

(извлечение)

УТВЕРЖДЕНО
Постановление
Совета Министров
Республики Беларусь
30.12.2022 N 986

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЕДИНОЙ
(ИНТЕГРИРОВАННОЙ) РЕСПУБЛИКАНСКОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ
СИСТЕМЫ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

**ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящим Положением определяются порядок функционирования системы учета и обработки обращений, включая порядок внесения в нее государственными организациями информации, порядок предоставления государственным организациям, заявителям информации из системы учета и обработки обращений, порядок идентификации (авторизации) в ней государственных организаций, заявителей.

2. Для целей настоящего Положения используются термины и их определения в значениях, определенных в законах Республики Беларусь от 10 ноября 2008 г. N 455-3 "Об информации, информатизации и защите информации", от 28 декабря 2009 г. N 113-3 "Об электронном документе и электронной цифровой подписи", "Об обращениях граждан и юридических лиц", Указе Президента Республики Беларусь от 23 января 2014 г. N 46 "Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий", а также согласно приложению.

3. 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.

4. Система учета и обработки обращений размещается на ресурсах республиканского центра обработки данных и (или) республиканской платформы.

5. Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу: <https://обращения.бел> (далее - интернет-сайт).

9. Заявители в системе учета и обработки обращений:

регистрируются посредством заполнения формы регистрации на интернет-сайте, поддерживают в актуальном состоянии сведения о себе, внесенные в ходе регистрации;

подают электронные обращения и получают ответы (уведомления) на них;

просматривают перечень поданных электронных обращений и статус их рассмотрения;

подают электронные заявления об отзыве поданного электронного обращения до рассмотрения его по существу;

направляют оператору системы учета и обработки обращений информационные сообщения и запросы на консультацию по вопросам ее функционирования;

используют иные возможности системы учета и обработки обращений в соответствии с ее функционалом.

24. Информация об обращениях из системы учета и обработки обращений предоставляется заявителям (их представителям) на основании заявлений о предоставлении информации об обращениях из системы учета и обработки обращений (далее - заявления) государственными организациями, осуществившими внесение такой информации.

25. Заявления могут быть поданы заявителями (их представителями) в письменной форме либо в электронной форме посредством системы учета и обработки обращений.

26. Заявления рассматриваются государственными организациями в соответствии с Законом Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц".

27. Информация об обращениях из системы учета и обработки обращений предоставляется заявителям в виде копий документов или выписок из них.

Копии документов и выписки из них оформляются государственными организациями в порядке, установленном Министерством юстиции.

Выдача копии документа или выписки из него осуществляется заявителю

(его представителю) лично.

28. Государственные организации отказывают заявителю (его представителю) в выдаче запрашиваемой информации, если:

заявление не соответствует требованиям законодательства об обращениях, в том числе настоящего Положения;

выдача запрашиваемой информации невозможна в связи с ее отсутствием либо истечением установленными актами законодательства срока ее хранения;

в запрашиваемой информации содержится информация, распространение и (или) предоставление которой ограничены;

порядок выдачи запрашиваемой копии документа регулируется законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса.

Отказ в выдаче запрашиваемой информации должен быть мотивирован.

34. 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.

35. 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.

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

37. 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.

38. 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.

39. Перечень функциональных возможностей системы учета и обработки обращений, доступных внешнему администратору организации, внешнему администратору обособленного подразделения, ответственным лицам, заявителю, а также уровни доступа к функциональным возможностям, доступным ответственным лицам, определяются регламентом.

Приложение
к Положению о порядке
функционирования государственной
единой (интегрированной)
республиканской информационной
системы учета и обработки
обращений граждан и юридических
лиц

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЙ

1. Авторизация - предоставление пользователю системы учета и обработки обращений прав на совершение определенных действий в системе учета и обработки обращений.

2. Аутентификация - комплекс мероприятий по проверке подлинности данных, предоставленных пользователем системы учета и обработки сообщений.

3. Идентификация - комплекс мероприятий по установлению и фиксации данных о пользователе системы учета и обработки обращений.

4. Личный электронный кабинет - веб-интерфейс доступа для пользователя системы учета и обработки обращений, позволяющий использовать ее функциональные возможности в соответствии с уровнем доступа.

5. Учетная запись - хранящаяся в системе учета и обработки обращений совокупность указанных при регистрации данных о пользователе системы учета и обработки обращений, необходимая для его идентификации.