

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЕДИНАЯ (ИНТЕГРИРОВАННАЯ) РЕСПУБЛИКАНСКАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

И. В. Латушкин

*Министерство экономики Республики Беларусь.
ул. Берсона, 14, 220030, г. Минск, Беларусь; latushkin@economy.gov.by*

Рассматривается государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, позволяющая централизованно, систематизировано и массово вести функционирование организаций, направленных на реализацию основной деятельности, связанной с обращениями. Это абсолютно новый уровень взаимодействия государства-граждане (государство-бизнес), пример возможного этапа развития электронного правительства в Республике Беларусь. Обращается внимание на актуальность внедрения и функционирования единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

Ключевые слова: единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц; обращения граждан; интеграционное программное обеспечение; электронный документооборот; электронный документ; электронная цифровая подпись.

STATE UNIFIED (INTEGRATED) REPUBLICAN INFORMATION SYSTEM FOR RECORDING AND PROCESSING APPEALS OF CITIZENS AND LEGAL ENTITIES

I. V. Latushkin

*Ministry of Economy of the Republic of Belarus.
Berson str., 14, 220030, Minsk, Belarus; latushkin@economy.gov.by*

The article considers the state unified (integrated) republican information system for accounting and processing applications from citizens and legal entities, which allows centralized, systematized and mass operation of organizations aimed at implementing the main activities related to with appeals. This is a completely new level of interaction between state-citizens (state-business), an example of a possible stage in the development of e-government in the Republic of Belarus. Attention is drawn to the relevance of the introduction and functioning of a single (integrated) republican information system for accounting and processing applications from citizens and legal entities.

Keywords: unified (integrated) republican information system for recording and processing applications from citizens and legal entities; appeals of citizens; integration software; electronic document management; electronic document; electronic digital signature.

Современные тенденции усовершенствования информационного пространства направлены на развитие информационно-коммуникационных технологий через призму создания и внедрения информационных систем. Последние имеют определенные цели, задачи и перспективы. Одной из современных систем является государственная единая

(интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц. Вопросы работы с обращениями граждан, взаимодействия с гражданами, бизнесом в Республике Беларусь являются актуальными и находятся на контроле на самом высоком уровне.

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 [6].

2 января 2023 г. была введена в эксплуатацию вышеуказанная система, утвержденная постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2022 г. № 986 «О системе учета и обработки обращений». Владелец системы учета и обработки обращений является Министерство связи и информатизации Республики Беларусь, а оператором – Республиканское унитарное предприятие «Центр цифрового развития», пользователями – 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. Она обеспечивает информационную взаимосвязь между заявителями и организациями, информирование заявителей о ходе рассмотрения обращений; предоставление возможности перенаправлять обращения для рассмотрения в другие организации в рамках их компетенции. Также система обеспечивает возможность подачи электронных обращений в несколько государственных органов одновременной получения результатов их рассмотрения. Для этого создан отдельный сайт (<http://обращения.бел>), на котором заявителям необходимо пройти бесплатную регистрацию с подтверждением подлинности используемых для регистрации данных. Подача обращений в системе учета и обработки обращений доступна только зарегистрированным пользователям. Ответы на обращения

направляются заявителю в личный кабинет (если заявителем не указан другой вид доставки).

Весьма ощутимым плюсом является то, что система учета и обработки обращений создана единым сайтом (входом) для всех граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, им не надо искать сайты республиканских органов государственного управления и иных организаций. Это единая форма подачи обращений, поэтому преимущество и польза тут очевидны. Удобно и то, что все обращения, которые направлены в различные органы, аккумулированы в одном месте. Все свои обращения и ответы на них заявитель может увидеть у себя в личном кабинете. Лицо, подающее обращение, может быть физическим или юридическим лицом. В системе учета и обработки обращений могут быть поданы как индивидуальные обращения, так и коллективные. 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 [7]. 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 [7]. Для активации личного электронного кабинета заявителю необходимо осуществить при первичном входе в порядке, установленном регламентом.

Активировав личный электронный кабинет, заявитель, который является юридическим лицом, использует средство электронной цифровой подписи (далее – ЭЦП) для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений. 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 [7].

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 [7].

На сегодняшний день разработчиками проводится работа по интеграции для дальнейшего взаимодействия системы учета и обработки обращений с системой межведомственного электронного документооборота государственных органов Республики Беларусь и Единой системой идентификации физических и юридических лиц. Система учета и обработки обращений обеспечивает целый ряд существенных преимуществ при ее использовании:

- идентификация, аутентификация и авторизация пользователей системы;

- возможность подачи заявителями электронных обращений в госорганизации;

- формирование личных электронных кабинетов пользователей системы;

- централизованный учет и хранение электронных и письменных обращений, поступивших в госорганизации, ответов (уведомлений) на них, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

- автоматизация процессов рассмотрения электронных, письменных и устных обращений в госорганизациях;

- осуществление контроля за рассмотрением электронных, письменных и устных обращений в госорганизациях [8].

Однако, как любое нововведение, информационные системы имеют свои преимущества и недостатки. Наряду со всеми положительными моментами, конечно же, у системы учета и обработки обращений имеются и некоторые недоработки, которые постепенно устраняются разработчиками. Основными вопросами со стороны работника организации, который осуществляет процессы делопроизводства в

отношении обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, на сегодняшний день, остаются такие, как:

- невозможность продления срока исполнения обращения, если в системе не введена резолюция;

- не видна вся история работы с обращением (обращались ли ранее, связи и т. д.), если обращение перенаправлено из другой организации;

- отсутствует функциональная возможность получения подтверждения при отправлении запроса (в рамках рассмотрения обращения) или перенаправлении обращения из одной организации в другую;

- при перенаправлении идентичного обращения, из организации, в системе делопроизводитель видит только уведомление, а во вкладке «подано», это обращение не фиксируется;

- плохо работает «связка» при подаче обращений заявителем, что приводит к потере информации о том, обращался ли заявитель в данную организацию ранее;

- определение «категории заявителя» и т. д.

Несмотря на вышеуказанные недочеты и недоработки, система учета и обработки обращений за чуть более чем полгода зарекомендовала себя с наилучшей стороны. Результатом таких выводов послужила внушительная статистика трех показателей и, на момент написания данной статьи, цифры [9] (меняются каждый день) были следующие:

- 98 737 граждан обратились по средствам данной системы;

- 17 183 организации организовали подключение и функционирование системы;

- 321 272 обращений поступило по средствам системы учета и обработки обращений.

Таким образом, благодаря системе учета и обработки обращений сделан существенный шаг в развитии информационно-коммуникационных технологий и построения информационного поля. Ключевым показателем полезности и эффективности внедрения и функционирования системы учета и обработки обращений, является прогресс взаимодействия в трех видах в рамках электронного правительства: между государством и гражданами (G2C, Government-to-Citizen); между государством и бизнесом (G2B, Government-to-Business); между государственными органами (G2G, Government-to-Government).

Числовые показатели указывают на полную состоятельность и необходимость в дальнейшем развитии системы учета и обработки

обращений, которая однозначно служит положительным примером информационного взаимодействия в Республике Беларусь на разных социально-экономических уровнях.

Библиографические ссылки

1. Указ Президента Республики Беларусь от 06. 04. 1999 № 195 (ред. от 04. 08. 2006) «О некоторых вопросах информатизации в Республике Беларусь» (вместе с «Положением о межведомственной комиссии по вопросам информатизации в Республике Беларусь»);

2. Указ Президента Республики Беларусь от 08. 11. 2011 № 515 (ред. от 16. 12. 2019) «О некоторых вопросах развития информационного общества в Республике Беларусь» (вместе с «Положением о независимом регуляторе в сфере информационно-коммуникационных технологий»);

3. Указ Президента Республики Беларусь от 04. 04. 2013 № 157 (ред. от 31. 12. 2015) «О внесении изменений и дополнений в некоторые указы Президента Республики Беларусь»;

4. Об информации, информатизации и защите информации: Закон Респ. Беларусь, 10 нояб. 2008 г., № 455-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. № 2/1552;

5. Об электронном документе и электронной цифровой подписи: Закон Респ. Беларусь, 28 дек. 2009 г., № 113-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. № 2/1665;

6. Об обращениях граждан и юридических лиц: Закон Респ. Беларусь, 18 июл. 2011 г., № 300-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. № 2/1852;

7. О системе учета и обработки обращений: постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 30 дек. 2022 г. № 986 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. № 5/51245;

8. Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://pravo.by/novosti/novosti-pravo-by/2023/january/72772/>. Дата доступа: 19. 08. 2023.

9. Система обращений (портал Обращения. бел) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://xn--80abnmusp7evc.xn--90ais/>. Дата доступа 06. 09. 2023