

# Особенности рассмотрения электронных обращений

Общие положения о порядке подачи и рассмотрения электронных обращений, включая определение субъектов, рассматривающих электронные обращения, изложены в [ст.25](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D231#a231) Закона от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Подача электронных обращений

**Граждане Республики Беларусь, ИП** (вне зависимости от гражданства), юридические лица Республики Беларусь имеют право на обращение путем подачи электронных обращений в государственные органы и иные государственные организации ([п.1](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D240#a240) ст.3 Закона № 300-З).

Электронные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями ([ч.2](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D154#a154) п.1 ст.4 Закона № 300-З).

Юридические лица реализуют право на обращение через свои органы или своих представителей.

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](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D32170%26a%3D1#a1), законами и международными договорами Республики Беларусь ([п.2](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D250#a250) ст.3 Закона № 300-З).

Право на электронное обращение реализуется заявителями добровольно. Осуществление заявителями их права на электронное 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 ([п.3](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D259#a259) ст.3 Закона № 300-З).

## Требования к электронному обращению

Электронные обращения **граждан** должны:

• излагаться на белорусском или русском языке;

• 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 (пп.[1-3](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D2#a2) ст.12 Закона № 300-З).

В практике работы государственных органов и организаций **граждане часто не указывают** в электронном обращении **место жительства** (места пребывания) **либо указывают его не полностью** (например, только наименование населенного пункта). Это может повлечь признание такого электронного **обращения анонимным** с учетом требований, установленных [ст.23](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D25#a25) Закона № 300-З.

Электронные обращения **юридического лица** должны излагаться на белорусском или русском языке и содержать:

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

• полное наименование юридического лица и его место нахождения;

• изложение сути обращения;

• фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

|  |  |
| --- | --- |
| внимание | Обратите внимание!Электронная цифровая подпись не относится к числу обязательных реквизитов электронного обращения согласно [Закону](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D7#a7) № 300-З. |

**К специальным требованиям, предъявляемым к электронным обращениям**, относятся:

• 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 ([ч.3](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D275#a275) п.2 ст.25 Закона № 300-З).

Требование:

• о запрете излагать суть электронного обращения посредством ссылок на интернет-ресурсы продиктовано соблюдением требований по защите информации и обеспечению кибербезопасности при рассмотрении электронных обращений;

• возможности прочтения текста электронного обращения обусловлено правоприменительной практикой, когда обращение направлялось, однако ввиду технических особенностей, например, программное средство не могло воспроизвести шрифт поступившего обращения;

• недопущении употребления в электронных обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений согласуется с иными нормами [Закона](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D7#a7) № 300-З.

Так, заявители обязаны вежливо относиться к работникам организаций, индивидуальным предпринимателям и их работникам, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных слов или выражений ([абз.4](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D226#a226) ст.8 Закона № 300-З).

Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений ([п.5](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D51#a51) ст.12 Закона № 300-З).

В случае несоблюдения установленных требований электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном [п.4](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D236#a236) ст.15 Закона № 300-З.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия ([ч.2](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D276#a276) п.2 ст.25 Закона № 300-З).

|  |  |
| --- | --- |
| справочно | Справочно**Документ в электронном виде** - документ, созданный, полученный и сохраняемый с помощью технических, программных и программно-аппаратных средств.На практике в качестве такого документа может выступать электронная копия доверенности или другого документа, подтверждающего полномочия представителя, выполненная путем сканирования, фотографирования или иным способом, позволяющим полностью воспроизвести информацию ([абз.13](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D226451%26a%3D172#a172) ст.2 Закона от 25.11.2011 № 323-З «Об архивном деле и делопроизводстве»). |

**Отсутствие документов** в электронном виде, **подтверждающих полномочия** представителя заявителя, может стать **основанием для оставления такого электронного обращения без рассмотрения по существу** по [п.4](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D236#a236) ст.15 Закона № 300-З.

## Понятие электронного обращения, система учета и обработки обращений

В настоящее время единственным способом подачи электронных обращений выступает подача посредством системы учета и обработки обращений (обращения.бел), которая предназначена 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 ([абз.6](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D211#a211) ст.1 Закона № 300-З).

|  |  |
| --- | --- |
| внимание | Обратите внимание!Не являются электронными обращениями и не рассматриваются СМС-сообщения на служебные абонентские номера сотовой подвижной электросвязи, сообщения на форумах, чатах, блогах, а также в рубриках «Вопрос-ответ». |

Обращение, поданное на адрес электронной почты государственного органа или иной государственной организации, не подлежит рассмотрению в соответствии с [Законом](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D7#a7) № 300-З, что, однако, не исключает его рассмотрение согласно общим требованиям ведения делопроизводства в соответствии с законодательством в сфере архивного дела и делопроизводства.

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 также осуществляется бесплатно ([ч.2](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D277#a277) п.1 ст.25 Закона № 300-З).

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 ([ч.3](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D278#a278) п.1 ст.25 Закона № 300-З).

|  |  |
| --- | --- |
| справочно | СправочноПорядок предоставления государственным органам и иным государственным организациям, заявителям информации из системы учета и обработки обращений определен [гл.3](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D622882%26a%3D28#a28) Положения о порядке функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, утв. постановлением Совмина от 30.12.2022 № 986. |

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, установлены [постановлением](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D622882%26a%3D1#a1) № 986 ([ч.4](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D251#a251) п.1 ст.25 Закона № 300-З).

**Владельцем системы учета и обработки обращений** определено Минсвязи, оператором системы учета и обработки обращений - республиканское унитарное предприятие «Центр цифрового развития» (подп.[2.1](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D622882%26a%3D8#a8) и 2.2 п.2 постановления № 986).

Должностные лица, уполномоченные в соответствии с законодательными актами рассматривать обращения граждан и юридических лиц, вправе использовать систему учета и обработки обращений по решению руководителя соответствующего государственного органа и иной государственной организации ([ч.2](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D622882%26a%3D33#a33) подп.2.3 п.2 постановления № 986).

К этой категории должностных лиц относятся:

• депутаты Палаты представителей;

• члены Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь ([ст.25](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D33445%26a%3D97#a97) Закона от 04.11.1998 № 196-З «О статусе депутата Палаты представителей, члена Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь»);

• депутаты местного Совета депутатов ([ст.19](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D34264%26a%3D40#a40) Закона от 27.03.1992 № 1547-XII «О статусе депутата местного Совета депутатов»).

Государственные органы в соответствии с компетенцией осуществляют методологическое руководство и координацию деятельности подчиненных (входящих в состав, систему) государственных органов и иных государственных организаций по использованию системы учета и обработки обращений ([подп.2.4](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D622882%26a%3D34#a34) п.2 постановления № 986).

Государственным органам и иным государственным организациям поручено обеспечить использование системы учета и обработки обращений в соответствии с [Положением](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D622882%26a%3D2#a2) № 986 и Регламентом работы системы учета и обработки обращений, утв. Министром Минсвязи 29.03.2024 ([п.6](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D622882%26a%3D11#a11) постановления № 986).

## Рассмотрение электронных обращений

Электронные обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных [ст.25](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D231#a231) Закона № 300-З ([п.1](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D248#a248) ст.25 Закона № 300-З).

Нормы [Закона](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D7#a7) № 300-З, относящиеся к письменным обращениям (о порядке оставления обращений без рассмотрения по существу, отзыве обращения, сроках при рассмотрении обращений, требованиях к письменным ответам (уведомлениям) на письменные обращения, порядке обжалования ответов на обращения), применимы к электронным обращениям. Исключение - особенности, установленные в [ст.25](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D231#a231) Закона № 300-З (о требованиях, предъявляемых к электронным обращениям, порядке направления ответов (уведомлений) на электронные обращения).

Например, оставление электронных обращений без рассмотрения по существу осуществляется государственными органами и иными государственными организациями с соблюдением общих требований, предусмотренных [ст.15](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D11#a11) Закона № 300-З для письменных обращений, с учетом [ч.4](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D279#a279) п.2 ст.25 Закона № 300-З.

Так, нормы, закрепленные в [ст.15](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D11#a11) Закона № 300-З и касающиеся письменных обращений, за небольшим исключением (например, требование о личной подписи гражданина (граждан) или подписи руководителя юридического лица или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращение), в полной мере применяются к рассмотрению электронных обращений.

Решение об оставлении электронного обращения без рассмотрения по существу в силу [п.3](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D151#a151) ст.15 Закона № 300-З принимает руководитель государственного органа или иной государственной организации, к которым поступило электронное обращение, или уполномоченное им должностное лицо.

При оставлении электронного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев прекращения переписки с заявителем по изложенным в обращении вопросам, анонимности электронного обращения (электронные обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности), **заявитель в течение 5 рабочих дней уведомляется** об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

В случаях, когда электронные обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений, или электронные обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции государственного органа или иной государственной организации, в которые они поступили, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в их обращениях.

## Отзыв электронного обращения

При отзыве электронного обращения следует руководствоваться общими нормами, определенными [ст.16](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D230#a230) Закона № 300-З.

Так, заявитель имеет право **отозвать свое электронное обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего электронного заявления** ([п.1](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D243#a243) ст.16 Закона № 300-З).

Электронное заявление об отзыве поданного электронного обращения **подается посредством системы учета и обработки обращения** ([абз.5](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D622882%26a%3D35#a35) п.9 Положения № 986).

[Закон](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D7#a7) № 300-З **не определяет содержание заявления об отзыве** обращения. В заявлении об отзыве должны быть указаны те же сведения, что и в самом обращении. При отзыве электронного обращения **заявитель не обязан указывать причины своего решения**.

В случае отзыва заявителем своего электронного обращения государственный орган или иная государственная организация прекращают рассмотрение такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя ([ч.1](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D262#a262) п.2 ст.16 Закона № 300-З).

Отзыв электронного обращения не препятствуют последующему повторному направлению соответствующего обращения в государственный орган или иную государственную организацию.

## Сроки рассмотрения электронных обращений

Сроки рассмотрения электронных обращений, поступивших в государственные органы и иные государственные организации, совпадают со сроками, предусмотренными для работы с письменными обращениями и определенными [ст.17](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D39#a39) Закона № 300-З.

Так, электронные обращения должны быть рассмотрены **не позднее 15 дней**, а электронные обращения, требующие дополнительного **изучения и проверки, - не позднее одного месяца**, если иной срок не установлен законодательными актами. В случае если для решения изложенных в электронных обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, **превышающие месячный срок**, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления электронных обращений, **направляется письменное уведомление** о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения электронных обращений по существу ([п.3](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D52#a52) ст.17 Закона № 300-З).

## Особенности работы с электронными обращениями

Электронные обращения, поданные в порядке, установленном [Законом](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D7#a7) № 300-З, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме электронных обращений не допускается ([ч.1](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D156#a156) п.1 ст.13 Закона № 300-З).

 При работе с электронными обращениями действуют правила [ст.14](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D37#a37) Закона № 300-З.

Например, **ответы на электронные обращения могут не направляться заявителям, если** для решения изложенных в обращениях вопросов **совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей**. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения заявителями соответствующих записей на обращениях или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

Электронные обращения **принимаются к сведению и ответы на них не направляются в случаях**, если в электронных обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций; электронные обращения содержат только благодарности; электронные обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на электронное обращение.

**Действие** [**Закона**](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D7#a7) **№ 300-З не распространяется на:**

• обращения, подлежащие рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения работника к нанимателю, а также иные обращения, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения;

• переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами ([ст.2](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D30#a30) Закона № 300-З).

[Законом](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D216929%26a%3D7#a7) № 300-З **не урегулирован порядок направления электронных обращений в другие организации** в соответствии с их компетенцией.

Вместе с тем государственные органы и иные государственные организации в системе учета и обработки обращений направляют электронные обращения для рассмотрения государственным органам и государственным организациям в соответствии с их компетенцией ([абз.6](file:///C%3A%5CUsers%5CAdmin%5CDownloads%5Ctx.dll%3Fd%3D622882%26a%3D36#a36) п.8 Положения № 986).

В случае отсутствия регистрации государственного органа или иной государственной организации в системе учета и обработки обращений по каким-либо причинам допустимо перенаправление таких электронных обращений в письменном виде.