



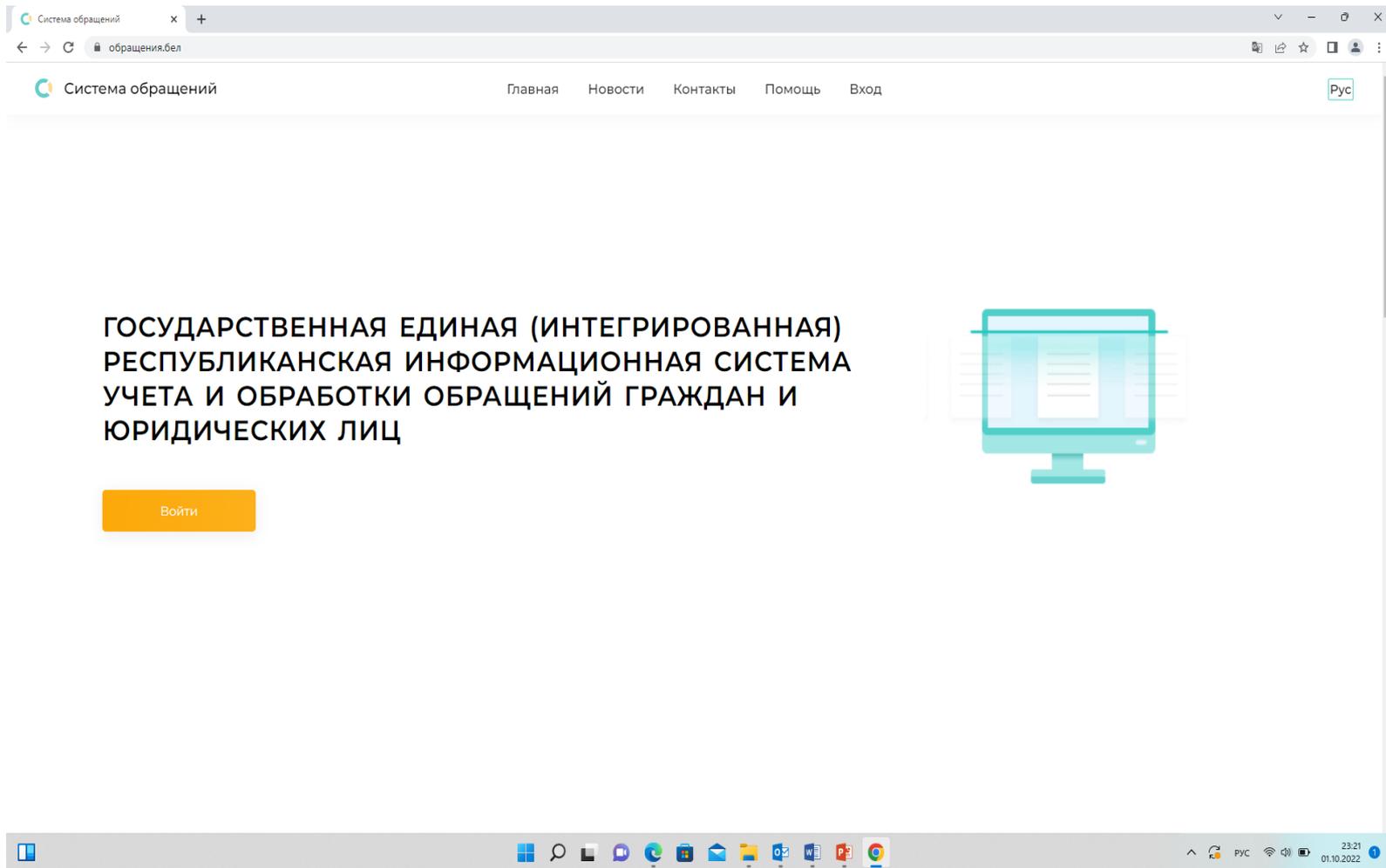
Научно-инженерное республиканское унитарное предприятие  
«Институт прикладных программных систем»



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

**X Всероссийский форум региональной информатизации «ПРОФ-IT» 3-4 октября 2022**

**Михайловский И.А., директор НИРУП «ИППС»  
С 10 октября 2022 года «ЦЕНТР ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ»**



## НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ

Система обращений предназначена для автоматизации процессов подачи и учета обращений физических и юридических лиц в государственные органы и иные организации в электронном виде, а также хода их обработки и исполнения.

Система обращений должна обеспечивать:

- информационную взаимосвязь между заявителями и организациями,
- информировать заявителей о ходе рассмотрения их обращений;
- предоставлять возможность перенаправлять обращения для рассмотрения в другие организации в рамках их компетенции.



## ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ

Целями создания Системы обращений являются:

- повышение надежности и увеличение производительности процесса подачи, обработки и учета обращений физических и юридических лиц в государственные органы и иные организации;
- обеспечение единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений;
- минимизация сроков рассмотрения обращений;
- централизованное хранение информации по обращениям;
- обмен документами в реальном времени;
- уменьшение бумажного документооборота.



# ПЕРЕЧЕНЬ ПОДСИСТЕМ СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ

При создании Системы обращений разработаны следующие подсистемы:

- подсистема управления контентом в части элементов сайта Системы обращений;
- подсистема управления нормативно-справочной информацией;
- подсистема учета обращений;
- подсистема контроля исполнения обращений;
- подсистема для хранения информации, отвечающей требованиям предметной области (база данных);
- подсистема аутентификации пользователей, в том числе разработка сервисов единой аутентификации;
- подсистема формирования входных и выходных данных;
- подсистема формирования аналитической и статистической отчетности;
- подсистема сопряжения с внешними (ведомственными) системами учета обращений граждан и юридических лиц и системами электронного документооборота;
- подсистема информационного взаимодействия с ведомственными системами электронного документооборота посредством АИС МВ;
- подсистема информационного взаимодействия с Национальной почтовой электронной системы (НПЭС);
- подсистема администрирования;
- подсистема защиты информации.



# ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ (ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ)

- 
-  Подача электронных обращений и получение ответов (уведомлений) на них
  -  Просмотр перечня поданных электронных обращений и статусов их рассмотрения
  -  Актуализация контактных сведений и настройка способов получения уведомлений
  -  Получение справочной информации и направление информационных сообщений за консультацией по вопросам функционирования системы обращений



Для заявителей доступ к системе организован как по адресу [обращения.бел](http://обращения.бел), так и в разделах «Электронные обращения» на сайтах организаций (*организовано перенаправление в систему обращений*)

## ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ (ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ И ОРГАНИЗАЦИЙ)



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



Осуществление контроля своевременности регистрации и рассмотрения обращения



Направление заявителям ответов (уведомлений) на электронные обращения, перенаправление обращений в другие организации согласно их компетенциям



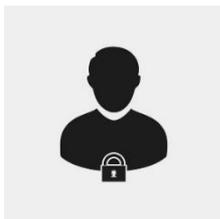
Формирование аналитической и статистической отчетности по поступившим обращениям



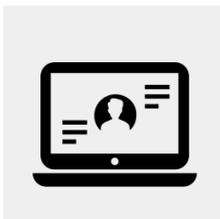
Мониторинг результатов рассмотрения обращений в подведомственных (подчиненных, входящих в состав) организациях и (или) по относящимся к компетенции вопросам



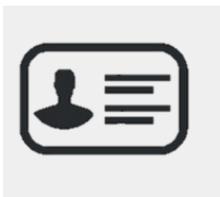
# СПОСОБЫ ИДЕНТИФИКАЦИИ (АУТЕНТИФИКАЦИИ) ЗАЯВИТЕЛЕЙ В СИСТЕМЕ ОБРАЩЕНИЙ



**Логин и пароль** формируются в процессе регистрации в системе обращений при условии обязательного подтверждения адреса электронной почты и номера мобильного телефона

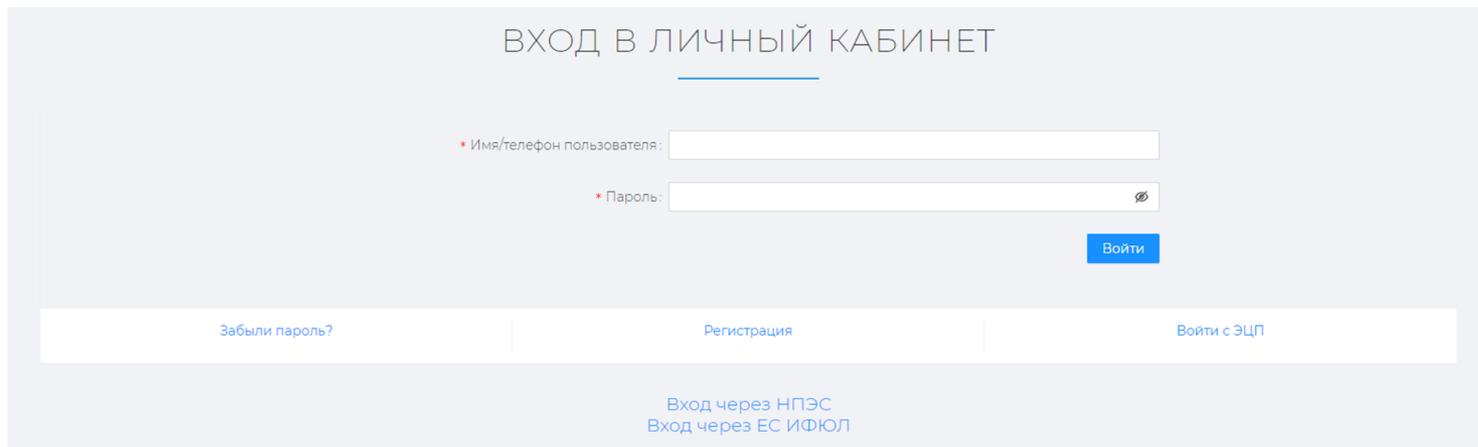


**Учетная запись Национальной почтовой электронной системы (НПЭС)** – возможность регистрации доступна во всех отделениях почтовой связи



## ЭЦП или ID-карта

Через Единую систему идентификации физических и юридических лиц (ЕС ИФЮЛ)



ВХОД В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

\* Имя/телефон пользователя:

\* Пароль:

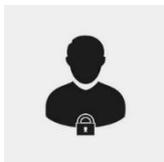
Войти

[Забыли пароль?](#) [Регистрация](#) [Войти с ЭЦП](#)

[Вход через НПЭС](#)  
[Вход через ЕС ИФЮЛ](#)

# АДМИНИСТРИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ

Система обращений рассматривает две роли администратора



**Главный администратор системы** (в его качестве выступает оператор Системы) - редактирование НСИ, наполнение системы контентом: добавление/редактирование/удаление новости с главной страницы, внесение изменений в секцию «Контакты», «Помощь», редактирование календаря выходных и рабочих дней и общесистемных шаблонов и т. д.; регистрация внешних администраторов



**Внешний администратор организации** (по-другому – аккаунт организации) – управление внутри организации: редактирование локальных справочников, управление сотрудниками организации, временная передача полномочий





# ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ГЛАВНОГО АДМИНИСТРАТОРА

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ADMIN

<u>АДМИНИСТРИРОВАНИЕ</u>	<u>ОБРАЩЕНИЯ</u>	<u>СЕРВИСЫ</u>
 Профиль пользователя	 Подать обращение	 Отчёты
 Сообщения	 Создать обращение	 Загрузить JSON
 Уведомления	 Список поданных вами обращений	
 Управление контентом	 Список незавершённых коллективных обращений	
 Управление НСИ		
 Пользователи		
 Зарегистрировать пользователя		
 Сообщения администратору		



# ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ВНЕШНЕГО АДМИНИСТРАТОРА

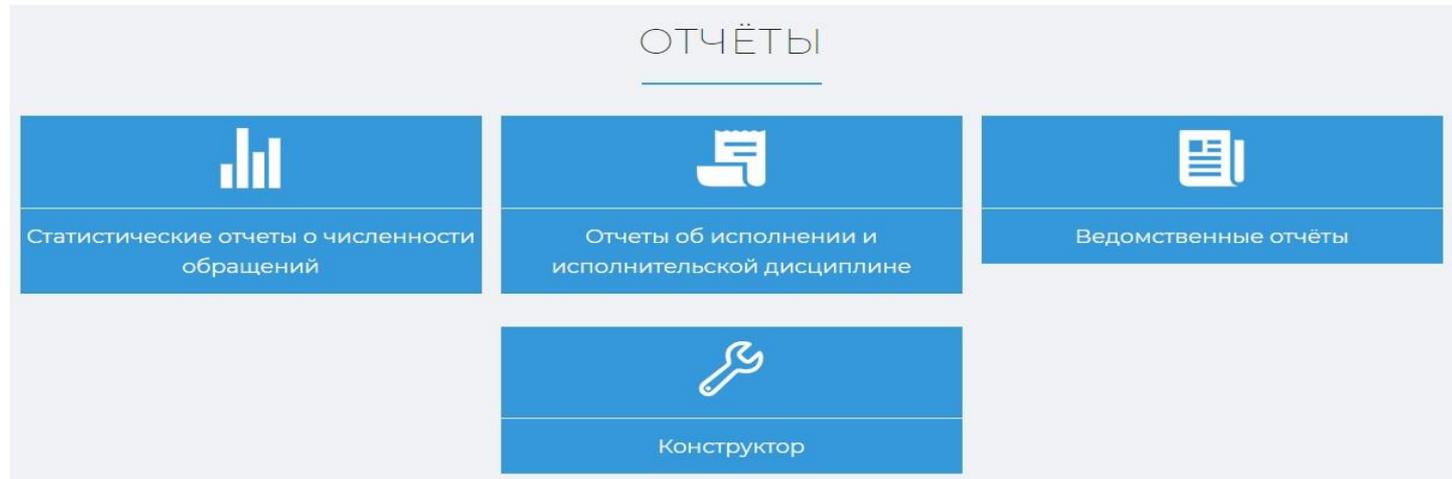
<u>АДМИНИСТРИРОВАНИЕ</u>	<u>ОБРАЩЕНИЯ</u>	<u>СЕРВИСЫ</u>
 Профиль пользователя	 Подать обращение	 Отчёты
 Сообщения	 Список поданных вами обращений	 Загрузить JSON
 Уведомления	 Список поданных в организацию обращений	
 Управление организацией	 Список обращений на контроле организации	
	 Список незавершённых коллективных обращений	
	 Дело	



## ОТЧЕТЫ

Функциональный блок «Отчёты» состоит из модулей:

- ведомственные отчеты;
- статистические отчеты о численности обращений;
- отчеты об исполнении и исполнительской дисциплине;
- конструктор отчетов.



Сводная отчетность по обращениям подразделяется на:

- локальную;
- региональную;
- ведомственную;
- республиканского уровня.



# КОНСТРУКТОР ОТЧЕТОВ

В Системе обращений реализована возможность гибкого формирования отчетов за счет модуля конструктора отчетов, ориентированного на состав данных обращений и других связанных с ним сведений

Оставлено без рассмотрения по сущ...  
Перенаправлено  
Перенаправлено в нижестоящую ор...

Вид: Жалоба Заявление  
Предложение

Тип: Анонимное Коллективное  
Индивидуальное

Форма подачи: Устно Письменно  
В электронном виде

Форма ответа: Выберите форму ответа

Дата начала ①: 01.01.2021 📅

Дата окончания ①: 07.04.2021 📅

обращения

<input type="radio"/>	отчет по статусу обращений	01.01.2021	08.04.2021
<input checked="" type="radio"/>	Полный отчет	01.01.2021	07.04.2021

< 1 >

Добавить новые настройки

# РЕЖИМЫ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ В СИСТЕМЕ ОБРАЩЕНИЙ



**Базовый режим работы:** в системе обращений осуществляется регистрация поступившего обращения, при необходимости его перенаправление в другую организацию, направление заявителю конечного ответа на электронное обращение, формирование отчетности по обращениям и мониторинг рассмотрения обращений иными организациями. При этом процесс рассмотрения обращения, организации работы по его рассмотрению и подготовки ответа осуществляется посредством ведомственной СЭД (вне системы учета и обработки обращений)



**Расширенный режим работы:** в системе обращений осуществляются все процессы рассмотрения обращений (*регистрация, формирование резолюции, ее исполнение ответственными лицами, контроль исполнения, подготовка и регистрация ответа, его отправка заявителю*), а также формирование отчетности по обращениям и мониторинг рассмотрения обращений иными организациями



# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ С ВЕДОМСТВЕННЫМИ СЭД



**Прямое взаимодействие** посредством открытых программных интерфейсов (API), путем передачи файлов формата JSON

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

АИС  
МВ



Взаимодействие посредством АИС «Межведомственное взаимодействие»





# ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ



Закон Республики Беларусь от 28 июня 2022 г. № 176-З «Об изменении Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц»:

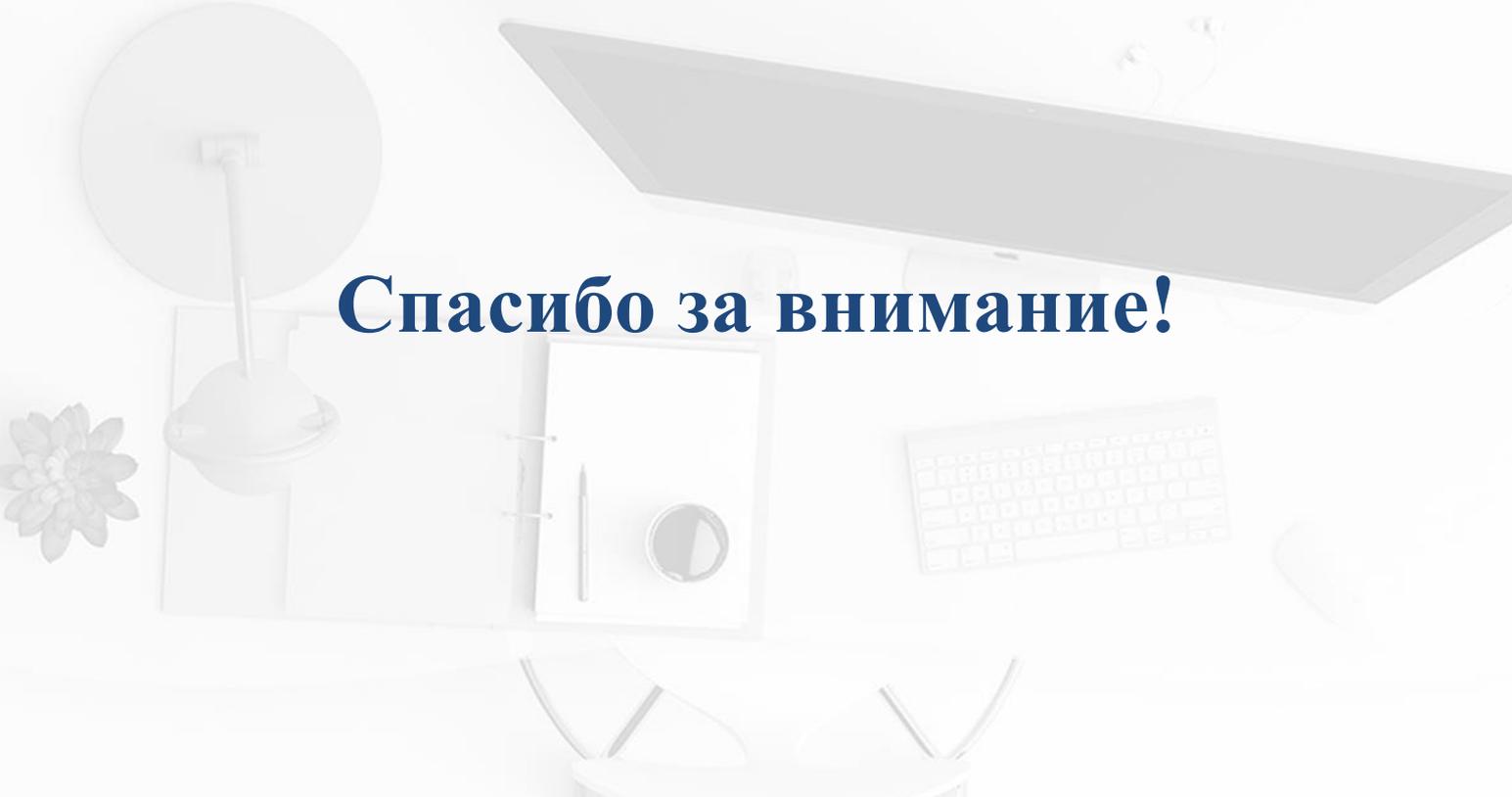
- ✓ электронные обращения подаются только посредством системы обращений
- ✓ система используется для учета и обработки информации о рассмотрении (оставлении без рассмотрения по существу) всех видов обращений
- ✓ система подлежит внедрению в шестимесячный срок



Принятие постановления Совета Министров Республики Беларусь, регулирующего порядок функционирования системы обращений:

- ✓ определение владельца и оператора системы
- ✓ порядок внесения и предоставления информации
- ✓ порядок идентификации (авторизации) заявителей в системе
- ✓ иные вопросы функционирования системы





**Спасибо за внимание!**

**220013 Республика Беларусь  
г. Минск, ул. Беломорская, 18**

**тел./:факс +375 17 290 07 66**

**e-mail: [info@ipps.by](mailto:info@ipps.by)**