

О системе учёта и обработки электронных обращений граждан

В соответствии со статьёй 3 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон об обращениях) граждане Республики Беларусь имеют право на обращение в организации путём подачи письменных, электронных и устных обращений. С 1 января 2023 года электронные обращения подаются исключительно через Государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учёта и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее-Система обращений). Электронные обращения, поданные не через Систему обращений регистрации и рассмотрению не подлежат.

Для подачи обращения гражданину сначала необходимо лично зарегистрироваться в данной системе. Сделать это достаточно просто: зайти на сайт «обращения.бел», заполнить формы, представленные в рубрике «регистрация» (фамилия, имя, отчество, почтовый и электронный адрес, номер мобильного телефона, логин и пароль). После того как система пришлёт на телефон проверочный код, повторно подтвердив свой логин и пароль гражданин получает в системе свой электронный кабинет, через который он и будет направлять свои обращения как с персонального компьютера, так и с мобильного телефона. И обращения, и все ответы на них будут храниться в личном электронном кабинете, что значительно удобнее и дешевле, чем на бумажных носителях. Система обращений в автоматическом режиме отслеживает сроки рассмотрения обращений, оповещает о поступлении обращений и ответов на них, позволяет пересылать обращения в другие организации, делать необходимые запросы.

При работе в Системе обращений гражданам надо учитывать ряд следующих обстоятельств и правил:

1. Система обращений предназначена для подачи обращений, рассматриваемых исключительно в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц». Если Ваш вопрос подлежит рассмотрению в рамках административного процесса, в рамках гражданского, хозяйственно-процессуального или уголовно-процессуального законодательства, законодательства об административных процедурах, обращения работника к нанимателю, то ответы по существу на эти вопросы через данную Систему направляться не будут.

2. Нельзя направить через Систему обращений свои претензии в адрес индивидуальных предпринимателей, поскольку на данном сервисе аккредитованы только юридические лица государственной формы собственности (от сельского детского дошкольного учреждения до Администрации Президента Республики Беларусь). К индивидуальным предпринимателям следует обращаться путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

3. Гражданин при направлении обращения через Систему обращений выбирает из списка ту организацию, от которой хочет получить ответ. И тут важно направлять свой вопрос именно тому, кто вправе и уполномочен рассматривать данный вопрос. Если обращение будет направлено не по компетенции, то в течение 5 рабочих дней оно либо вернётся обратно с разъяснением о том, куда следует обратиться, либо сразу будет перенаправлено в другую инстанцию с уведомлением заявителя через личный кабинет. В данном случае срок рассмотрения обращения может значительно увеличиться. Если есть сомнения по поводу адресата, рекомендуется обратиться к Указу Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г №498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан» (далее Указ №498), которым утверждён Перечень государственных организаций, ответственных за рассмотрение по существу обращений в отдельных сферах жизнедеятельности населения.

4. Согласно пункта 1 Указа №498 обращения граждан независимо от того, в какой государственный орган или иную организацию они поступили, первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией в местных исполнительных и распорядительных органах, подчиненных им организациях, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях (далее – местные органы). Если минуя местные органы гражданин обратился в вышестоящую инстанцию (а бывает одновременно сразу в несколько областных и республиканских инстанций) при отсутствии в Системе обращений информации о рассмотрении вопроса на местном уровне данное обращение будет переадресовано обратно на местный уровень. А уже обжаловать ответ местного органа на обращение можно и в вышестоящую инстанцию (статья 20 Закона об обращениях). При несогласии с решением вышестоящей инстанции гражданин получает право обратиться в суд. Данные требования законодательства позволяют более рационально использовать государственные ресурсы при рассмотрении обращений, особенно в случаях злоупотребления гражданами своим правом на обращения.

По состоянию на 1 ноября 2024 года в Системе обращений уже зарегистрировано 230 700 граждан, более 20 тысяч юридических лиц, учтено 976 247 электронных обращений, в том числе 189 обращений и поручений по обращениям от вышестоящих органов, направленных для рассмотрения в Островецкий райисполком. Данная система становится всё более популярной как официальный и удобный электронный сервис взаимодействия населения и государственных организаций.

Заведующий сектором по работе с обращениями граждан и
юридических лиц Островецкого райисполкома О.А. Жданович