

# ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

15 июля 2015 г. № 306-З

## О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц»

Принят Палатой представителей 26 июня 2015 года

Одобен Советом Республики 30 июня 2015 года

*Статья 1.* Внести в Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852) следующие изменения и дополнения:

1. В статье 1:

в абзаце восьмом слово «размещенное» заменить словами «размещенное в специальной рубрике»;

абзац двенадцатый изложить в следующей редакции:

«повторное обращение – письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу одному и тому же индивидуальному предпринимателю, поступившие в течение трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление);».

2. Пункт 1 статьи 2 после слова «процедурах,» дополнить словами «обращений работника к нанимателю,».

3. Пункт 2 статьи 6 изложить в следующей редакции:

«2. Должностные лица организаций, проводящие личный прием, а также работники организаций, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

обращения по вопросам, не относящимся к компетенции этих организаций;

обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.».

4. В статье 7:

абзац четвертый после слова «истребования» дополнить словами «, в том числе в электронной форме,»;

абзац шестой после слова «ответы» дополнить словом «(уведомления)».

5. В статье 8:

после абзаца второго дополнить статью абзацем следующего содержания:

«подавать обращения в организации, индивидуальным предпринимателям в соответствии с их компетенцией;»;

абзацы третий–пятый считать соответственно абзацами четвертым–шестым.

6. Дополнить Закон статьей 8<sup>1</sup> следующего содержания:

*«Статья 8<sup>1</sup>. Права организаций, индивидуальных предпринимателей*

Организации, индивидуальные предприниматели имеют право:

запрашивать в установленном порядке документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях;

обращаться в суд для взыскания с заявителей расходов, понесенных в связи с рассмотрением систематически направляемых (три и более раза в течение года) необоснованных обращений в одну и ту же организацию, к одному и тому же индивидуальному предпринимателю от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения;

осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.».

7. Из абзаца десятого статьи 9 слова «и решений об оставлении обращений без рассмотрения по существу» исключить.

8. В статье 10:

пункт 1 дополнить частью четвертой следующего содержания:

«Электронные обращения подаются в порядке, установленном статьей 25 настоящего Закона.»;

пункты 3 и 5 после слова «пяти» дополнить словом «рабочих».

9. В статье 12:

из абзаца третьего пункта 2 слова «и (или) места работы (учебы)» исключить;

абзац пятый пункта 3 после слов «(если таковое имеется)» дополнить словами «либо инициалы».

10. Пункт 1 статьи 13 изложить в следующей редакции:

«1. Обращения, поданные в порядке, установленном настоящим Законом, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

При подаче заявителем нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ответа (уведомления) на первоначальное обращение на такие обращения может направляться общий ответ (уведомление) в сроки, установленные настоящим Законом для рассмотрения первоначально поступившего обращения. В этом случае указанные обращения учитываются как одно обращение.».

11. В статье 14:

в пункте 1:

в части первой слово «решены» заменить словом «рассмотрены»;

после части первой дополнить пункт частью следующего содержания:

«В ответах на письменные обращения о предоставлении информации, опубликованной в официальных периодических печатных изданиях, других средствах массовой информации либо размещенной в открытом доступе на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет или на других государственных информационных ресурсах глобальной компьютерной сети Интернет, сайтах иных организаций, вместо такой информации могут содержаться название, дата выхода и номер официального периодического печатного издания, другого средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, либо адрес сайта в глобальной компьютерной сети Интернет, на котором размещена запрашиваемая информация.»;

часть вторую считать частью третьей;

в пункте 2 слово «решены» заменить словом «рассмотрены».

12. В статье 15:

в пункте 1:

абзац третий после слова «процедурах» дополнить словами «, обращения являются обращениями работника к нанимателю»;

из абзаца шестого слова «если оно уже было рассмотрено по существу» исключить;

пункты 3 и 4 изложить в следующей редакции:

«3. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимают руководитель организации, индивидуальный предприниматель, к которым поступило обращение, или уполномоченное ими должностное лицо.

4. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, предусмотренных абзацем седьмым пункта 1 настоящей статьи, статьей 23, частью второй пункта 1 статьи 24 настоящего Закона, заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

В случаях, предусмотренных абзацами третьим и четвертым пункта 1 настоящей статьи, за исключением случая, предусмотренного частью второй пункта 1 статьи 24 настоящего Закона, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.»;

дополнить статью пунктом 5 следующего содержания:

«5. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.».

13. В статье 17:

пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения в организации, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений организации, индивидуального предпринимателя.

Течение сроков, определяемых месяцами или днями, исчисляется в месяцах или календарных днях, если иное не установлено настоящим Законом.

Срок рассмотрения обращений, направленных в соответствии с частью первой пункта 3 статьи 10 настоящего Закона в организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в этих организациях.

Сроки рассмотрения обращений, направленных депутату Палаты представителей, члену Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь, депутату местного Совета депутатов, отсутствующим в связи с отпуском, временной нетрудоспособностью, служебной командировкой, исчисляются со дня, следующего за днем окончания отпуска, временной нетрудоспособности, служебной командировки.»;

в части второй пункта 3 слова «заявители в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляются» заменить словами «заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление».

14. В статье 18:

название статьи после слова «ответам» дополнить словом «(уведомлениям)»;

в пункте 1:

часть первую изложить в следующей редакции:

«1. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения излагаются на языке обращения. Письменные ответы должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.»;

из части третьей слова «либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу» исключить;

пункт 2 после слова «ответы» дополнить словом «(уведомления)».

15. В статье 19:

пункт 2 после слов «направляемых» и «сведения» дополнить соответственно словами «(три и более раза в течение года)» и «(суммы, подлежащие выплате экспертам и другим специалистам, привлекаемым к рассмотрению обращений, почтовые расходы, расходы, связанные с выездом на место рассмотрения обращения, и другие расходы, за исключением оплаты рабочего времени работников, рассматривающих обращения)»;

дополнить статью пунктом 3 следующего содержания:

«3. Порядок расчета расходов, указанных в пункте 2 настоящей статьи, устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.»

16. В пункте 2 статьи 20:

слова «сообщает заявителю» и «уведомить заявителя» заменить соответственно словами «уведомляет заявителя» и «направить ответ заявителю»;

после слова «трех» дополнить пункт словом «рабочих».

17. В пункте 1 статьи 21 слова «абзацем шестым» и «заявителю письменно сообщается» заменить соответственно словами «абзацами третьим, четвертым или шестым» и «заявитель письменно уведомляется».

18. Статью 22 дополнить пунктом 3 следующего содержания:

«3. В случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, ответ на такое обращение направляется этому заявителю с просьбой проинформировать других заявителей. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей.»

19. В статье 23:

слова «и (или) места работы (учебы)» исключить;

после слова «нахождения» дополнить статью словами «либо указанные данные не соответствуют действительности».

20. В статье 24:

в пункте 1:

после части первой дополнить пункт частью следующего содержания:

«Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, индивидуального предпринимателя, не касающиеся качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.»;

часть вторую считать частью третьей;

из пункта 5 слова «регистрируется в налоговом органе по месту постановки организации, индивидуального предпринимателя на учет,» исключить.

21. Статью 25 изложить в следующей редакции:

### *«Статья 25. Рассмотрение электронных обращений»*

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

На официальном сайте государственного органа, иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет должна быть размещена информация о способе либо способах подачи электронных обращений в этот государственный орган, иную государственную организацию (направление на адрес электронной почты и (или) размещение в специальной рубрике на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет).

Требования к специальной рубрике на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет, предназначенной для размещения электронных обращений, определяются Советом Министров Республики Беларусь.

Электронные обращения, поступившие в организации, не указанные в части первой настоящего пункта, не рассматриваются, если иной порядок работы с такими обращениями не определен руководителем организации (вышестоящей организации).

2. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 1, абзацами вторым–четвертым пункта 2 либо абзацами вторым–пятым пункта 3 статьи 12 настоящего Закона, а также содержать адрес электронной почты заявителя.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

При несоблюдении требований, указанных в частях первой и второй настоящего пункта, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном пунктом 4 статьи 15 настоящего Закона.

3. Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

4. Если для рассмотрения электронного обращения по существу необходимо указание персональных данных заявителя или иных лиц, за исключением содержащихся в обращении, заявителю предлагается обратиться с устным или письменным обращением.

5. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях, за исключением случаев, предусмотренных частью второй настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случаях, если:

заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;

в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление).

6. Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 1 статьи 18 настоящего Закона, а также содержать фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя государственного органа или иной государственной организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения.

7. В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя государственного органа или иной государственной организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте государственного органа или иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.».

22. Часть первую пункта 2 статьи 28 после слов «обращения вопросы» дополнить словами «(при их наличии)».

*Статья 2.* Совету Министров Республики Беларусь:

в трехмесячный срок:

совместно с Национальным центром законодательства и правовых исследований Республики Беларусь подготовить и внести в установленном порядке предложения о приведении законодательных актов в соответствие с настоящим Законом;

привести решения Правительства Республики Беларусь в соответствие с настоящим Законом;

в шестимесячный срок:

обеспечить приведение республиканскими органами государственного управления, подчиненными Правительству Республики Беларусь, их нормативных правовых актов в соответствие с настоящим Законом;

принять иные меры по реализации положений настоящего Закона.

*Статья 3.* Настоящий Закон вступает в силу в следующем порядке:

статья 1 – через шесть месяцев после официального опубликования настоящего Закона;  
иные положения – после официального опубликования настоящего Закона.

*Президент Республики Беларусь*

*А.Лукашенко*