Электронное обращение

Уважаемые заявители!

Со 2 января 2023 года в связи со вступлением в силу Закона Республики Беларусь от 28.06.2022 № 176-З «Об изменении Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» изменяется порядок подачи электронных обращений.

Электронные обращения будут подаваться через единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц http://обращения.бел. Доступ к системе учета и обработки обращений для заявителей осуществляется бесплатно.

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 лиц, 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.