

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 государственные 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

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,

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

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.

Управление по работе с обращениями граждан и юридических лиц
Минского областного исполнительного комитета