



Человек, его права, свободы и гарантии их реализации являются высшей ценностью и целью общества и государства.
(Статья 2
Конституции
Республики Беларусь)

Специальный правовой выпуск. Основан в апреле 2001 года

Система обращений – единая точка доступа

Более 2,5 года в Беларуси работает государственная единая (интегрированная) республиканская автоматизированная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц

В соответствии с законом от 18 июля 2011 г. № 300 ее сервисы начали действовать с 2 января 2013-го. Сегодня с их помощью можно в любой момент подать электронные обращения в госорганы и организации, после чего в режиме реального времени отслеживать результаты рассмотрения, начиная с регистрации и заканчивая получением ответа.

Механизм обратной связи

- Время показало, что система - единственный механизм обратной связи с населением, позволяющий выявлять волнующие вопросы, а также требующие оперативного реагирования и решения. Это единая точка доступа граждан к обнародованию такой информации без проволо-



ными органами и организациями, - говорит заместитель Министра. - Чтобы обеспечить ее корректную работу, для специалистов постоянно проводятся обучающие семинары и выездные консультации. В свою очередь для пользователей существуют обновляемые разделы на официальных сайтах. Для разъяснения способа удаленной подачи обращений дополнительные пояснения можно получить на приемах граждан, также активно в этом вопросе оказывают поддержку СМИ.

Как работать с системой:

зарегистрироваться на сайте (обращения.бел), представив свои данные, включая Ф.И.О., адрес (место жительства/пребывания), электронную почту, номер мобильного телефона;

подать обращение в выбранный государственный орган или организацию;

обращения регистрируются и направляются на рассмотрение соответствующим исполнителям;

ответ поступает заявителю в выбранной им форме (личный электронный кабинет (всегда) или в бумажном виде (при выборе соответствующей функции));

пользователи могут отслеживать статус рассмотрения своего обращения в личном кабинете;



Сейчас в системе работает около 19 тысяч государственных органов и организаций. В качестве заявителей возможностями сервисов пользуются более 283 тысяч граждан и свыше 3,2 тысячи юридических лиц. Ежеквартально прибавляется порядка 20 тысяч.

чек, - рассказывает заместитель Министра связи и информатизации Юлия Шапкина. - Если на начальном этапе пользователей интересовало, как применять ту или иную опцию, то сегодня они уже присылают свои идеи, касающиеся новых функций и дополнений. Рассматриваем все отзывы и при необходимости

сферах (здравоохранение, образование, ЖКХ и так далее) и регионах, а значит, быстрее и эффективнее на них реагировать.

- Проводить упомянутую выше аналитику позволяет существующая в стране центральная база всех обращений, которые поступают из госучреждений. И теперь этот огромный пласт информации доступен в электронном виде, - уточняет Ю. Шапкина.

Для оперативного получения консультаций и разрешения вопросов, связанных с использованием системы, налажена работа кол-центра по телефону 145.

сти стараемся их воплощать. Сейчас заканчиваем модернизацию системы, а в будущем году начнем ее дорабатывать для комфортного использования сервиса.

Еще разработчики программного обеспечения планируют к концу нынешнего года

Электронное правительство

- Система учета и обработки обращений является одним из современных инструментов электронного правительства, с помощью которого граждане могут взаимодействовать со всеми государствен-

Система обеспечивает учет и хранение электронных, письменных и устных обращений, ответов (уведомлений) на них. С момента запуска зарегистрировано более 1,3 млн обращений. Ежеквартально добавляется 136 000 - 140 000.

на сайтах государственных органов и организаций в разделах «Обращения» и (или) «Электронные обращения» размещена справочная информация для подачи электронных обращений.



Электронное обращение в обязательном порядке должно содержать:

1. Фамилию, собственное имя, отчество или инициалы гражданина.
2. Адрес места жительства (пребывания), электронной почты.
3. Изложение сути обращения.



Письменные и электронные обращения должны быть рассмотрены в срок не более 15 дней, а требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее месяца, если иное не установлено законодательством.

Особенности заполнения обращений для физического лица:

- поле «Тема обращения» - значение выбирается из выпадающего списка;
- «Подтема обращения» - открывается только после заполнения предыдущего поля. Заполняется из списка, который фильтруется согласно выбранной теме;
- «Выберите организацию» - указывается, куда подается обращение. Поле заполняется на основании справочника. Фильтрация осуществляется начиная с ввода четырех символов. Поиск адресата также совершается при вводе его УНП. Обращение можно подать только в организацию/орган, зарегистрированные в системе. Если у структуры отсутствует аккаунт, пользователь получит соответствующее уведомление;
- при отметке чек-бокса «Персональное обращение» реализуется возможность подать обращение определенному сотруднику. Переключатель доступен после заполнения поля «Выберите организацию»;
- «Должность лица, которому направляется обращение» - ее необходимо ввести в соответствующем поле;
- «Вид обращения» - значение выбирается из выпадающего списка;
- радиобаттон «Тип обращения» - выбирается в зависимости от количества заявителей. Если один, то «Индивидуальное», если два и более - «Коллективное»;
- поля «Фамилия», «Имя», «Отчество» (изменяются только через редактирование данных в личном кабинете), «Почтовый индекс», «Регион», «Район», «Населенный пункт», «Улица», «Номер дома», «Квартира/офис», «Электронная почта», «Контактный телефон» - по умолчанию заполняются из учетной записи пользователя, но могут быть изменены;

«Статус физического лица», «Категория гражданина (социальная)» - значение выбирается из выпадающего списка;

«Идентификационный номер», «Примечание» - текстовое поле.

Если пользователь находится/ проживает за пределами Беларуси, необходимо поставить соответствующую отметку в чек-боксе. В таком случае перечень полей раздела «Адрес» будет изменен.