ДИРЕКТИВА ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
27 декабря 2006 г. № 2

О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения

Изменения и дополнения:

Указ Президента Республики Беларусь от 23 марта 2015 г. № 135 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 25.03.2015, 1/15711) <P31500135>

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 дебюрократизации 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;

сокращение максимального времени ожидания в очереди при обращении за совершением административных процедур;

2.3. Совету Министров Республики Беларусь совместно с облисполкомами и Минским горисполкомом:

на системной основе проводить работу по упрощению административных процедур, в том числе путем сокращения количества документов, необходимых для их совершения;

принимать меры по обеспечению максимально полного информирования граждан об использовании при осуществлении административных процедур принципа «одно окно», в том числе через средства массовой информации и глобальную компьютерную сеть Интернет;

в трехмесячный срок проработать вопрос об обеспечении максимальной консолидации административных процедур в рамках одной службы и внести на рассмотрение Главы государства проект указа Президента Республики Беларусь, определяющего правовой статус и организацию деятельности служб «одно окно»;

в двухмесячный срок:

обеспечить разработку и утверждение инструкций по совершению сложных и многоступенчатых процедур, обеспечив четкий, прозрачный и максимально необременительный для граждан механизм осуществления таких процедур, установление

промежуточных и предельных сроков их выполнения, исключение надуманных и необоснованно затратных требований;

минимизировать количество административных процедур, для осуществления которых гражданам необходимо лично посещать г. Минск либо областные центры;

2.4. облисполкомам и Минскому горисполкому исключить необходимость неоднократного посещения гражданами различных подразделений местного исполнительного и распорядительного органа (подчиненных организаций) для подачи заявлений об осуществлении административных процедур. Прием заявлений об осуществлении административных процедур и предоставление необходимых консультаций должны осуществляться в одном месте.

3. Повысить уровень информатизации в сфере работы с гражданами и организациями. В этих целях:

3.1. Совету Министров Республики Беларусь обеспечить полномасштабный переход государственных органов к электронному документообороту при реализации государственных функций, осуществлении взаимодействия или совершении административных процедур, в том числе принять необходимые меры:

до 1 января 2016 г.:

по обеспечению своевременного перехода на межведомственное электронное взаимодействие государственных органов и подчиненных им организаций;

по сокращению бумажного документооборота с одновременным расширением практики использования электронного формата представления документов;

по обеспечению информационно-технологического взаимодействия всех информационных ресурсов, необходимых для осуществления административных процедур, а также по доработке программного комплекса «Одно окно» с учетом выявленных на практике недостатков в его работе;

до 1 января 2017 г.:

по организации возможности совершения административных процедур в электронном виде, начиная от дистанционной подачи заявлений об осуществлении административных процедур (заявок на их осуществление) и заканчивая получением результатов в виде электронного документа;

по созданию и внедрению информационных ресурсов, позволяющих проводить идентификацию граждан в процессе осуществления административных процедур в электронном виде;

по стимулированию граждан к обращению за осуществлением административных процедур в электронном виде;

3.2. Совету Министров Республики Беларусь совместно с облисполкомами и Минским горисполкомом:

организовать поэтапное оснащение государственных органов системами аудио- и видеозаписи в целях контроля за корректностью приема граждан и уважительным отношением к людям;

на постоянной основе обеспечивать актуализацию сведений, содержащихся на интернет-сайтах государственных органов и подчиненных им организаций, в целях исключения противоречивой, неактуальной информации, восполнения пробелов в информировании населения;

3.3. руководителям государственных органов расширить практику общественного обсуждения на интернет-сайтах государственных органов наиболее значимых проектов нормативных правовых актов, обеспечивая путем использования результатов такого обсуждения вовлечение граждан в управление государством и создавая тем самым надежный барьер коррупции;

3.4. облисполкомам, Минскому горисполкому обеспечить размещение на интернет-сайтах рай- и горисполкомов информации о телефонах наиболее востребованных у населения служб по г. Минску, областным центрам, иным городам, а также информации о всех совершаемых на соответствующей территории административных процедурах, включая адреса и режим работы осуществляющих эти процедуры организаций, об

административных процедурах, осуществляемых в электронном виде, о порядке подачи заявлений об осуществлении таких процедур.

4. Установить, что создание условий для обеспечения нормальной жизнедеятельности граждан, повышения качества оказания услуг населению является первоочередной задачей местных исполнительных и распорядительных органов. Все проблемы и трудности населения должны в первую очередь разрешаться непосредственно на местах. В этих целях:

4.1. облисполкомам и Минскому горисполкому:

в приоритетном порядке обеспечить надлежащую работу организаций жилищно-коммунального хозяйства, здравоохранения, торговли, учреждений образования, транспортных и иных организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, на соответствующей территории. Телефоны указанных организаций должны быть размещены на интернет-сайтах рай- и горисполкомов, а качество их работы поставлено на постоянный контроль;

организовать в каждом районе, в том числе на платной основе, предоставление населению услуг по аренде техники для проведения сельскохозяйственных и строительных работ, доставке на дом сельскохозяйственной продукции при ее сезонном приобретении, дров и иного топлива, реализуемых населению для отопления, и иных услуг, востребованных населением;

на периодической основе анализировать качество оказания услуг населению, в том числе с учетом количества поступивших жалоб, и принимать меры по повышению эффективности их оказания;

4.2. Совету Министров Республики Беларусь совместно с облисполкомами и Минским горисполкомом:

разработать и внедрить систему рейтинговой оценки гражданами эффективности деятельности организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, качества осуществления административных процедур путем анкетирования, проведения опросов в глобальной компьютерной сети Интернет и иных мероприятий с использованием информационных и телекоммуникационных технологий. Обеспечить надлежащий учет этой информации и использование ее при оценке деятельности соответствующих организаций и проведении ротации их руководящих кадров;

повысить уровень оказания услуг населению организациями системы Белорусского республиканского союза потребительских обществ, республиканского унитарного предприятия почтовой связи «Белпочта», иными организациями республиканского значения, оказывающими услуги населению, и обеспечить контроль за надлежащим качеством оказания этих услуг;

4.3. рекомендовать республиканскому общественному объединению «Белая Русь», общественному объединению «Белорусский республиканский союз молодежи» во взаимодействии с территориальными центрами социального обслуживания населения организовать волонтерское движение по оказанию ветеранам, инвалидам, пожилым людям, иным категориям граждан помощи во взаимоотношениях с государственными органами и организациями, оказывающими услуги населению.

5. Генеральной прокуратуре:

усилить надзор за соблюдением законодательства при принятии решений, затрагивающих права и законные интересы граждан, должностными лицами государственных органов, а также за соблюдением этих прав и законных интересов правоохранительными органами при рассмотрении заявлений и сообщений о преступлениях, законностью судебных решений по гражданским, уголовным делам, делам об административных правонарушениях, затрагивающих права и законные интересы граждан. Взять на особый контроль состояние работы с населением в правоохранительных органах;

осуществлять на постоянной основе мониторинг обращений, содержащих критику работы правоохранительных органов, в том числе размещенных в средствах массовой информации и глобальной компьютерной сети Интернет. В случае выявления нарушений

обеспечивать восстановление законности и привлечение виновных должностных лиц к ответственности;

обеспечить неукоснительное соблюдение должностными лицами органов прокуратуры требований законодательных актов, регламентирующих ее деятельность.

6. Следственному комитету взять на особый контроль обоснованность возбуждения и отказа в возбуждении уголовных дел, применения в отношении граждан мер пресечения, иных процессуальных решений, ограничивающих права и законные интересы граждан.

7. Совету Министров Республики Беларусь совместно с облисполкомами и Минским горисполкомом в трехмесячный срок разработать и утвердить план мероприятий по реализации положений настоящей Директивы.

8. Контроль за выполнением настоящей Директивы возложить на Администрацию Президента Республики Беларусь.

Президент Республики Беларусь **А.Лукашенко**