

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

28 июня 2022 г. № 176-З

**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-З «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 8<sup>1</sup> 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 25<sup>1</sup> следующего содержания:

**«Статья 25<sup>1</sup>. 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