

Со 2 января 2023 года вступает в силу Закон Республики Беларусь от 28.06.2022 № 176-З «Об изменении Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Вносятся изменения в порядок подачи и рассмотрения обращений.

В первую очередь, **изменения коснутся порядка подачи электронных обращений** в государственные органы и иные государственные организации. Заявители будут вносить такие обращения через единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

Это значит, что действующие в настоящее время способы (или способ) подачи электронных обращений – размещение в специальной рубрике на официальном сайте организации в сети Интернет и (или) направление на адрес электронной почты – не будут применяться в работе. Соответственно, направленное таким образом обращение не будет рассматриваться в рамках Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон об обращениях).

С учетом этого, в Законе об обращениях изменяется и само понятие «электронное обращение» – это обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений.

Система учета и обработки обращений будет обеспечивать возможность подачи электронных обращений и получения результатов их рассмотрения. Для этого создается отдельный сайт (<http://обращения.бел>), на котором заявителям необходимо будет пройти регистрацию с подтверждением подлинности используемых для регистрации данных.

Доступ к системе учета и обработки обращений для заявителей осуществляется бесплатно. Через свой личный кабинет заявитель сможет направить обращения в необходимый для него государственный орган или организацию, а по результатам рассмотрения обращения ответы на них будут направляться заявителю в личный кабинет. В то же время, если заявитель в своем электронном обращении попросит дать ему письменный ответ, то такой ответ ему будет дан в установленном порядке.

Внедрение системы учета и обработки обращений в работу государственных органов и организаций позволит автоматизировать процессы учета и обработки обращений, обеспечить хранение обращений и результатов их рассмотрения, а также исключить возможность злоупотребления правом на обращение со стороны заявителя – ведь в практике имеются случаи, когда граждане направляли обращения под вымышленными именами или от других лиц.

Закон об обращениях дополнен статьей 25-1, в которой **определен порядок работы с обращениями, носящими массовый характер**. Такими обращениями будут считаться как электронные, так и письменные

обращения аналогичного характера в количестве более десяти, при этом ответы на такие обращения по решению руководителя организации либо лица, уполномоченного им подписывать ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

Изменения коснулись и использования книги замечаний и предложений. С нового 2023 года существенно сужается круг организаций, в которых она будет вестись. Такая книга будет обязательна только в организациях и у индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения. Конкретный перечень сфер, деятельность в которых потребует ведения книги замечаний и предложений, будет определен Советом Министров Республики Беларусь. Эти изменения основаны на практике, показавшей нецелесообразность ведения книги замечаний в некоторых организациях, а в отдельных случаях — использование ее не по назначению, в том числе как инструмент подачи письменного обращения.

Расширен перечень оснований, по которым обращения (как письменные, так и устные) могут быть оставлены без рассмотрения по существу. Так, обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случае, когда содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение. Самая распространенная ситуация злоупотребления правом на обращение — когда заявитель направляет многочисленные обращения, несмотря на то, что его обращения неоднократно всесторонне и в полном объеме рассматривались и заявителю дан исчерпывающий ответ по существу поставленных вопросов.

Остается в силе требование о необходимости уведомления заявителя об оставлении обращения без рассмотрения по существу.

Кроме того, устное обращение можно будет оставлять без рассмотрения по существу, если заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение.

Некоторые изменения и дополнения внесены и в части оснований для отказа в личном приеме, записи на личный прием.

Так, должностные лица организаций, проводящие личный прием, а также работники этих организаций, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, будут вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием: когда заявитель применяет технические средства без согласия должностного лица, проводящего прием, и отказывается остановить их применение; в случае непредъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

Кроме того, отказ будет правомерным и в случае, когда заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы (и не только в ходе личного приема, как это определено в действующей редакции Закона об обращениях).

Изменения в Законе об обращениях также конкретизируют **способы ознакомления заявителей с материалами, непосредственно относящимся к рассмотрению их обращений**, – заявители будут иметь право делать выписку из них, а также осуществлять их фотосъемку (за исключением материалов, содержащих информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено). Отсутствие четкого регулирования таких вопросов ранее нередко вызывало проблемные ситуации при взаимодействии государственных органов и организаций с гражданами.

Внесло коррективы в Закон об обращениях развитие законодательства о персональных данных. В этой связи статья 14 Закона об обращениях дополнена новой частью, устанавливающей, что если ответ по существу вопроса, изложенного в обращении, не может быть дан без предоставления информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, заявителю направляется письменный ответ с сообщением о невозможности предоставления ему такой информации.

В Закон об обращениях внесены дополнения в части правовых оснований, позволяющих **не направлять ответ заявителю**. Так, это будет иметь место в случае наличия соответствующей просьбы заявителя.

Необходимо отметить, что все изменения и дополнения внесены в Закон об обращениях с учетом практики работы государственных органов и организаций и направлены на совершенствование организации работы с обращениями граждан и юридических лиц.

**Комплекс мер
по переходу государственных органов и организаций к применению
государственной единой (интегрированной) республиканской автоматизированной системы учета и обработки
обращений граждан и юридических лиц**

№ п/п	Мероприятие	Срок выполнения	Исполнитель(-и)
1.	Подготовка методических рекомендаций для местных исполнительных и распорядительных органов по работе с населением по вопросам применения Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» с учетом внесенных в него Законом Республики Беларусь от 28 июня 2022 г. № 176-З «Об изменении Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» изменений (далее – методические рекомендации)	15 августа 2022 г.	Министерство юстиции, Министерство связи и информатизации, Национальный центр законодательства и правовых исследований
2.	Подготовка и представление в Совет Министров Республики Беларусь проекта постановления Совета Министров Республики Беларусь «Об изменении постановлений Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 и от 30 декабря 2011 г. № 1786»	14 октября 2022 г.	Министерство юстиции, Министерство связи и информатизации
3.	Подготовка и представление в Совет Министров Республики Беларусь проекта постановления Совета Министров Республики Беларусь «Об изменении постановления Совета Министров Республики Беларусь от 29 апреля 2010 г. № 645» (далее – постановление 645)	14 октября 2022 г.	Министерство связи и информатизации
4.	Подготовка и представление в Совет Министров Республики Беларусь проекта постановления Совета Министров Республики Беларусь «О государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц»	31 октября 2022 г.	Министерство связи и информатизации
5.	Разработка регламента работы государственной единой (интегрированной) республиканской - информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений)	11 ноября 2022 г.	Министерство связи и информатизации, РУП «Центр цифрового развития»

№ п/п	Мероприятие	Срок выполнения	Исполнитель(-и)
6.	Проведение работ по организации доступа государственных органов и иных государственных организаций к системе учета и обработки обращений	14 ноября 2022 г.	Министерство связи и информатизации, РУП «Центр цифрового развития»
7.	Проведение онлайн-семинаров по вопросам применения системы учета и обработки обращений государственными органами и организациями	с 15 по 30 ноября 2022 г.	Министерство связи и информатизации, РУП «Центр цифрового развития»
8.	Актуализация информации на официальных интернет-сайтах в разделе «Электронные обращения» в части информирования граждан и юридических лиц об изменении с 2 января 2023 г. порядка подачи электронных обращений (посредством системы учета и обработки обращений)	1 декабря 2022 г.	государственные органы и иные государственные организации
9.	Регистрация в системе учета и обработки обращений ответственных работников и приобретение для них необходимых средств электронной цифровой подписи в соответствии с регламентом работы системы учета и обработки обращений	с 14 ноября по 16 декабря 2022 г.	государственные органы и иные государственные организации, РУП «Центр цифрового развития»
10.	Популяризация системы учета и обработки обращений среди населения в соответствии с методическими рекомендациями	постоянно	облисполкомы и Минский горисполком, Министерство связи и информатизации, РУП «Центр цифрового развития»
11.	Проведение работ по организации доступа заявителей к системе учета и обработки обращений	2 января 2023 г.	Министерство связи и информатизации, РУП «Центр цифрового развития»
12.	Заключение договора с оператором системы учета и обработки обращений в целях обеспечения бесперебойного функционирования и сопровождения системы учета и обработки обращений, оказания технической и консультационной поддержки пользователей в процессе работы с ней	2 января 2023 г.	Министерство связи и информатизации, оператор системы учета и обработки обращений
13.	Актуализация информации на официальных интернет-сайтах в глобальной компьютерной сети Интернет в соответствии с постановлением 645	2 января 2023 г.	государственные органы и иные государственные организации

№ п/п	Мероприятие	Срок выполнения	Исполнитель(-и)
14.	Подготовка и направление в Министерство связи и информатизации информации о реализации мероприятий, предусмотренных настоящим комплексом мер	19 декабря 2022 г.	государственные органы и иные государственные организации
15.	Обобщение и представление в Совет Министров Республики Беларусь по итогам 2022 года информации по переходу государственных органов и организаций к применению системы учета и обработки обращений	30 декабря 2022 г.	Министерство связи и информатизации