

О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения  
Директива № 2 от 27 декабря 2006 г. (в редакции Указа № 135 от 23 марта 2015 г.)  
27 декабря 2006 г.

Важнейшими задачами белорусского государства являются защита прав и законных интересов граждан, создание условий для свободного и достойного развития личности, повышение качества жизни людей. Успешное решение этих задач во многом зависит от того, насколько эффективно действует система работы с населением.

Государством постоянно принимаются меры, направленные на совершенствование механизмов работы с гражданами по рассмотрению обращений и совершению административных процедур. И в этом направлении сделано немало.

В то же время от населения поступают жалобы на недостаточную эффективность работы организаций жилищно-коммунального хозяйства, торговли и транспорта, качество медицинского и иного обслуживания, недостатки в сфере строительства, до конца не изжит формализм в работе государственного аппарата с людьми. При рассмотрении таких обращений возникают ситуации, когда на местах устраняются лишь частные последствия имеющихся проблем, но не проводится системная работа по предотвращению причин их возникновения.

Государственным органам на всех уровнях государственного управления необходимо уделять максимальное внимание повышению результативности работы с гражданами, а также мероприятий по обеспечению нормальной жизнедеятельности населения. Дебюрократизация должна носить всеобщий, тотальный характер, проникать во все без исключения аспекты жизни общества, затрагивать деятельность всех взаимодействующих с гражданами структур.

Следует переходить к новому, более высокому уровню взаимодействия государства и народа, основываясь на современном уровне развития информационных технологий и максимально используя имеющиеся возможности в сфере информатизации.

Необходимо создавать такие условия, при которых граждане и представители юридических лиц будут тратить минимум времени и сил при обращении в государственные органы и организации, оказывающие услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, а также активно участвовать в выработке важнейших управленческих решений.

В целях повышения эффективности работы с гражданами, качества обеспечения жизнедеятельности населения, открытости государственных органов, а также дальнейшей дебюрократизации деятельности государственных органов и иных организаций:

1. Считать состояние работы с населением одним из основных критериев оценки деятельности государственных органов и организаций (далее, если не указано иное, – государственные органы). В связи с этим:

1.1. руководителям государственных органов:

расширить практику использования ”прямых телефонных линий“, регулярного проведения должностными лицами государственных органов выездных личных приемов граждан и представителей юридических лиц, встреч с населением, пресс-конференций по

актуальным для населения вопросам, в том числе с привлечением депутатов всех уровней, представителей средств массовой информации и общественных объединений. При этом поднимаемые гражданами вопросы, не требующие специальной дополнительной проверки и относящиеся к компетенции соответствующего должностного лица, должны решаться безотлагательно;

внедрять в практику предварительную запись на личный прием в государственные органы по телефону или с помощью электронных средств связи. При изменении согласованного порядка личного приема соответствующий государственный орган должен уведомить об этом гражданина;

обеспечить режим работы структурных подразделений, должностных лиц государственных органов, осуществляющих прием граждан, в том числе с заявлениями об осуществлении административных процедур, в удобное для населения время. Прием граждан в рабочие дни должен начинаться не позднее 8.00 или завершаться не ранее 20.00, а также осуществляться по субботам и (или) воскресеньям, если это необходимо с учетом количества и специфики обращений. Руководители несут персональную ответственность за обеспечение указанного режима работы в возглавляемых государственных органах, а также в подчиненных организациях;

принять меры по недопущению возникновения очередей, а также длительного ожидания гражданами приема в государственных органах, организациях, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, в том числе путем обеспечения своевременной укомплектованности кадрами, внедрения информационных технологий дистанционного обслуживания граждан, системы электронного управления очередью. В случае систематического возникновения указанных негативных ситуаций принимать безотлагательные меры по устранению этих явлений и порождающих их причин;

исключить случаи необоснованного вызова граждан в суды, органы прокуратуры, внутренних дел, государственной безопасности, Комитета государственного контроля, налоговые, таможенные и иные государственные органы, их нахождения в указанных органах сверх установленного законодательными актами времени, а также сверх времени, необходимого для производства процессуальных действий;

при принятии решений, затрагивающих права и законные интересы граждан, неукоснительно соблюдать требования законодательства, не допускать их произвольного толкования при применении. В случае неясности или нечеткости предписаний правового акта решения должны приниматься исходя из максимального учета интересов граждан;

обращать особое внимание на обеспечение внимательного, ответственного, доброжелательного отношения работников к гражданам. По каждому случаю формализма, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к людям проводить проверку и при подтверждении соответствующих фактов привлекать виновных к ответственности вплоть до освобождения от занимаемой должности;

1.2. руководителям республиканских органов государственного управления и местных исполнительных и распорядительных органов и (или) их заместителям по графику проводить:

личный прием каждую среду с 8.00 до 13.00;

”прямые телефонные линии“ с населением каждую субботу с 9.00

до 12.00;

выездные личные приемы не реже одного раза в квартал.

При необходимости, обусловленной в том числе значительным количеством обращений граждан, мероприятия, указанные в абзацах втором и третьем части первой настоящего подпункта, могут проводиться более продолжительное время;

1.3. рекомендовать депутатам всех уровней, членам Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь:

при рассмотрении обращений, содержащих информацию о нарушении прав и законных интересов граждан, использовать имеющиеся полномочия для устранения допущенных нарушений, сохранять вопросы на контроле до их полного разрешения;

активизировать работу по решению на местах актуальных проблем жизнеобеспечения населения;

стимулировать заинтересованность людей в развитии своих регионов, способствовать формированию канала обратной связи с населением, в том числе посредством общественных обсуждений интересующих граждан вопросов;

1.4. государственным средствам массовой информации в трехдневный срок уведомлять государственные органы об опубликованных в соответствующих периодических изданиях либо о прозвучавших в программах теле- и радиоканалов материалах о невыполнении работниками таких органов требований законодательства при работе с населением.

Руководители государственных органов обязаны рассмотреть такие материалы и принять меры по устранению допущенных нарушений и причин, их порождающих, а также привлечь виновных в этом к ответственности;

1.5. Министерству информации:

организовать постоянное освещение в средствах массовой информации принимаемых мер по деbüroкратизации государственного аппарата, совершенствованию работы с населением;

на постоянной основе проводить информационно-пропагандистскую работу, направленную на разъяснение населению конституционных требований по взаимной ответственности государства перед гражданами и граждан перед государством.

2. Принять меры по дальнейшему совершенствованию порядка осуществления административных процедур. При этом:

2.1. запретить государственным органам истребование от заинтересованных лиц, обратившихся за осуществлением административной процедуры, документов и сведений, не предусмотренных законодательством об административных процедурах, а также неправомерный отказ в принятии заявлений об осуществлении административных процедур, в том числе в связи с временным отсутствием соответствующего работника.

При выявлении фактов нарушения запретов, предусмотренных в части первой настоящего подпункта, рассматривать такие факты в качестве грубого нарушения должностных обязанностей;

2.2. руководителям государственных органов обеспечить:

надлежащую организацию мест приема граждан в государственных органах, осуществляющих административные процедуры, включая обеспечение достаточным количеством сидячих мест для посетителей и парковочных мест для транспорта, питьевой водой, иными удобствами, формирование безбарьерной среды для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями передвижения в целях их беспрепятственного доступа к местам приема граждан; <https://president.gov.by/ru/documents/direktiva-2-ot-27-dekabrya-2006-g-1398>