

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

28 июня 2022 г. № 176-3

Об изменении Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц»*Принят Палатой представителей 31 мая 2022 г.**Одобен Советом Республики 16 июня 2022 г.*

Статья 1. Внести в [Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц»](#) следующие изменения:

1. В [статье 1](#):

после абзаца пятого дополнить статью абзацем следующего содержания:

«государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений) – 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;»;

абзац восьмой изложить в следующей редакции:

«электронное обращение – обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений;»;

в абзаце тринадцатом слова «качестве производимых (реализуемых) ими» заменить словами «реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, качестве реализуемых».

2. [Статью 3](#) изложить в следующей редакции:

«Статья 3. Право заявителей на обращение

1. Граждане Республики Беларусь реализуют право на обращение путем подачи (внесения):

письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений) и устных обращений в организации;

электронных обращений в государственные органы и иные государственные организации;

замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги.

Юридические лица Республики Беларусь, индивидуальные предприниматели реализуют право на обращение путем подачи:

письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений) и устных обращений в организации;

электронных обращений в государственные органы и иные государственные организации.

2. Находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства, представительства иностранных организаций пользуются правом на обращение наравне с гражданами Республики Беларусь и юридическими лицами Республики Беларусь, если иное не определено [Конституцией](#) Республики Беларусь, законами и международными договорами Республики Беларусь.

3. Право на обращение реализуется заявителями добровольно. Осуществление заявителями их права на обращение не должно нарушать права, свободы и (или) законные интересы других лиц, наносить ущерб национальной безопасности и интересам общества и государства, создавать препятствия законной деятельности организаций.».

3. В части первой [пункта 1](#) статьи 5 слова «сведения о личной жизни» заменить словами «персональные данные и информацию о частной жизни».

4. В [статье 6](#):

в [пункте 2](#):

из абзаца четвертого слова «в ходе личного приема» исключить;

дополнить пункт абзацами следующего содержания:

«когда заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

непредъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.»;

часть первую [пункта 3](#) дополнить словами «, а также может размещаться в средствах массовой информации, глобальной компьютерной сети Интернет»;

из [пункта 5](#) слова «Президентом Республики Беларусь» исключить.

5. В [статье 7](#):

абзац третий изложить в следующей редакции:

«знакомится 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;»;

после абзаца седьмого дополнить статью абзацем следующего содержания:

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

6. Абзац второй [статьи 8¹](#) после слова «документы» дополнить словами «(их копии)».

7. В [статье 9](#):

абзац шестой дополнить словами «, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Законом»;

после абзаца десятого дополнить статью абзацем следующего содержания:

«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;».

8. В части второй [пункта 1](#) статьи 10 слова «по почте» заменить словами «посредством почтовой связи».

9. Абзац второй [пункта 2](#) и абзац второй [пункта 3](#) статьи 12 после слова «должность» дополнить словами «и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы».

10. В [статье 14](#):

[пункт 1](#) дополнить частью следующего содержания:

«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.»;

[пункт 3](#) изложить в следующей редакции:

«3. Обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются в случаях, если:

в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций;

обращения содержат только благодарности;

обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на обращение.».

11. В [статье 15](#):

в [пункте 1](#):

в абзаце четвертом слова «производимых (реализуемых) ими» заменить словом «реализуемых»;

дополнить пункт абзацем следующего содержания:

«обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.»;

[пункт 2](#) изложить в следующей редакции:

«2. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием;

заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.»;

в [пункте 4](#) слово «второй» заменить словом «четвертой».

12. [Статью 16](#) изложить в следующей редакции:

«Статья 16. Отзыв обращения

1. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного или электронного заявления.

2. В случае отзыва заявителем своего обращения организация, индивидуальный предприниматель прекращают рассмотрение такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя.

Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.».

13. В [статье 17](#):

в [пункте 1](#):

из части первой слова «организации, индивидуального предпринимателя» исключить;

в части четвертой:

после слова «рассмотрения» дополнить часть словами «замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений индивидуального предпринимателя, а также»;

слово «отсутствующим» заменить словами «которые отсутствуют»;

часть первую [пункта 2](#) после слова «соответствующее» дополнить словами «дню регистрации обращения».

14. Часть вторую [пункта 1](#) статьи 20 дополнить словами «, а также на официальных сайтах организаций в глобальной компьютерной сети Интернет».

15. [Пункт 1](#) статьи 24 изложить в следующей редакции:

«1. Книга замечаний и предложений ведется в организации, у индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги в сферах, определяемых Советом Министров Республики Беларусь.

Книга замечаний и предложений также ведется в обособленном подразделении организации, указанной в части первой настоящего пункта, которое расположено вне

места ее нахождения, и в местах реализации товаров, выполнения работ, оказания услуг организациями, индивидуальными предпринимателями, указанными в части первой настоящего пункта.

В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и (или) предложения о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, качестве реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых 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.».

16. [Статью 25](#) изложить в следующей редакции:

«Статья 25. Рассмотрение электронных обращений

1. Электронные обращения подаются в государственные органы и иные государственные организации посредством системы учета и обработки обращений и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящей статьей.

Предоставление государственным органам и иным государственным организациям, а также заявителям доступа к системе учета и обработки обращений осуществляется бесплатно. Использование информационных ресурсов (систем) государственных органов и иных государственных организаций в целях функционирования системы учета и обработки обращений осуществляется бесплатно.

Предоставление информации об обращениях из системы учета и обработки обращений без согласия граждан, их представителей или юридических лиц, о которых запрашивается информация, допускается для целей рассмотрения обращений этих граждан, их представителей или юридических лиц вышестоящим организациям, а также другим государственным органам и иным государственным организациям в случаях, предусмотренных законодательными актами.

Порядок внесения государственными органами и иными государственными организациями информации в систему учета и обработки обращений, порядок предоставления государственным органам и иным государственным организациям, а также заявителям информации из этой системы, порядок идентификации (авторизации) заявителей в системе учета и обработки обращений, иные вопросы, связанные с функционированием системы учета и обработки обращений, устанавливаются Советом Министров Республики Беларусь.

Владелец системы учета и обработки обращений и ее оператор, обеспечивающий в том числе технические условия для функционирования системы учета и обработки обращений, определяются Советом Министров Республики Беларусь.

2. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным [пунктом 1](#), абзацами вторым-четвертым [пункта 2](#) либо абзацами вторым-пятым [пункта 3](#) статьи 12 настоящего Закона.

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

Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

При несоблюдении требований, установленных частями первой-третьей настоящего пункта, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном [пунктом 4](#) статьи 15 настоящего Закона.

3. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений, за исключением случая, предусмотренного частью второй настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.».

17. Дополнить Закон статьей 25¹ следующего содержания:

«Статья 25¹. Рассмотрение обращений, носящих массовый характер

1. Если поступающие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), 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.

2. После размещения на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет информации, предусмотренной [пунктом 1](#) настоящей статьи, последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.».

Статья 2. Электронные обращения, поступившие в государственные органы, иные организации (должностным лицам), а также замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, до вступления в силу настоящего Закона подлежат рассмотрению в порядке, действовавшем до вступления в силу настоящего Закона.

Статья 3. Совету Министров Республики Беларусь в шестимесячный срок:

обеспечить внедрение государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц;

обеспечить приведение актов законодательства в соответствие с настоящим Законом;

принять иные меры по реализации положений настоящего Закона.

Статья 4. Настоящий Закон вступает в силу в следующем порядке:

[статьи 1](#) и [2](#) - через шесть месяцев после официального опубликования настоящего Закона;

иные положения - после официального опубликования настоящего Закона.

Президент Республики Беларусь

А.Лукашенко