

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, 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



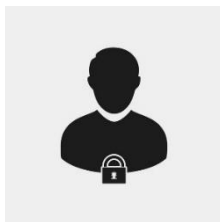
Формирование аналитической и статистической отчетности по поступившим обращениям



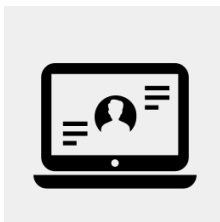
Мониторинг результатов рассмотрения обращений в подведомственных (подчиненных, входящих в состав) организациях и (или) по относящимся к компетенции вопросам



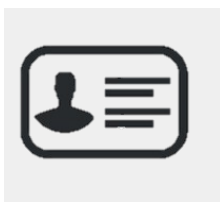
СПОСОБЫ ИДЕНТИФИКАЦИИ (АУТЕНТИФИКАЦИИ) ЗАЯВИТЕЛЕЙ В СИСТЕМЕ ОБРАЩЕНИЙ



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:

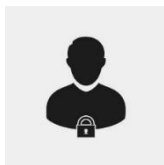
[Войти](#)

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

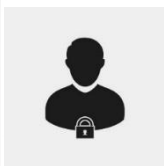
[Вход через НПЭС](#)
[Вход через ЕС ИФЮЛ](#)

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

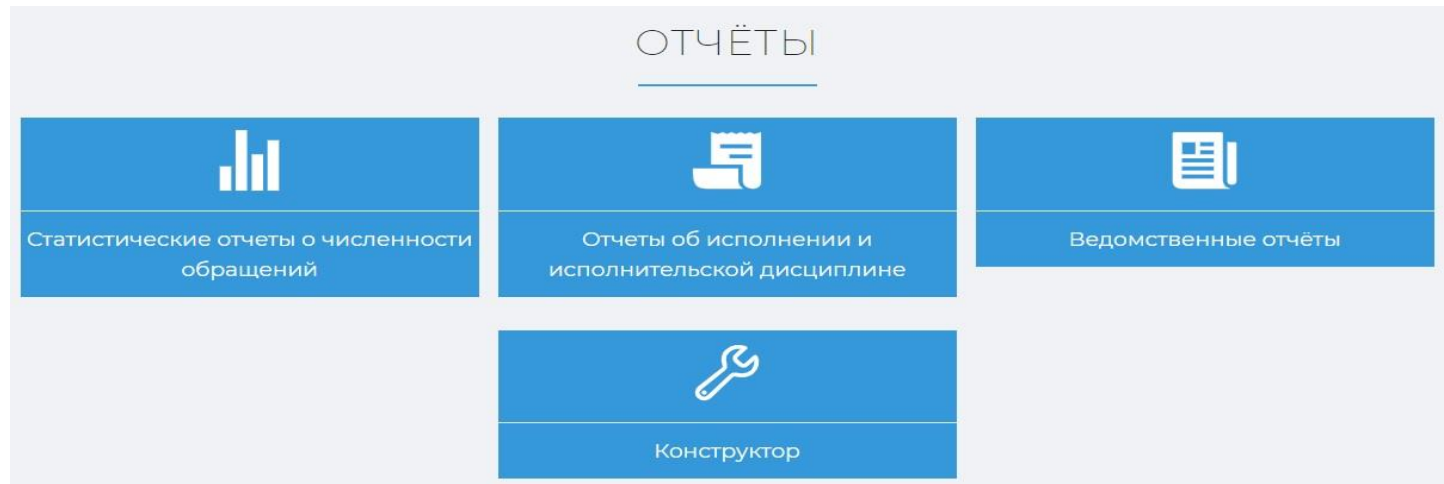
<u>АДМИНИСТРИРОВАНИЕ</u>	<u>ОБРАЩЕНИЯ</u>	<u>СЕРВИСЫ</u>
 Профиль пользователя	 Подать обращение	 Отчёты
 Сообщения	 Список поданных вами обращений	 Загрузить JSON
 Уведомления	 Список поданных в организацию обращений	
 Управление организацией	 Список обращений на контроле организации	
	 Список незавершённых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

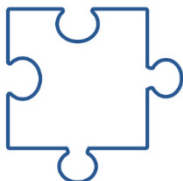
обращения

<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