

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

30 декабря 2022 г. № 986

О системе учета и обработки обращений

На основании частей четвертой и пятой пункта 1 статьи 25 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (прилагается).

2. Определить, что:

2.1. владельцем государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений) является Министерство связи и информатизации;

2.2. оператором системы учета и обработки обращений является республиканское унитарное предприятие «Центр цифрового развития»;

2.3. пользователями системы учета и обработки обращений являются государственные органы и иные государственные организации (далее, если не указано иное, – государственные организации), заявители.

Должностные лица, уполномоченные в соответствии с законодательными актами рассматривать обращения граждан и юридических лиц, вправе использовать систему учета и обработки обращений по решению руководителя соответствующей государственной организации;

2.4. государственные органы в соответствии с компетенцией осуществляют методологическое руководство и координацию деятельности подчиненных (входящих в состав, систему) государственных организаций по использованию системы учета и обработки обращений.

3. Установить, что финансирование:

3.1. услуг по технической поддержке и сопровождению системы учета и обработки обращений осуществляется за счет средств, предусматриваемых в республиканском бюджете на содержание Министерства связи и информатизации;

3.2. работ (услуг) по развитию (доработке, модернизации) системы учета и обработки обращений осуществляется в установленном порядке за счет средств республиканского фонда универсального обслуживания цифрового развития и связи и (или) иных источников, не запрещенных законодательством, с включением соответствующих мероприятий в государственную программу в сфере цифрового развития согласно законодательству;

3.3. работ (услуг) по обеспечению информационного взаимодействия ведомственных систем электронного документооборота государственных организаций с системой учета и обработки обращений осуществляется за счет средств, предусматриваемых их владельцам в соответствующем бюджете, а также иных источников, не запрещенных законодательством.

4. Выполнение работ (оказание услуг) в соответствии с подпунктами 3.1 и 3.2 пункта 3 настоящего постановления, финансируемых полностью или частично за счет бюджетных средств, осуществляется с нормативом рентабельности не более 7 процентов к себестоимости для определения суммы прибыли, подлежащей включению в отпускные цены (тарифы).

5. Министерству связи и информатизации:

разработать совместно с республиканским унитарным предприятием «Центр цифрового развития» и утвердить по согласованию с Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь регламент работы системы учета и обработки обращений (далее – регламент);

совместно с республиканским унитарным предприятием «Национальный центр электронных услуг» обеспечить взаимодействие системы учета и обработки обращений с системой межведомственного электронного документооборота государственных органов Республики Беларусь (далее – СМДО), Единой системой идентификации физических и юридических лиц.

6. Государственным организациям обеспечить использование системы учета и обработки обращений в соответствии с Положением о порядке функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, утвержденным настоящим постановлением, и регламентом.

7. Приложение к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 4 ноября 2022 г. № 757 «О мерах по реализации Указа Президента Республики Беларусь от 7 апреля 2022 г. № 136» дополнить пунктом 1¹ следующего содержания:

«1¹. Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц»».

8. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.

Премьер-министр Республики Беларусь

Р.Головченко

УТВЕРЖДЕНО

Постановление
Совета Министров
Республики Беларусь
30.12.2022 № 986

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящим Положением определяются порядок функционирования системы учета и обработки обращений, включая порядок внесения в нее государственными организациями информации, порядок предоставления государственным организациям, заявителям информации из системы учета и обработки обращений, порядок идентификации (авторизации) в ней государственных организаций, заявителей.

2. Для целей настоящего Положения используются термины и их определения в значениях, определенных в законах Республики Беларусь от 10 ноября 2008 г. № 455-З «Об информации, информатизации и защите информации», от 28 декабря 2009 г. № 113-З «Об электронном документе и электронной цифровой подписи», «Об обращениях граждан и юридических лиц», Указе Президента Республики Беларусь от 23 января 2014 г. № 46 «Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий», а также согласно приложению.

3. Система учета и обработки обращений обеспечивает:

идентификацию, аутентификацию и авторизацию пользователей системы учета и обработки обращений;

возможность подачи заявителями электронных обращений в государственные организации;

формирование личных электронных кабинетов пользователей системы учета и обработки обращений;

формирование уникального номера обращения при поступлении электронного обращения в систему учета и обработки обращений, регистрации в ней письменных и устных обращений;

централизованный учет и хранение электронных и письменных обращений, поступивших в государственные организации, ответов (уведомлений) на них, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

автоматизацию процессов рассмотрения электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;

осуществление контроля за рассмотрением электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;

формирование отчетности по обращениям;

направление заявителям ответов (уведомлений) на электронные обращения, информирование заявителей о статусе рассмотрения электронных обращений;

информационное взаимодействие с ведомственными системами электронного документооборота государственных организаций.

4. Система учета и обработки обращений размещается на ресурсах республиканского центра обработки данных и (или) республиканской платформы.

5. Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу: <https://обращения.бел> (далее – интернет-сайт).

Доступ государственных организаций к системе учета и обработки обращений может обеспечиваться с использованием выделенных каналов связи.

6. Порядок информационного взаимодействия системы учета и обработки обращений с ведомственными системами электронного документооборота государственных организаций, в том числе посредством СМДО, устанавливается регламентом.

7. Оператор системы учета и обработки обращений:

осуществляет техническое обслуживание, сопровождение, развитие (доработку, модернизацию) системы учета и обработки обращений;

обеспечивает выполнение требований по защите и сохранности информации, обрабатываемой в системе учета и обработки обращений, в соответствии с законодательством об информации, информатизации и защите информации, а также бесперебойный доступ к ней;

регистрирует государственные организации в системе учета и обработки обращений;

обеспечивает обработку информационных сообщений пользователей системы учета и обработки обращений, консультирует их по вопросам функционирования системы учета и обработки обращений и другим вопросам, связанным с ее использованием;

обеспечивает формирование, ведение и актуализацию нормативно-справочной информации в системе учета и обработки обращений;

по предложениям государственных органов, осуществляющих методологическое руководство и координацию деятельности подчиненных (входящих в состав, систему) государственных организаций по использованию системы учета и обработки обращений, вносит владельцу системы учета и обработки обращений предложения о реализации мероприятий по ее развитию (доработке, модернизации);

выполняет иные функции в соответствии с настоящим Положением и регламентом.

8. Государственные организации в системе учета и обработки обращений:

определяют должностное лицо, ответственное за ведение личного электронного кабинета государственной организации (далее – внешний администратор организации);

определяют должностных лиц, ответственных за ведение личных электронных кабинетов подчиненных (входящих в состав, систему) обособленных подразделений, иных структур, не являющихся юридическими лицами (далее соответственно – внешние администраторы обособленных подразделений, обособленные подразделения), должностных лиц, ответственных за ведение делопроизводства и (или) рассмотрение обращений в системе учета и обработки обращений (далее – ответственные лица);

осуществляют создание и ведение учетных записей внешних администраторов обособленных подразделений, ответственных лиц;

обеспечивают ведение делопроизводства по обращениям в соответствии с порядком, определяемым Советом Министров Республики Беларусь;

направляют электронные обращения для рассмотрения государственным организациям в соответствии с их компетенцией;

направляют заявителям ответы (уведомления) на электронные обращения;

формируют отчетность по обращениям;

осуществляют анализ работы с обращениями в подчиненных (входящих в состав, систему) государственных организациях и (или) по вопросам, относящимся к компетенции;

осуществляют предоставление государственным организациям, заявителям информации из системы учета и обработки обращений;

выполняют иные функции в соответствии с настоящим Положением и регламентом.

9. Заявители в системе учета и обработки обращений:

регистрируются посредством заполнения формы регистрации на интернет-сайте, поддерживают в актуальном состоянии сведения о себе, внесенные в ходе регистрации;

подают электронные обращения и получают ответы (уведомления) на них;

просматривают перечень поданных электронных обращений и статус их рассмотрения;

подают электронные заявления об отзыве поданного электронного обращения до рассмотрения его по существу;

направляют оператору системы учета и обработки обращений информационные сообщения и запросы на консультацию по вопросам ее функционирования;

используют иные возможности системы учета и обработки обращений в соответствии с ее функционалом.

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ИНФОРМАЦИИ В СИСТЕМУ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

10. Основаниями для внесения государственными организациями информации в систему учета и обработки обращений являются:

регистрация поступивших обращений и ответов (уведомлений) на них;

запрос документов (их копий) и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях, направление электронных обращений для рассмотрения государственным организациям в соответствии с их компетенцией;

осуществление анализа работы с обращениями в государственных организациях;

рассмотрение обращений по существу, оставление обращений без рассмотрения по существу.

11. При регистрации электронных обращений в систему учета и обработки обращений вносится следующая информация:

тема и подтема обращения в соответствии с единым классификатором обращений граждан и юридических лиц согласно приложению к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 9 апреля 2018 г. № 269 «О внедрении единого классификатора обращений граждан и юридических лиц» (далее – единый классификатор);

сведения о руководителе или уполномоченном должностном лице, ответственном за рассмотрение обращения;

иная информация в соответствии с регламентом.

12. При регистрации письменных и устных обращений в систему учета и обработки обращений вносится следующая информация:

категория заявителя (физическое или юридическое лицо);

форма подачи обращения;

тип (индивидуальное, коллективное, анонимное) и вид (заявление, предложение, жалоба) обращения;

тема и подтема обращения в соответствии с единым классификатором;
дата регистрации;
сведения о заявителе (заявителях), являющемся физическим лицом (фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания), за исключением случаев регистрации анонимных обращений;
сведения о заявителе, являющемся юридическим лицом (полное наименование юридического лица и его место нахождения, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения), за исключением случаев регистрации анонимных обращений;
суть обращения;
содержание обращения и (или) электронная копия обращения на бумажном носителе;
сведения о руководителе или уполномоченном должностном лице, ответственном за рассмотрение обращения;
иная информация в соответствии с регламентом.

13. При регистрации ответов (уведомлений) на обращения в систему учета и обработки обращений вносится следующая информация:

содержание ответа (уведомления) на обращение и (или) электронная копия ответа (уведомления) на обращение на бумажном носителе;

форма ответа (уведомления) на обращение (письменная корреспонденция, электронная (личный электронный кабинет заявителя));

сведения о руководителе или уполномоченном должностном лице, подписавшем ответ (уведомление) на обращение;

отметка об исполнении и направлении в дело обращения;

иная информация в соответствии с регламентом.

14. В системе учета и обработки обращений регистрационным индексом электронного обращения является уникальный номер, автоматически сформированный при его поступлении в систему учета и обработки обращений, регистрационным индексом письменного (устного) обращения – уникальный номер, автоматически сформированный при его регистрации в системе учета и обработки обращений.

Ответ (уведомление) на обращение регистрируется в системе учета и обработки обращений под уникальным номером соответствующего обращения.

Идентичные обращения, обращения, содержащие уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, регистрируются под разными уникальными номерами с проставлением соответствующей отметки.

Повторные обращения регистрируются в системе учета и обработки обращений под разными уникальными номерами с проставлением соответствующей отметки и установлением связки между ними.

15. При запросе документов (их копий) и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях, в случае использования системы учета и обработки обращений в данных целях, при направлении электронных обращений для рассмотрения государственной организации в соответствии с ее компетенцией в систему учета и обработки обращений вносится следующая информация:

наименование (учетный номер плательщика) государственной организации, которой направляется обращение;

сопроводительное письмо и прилагаемые к нему документы (если таковые имеются);

уведомление для заявителя, подавшего обращение, и прилагаемые к нему документы (если таковые имеются);

иная информация в соответствии с регламентом.

16. В целях осуществления анализа работы с обращениями государственными организациями в систему учета и обработки обращений вносятся сведения о графике

рабочего времени, подчиненных (входящих в состав, систему) государственных организациях, обособленных подразделениях в соответствии с регламентом.

17. При рассмотрении обращений по существу, оставлении обращений без рассмотрения по существу в систему учета и обработки обращений в случае ее использования в данных целях вносится информация, связанная с оформлением и исполнением поручений руководителей государственных организаций или уполномоченных ими должностных лиц о дальнейшем рассмотрении обращений, ведением контроля за рассмотрением обращений, в соответствии с регламентом.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ, ЗАЯВИТЕЛЯМ ИНФОРМАЦИИ ИЗ СИСТЕМЫ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

18. Информация об обращениях из системы учета и обработки обращений предоставляется вышестоящим организациям для целей рассмотрения обращений граждан, их представителей или юридических лиц, о которых запрашивается информация, путем предоставления им доступа к такой информации.

Система учета и обработки обращений в автоматическом режиме предоставляет доступ государственной организации к содержащейся в ней информации об обращениях, поступивших в подчиненные (входящие в состав, систему) государственные организации.

С учетом специфики деятельности отдельных государственных организаций, имеющих двойную подчиненность, оператор системы учета и обработки обращений на основании мотивированного запроса руководителя такой организации может ограничить предоставление доступа в автоматическом режиме к информации об обращениях, содержащейся в системе учета и обработки обращений, отдельным структурным подразделениям, входящим в состав данной организации.

Информация об обращении включает в себя содержание обращения, сведения о ходе его рассмотрения в государственной организации, ответ (уведомление) на обращение.

19. Информация об обращениях из системы учета и обработки обращений предоставляется государственным организациям, не являющимся вышестоящими, в случаях, предусмотренных законодательными актами, на основании запросов о предоставлении информации об обращениях из системы учета и обработки обращений (далее – запросы) государственными организациями, осуществившими внесение такой информации.

Информация об обращении включает в себя содержание обращения, сведения о ходе его рассмотрения в государственной организации, ответ (уведомление) на обращение.

20. Запросы направляются государственными организациями посредством системы учета и обработки обращений в виде электронного документа, подписанного руководителем государственной организации или уполномоченным должностным лицом.

21. Запросы формируются путем заполнения формы запроса в системе учета и обработки обращений и ее подписания электронной цифровой подписью, выработанной с использованием личного ключа, сертификат соответствующего открытого ключа которой издан в Государственной системе управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь (далее – электронная цифровая подпись).

В случае необходимости получения государственной организацией информации по одному обращению в форму запроса вносится регистрационный индекс такого обращения в системе учета и обработки обращений либо следующие сведения о его заявителе:

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) – для физического лица;

полное наименование юридического лица и его место нахождения – для юридического лица;

норма законодательного акта, в соответствии с которой государственной организации предоставляются полномочия на получение информации об обращении без согласия заявителя (его представителя), о котором запрашивается информация.

В случае необходимости получения государственной организацией информации по совокупности обращений в форму запроса вносятся следующие сведения:

тема и подтема обращений в соответствии с единым классификатором, период их подачи;

норма законодательного акта, в соответствии с которой государственной организации предоставляются полномочия на получение информации об обращениях без согласия заявителей (их представителей), о которых запрашивается информация.

22. Государственная организация в течение пяти рабочих дней рассматривает поступивший запрос и посредством системы учета и обработки обращений одобряет предоставление запрашиваемой информации либо отказывает в ее предоставлении с указанием соответствующих причин. Процедура одобрения (отказа) предоставления запрашиваемой информации осуществляется руководителем государственной организации или уполномоченным им должностным лицом с применением средства криптографической защиты информации, реализующего функцию выработки электронной цифровой подписи с аппаратными методами защиты личного ключа (далее – средство ЭЦП).

О факте одобрения (отказа) предоставления запрашиваемой информации система учета и обработки обращений в автоматическом режиме уведомляет государственную организацию, направившую запрос.

В случае одобрения предоставления запрашиваемой информации система учета и обработки обращений в автоматическом режиме предоставляет государственной организации, направившей запрос, доступ к такой информации.

23. Государственная организация, в адрес которой поступил запрос, отказывает в предоставлении запрашиваемой информации в случаях:

отсутствия либо истечения установленного актами законодательства срока хранения запрашиваемой информации;

несоответствия запроса требованиям, установленным в пункте 21 настоящего Положения;

если порядок выдачи запрашиваемой информации регулируется законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращениях работника к нанимателю.

24. Информация об обращениях из системы учета и обработки обращений предоставляется заявителям (их представителям) на основании заявлений о предоставлении информации об обращениях из системы учета и обработки обращений (далее – заявления) государственными организациями, осуществившими внесение такой информации.

25. Заявления могут быть поданы заявителями (их представителями) в письменной форме либо в электронной форме посредством системы учета и обработки обращений.

26. Заявления рассматриваются государственными организациями в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

27. Информация об обращениях из системы учета и обработки обращений предоставляется заявителям в виде копий документов или выписок из них.

Копии документов и выписки из них оформляются государственными организациями в порядке, установленном Министерством юстиции.

Выдача копии документа или выписки из него осуществляется заявителю (его представителю) лично.

28. Государственные организации отказывают заявителю (его представителю) в выдаче запрашиваемой информации, если:

заявление не соответствует требованиям законодательства об обращениях, в том числе настоящего Положения;

выдача запрашиваемой информации невозможна в связи с ее отсутствием либо истечением установленными актами законодательства срока ее хранения;

в запрашиваемой информации содержится информация, распространение и (или) предоставление которой ограничены;

порядок выдачи запрашиваемой копии документа регулируется законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса.

Отказ в выдаче запрашиваемой информации должен быть мотивирован.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ИДЕНТИФИКАЦИИ (АВТОРИЗАЦИИ) ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ЗАЯВИТЕЛЕЙ В СИСТЕМЕ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

29. Оператором системы учета и обработки обращений осуществляется регистрация внешнего администратора организации в системе учета и обработки обращений на основании сведений о наименовании, учетном номере плательщика, адресе места нахождения государственной организации, а также сведений об адресе служебной электронной почты и номере служебного телефона внешнего администратора организации.

При этом один адрес служебной электронной почты и один номер служебного телефона могут быть использованы для регистрации не более одной учетной записи внешнего администратора организации.

30. Внешним администратором организации (внешним администратором обособленного подразделения) осуществляется регистрация внешних администраторов обособленных подразделений и ответственных лиц (ответственных лиц) на основании следующих сведений о них:

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется);

должность;

адрес места нахождения государственной организации;

адрес служебной электронной почты;

номер служебного телефона;

иная информация в соответствии с регламентом.

При этом один адрес служебной электронной почты и один номер служебного телефона могут быть использованы для регистрации не более одной учетной записи внешнего администратора обособленного подразделения (ответственного лица).

31. По завершении регистрации лиц, указанных в пунктах 29 и 30 настоящего Положения, система учета и обработки обращений в автоматическом режиме формирует для них личные электронные кабинеты.

Активация пользователями, указанными в пунктах 29 и 30 настоящего Положения, личных электронных кабинетов осуществляется при первичном входе в порядке, установленном регламентом.

После активации личного электронного кабинета пользователь для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений использует средство ЭЦП.

32. После прохождения внешним администратором организации (внешним администратором обособленного подразделения) процедур идентификации и аутентификации система учета и обработки обращений осуществляет его авторизацию путем предоставления возможности использования в личном электронном кабинете доступных ему функциональных возможностей.

33. После прохождения ответственным лицом процедур идентификации и аутентификации система учета и обработки обращений осуществляет его авторизацию путем предоставления возможности использования в личном электронном кабинете функциональных возможностей, доступных ответственным лицам, согласно установленному внешним администратором организации (внешним администратором обособленного подразделения) уровню доступа.

34. Заявители регистрируются в системе учета и обработки обращений путем внесения в форму регистрации на интернет-сайте следующих сведений о себе:

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), абонентский номер сотовой подвижной электросвязи, адрес электронной почты – для физического лица;

учетный номер плательщика, наименование, адрес места нахождения организации, а также фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес электронной почты и абонентский номер сотовой подвижной электросвязи руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, – для юридического лица.

При этом один адрес электронной почты и один абонентский номер сотовой подвижной электросвязи могут быть использованы для регистрации не более одной учетной записи заявителя.

35. В ходе регистрации заявитель подтверждает абонентский номер сотовой подвижной электросвязи путем внесения кода подтверждения, полученного в СМС-сообщении на указанный номер.

По завершении регистрации заявителя система учета и обработки обращений в автоматическом режиме формирует личный электронный кабинет заявителя.

36. Активация заявителем личного электронного кабинета осуществляется при первичном входе в порядке, установленном регламентом.

37. После активации личного электронного кабинета заявитель, являющийся юридическим лицом, для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений использует средство ЭЦП.

После активации личного электронного кабинета заявитель, являющийся гражданином, для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений может использовать:

логин и пароль, сформированные им при регистрации в системе учета и обработки обращений;

логин и пароль, сформированные в процессе регистрации в национальной почтовой электронной системе;

средство ЭЦП.

38. После прохождения заявителем процедур идентификации и аутентификации система учета и обработки обращений осуществляет его авторизацию путем предоставления возможности использования в личном электронном кабинете доступных ему функциональных возможностей.

39. Перечень функциональных возможностей системы учета и обработки обращений, доступных внешнему администратору организации, внешнему администратору обособленного подразделения, ответственным лицам, заявителю, а также уровни доступа к функциональным возможностям, доступным ответственным лицам, определяются регламентом.

Порядок регистрации государственных организаций в системе учета и обработки обращений, создания и ведения их учетных записей устанавливается регламентом.

Приложение
к Положению о порядке
функционирования государственной
единой (интегрированной)
республиканской информационной
системы учета и обработки обращений
граждан и юридических лиц

**ПЕРЕЧЕНЬ
терминов и их определений**

1. Авторизация – предоставление пользователю системы учета и обработки обращений прав на совершение определенных действий в системе учета и обработки обращений.

2. Аутентификация – комплекс мероприятий по проверке подлинности данных, предоставленных пользователем системы учета и обработки сообщений.

3. Идентификация – комплекс мероприятий по установлению и фиксации данных о пользователе системы учета и обработки обращений.

4. Личный электронный кабинет – веб-интерфейс доступа для пользователя системы учета и обработки обращений, позволяющий использовать ее функциональные возможности в соответствии с уровнем доступа.

5. Учетная запись – хранимая в системе учета и обработки обращений совокупность указанных при регистрации данных о пользователе системы учета и обработки обращений, необходимая для его идентификации.