

Со 2 января 2023 года изменяется порядок рассмотрения электронных обращений



Законом Республики Беларусь от 28 июня 2022 г. № 176-З «Об изменении Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) вносятся изменения в Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Законом изменяется порядок рассмотрения электронных обращений. Электронные обращения будут подаваться в государственные органы и иные государственные организации посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – Система обращений). Предоставление доступа государственным органам и иным государственным организациям, а также заявителям к Системе обращений будет осуществляться бесплатно. У граждан, их представителей или юридических лиц не будут брать согласие на представление сведений об их обращениях вышестоящим организациям, другим государственным органам и иным государственным организациям, если эти сведения понадобятся для рассмотрения обращения.

Вся информация о регистрации в Системе обращений находится в разделе «Помощь» сайта www.обращения.бел в статье «Регистрация в Системе обращений физического лица». В разделе «Подача обращения» разъяснен порядок подачи обращения физическим лицом. После регистрации пользователя в Системе обращений будет создан личный кабинет, который обеспечивает доступ к личной информации пользователя, уведомлениям и информации о поданных обращениях.

Законом определено, что суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных или оскорбительных слов или выражений. Ответы (уведомления) на электронные обращения будут направляться посредством Системы обращений. На электронное обращение дадут письменный ответ (направят письменное уведомление) только в случае, если заявитель попросит об этом. Кроме того, заявителям предоставляется право отозвать свое обращение посредством подачи электронного заявления.

Закон «Об обращениях граждан и юридических лиц» дополнен статьей о рассмотрении обращений, носящих массовый характер. Если поступающие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям. После размещения на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет названной информации последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.

Согласно Закону устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, помимо ранее установленных оснований, также в случаях, если:

- заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;
- обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

Законом заявителям предоставляется право не только знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению их обращений, но и делать выписки из материалов, осуществлять их фотосъемку. Также заявители будут вправе применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

Закон вступает в силу 2 января 2023 года.