

## Об изменении законодательства об обращениях граждан и юридических лиц

Со 2 января 2023 г. действуют изменения, внесенные в законодательство об обращениях граждан и юридических лиц. Они касаются всех, в том числе государственных органы, государственные и частные организации, а также индивидуальных предпринимателей. Об изменениях должны знать и граждане, и представители юридических лиц, направляющие обращения.

Подверглись изменениям Закон Республики Беларусь 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786, постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений» и другие нормативные акты.

В первую очередь изменения, внесенные в Закон Республики Беларусь 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), касаются порядка подачи и получения электронных обращений. Так, статьей 1 Закона определено, что электронное обращение – обращение заявителя, поданное посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее - система учета и обработки обращений). Она предназначена как для подачи в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получения ответов (уведомлений) на них, так и для обработки письменных и устных обращений.

Статьей 3 Закона установлено, что граждане Республики Беларусь, находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства, а также юридические лица Республики Беларусь и индивидуальные предприниматели имеют право на подачу электронных обращений в государственные органы и иные государственные организации.

В статье 25 Закона «Рассмотрение электронных обращений» указано, что предоставление государственным органам и иным государственным организациям, а также заявителям доступа к системе учета и обработки обращений осуществляется бесплатно.

Порядок внесения государственными органами и иными государственными организациями информации в систему учета и обработки обращений и иные вопросы, связанные с ее функционированием, устанавливаются Советом Министров

Республики Беларусь. Постановление Совета Министров Республики Беларусь «О системе учета и обработки обращений» принято 30 декабря 2022 г. № 986.

Чтобы подать электронное обращение, заявителю необходимо пройти идентификацию. Для этого физическому лицу нужно воспользоваться учетной записью национальной почтовой электронной системы, полученной в отделении почтовой связи (<https://www.belpost.by/services/MailNpas>), или сертификатом открытого ключа, или ID-картой, или логином и паролем, сформированными в процессе регистрации в системе обращений. При этом потребуются обязательное подтверждение факта регистрации по номеру мобильного телефона. Алгоритм регистрации описывается на сайте системы обращения.бел.

Объем указываемых заявителем сведений соответствует объему данных, которые должно содержать электронное обращение. Предполагается, что идентификация позволит избежать ситуаций с указанием недостоверных данных при подаче электронного обращения.

Процедура идентификации юридических лиц предусматривает использование только сертификата открытого ключа либо ID-карты, принадлежащей руководителю или лицу, уполномоченному подписывать обращения.

После входа в систему заявитель сможет подать электронное обращение. Его текст должен быть читаемым, на белорусском или русском языке, не содержать нецензурных либо оскорбительных слов или выражений. Суть обращения нельзя излагать в виде ссылок на интернет-ресурсы. Если электронное обращение подает представитель заявителя, нужно прикрепить подтверждающий полномочия документ в электронном виде.

Новацией в Законе также является указание на то, что суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы, что ранее часто делали заявители. То есть видеоматериалы, ссылки на страницы интернет-сайтов не являются обращениями или приложением к ним. При несоблюдении требований статьи 25 Закона электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном пунктом 4 статьи 15 Закона.

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются также через систему обращений. Исключение сделают, если заявитель в электронном обращении попросит направить письменный ответ. При этом в системе можно настроить дополнительные способы оповещения о результатах рассмотрения, например путем СМС или оповещения на электронную почту.

Вторая часть существенных изменений законодательства касается использования книги замечаний и предложений.

Статьей 24 Закона «Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений» определено, что книга замечаний и предложений ведется в организации, у индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги в сферах, определяемых Советом Министров Республики Беларусь.

Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений» и утвержденным им Положением (с изменениями, внесенными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 19 декабря 2022 г. № 877) установлен Перечень сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений. Он включает в себя следующие сферы:

1. Торговля:

торговые объекты (за исключением передвижных средств разносной торговли); торговые места.

2. Общественное питание (объекты общественного питания (за исключением летних, сезонных кафе).

3. Бытовое обслуживание (объекты бытового обслуживания и приемные пункты бытового обслуживания).

4. Жилищно-коммунальное хозяйство:

организации, осуществляющие эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющие жилищно-коммунальные услуги, и другие организации жилищно-коммунального хозяйства; жилищно-строительные кооперативы; общежития.

5. Здравоохранение, санаторно-курортное лечение, оздоровление:

организации здравоохранения, иные организации и индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую и (или) фармацевтическую деятельность, а также обособленные подразделения (филиалы) указанных организаций; санаторно-курортные организации, дома отдыха, пансионаты; оздоровительные лагеря.

6. Заготовка продукции растениеводства, животноводства, дикорастущей и прочей продукции (приемозаготовительные пункты).

7. Перевозка грузов, пассажиров, багажа: железнодорожные, речные, автобусные вокзалы (автостанции), трамвайные и троллейбусные депо, аэропорты и расположенные в них кассовые залы, багажные отделения, камеры хранения ручной клади, комнаты отдыха транзитных пассажиров, комнаты матери и ребенка; городские билетные кассы, кассы по продаже

авиабилетов, билетные кассы станций (вокзалов) и остановочных пунктов, подразделения по обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, пассажирские поезда (с нумерованными местами); диспетчерские пункты городского пассажирского транспорта.

8. Транспортная деятельность: оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию транспортных средств (за исключением транспортных средств железнодорожного транспорта); диагностические станции и пункты технического контроля по проведению государственного технического осмотра транспортных средств.

9. Придорожный сервис (мотели и иные объекты придорожного сервиса).

10. Банковская, финансовая деятельность, страхование: банки, их филиалы, структурные подразделения банков, их филиалов, за исключением обменных пунктов, а также удаленных рабочих мест; места предоставления микрозаймов (заключения договоров микрозайма); места осуществления лизинговой деятельности; места оказания страховых услуг.

11. Связь: отделения и пункты почтовой связи; сервисные центры и пункты операторов электросвязи, поставщиков услуг электросвязи; дилерские пункты операторов сотовой подвижной электросвязи.

12. Культура (кассы театрально-зрелищных организаций и культурно-просветительных учреждений, расположенные вне мест нахождения этих организаций и учреждений).

13. Юстиция: нотариальные конторы, нотариальные бюро, юридические консультации и другие места оказания юридических услуг; риэлтерские организации.

То есть, если ранее все государственные органы, все организации и все индивидуальные предприниматели должны были вести и предоставлять по первому требованию книгу замечаний и предложений, то теперь эта обязанность сохранилась только у индивидуальных предпринимателей, а также организаций независимо от формы собственности, оказывающих услуги в сферах, установленных Советом Министров Республики Беларусь. Кроме того, она также ведется в обособленных подразделениях этих организаций, которые расположены вне места их нахождения, и в местах реализации ими товаров, выполнения работ, оказания услуг.

Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, не касающиеся качества реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

Законом установлены некоторые особенности представительства

заявителей при реализации права на обращение (статья 4 Закона).

Так, письменные и электронные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями. Устные обращения недееспособных граждан излагаются на личном приеме их законными представителями. Ранее эта норма отсутствовала.

Несколько расширился перечень оснований, по которым может быть отказано в записи на личный прием (статья 6 Закона). Ранее должностные лица организаций, проводящие личный прием, а также работники организаций, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, могли отказать в личном приеме, записи на личный прием в случаях, когда поступали обращения по вопросам, не относящимся к компетенции этих организаций, обращения в неустановленные дни и часы, когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам, когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы.

Этот перечень дополнился возможностью отказать в личном приеме, когда заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы (в устном или письменном виде), а также когда заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение.

Новые права появились и у граждан. Так статья 7 Закона установила право заявителей

знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению их обращений (за исключением материалов, содержащих информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено), в том числе делать выписки из этих материалов, осуществлять их фотосъемку;

применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

Статьей 9 Закона предусмотрена дополнительная обязанность организаций, индивидуальных предпринимателей представлять в пятнадцатидневный срок документы (их копии) и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях, организациям, индивидуальным предпринимателям, запросившим такие документы (их копии) и (или) сведения. Требования настоящего абзаца не распространяются на случаи представления документов (их копий) и (или) сведений на возмездной основе, а также на иные случаи, предусмотренные законодательными актами.

Порядок рассмотрения обращений остался неизменным за исключением одного условия, указанного в статье 14 Закона: 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.

Кроме того, установлена дополнительная возможность не направления ответов на обращения в случаях, если они содержат просьбу заявителя не направлять ответ. Действовавшая модель работы с обращениями не предполагала возможности не направлять ответ, даже если заявитель прямо просил об этом.

Статьей 15 Закона определены случаи, когда обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу. В дополнение к ранее обозначенным обстоятельствам, при которых в 5-дневный срок обращение оставляется без рассмотрения по существу, указано, что аналогичным образом следует действовать, если они содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

Как следует из комментариев, когда заявитель злоупотребляет указанным правом, подготовка ответа создает дополнительную нагрузку на организации и не связана с удовлетворением правомерного интереса заявителя. Закрепление исчерпывающего перечня случаев злоупотребления не позволило бы учесть все возможные ситуации и ограничило бы правоприменителя в работе с подобными обращениями. По этой причине новая редакция Закона предусматривает открытый перечень случаев злоупотребления правом на обращение.

Злоупотребление правом является оценочным понятием. Сведения об этом можно найти только в пункте 1 статьи 9 Гражданского кодекса Республики Беларусь, которым установлено, что не допускаются действия граждан и юридических лиц, осуществляемые исключительно с намерением причинить вред другому лицу, а также злоупотребление правом в иных формах.

Закон также дополнен новой статьей 25-1 «Рассмотрение обращений, носящих массовый характер», которая определяет, что на письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей, носящие массовый характер (более десяти обращений), ответы по решению руководителя организации либо уполномоченного им лица могут размещаться на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям (ранее эта возможность имела только для электронных обращений). После размещения на официальном сайте организации информации о рассмотрении обращений последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.

Следует внимательно отнестись к норме, введенной в 2020 году статьей 28 Закона, которой установлено, что организации в целях постоянного совершенствования работы с обращениями обязаны изучать, анализировать и систематизировать содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений, размещать на своих официальных сайтах в глобальной компьютерной сети Интернет ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы (при их наличии), обеспечивать соблюдение порядка рассмотрения обращений и принимать меры по устранению указанных в обращениях и выявленных нарушений.