

О ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЕДИНОЙ (ИНТЕГРИРОВАННОЙ) РЕСПУБЛИКАНСКОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

О порядке подачи электронных обращений в государственные органы и государственные организации

Со 2 января 2023 года в связи со вступлением в силу новой редакции Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон об обращениях) действует новый порядок подачи электронных обращений в государственные органы и иные государственные организации.

Заявители подают такие обращения через государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

Другие способы подачи электронных обращений в настоящее время не применяются в работе. Например, направленное обращение на адрес электронной почты государственного органа или государственной организации не будет учитываться и рассматриваться в рамках Закона об обращениях.

О понятии «электронное обращение»

Электронное обращение – обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений (статья 1 Закона об обращениях).

О системе учета и обработки обращений

Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений) – информационная система, предназначенная для подачи в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получения ответов (уведомлений) на них, а также для обработки электронных обращений, ответов (уведомлений) на них, электронных копий письменных обращений, электронных копий ответов (уведомлений) на письменные обращения, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу (статья 1 Закона об обращениях).

Владелец системы учета и обработки обращений – Министерство связи и информатизации Республики Беларусь.

Оператор системы учета и обработки обращений – республиканское унитарное предприятие «Центр цифрового развития».

Пользователи системы учета и обработки обращений – государственные органы и иные государственные организации, заявители.

Система учета и обработки обращений предназначена для автоматизации процессов подачи и учета обращений физических и юридических лиц в государственные органы и иные организации.

Система учета и обработки обращений обеспечивает информационную взаимосвязь между заявителями и организациями, информирование заявителей о ходе рассмотрения их обращений; предоставление возможности перенаправлять обращения для рассмотрения в другие организации в рамках их компетенции.

О возможности подачи обращений через систему учета обращений

Система учета и обработки обращений обеспечивает возможность подачи электронных обращений и получения результатов их рассмотрения. Для этого создан отдельный сайт (<http://обращения.бел>), на котором заявителям необходимо пройти регистрацию с подтверждением подлинности используемых для регистрации данных.

Доступ к системе учета и обработки обращений для заявителей осуществляется бесплатно. Через свой личный кабинет заявитель может направить обращения в необходимый для него государственный орган или организацию, а по результатам рассмотрения обращения ответы на них будут направляться заявителю в личный кабинет.

Подача обращений в системе учета и обработки обращений доступна только зарегистрированным пользователям.

Подача обращения осуществляется из личного кабинета зарегистрированного пользователя.

Лицо, подающее обращение, может быть физическим лицом или юридическим лицом.

В Системе учета и обработки обращений могут быть поданы как индивидуальные обращения, так и коллективные.

О способах регистрации заявителей в системе учета и обработки обращений

Заявители регистрируются в системе учета и обработки обращений путем внесения в форму регистрации на интернет-сайте следующих сведений о себе:

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), абонентский номер сотовой подвижной электросвязи, адрес электронной почты — для физического лица;

учетный номер плательщика, наименование, адрес места нахождения организации, а также фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес электронной почты и абонентский номер сотовой подвижной электросвязи руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, — для юридического лица.

При этом один адрес электронной почты и один абонентский номер сотовой подвижной электросвязи могут быть использованы для регистрации не более одной учетной записи заявителя.

В ходе регистрации заявитель подтверждает абонентский номер сотовой подвижной электросвязи путем внесения кода подтверждения, полученного в СМС-сообщении на указанный номер.

По завершении регистрации заявителя система учета и обработки обращений в автоматическом режиме формирует личный электронный кабинет заявителя.

Активация заявителем личного электронного кабинета осуществляется при первичном входе в порядке, установленном регламентом.

После активации личного электронного кабинета заявитель, являющийся юридическим лицом, для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений использует средство ЭЦП.

После активации личного электронного кабинета заявитель, являющийся гражданином, для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений может использовать:

логин и пароль, сформированные им при регистрации в системе учета и обработки обращений;

логин и пароль, сформированные в процессе регистрации в национальной почтовой электронной системе;

средство ЭЦП.

После прохождения заявителем процедур идентификации и аутентификации система учета и обработки обращений осуществляет его авторизацию путем предоставления возможности использования в личном электронном кабинете доступных ему функциональных возможностей (пункты 34-38 постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2022 г. № 986 «О системе учета и обработки обращений»).

О сервисах и возможностях, которых предоставляет система учета и обработки обращений

Система учета и обработки обращений обеспечивает:

- идентификацию, аутентификацию и авторизацию пользователей системы учета и обработки обращений;
- возможность подачи заявителями электронных обращений в государственные организации;
- формирование личных электронных кабинетов пользователей системы учета и обработки обращений;

- формирование уникального номера обращения при поступлении электронного обращения в систему учета и обработки обращений, регистрации в ней письменных и устных обращений;
- централизованный учет и хранение электронных и письменных обращений, поступивших в государственные организации, ответов (уведомлений) на них, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу;
- автоматизацию процессов рассмотрения электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;
- осуществление контроля за рассмотрением электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;
- формирование отчетности по обращениям;
- направление заявителям ответов (уведомлений) на электронные обращения, информирование заявителей о статусе рассмотрения электронных обращений;
- информационное взаимодействие с ведомственными системами электронного документооборота государственных организаций (пункт 3 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2022 г. № 986 «О системе учета и обработки обращений»).

О преимуществах электронной формы обращений через систему учета и обработки обращений

Преимуществом внедрения такого инструмента является повышение удобства заявителей при подаче электронных обращений и получения ответов на них. Вместо необходимости заполнения специализированной формы на каждом интернет-сайте государственного органа или иной государственной организации заявителю предоставляется единый интерфейс для оформления электронного обращения и его подачи в любую организацию, подключенную к системе учета и обработки обращений. Система учета и обработки обращений позволяет заявителю отслеживать, на какой стадии рассмотрения находится электронное обращение. При этом вся информация о поданных электронных обращениях и полученных на них ответах (уведомлениях) доступна заявителю в одном месте посредством личного электронного кабинета в системе.