

**МІНІСТЭРСТВА СУВЯЗІ
І ІНФАРМАТЫЗАЦЫІ
РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ
(Мінсвязі)**

пр-т Незалежнасці, 10, 220050, г. Мінск
Тэл. (8-017) 327 38 61, факс 327 21 57
E-mail: mpt@mpt.gov.by

**МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ
И ИНФОРМАТИЗАЦИИ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
(Минсвязи)**

пр-т Независимости, 10, 220050, г. Минск
Тел. (8-017) 327 38 61, факс 327 21 57
E-mail: mpt@mpt.gov.by

07.02.2023 №02-30/К-19/83

О рассмотрении обращения

Уважаемый

Министерство связи и информатизации (далее – Минсвязи) рассмотрело в пределах компетенции обращение по вопросу работоспособности государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений) и сообщает следующее.

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» **электронное обращение** – обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений.

Для указанной цели согласно пункту 6 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2022 г. № 986 «О системе учета и обработки обращений» **государственные органы и иные государственные организации обязаны обеспечить использование** системы учета и обработки обращений в соответствии с Положением о порядке ее функционирования, утвержденным данным постановлением.

В отношении указанных в обращении государственных органов (*Могилевский городской исполнительный комитет и Прокуратура г. Могилева*) оператором (РУП «Центр цифрового развития») проведена проверка причин отсутствия возможности направить им электронные

обращения в системе учета и обработки обращений. По результатам установлено, что на начальном этапе функционирования системы, несмотря на их регистрацию в ней, данные государственные органы не завершили до конца настройку рабочих мест своих специалистов, что и обусловило недоступность их для выбора в качестве адресата в первые дни работы системы учета и обработки обращений. В настоящее время возможность подачи электронных обращений в обозначенные государственные органы обеспечена.

Приносим извинения за временные неудобства в работе с ситемой.

В то же время должны отметить, что ввод сложных государственных информационных систем сопряжен с организационными ограничениями и условиями, которые обуславливают особенности их запуска в промышленную эксплуатацию. В частности, настройка работы специалистов всех государственных органов и организаций возможна только с момента запуска системы учета и обработки обращений (т.е. одновременно с предоставлением доступа к ней граждан). Это связано с тем, что работоспособность некоторых сервисов (идентификация, авторизация, регистрация пользователей) может быть полностью завершена только в реальных условиях (по причине того, что на стадии разработки системы использование персональных данных невозможно – осуществляется защита от их утечки или несанкционированного использования; а на стадии запуска системы осуществляются настройки взаимодействия различных систем и сервисов для обеспечения защиты таких данных при эксплуатации системы пользователями).

В настоящее время система учета и обработки обращений функционирует в штатном режиме, доступна для подачи электронных обращений в государственные органы и организации. В системе зарегистрировано порядка 13,4 тыс. государственных органов и организаций, со 2 января 2023 г. ее возможностями воспользовались более 28,0 тыс. граждан, поступило более 38,6 тыс. обращений. Необходимость инициирования внесения изменений в Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (в редакции Закона Республики Беларусь от 28 июня 2022 г. № 176-З) отсутствует.

Дополнительно для пользователей работает служба поддержки по адресу электронной почты app_info@ddc.by или по следующим телефонам: 145; +375 17 235 47 28; +375 17 238 39 66. В связи со значительной нагрузкой пользователей как со стороны государственных органов и организаций, так и граждан на начальном этапе работы системы поступающие заявки обрабатываются в порядке очереди либо по мере решения вопросов обратившихся. После

завершения стабилизационного периода на основании практики работы службы поддержки порядок ее дальнейшего функционирования будет дополнительно регламентирован.

В соответствии со статьей 20 Закона Вы имеете право обжаловать ответ на обращение в суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

Для информирования заинтересованных.

Заместитель Министра

А.Н.Рябова