

Вниманию граждан и юридических лиц!

С 02.01.2023 вступают в силу новые подходы к направлению и рассмотрению обращений

Принятый Закон Республики Беларусь от 28.06.2022 N 176-З "Об изменении Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц" (далее - Закон N 176-З) вносит изменения в Закон N 300-З. Изменения направлены на совершенствование порядка рассмотрения обращений, в том числе с учетом новых методов коммуникаций.

Пересмотр подходов к рассмотрению и направлению обращений обусловлен введением Единой республиканской автоматизированной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

1. Подача и рассмотрение электронных обращений

Возможность подачи электронных обращений и получения результатов их рассмотрения будет обеспечена посредством системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц. Для этой цели создается отдельный сайт (<http://обращения.бел/>), на котором заявителям необходимо пройти процесс авторизации, включающий в себя альтернативные варианты:

- самостоятельная регистрация на сайте системы обращений с использованием номера контактного телефона;
- посредством электронно-цифровой подписи;
- регистрация и авторизация через внешние системы - Единую систему идентификации физических и юридических лиц (посредством ID-карт) и Национальную почтовую электронную систему.

После прохождения авторизации заявитель попадет в личный кабинет, из которого он может направить обращение в государственные органы и организации.

Внедрение этой системы в работу государственных органов и организаций позволит автоматизировать процессы учета и обработки обращений, обеспечить централизованное хранение всех обращений и результатов их рассмотрения, предоставит действенные инструменты анализа и оценки работы с обращениями государственных органов и организаций на всех уровнях государственного управления.

В связи с этим предлагается отказаться от используемых способов направления обращений - на электронный адрес (e-mail) и (или) в специальную рубрику "Электронные обращения", скорректировав соответствующие положения Закона N 300-З.

При направлении заявителями электронных обращений в случаях употребления в них нецензурных либо оскорбительных слов или выражений такие обращения будут оставлены без рассмотрения по существу. Возможность оставления таких обращений без рассмотрения по существу в соответствии с положениями абз. 2 п. 1 ст. 15 Закона N 300-3 в действующей редакции (в частности несоблюдение требований п. 5 ст. 12 Закона N 300-3 в действующей редакции) на практике вызывала споры и не была очевидной для всех заинтересованных. В связи с этим в ч. 4 п. 2 ст. 25 Закона N 300-3 в новой редакции прямо указано на возможность оставления таких обращений без рассмотрения по существу.

Практика рассмотрения электронных обращений свидетельствует о том, что заявители порой вместо сути обращения указывают ссылку на сторонний ресурс, на котором размещена некая информация (например, видео или фотографии). Порядок рассмотрения такого рода обращений вызывает проблемы у правоприменителя. Поэтому в ч. 3 п. 2 ст. 25 Закона N 300-3 в новой редакции внесли корректировки, предусматривающие недопустимость изложения сути обращения в виде ссылки на интернет-ресурсы. Несоблюдение данного требования также позволит оставлять обращения без рассмотрения по существу на основании абз. 2 п. 1 ст. 15 Закона N 300-3 в новой редакции.

Переходными положениями законопроекта предусматривается, что электронные обращения, поданные в государственные органы и иные государственные организации до вступления в силу его положений, подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном действующим Законом N 300-3 (ст. 2 Закона N 176-3).

2. Особенности подачи и рассмотрения письменных обращений

Относительно подачи и рассмотрения письменных обращений законодательство также претерпит некоторые изменения.

Дальнейшее использование книги замечаний и предложений будет предусмотрено у ИП и в организациях, реализующих товары, выполняющих работы и оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения. Перечень таких сфер будет определен Совмином.

Такая книга обязательна в организациях и у ИП, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения (магазины, точки общепита и т.д.). Конкретный перечень сфер, деятельность в которых потребует ведения книги замечаний и предложений, определит Совмин (абз. 2 п. 15 ст. 1 Закона N 176-3).

Данное изменение систематизирует работу с обращениями, поскольку изначально книга замечаний и предложений предусматривалась для внесения замечаний и предложений по качеству оказываемых услуг. Однако на практике она зачастую использовалась не по назначению, а как параллельный инструмент подачи письменных обращений. При предоставлении книги замечаний и предложений нередко возникали конфликтные ситуации, поскольку сотрудники разъясняли порядок внесения замечаний и предложений, на что негативно реагировали заявители, не могли предоставить книгу по различным причинам (замена книги, отсутствие ответственного за ее ведения сотрудника и др.).

Необходимо отметить, что внесение записей в книгу, не содержащих вопросов, относящихся к компетенции организаций, ИП, влекло оставление обращений без рассмотрения и увеличение документооборота.

Относительно письменных обращений дополнительным основанием для оставления их без рассмотрения по существу будут являться случаи, когда заявитель очевидно злоупотребляет своим правом на обращение. Примером такой ситуации может быть направление обращений, в которых содержатся угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждения к совершению противоправного деяния.

Схожий подход использован и в гражданском законодательстве. Так, в ч. 1 п. 1 ст. 9 ГК предусмотрено, что не допускаются действия граждан и юридических лиц, осуществляемые исключительно с намерением причинить вред другому лицу, а также злоупотребление правом в иных формах.

Нередко в обращении содержится просьба заявителя не направлять ему ответ на обращение. Действующая модель работы с обращениями, содержащими такую просьбу, не предполагает возможности не направлять ответ заявителю. Более того, отсутствие ответа на такое обращение содержит признаки административного правонарушения, предусмотренного ст. 10.10 КоАП. Следование требованиям законодательства в таком случае и направление ответа на обращение вызывает непонимание у заявителя, а также напрасную трату ресурсов организации. В связи с этим п. 3 ст. 14 Закона N 300-З в новой редакции дополнен правовыми основаниями, позволяющими не направлять ответ заявителю в случаях наличия его просьбы об этом. Закон об обращениях дополнен ст. 25-1, в которой определен порядок работы с письменными обращениями аналогичного содержания, носящими массовый характер.

В настоящее время порядок работы с обращениями, носящими массовый характер, аналогичного содержания определен только в

отношении электронных обращений. В частности, ответ на такие обращения может размещаться на официальном сайте государственного органа или иной государственной организации. Тем не менее на практике нередки случаи массового поступления письменных обращений либо одновременно как письменных, так и электронных обращений аналогичного содержания. Особенностью направления таких обращений является стремление заявителей привлечь внимание к конкретной проблеме путем координации действий по массовому направлению обращений от разных заявителей.

В связи с этим в новой редакции Закона 300-3 закрепляется подход, аналогичный подходу, используемому в отношении электронных обращений, т.е. ответ на такие обращения будет размещаться на официальном сайте государственного органа или иной государственной организации (п. 1 ст. 25 - 1 Закона N 300-3 в новой редакции).

Для регулирования массовых обращений выделяется отдельная статья. Под нее будут подпадать как электронные, так и письменные обращения аналогичного характера в количестве более 10. Если после размещения ответа на них на официальном сайте организации поступят иные аналогичные письменные или электронные обращения, их рассматривать не будут и ответ (уведомление) не дадут (абз. 3, 4 п. 17 ст. 1 Закона N 176-3).

3. Права заявителей, отказ от личного приема, оставление обращений без рассмотрения

Заявители смогут:

- делать выписки из материалов, относящихся к рассмотрению их обращений (за исключением материалов, содержащих информацию, ограниченную к распространению и (или) предоставлению), и фотографировать данные материалы (абз. 3 п. 5 ст. 1 Закона N 176-3);
- применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) с согласия должностного лица, проводящего личный прием (абз. 5 п. 5 ст. 1 Закона N 176-3).

Должностные лица и работники организаций откажут в предварительной записи на личный прием и в таком приеме в случае:

- применения заявителем технических средств (аудио- и видеозапись, кино и фотосъемка) без согласия проводящего личный прием должностного лица;
- непредъявления документов, удостоверяющих личность заявителя или его представителя, а также документов, подтверждающих полномочия представителя (абз. 5, 6 п. 4 ст. 1 Закона N 176-3).

Устные и письменные обращения оставят без рассмотрения, если:

- они содержат угрозу жизни, здоровью и имуществу, побуждение к противоправному деянию;
- заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение (абз. 5, 13 п. 11 ст. 1 Закона N 176-З).

Новации Закона 300-З вступают в силу 02.01.2023 и призваны уравновесить пользование правами и обязанностями при обращении заявителей (абз. 2 ст. 4 Закона N 176-З).

В работе лиц, рассматривающих обращения, основным правилом должно стать то, что эффективная работа с обращениями граждан - залог защиты наших прав и интересов.