



## **О введении в действие государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц**

28 июня 2022 г. вступил в силу Закон Республики Беларусь № 176-З «Об изменении Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц». Незыблемой основой этой чувствительной сферы общественных отношений служит принцип «Государство для народа». Человеку важно, когда его слышат, содействуют в решении жизненных проблем: на это нацелена вся система работы с обращениями граждан в нашей стране. Поэтому любые изменения в столь тонкой сфере всегда вызывают широкий резонанс. Тем не менее стремительный ход времени диктует перемены: практика, да и сама жизнь подсказывают, что именно нужно совершенствовать. Нововведения коснулись и законодательства о работе с населением. Так, одной из важных новаций явился запуск республиканской автоматизированной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, к которой будут подключены все госорганы, местные органы власти и государственные организации.

Перспективы работы с обращениями граждан в инновационном формате и готовность представителей госструктур к современным технологиям делопроизводства редакция «ВС» попросила прокомментировать **заместителя начальника управления координации отраслевых проектов информатизации Минсвязи Сергея Николаевича БЕЛИКОВА.**

— **П**режде всего следует сказать, что инициатива по созданию республиканской автоматизированной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц исходила от Администрации Президента Республики Беларусь, впоследствии это предложение было поддержано главой государства, – говорит Сергей Николаевич. – А заказчиком разработки системы выступило Министерство связи и информатизации. Предварительно в поиске решений вроде бы чисто

технического вопроса в Минсвязи совместно с заинтересованными досконально и глубоко изучили практический опыт работы с обращениями, от него и отталкивались.

Цель создания государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц состояла в повышении эффективности работы с обращениями государственных органов и организаций, централизации учета, а также контроле за результатами

их рассмотрения. По сути, возникла необходимость упорядочить и структурировать большое количество накопленной информации в этой сфере. Новые технологии призваны модернизировать процесс, вывести его на современный уровень. Основным вопросом был в том, что человек по одной теме, например, может обращаться в самые разные организации. И в каждой осуществляется свой отдельный учет таких писем. Это неудобно. Возникают сложности с контролем нижестоящих организаций, если гражданин обращается в вышестоящий орган. Да и самому обратившемуся каждый раз приходится пересказывать вновь, куда он писал и что ему ответили.

Технологически проблема решается очень просто: мы централизуем регистрацию обращений, то есть все они регистрируются в одной точке. Тогда и узнать историю взаимодействия гражданина с государством можно в одном месте. Аналогично, к слову, и у заявителя появится возможность видеть свою историю.

Закономерно, возникает вопрос, что делать тем, кто пишет письма по старинке: на бумаге, от руки или на компьютере, отправляет обычной почтой?

По действующему законодательству у нас существует такой

вид обращения, как электронное. Но здесь возникают нюансы. Человек может написать любой адрес, фамилию. Это не проверяется, что, с одной стороны, повышает уровень безответственности граждан, с другой – возникают трудности с контролем. Но к электронному обращению должны предъявляться те же требования, что и к бумажному. И та же ответственность должна наступать в случае каких-то нарушений. Система решит все эти вопросы.

Сегодня очевидно, что, несмотря на подавляющую массу населения, готовую к взаимодействию в электронном формате, есть люди, которые по разным причинам хотят обращаться традиционно, а некоторые не обладают достаточными компетенциями. Все эти категории, безусловно, будут охвачены. То есть те, кто писал на бумаге, так и будут это делать, для них ничего не изменится. Просто сотрудник госоргана, который будет обрабатывать обращение, параллельно будет регистрировать его в системе.

Для тех, кто не умеет регистрироваться в личном кабинете, в помощь – сеть почтовых отделений. Все они подключены к Национальной почтовой электронной системе, зарегистрировавшись в которой заявитель

сможет использовать полученные учетные данные для работы с системой обращений. Повторяю, ни одна категория наших граждан не останется за рамками этой системы. В нее также будут загружаться вопросы, поступающие в ходе личных приемов. Словом, туда будет попадать абсолютно вся информация по обращениям, со всех каналов связи с населением.

Удобство использования новой системы очевидно. Например, после отправки обращения человек получает мгновенное онлайн- или СМС-уведомление о том, на какой стадии рассмотрения находится его вопрос. Заходя в личный кабинет, он видит полную картину: кто, что и когда ему ответил. Весь процесс видят и чиновники, то есть не нужно пересказывать всю историю вопроса. Это не только ускоряет и делает прозрачным принятие решений, но и влияет на их качество, повышает уровень ответственности на местах, управляемость со стороны головных организаций. Видно, какие руководители недорабатывают – затягивают сроки, отвечают не по делу. Это очень стимулирует всех по всем направлениям.

Использование автоматизированной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц раскрывает новые инициативы госорганов и организаций. Например, система учета и обработки обращений позволит упорядочить и структурировать сведения о поступающих обращениях, решениях, принятых по интересующим их вопросам, а также автоматизировать процессы подготовки отчетности и централизовать данные в масштабах республики для повышения качества решения вопросов, поступающих от граждан.





В процессе использования системы работникам государственных органов и организаций становится доступным обширный функционал:

- регистрация и размещение всех поступающих обращений, а также ответов (уведомлений) на них, иной информации о рассмотрении обращений;
- рассмотрение поступающих обращений ответственными лицами организации и формирование ответов (уведомлений) на них;
- контроль своевременности регистрации и рассмотрения обращения;
- направление заявителям ответов (уведомлений) на электронные обращения, перенаправление обращений в другие организации согласно их компетенциям;
- формирование аналитической и статистической отчетности по поступившим обращениям;
- мониторинг результатов рассмотрения обращений на всех уровнях государственного управления.

Использование инструментов системы позволит видеть полную картину по поступающим

обращениям и результатам их рассмотрения.

Особого внимания заслуживает функционал формирования в системе учета и обработки обращений. Система обеспечивает возможность составления отчетности по поступившим обращениям, включая ответы по зарегистрированным обращениям в разрезе одного заявителя, сводных отчетов об общей численности обращений в плане тематики обращений, территориальных единиц, категорий заявителей, видов и способов подачи обращений, состояния и соблюдения сроков исполнения, а также по другим ключевым реквизитам, содержащимся в форме подачи обращения.

В системе предусмотрена возможность создания около 100 различных видов отчетов согласно преднастроенным формам. В системе учета и обработки заявлений обеспечена возможность гибкого формирования отчетов за счет реализации конструктора отчетов, ориентированного на состав данных обращения и других связанных с ним сведений.

В рамках функционирования системы учета и обработки обращений немаловажным является

вопрос обеспечения ее взаимодействия с ведомственными СЭД. Полная автоматизация позволяет достичь прямого взаимодействия ведомственной СЭД с системой учета и обработки обращений посредством открытых программных интерфейсов путем передачи файлов специализированного формата.

Для обеспечения прямого взаимодействия государственному органу (организации) необходимо самостоятельно осуществить доработку своей ведомственной СЭД в соответствии с установленными требованиями и форматами взаимодействия с системой учета и обработки обращений.

Также возможен альтернативный способ взаимодействия ведомственных СЭД с системой учета и обработки обращений посредством автоматизированной информационной системы межведомственного взаимодействия. Данный вариант аналогичен взаимодействию ведомственных СЭД с автоматизированной информационной системой, обеспечивающей формирование Национального реестра правовых актов Республики Беларусь, посредством СМДО.

г. Минск