

## НОВЕЛЛЫ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

В данной статье проведен анализ ключевых изменений в Законе Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» от 18 июля 2011 г. № 300-З, которые были внесены Законом Республики Беларусь «Об изменении Закона Республики Беларусь “Об обращениях граждан и юридических лиц”» от 28 июня 2022 г. № 176-З. Данные изменения коснулись трех основных вопросов: порядка ведения книги замечаний и предложений, работы с массовыми обращениями и порядка подачи и рассмотрения электронных обращений.

This article analyzes the key changes in the Law of the Republic of Belarus “On appeals of citizens and legal entities” dated July 18, 2011 № 300-Z, which were introduced by the Law of the Republic of Belarus “On Amending the Law of the Republic of Belarus “On Appeals of Citizens and Legal Entities”” of June 28, 2022 № 176-Z. These changes affected three main issues: the procedure for maintaining a book of comments and suggestions, working with mass appeals, and the procedure for submitting and considering electronic appeals.

*Ключевые слова:* обращения граждан и юридических лиц; книга замечаний и предложений; массовые обращения; электронные обращения.

*Key words:* appeals of citizens and legal entities; book of comments and suggestions; mass appeals; electronic appeals.

В соответствии с ч. 1 ст. 37 Конституции Республики Беларусь граждане Республики Беларусь имеют право участвовать в решении государственных дел как непосредственно, так и через свободно избранных представителей. Одной из форм реализации данного права является установленное в ст. 40 Конституции Республики Беларусь право каждого направлять личные или коллективные обращения в государственные органы [1].

Правовой механизм реализации права на обращение закреплен в Законе Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» от 18 июля 2011 г. № 300-З (далее – Закон № 300-З) [2]. В 2022 г. Законом Республики Беларусь «Об изменении Закона Республики Беларусь “Об обращениях граждан и юридических лиц”» от 28 июня 2022 г. № 176-З (далее – Закон № 176-З) в Закон № 300-З были внесены существенные изменения, направленные на совершенствование действующего законодательства об обращениях граждан и юридических лиц. Данные изменения касаются в целом трех аспектов:

- изменения порядка ведения книги замечаний и предложений;
- закрепления механизма работы с массовыми обращениями;
- изменения порядка подачи и рассмотрения электронных обращений.

Представляется необходимым провести исследование этих изменений.

Согласно новой редакции ст. 24 Закона № 300-З существенно сужается круг субъектов, которые обязаны вести книгу замечаний и предложений (далее – книга). Так, если до 2 января 2023 г. книга должна была вестись во всех организациях, у индивидуальных предпринимателей, то с указанной даты – только в организациях, у индивидуальных предпринимателей, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги в сферах, определяемых Советом Министров Республики Беларусь.

Порядок выдачи, ведения и хранения книги регламентируется Положением «О порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений», утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 (в редакции постановления от 19 декабря 2022 г. № 877) (далее – Положение) [3].

Согласно пункту 12 Положения книга ведется в организации, у индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги; в обособленном подразделении организации, реализующей товары, выполняющей работы, оказывающей услуги, которое расположено вне места нахождения данной организации; в местах реализации товаров, выполнения работ, оказания услуг организациями, индивидуальными предпринимателями [3].

Необходимость внесения данных изменений обусловлена анализом правоприменительной практики, который показал нецелесообразность ведения книги в некоторых организациях, в частности, в государственных органах, так как данный способ подачи письменных обращений являлся излишним, приводил к многочисленным конфликтным ситуациям и частым случаям злоупотребления правом на подачу обращений [4].

Закон № 300-3 дополнен ст. 25-1, которая регламентирует порядок рассмотрения обращений, носящих массовый характер.

Таковыми обращениями будут считаться письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей в количестве более десяти обращений. В соответствии с пунктом 1 ст. 25-1 Закона № 300-3 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 ответов (уведомлений) на обращения, носящих массовый характер, на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети «Интернет» последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению, ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.

Самые существенные изменения коснулись порядка рассмотрения электронных обращений.

В первую очередь, это касается изменения самого понятия «электронное обращение», под которым согласно абзацу 9 ст. 1 Закона № 300-3 понимается обращение заявителя, поданное посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений).

Сама же система учета и обработки обращений в соответствии с абзацем 6 ст. 1 Закона № 300-3 – это информационная система, предназначенная для подачи в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получения ответов (уведомлений) на них, а также для обработки электронных обращений, ответов (уведомлений) на них, электронных копий письменных обращений, электронных копий ответов (уведомлений) на письменные обращения, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу [2].

Порядок функционирования системы учета и обработки обращений урегулирован постановлением Совета Министров Республики Беларусь «О системе учета и обработки обращений» от 30 декабря 2022 г. № 986 [5]. Указанным нормативным правовым актом утверждено Положение о порядке функционирования системы учета и обработки обращений (далее – Положение № 986), а также определено, что владельцем системы учета и обработки обращений является Министерство связи и информатизации Республики Беларусь, а оператором – Республиканское унитарное предприятие «Центр цифрового развития».

В соответствии с пунктом 3 Положения № 986 система учета и обработки обращений обеспечивает следующее:

- идентификацию, аутентификацию и авторизацию пользователей системы;
- возможность подачи заявителями электронных обращений в государственные организации;
- формирование личных электронных кабинетов пользователей системы учета и обработки обращений;
- централизованный учет и хранение электронных и письменных обращений, поступивших в государственные организации, ответов (уведомлений) на них, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу;
- автоматизацию процессов рассмотрения электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;
- осуществление контроля за рассмотрением электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;
- направление заявителям ответов (уведомлений) на электронные обращения, информирование заявителей о статусе рассмотрения электронных обращений и т. д. [5].

Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети «Интернет» по следующему адресу: <https://обращения.бел>.

В силу пункта 34 Положения № 986 заявители регистрируются в системе учета и обработки обращений путем внесения в форму регистрации на интернет-сайте следующих сведений о себе:

– фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется), адреса места жительства (места пребывания), абонентского номера сотовой подвижной электросвязи, адреса электронной почты – для физического лица;

– учетного номера плательщика, наименования, адреса места нахождения организации, а также фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется), адреса электронной почты и абонентского номера сотовой подвижной электросвязи руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, – для юридического лица [5].

При этом один адрес электронной почты и один абонентский номер сотовой подвижной электросвязи могут быть использованы для регистрации не более одной учетной записи заявителя.

Заявители в соответствии с пунктом 9 Положения № 986 получают возможность посредством системы учета и обработки обращений выполнять следующее:

- подавать электронные обращения и получать ответы (уведомления) на них;
- просматривать перечень поданных электронных обращений и статус их рассмотрения;
- подавать электронные заявления об отзыве поданного электронного обращения до рассмотрения его по существу;
- направлять оператору системы учета и обработки обращений информационные сообщения и запросы на консультацию по вопросам ее функционирования;
- использовать иные возможности системы учета и обработки обращений в соответствии с ее функционалом [5].

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.

Вместе с тем, в Законе № 176-З не получили правовой регламентации вопросы порядка рассмотрения коллективных электронных обращений (интернет-петиций). В отличие от Республики Беларусь в законодательстве ряда стран предусмотрена возможность подачи таких обращений. В связи с этим представляется в целях дальнейшего совершенствования национального законодательства об обращениях закрепить в Законе № 300-З положения, определяющие порядок направления и рассмотрения петиций, подаваемых посредством сети «Интернет» (гражданских инициатив). Такое правовое регулирование во многом будет ответом на беспорядочное создание и направление петиций посредством различных интернет-ресурсов в сети «Интернет».

Таким образом, новеллы законодательства Республики Беларусь об обращениях, внесенные Законом № 176-З, направлены на дальнейшее совершенствование порядка работы с обращениями граждан и юридических лиц. Вместе с тем, они не носят комплексный характер, так как не регламентируют порядок рассмотрения коллективных электронных обращений (интернет-петиций). Представляется, что данный пробел должен быть устранен в будущем.

### Список использованной литературы

1. **Конституция** Республики Беларусь 1994 г. (с изм. и доп., принятыми на респ. референдумах 24 нояб. 1996 г., 17 окт. 2004 г. и 27 февр. 2022 г.). [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [https://etalonline.by/document/?regnum=v19402875&q\\_id=7025267](https://etalonline.by/document/?regnum=v19402875&q_id=7025267). – Дата доступа : 15.02.2023.

2. **Об обращениях** граждан и юридических лиц : Закон Респ. Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З (в ред. Закона Респ. Беларусь от 28 июня 2022 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [https://etalonline.by/document/?regnum=h11100300&q\\_id=7027949](https://etalonline.by/document/?regnum=h11100300&q_id=7027949). – Дата доступа : 15.02.2023.

3. **Положение** о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений : утв. постановлением Совета Министров Респ. Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 (в ред. постановления Совета Министров Респ. Беларусь от 19 дек. 2022 г. № 877) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://etalonline.by/document/?regnum=c20500285>. – Дата доступа : 15.02.2023.