

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

К. А. Янушкевич

ksusha5390353903@mail.ru;

Научный руководитель – Л. А. Краснобаева, кандидат юридических наук, доцент

В статье анализируются изменения законодательства в сфере обращений граждан, связанные с созданием системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, а также рассмотрением электронных обращений.

Ключевые слова: обращения; электронные обращения; система учета и обработки обращений; личный кабинет.

В современном мире цифровизация проникает во все сферы жизни общества. Цифровизация применяется в бизнесе, на производстве, в государственных институтах. И если цифровизация бытовой сферы стала привычной для общества, то для государственных структур всё не так однозначно.

С целью совершенствования законодательства об обращениях граждан и юридических лиц в Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон №300-З) внесены изменения и дополнения, которые вступили в силу со 2 января 2023 года. Изменения направлены на совершенствование порядка подачи и рассмотрения электронных обращений с учетом новых способов коммуникации.

Электронное обращение, скорректированное с новыми изменениями, – это обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений. Изменения обусловлены введением государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, которая обеспечивает право подачи электронных обращений и получения их результатов.

В соответствии с новой редакцией статьи 25 Закона №300-З 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 статьей.

Подача электронных обращений и получение результатов их рассмотрения обеспечивается через систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц – Государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки об-

ращений граждан и юридических лиц. С этой целью создается сайт, на котором заявителям необходимо пройти процесс авторизации, включающий в себя несколько вариантов:

регистрация на сайте системы обращений с использованием номера телефона;

путем использования электронно-цифровой подписи;

регистрация и авторизация через Единую систему идентификации физических и юридических лиц (посредством ID-карт)

регистрация и авторизация посредством Национальной почтовой электронной системы [1].

Из личного кабинета, в который заявитель попадет после прохождения авторизации, можно направить обращение в государственные органы и организации. По результатам рассмотрения обращения будут направляться ответы (уведомления) посредством системы учета и обработки обращений заявителю, за исключением случаев, когда он просит направить в его адрес письменный ответ.

Государство внедряет цифровые технологии в государственные структуры, однако вопросы эффективности и рисков от такого внедрения, а также некоторые проблемы всё же возникают.

Во-первых, риски связаны с повышением расходов на внедрение и обслуживание технических средств, совершенствованием работы кадров с электронной системой и их адаптацией к объему электронной информации.

Во-вторых, требуется постоянная работа по совершенствованию мер защиты электронных систем от несанкционированного взлома с целью разглашения, копирования и изменения содержащихся данных.

На основе опыта Российской Федерации и Республики Беларусь в области подачи электронных обращений, отмечается, что государственные органы не успевают обрабатывать поток обращений граждан, что служит одной из причин формальных ответов на обращения [2, с. 38].

Также следует отметить, что большое количество граждан не обладают необходимыми навыками работы с техническими устройствами либо не имеют необходимых технических возможностей.

Еще одной проблемой может быть злоупотребления граждан правом на обращение, то есть одни и те же обращения могут неоднократно рассылаться в различные органы государственной власти [2, с. 38].

Таким образом несмотря на то, что внедрение системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц в деятельность государственных органов и организаций позволит автоматизировать процессы учета и обработки обращений, обеспечить хранение обращений и результатов их рассмотрения на всех уровнях государственного управле-

ния, существуют различные риски, требующие особого внимания и работы над ними.

Библиографические ссылки

1. Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц [Электронный ресурс]. URL: <https://www.google.com/search?q=1>. Дата обращения: 06.04.2023.
2. Л. В. Андриченко Электронные обращения в условиях развивающегося цифрового государства: опыт Российской Федерации и Республики Беларусь. Журнал Белорусского государственного университета / учредитель: Белорусский государственный университет. 2020. № 1. С. 34-43