

О РАБОТЕ С ЭЛЕКТРОННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Со 2 января 2023 года вступил в силу Закон Республики Беларусь от 28 июня 2022 г. № 176-З «Об изменении Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Внесены изменения в порядок подачи и рассмотрения обращений.

В первую очередь, **изменения коснулись порядка подачи электронных обращений** в государственные органы и иные государственные организации.

В настоящее время заявители должны вносить такие обращения через государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

Существовавшие ранее способы (или способ) подачи электронных обращений – размещение в специальной рубрике на официальном сайте организации в сети Интернет и (или) направление на адрес электронной почты – уже не действуют. 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 изменилось и само понятие «электронное обращение» – это обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений.

Система учета и обработки обращений обеспечивает возможность подачи электронных обращений и получения результатов их рассмотрения. Для этого создан отдельный сайт (<http://обращения.бел>), на котором заявителям необходимо 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 интересующий его государственный орган или организацию, а по результатам рассмотрения обращения ответ заявителю придет 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.

Требования, предъявляемые к электронным обращениям граждан и юридических лиц, практически остались прежними.

Так, в соответствии со статьями 12 и 25 Закона об обращениях электронные обращения граждан должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

изложение сути обращения.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия.

Электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу, если в нем:

суть излагается посредством ссылок на интернет-ресурсы;

текст не поддается прочтению;

допускается употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

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 – в практике имеются случаи, когда граждане направляли обращения под вымышленными именами или от имени других лиц.