

Информационно-аналитический центр
при Администрации Президента Республики Беларусь

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

№ 12 (72)

***ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНАЯ РАБОТА ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
ДИРЕКТИВЫ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
ОТ 27 ДЕКАБРЯ 2006 Г. № 2
«О МЕРАХ ПО ДАЛЬНЕЙШЕЙ ДЕБЮРОКРАТИЗАЦИИ
ГОСУДАРСТВЕННОГО АППАРАТА»***

Минск 2009

ОПОРНЫЙ КОНСПЕКТ

Одной из главных составляющих благополучия белорусского общества является целенаправленная работа государственных органов управления по эффективному служению людям. Именно на достижение этой цели направлен ряд принятых в последние годы нормативно-правовых актов, призванных обеспечить доступность, простоту, оперативность решения насущных проблем каждого человека.

В их числе:

Декрет Президента Республики Беларусь от 14 января 2005 г. № 2 «О совершенствовании работы с населением», в соответствии с которым во всех государственных органах и организациях, а также у индивидуальных предпринимателей введена книга замечаний и предложений;

Указ Президента Республики Беларусь от 12 мая 2005 г. № 220 «О некоторых мерах по упрощению порядка совершения нотариальных действий», определяющий порядок работы нотариатов по принципу «одного окна»;

Указ Президента Республики Беларусь от 16 марта 2006 г. № 152 «Об утверждении перечня административных процедур, выполняемых государственными органами и иными государственными организациями по обращениям граждан за выдачей справок или других документов», устанавливающий основные принципы работы с населением при обращении в государственные организации;

Указ Президента Республики Беларусь от 6 сентября 2007 г. № 402 «О внесении изменений и дополнений в некоторые указы Президента Республики Беларусь по вопросам совершенствования организации работы с гражданами», дополнивший перечень административных процедур, выполняемых государственными органами и организациями по обращениям граждан;

Указ Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», закрепивший порядок первоочередного рассмотрения обращений непосредственно на

местах и личного приема граждан руководителями региональной вертикали по всей республике.

Общие требования к порядку осуществления административных процедур закреплены в **Зако́не Респу́блики Белару́сь от 28 октября 2008 г. «Об основах административных процедур»**. Работа по приведению действующего законодательства в соответствие с данным Законом позволила не только упростить административные процедуры и сократить их количество, но и устранить излишние административные барьеры.

Однако особым правовым актом стала **Директива Президента Респу́блики Белару́сь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О мерах по дальнейшей де́бюрокра́тизации госуда́рственно-го аппара́та»**, направленная на борьбу с проявлениями формализма, волокиты, бумаготворчества, чванства, неуважения к людям, безразличия к их судьбам и потребностям.

Директива способствовала не только совершенствованию работы государственных органов и организаций с населением, но и оптимизации внутренней деятельности государственного аппарата, сокращению переписки и отчетности, дальнейшему совершенствованию форм, методов и стиля работы государственного аппарата.

Однако никакими административными методами не удастся изжить негативные явления, если каждый гражданин и все граждане Беларуси не будут ежедневно бороться с этим чуждым нашему обществу проявлением. Как отмечено в данном документе, **«только совместными усилиями можно обеспечить защиту интересов отдельной личности, государства и общества, устранить негативные явления, связанные с проявлениями бюрократизма во всех сферах жизни»**. Подписание Директивы № 2 наглядно подтверждает то большое значение, которое придается де́бюрокра́тизации. Задача по недопущению проявлений формализма, волокиты, предвзятости, равнодушия в отношении граждан рассматривается как неотъемлемая часть обеспечения национальной безопасности, потому что создание всесторонне комфортных условий для жизнедеятельности людей – это и есть построение государства для народа, есть высшая цель нашего государства.

Только последовательное и повсеместное осуществление требований по дебиюкратизации государственного аппарата в комплексе с другими мерами способно максимально приблизить власть к интересам рядового гражданина.

ВВЕДЕНИЕ

В ежегодном Послании белорусскому народу и Национальному собранию 23 апреля 2009 г. Президент Республики Беларусь А.Г. Лукашенко подчеркнул: *«Власть в нашей стране обладает огромным и самым значимым ресурсом – кредитом доверия людей. И отдавать его каждый год мы должны все с большими процентами. Все это время власть была вместе с людьми, жила их интересами и заботами, старалась эффективно решать возникающие проблемы. Эта формула взаимоотношений, своего рода социально-политический контракт, остается неизменной! И спрос с государственных органов за ее соблюдение будет только возрастать»*.

Одним из важнейших направлений дальнейшего повышения доверия населения к власти Глава государства назвал беспощадную борьбу с бюрократизмом, чиновничьим высокомерием и произволом. Такой ориентир вполне объясним, ведь невнимательное отношение, равнодушие в работе с людьми способны перечеркнуть любые достижения.

Сегодня в стране меняется статус государственной власти. Она стала партнером гражданина. Такой подход потребовал усовершенствования механизма работы государственного аппарата. А основной путь изменения стиля этой работы – дебюрократизация. Поэтому на протяжении ряда лет руководством страны последовательно и настойчиво предпринимаются меры, позволяющие оперативно и качественно принимать решения и максимально учитывать законные интересы граждан.

**1. ДИРЕКТИВА ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
ОТ 27 ДЕКАБРЯ 2006 Г. № 2
«О МЕРАХ ПО ДАЛЬНЕЙШЕЙ ДЕБЮРОКРАТИЗАЦИИ
ГОСУДАРСТВЕННОГО АППАРАТА»
КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОГО АППАРАТА,
СОХРАНЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СТАБИЛЬНОСТИ
В ОБЩЕСТВЕ И УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ СТРАНЫ**

*Люди должны быть нашими партнерами,
а не просителями. Они не должны ходить
с протянутой рукой для решения того или ино-
го вопроса.*

А.Г. Лукашенко

Выступая на третьем Всебелорусском народном собрании, Президент Республики Беларусь А.Г. Лукашенко назвал в качестве одного из главных приоритетов для Беларуси *«...дальнейшее развитие эффективного правового государства, работающего на благо народа... Мы должны еще больше повернуть государство лицом к простому труженику...»*. Кроме того, Глава государства подчеркнул, что *«основной путь здесь – дебюрократизация. То есть такие методы, которые позволили бы упростить принятие решений и приблизить власть к простому человеку, сделать ее работу более прозрачной и понятной для народа...»*.

Поэтому основное требование сегодня – человек, а власть должна идти от его интересов и потребностей.

Одна из важных составляющих дебюрократизации – совершенствование работы государственных органов с населением. Следует отметить, что вопросы эффективной работы государственного аппарата с гражданами находятся постоянно в поле зрения Главы государства. **14 января 2005 г. Президентом Республики Беларусь подписан Декрет № 2 «О совершенствовании работы с населением»**. Во всех государственных органах и организациях, а также у индивидуальных предпринима-

телей введена книга замечаний и предложений. Во многом благодаря именно этому Декрету в республике создана единая система анализа и реагирования на общественное мнение о деятельности государственных органов и организаций, индивидуальных предпринимателей. На повышение защиты прав жителей Беларуси, усиление ответственности руководителей всех уровней за решение насущных проблем населения, устранение проявлений бюрократизма и иных недостатков в работе организаций направлены другие нормативные акты: **Указ Президента Республики Беларусь от 12 мая 2005 г. № 220 «О некоторых мерах по упрощению порядка совершения нотариальных действий»**, **Указ Президента Республики Беларусь от 13 сентября 2005 г. № 432 «О некоторых мерах по совершенствованию организации работы с гражданами в государственных органах, иных государственных организациях»**, **Указ Президента Республики Беларусь от 16 марта 2006 г. № 152 «Об утверждении перечня административных процедур, выполняемых государственными органами и иными государственными организациями по обращениям граждан за выдачей справок или других документов»**.

Принятие указанных нормативно-правовых актов способствовало совершенствованию работы государственных учреждений с гражданами. Однако, как показала практика, реальное выполнение требований данных документов оказалось не всегда ожидаемым. В то время как в средствах массовой информации проходили отчеты должностных лиц о том, что заявительный принцип «одного окна» успешно внедрен в деятельность государственных органов, на практике граждане, обращаясь за получением справок, не видели зачастую никаких реальных изменений. Во многих организациях выполнение запросов граждан проводилось с нарушением установленных сроков, нередко взималась непредусмотренная законодательством плата за услуги. Кроме того, для получения справки иногда истребовалось большое количество документов, а на их сбор затрачивались месяцы. Усугубляло ситуацию и то, что график работы государственных органов час в час дублировал стандартный рабочий день белорусских граждан. Безусловно, сложившаяся ситуация требовала срочных мер реагирования.

Такой мерой стало издание **Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О мерах по дальнейшей дебиюрократизации государственного аппарата»**.

Директива № 2 стала особым политико-правовым актом Главы государства, который консолидировал усилия государственных органов, общественных объединений и белорусских граждан по искоренению негативных явлений в такой жизненно важной сфере, как взаимодействие общества, граждан и государства (оптимизация внутренней деятельности государственного аппарата, сокращение переписки и отчетности, дальнейшее совершенствование форм, методов и стиля работы государственного аппарата). Ведь ее главная цель – наладить прямое общение с людьми.

Только благодаря Директиве изменены подходы к режиму работы государственных органов и организаций, осуществляющих прием граждан и выдачу им справок, сделав его удобным для населения.

Важным шагом стала регламентация порядка рассмотрения коллективных обращений граждан в государственные органы (к должностным лицам). Теперь они подлежат рассмотрению с выездом на место.

Особое внимание уделено совершенствованию отчетно-статистической работы в государстве. До принятия Директивы большой объем рабочего времени работников государственных органов затрачивался на подготовку и составление различного рода отчетов и справок. Имела место практика запроса одних и тех же сведений большим количеством различных государственных органов. Наличие большого числа отчетов и регулярных запросов различных сведений в конечном итоге оказывало негативное влияние на выполнение работниками государственных органов и организаций их основных функций, что, в свою очередь, ухудшало качество работы с населением.

Директивой предусмотрены меры, направленные на оптимизацию отчетно-статистической деятельности и сокращение документооборота. Установлен единый порядок сбора статистических данных и разовой информации, обязательный для всех государственных органов и организаций.

Необходимо отметить, что Директива Главы государства от 27 декабря 2006 г. № 2 «О мерах по дальнейшей де-бюрократизации государственного аппарата» – это часть планомерной политики по укреплению прав человека в нашей стране. Данный документ, четко закрепляющий права граждан и обязанности государственных служащих, является уникальным на всем постсоветском пространстве. Это востребованный и сбалансированный документ, который настраивает государственный аппарат на активную и плодотворную работу с гражданами.

Подводя итог, можно сказать, что в Беларуси создана и успешно работает нормативная база, способствующая преодолению таких негативных явлений, как формализм, волокита и неправильное отношение к людям. Директива стала основой для дальнейшего развития законодательства в этой сфере и является долгосрочной программой борьбы с бюрократическими проявлениями в государстве и обществе. В ней закреплены только те подходы, которые в настоящее время являются актуальными, особо необходимыми и первоочередными. Поэтому на сегодняшний день самое главное – ее эффективная реализация на практике. Однако никакими административными методами не удастся изжить негативные явления, если к этой работе не подключатся все граждане Беларуси.

2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БЕЛОРУССКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА В РЕАЛИЗАЦИИ МЕР ПО ДЕБЮРОКРАТИЗАЦИИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, НАПРАВЛЕННЫХ НА УПРОЩЕНИЕ РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С ГРАЖДАНАМИ

В нашей стране интересы государства находятся в неразрывной связи с интересами общества, а работа всех государственных органов направлена прежде всего на максимальное удовлетворение потребностей различных групп населения, конкретного гражданина. Поэтому в процессе дебюрократизации государственного аппарата особое внимание уделяется вопросам совершенствования белорусского законодательства, способствующего не только установлению справедливого баланса между публичными и частными интересами, но и более эффективной реализации гражданами своих прав и законных интересов. В первую очередь, это касается совершенствования правовой основы реализации принципа «одного окна».

Необходимо отметить, что реформа административных процедур – не просто разовая акция, а постоянная, кропотливая работа, насущная необходимость, диктуемая самой жизнью. Проводимая в последние годы работа по дебюрократизации и реформированию административных процедур заключается в том, чтобы эти процедуры были максимально простыми, четкими, понятными и доступными для всех, кто обращается в государственные органы и иные организации.

Важным шагом в этом направлении стало принятие Указа Президента Республики Беларусь от 6 сентября 2007 г. № 402 «О внесении изменений и дополнений в некоторые указы Президента Республики Беларусь по вопросам совершенствования организации работы с гражданами». Данный нормативный акт направлен на комплексную корректировку предыдущих указов Главы государства №№ 220, 432 и 152, регламентирующих работу государственных органов и организаций с населением в плане устранения проявлений бюрократизма и иных недостатков в их работе.

Надо отметить, что в процессе подготовки изменений и дополнений в указанные выше правовые акты было рассмотрено более 500 предложений, поступивших от ведомств, а также от граждан в процессе их личного приема.

Внесенные изменения коснулись прежде всего:

- **расширения и уточнения понятия «административная процедура».** Если ранее термин «административная процедура» охватывал лишь случаи выдачи государственным органом по обращению гражданина справки или другого документа, то с учетом внесенных изменений в определение данного термина включены и иные действия, выполняемые государственным органом (например, назначение пособий, предоставление безналичных жилищных субсидий, оформление льгот по оплате жилищно-коммунальных услуг и др.). Таким образом, порядок работы государственных органов с гражданами на основе принципа «одного окна» стал распространяться и на эти действия;

- **изменения порядка истребования нотариусами и государственными органами документов и (или) сведений, необходимых для совершения нотариальных действий или осуществления административных процедур,** за выдачу которых законодательством предусмотрена плата. Учитывая то, что нередко граждане обращались за осуществлением административной процедуры в уполномоченные органы, но в последующем не являлись за получением итоговых справок или документов, для подготовки которых запрашивались сведения из других государственных органов на платной основе, Указом № 402 установлена предоплата за выдачу запрашиваемых документов (сведений);

- **дополнения перечня административных процедур, выполняемых государственными органами и организациями по обращениям граждан,** новыми административными процедурами, совершаемыми в следующих сферах деятельности: сельское хозяйство; усыновление; опека, попечительство, патронаж; эмансипация; выдача документов в связи с пребыванием иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь; регистрация (прописка) граждан Республики Бела-

русь, иностранных граждан и лиц без гражданства по месту жительства (пребывания) в Республике Беларусь; оборот оружия.

На защиту и обеспечение прав и законных интересов граждан и юридических лиц, надлежащее рассмотрение их обращений государственными органами направлен также **Указ Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц».**

В Указе, прежде всего, **четко определен принцип и порядок первоочередного рассмотрения обращений граждан и юридических лиц непосредственно на местах.** Одновременно Указом **утвержден перечень государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений в отдельных, наиболее важных, сферах жизнедеятельности населения.** Граждане и юридические лица проинформированы о списке организаций, которые обязаны рассматривать обращения как в качестве первичной инстанции, так и в порядке обжалования действий местных органов.

Ужесточены меры, направленные на усиление ответственности и контроля за качественным и своевременным рассмотрением обращений. **Усилена персональная ответственность руководителей региональной вертикали за работу с обращениями.**

Указом **определен единый день (среда) личного приема граждан руководителями региональной вертикали по всей республике и регламентируется порядок его организации.**

Главное требование указа – изменение стиля работы органов власти, качественное и оперативное рассмотрение заявлений, особенно местными представительными и исполнительными органами, в которые чаще всего обращаются граждане за разрешением конкретных проблем. Каждый житель нашей страны должен ощущать себя не просителем у власти, а ее равноправным партнером. А это налагает на власть особые требования, выполнение которых невозможно без реформирования механизма работы государственного аппарата.

Надо отметить, что такая последовательная работа уже сыграла свою положительную роль. Об этом свидетельствуют

результаты социологического исследования, проведенного в апреле–мае 2009 г. Информационно-аналитическим центром при Администрации Президента Республики Беларусь. Согласно мониторингу, в среднем 40% опрошенных отмечают улучшение в информированности и предоставлении квалифицированной консультации, умении работать с людьми, профессионализме и компетентности, оперативности решения запросов граждан. А половина населения республики ставит оценку «хорошо» сельским, районным и областным исполнительным комитетам за организацию работы с письменными обращениями граждан.

Важным этапом на пути дебюрократизации стало принятие Закона Республики Беларусь от 28 октября 2008 г. «Об основах административных процедур». При его подготовке учитывался зарубежный опыт регламентации административных процедур (стран СНГ, Австрии, Германии, Греции, Китая, Финляндии, Швейцарии, Швеции, Чехии и др.). Данный правовой акт, где определены общие подходы при рассмотрении различных обращений, стал базовым документом, который комплексно, системно регулирует вопросы осуществления административных процедур. Он позволил не просто стандартизировать процесс осуществления административных процедур, а через установленную жесткую регламентацию последовательно совершеншаемых уполномоченным должностным лицом действий минимизировать зависимость населения от своеволия этого должностного лица, усилить гарантии реализации прав граждан.

И что особенно важно, действие данного Закона распространяется не только на граждан, но и на индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, в результате чего:

- во-первых, было исключено ведомственное нормотворчество при введении новых административных процедур (различные согласования и т.д.) в отношении субъектов хозяйствования, а также при регламентации основных требований к порядку осуществления таких административных процедур;

- во-вторых, получило законодательное закрепление требование об осуществлении административных процедур в отношении субъектов хозяйствования по принципу «одного окна».

Следует отметить, что непосредственно в Законе нашли отражение ряд положений Директивы Главы государства от 27 декабря 2006 г. № 2 «О мерах по дальнейшей де бюрократизации государственного аппарата».

Еще одним значительным шагом на пути де бюрократизации деятельности государственного аппарата стало подписание 22 июля 2008 г. Президентом Республики Беларусь Закона «О регистре населения». Данным актом предусмотрено создание правовой основы для формирования в Республике Беларусь современной единой системы учета персональных данных граждан страны. В регистр населения включаются наиболее актуальные и чаще востребованные при работе с обращениями граждан их персональные данные: фамилия, имя, отчество, пол, дата и место рождения и смерти, гражданство, семейное положение, место жительства, род занятий, налоговые обязательства и др. Это позволяет сократить переписку, запросы организаций в ходе данной работы, и что самое главное – потери времени при обращении граждан в органы государственной власти с целью получения того или иного документа, справки. В этой связи единая система учета персональных данных способствует более интенсивному внедрению в деятельность организаций принципа «одного окна».

Следует отметить, что создание в Беларуси регистра населения основано на положительном опыте иностранных государств, которые уже создали или внедряют единый банк персональных данных своих граждан. Подобные регистры функционируют более чем в 60 государствах мира, то есть почти в каждой третьей стране.

Отсюда становится понятно, что **введение административных процедур требует развития информационных технологий**. Сегодня современные информационные технологии должны быть на службе у государства, общества и граждан. Ведь благодаря развитию информационных технологий граждане могут получать через Интернет и компьютерные центры информационные услуги, предоставляемые государственными органами. В последующем население сможет получить через Интернет весь комплекс услуг от государства. То есть посетив только компьютерный центр, а при наличии компьютера и Ин-

тернета и вовсе не выходя из дому, можно будет заполнить налоговую декларацию, получить справку из ЖЭСа, зарегистрировать автомобиль, оплатить счета за телефон и коммунальные услуги, выполнить другие подобные операции. Все это актуально для дальнейшего развития принципа «одного окна» в отношениях государства и гражданина, деbüroкратизации власти, упрощения многих существующих процедур.

О важной роли сферы информационных технологий в жизни граждан и страны в целом свидетельствуют проведенные в Минске 23–27 ноября 2009 г. саммит «Соединим пространство СНГ», Региональное подготовительное собрание для стран СНГ к Всемирной конференции по развитию электросвязи 2010 года и 41-е заседание Совета глав администраций связи Регионального содружества СНГ в области связи. Целью данных мероприятий стало содействие развитию информационных технологий в регионе СНГ. Глава белорусского государства А.Г. Лукашенко выразил уверенность в том, что результатом работы минского форума станут конкретные совместные проекты, которые внесут вклад в создание на пространстве СНГ современного и доступного для всех информационного общества.

Следует отметить, что в рамках Государственной программы информатизации Республики Беларусь на 2003–2005 гг. и на период до 2010 года «Электронная Беларусь» уже реализован ряд проектов, обеспечивающих выполнение административных процедур на основе принципа «одного окна», а также оказания государственных информационных услуг населению, направленных на исполнение Директивы Главы государства № 2 «О мерах по дальнейшей деbüroкратизации государственного аппарата».

Программа «Электронная Беларусь» реализуется у нас с 2002 года. В ней 101 проект, из них по состоянию на июнь 2009 г. уже было реализовано 75.

В целом по уровню информатизации Беларусь, в начале реализации программы «Электронная Беларусь» занимавшая 88-е место, постепенно передвинулась на 54-е (из 188 стран мира).

При этом, по рейтингу ООН, среди стран СНГ мы на третьем месте после России (50-е место) и Украины (51-е).

Так, разработана и с 2008 года Министерством юстиции введена в постоянную эксплуатацию унифицированная автоматизированная информационная система – АИС «Взаимодействие». С ее внедрением исключены избыточные административные действия и в целом упрощена вся процедура исполнения государственных функций задействованными госорганами и организациями. Например, **время постановки на учет субъектов хозяйствования сократилась с 20–30 до 5 дней**. Кроме того, в Беларуси планируется ввести с 2010 года электронную регистрацию юридических лиц через специальный интернет-ресурс, что позволит упростить условия создания бизнеса. Кстати, в сфере регистрации предприятий Беларусь среди 183 стран, охваченных обзором Всемирного банка, занимает седьмое место.

Пользователями АИС «Взаимодействие» являются Минюст, регистрирующие, налоговые органы, органы государственной статистики, Фонда социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты, а также Белорусское республиканское унитарное страховое предприятие «Белгосстрах» и его обособленные подразделения.

В декабре 2008 г. завершены разработка и создание общереспубликанской базы данных для обмена информацией между государственными органами, иными государственными организациями в целях дальнейшей оптимизации работы по обращениям граждан для выдачи справок и других документов на основе заявительного принципа «одного окна» (ПК «Одно окно»). ПК «Одно окно» представляет собой многофункциональ-

ную автоматизированную информационную систему, обеспечивающую выполнение административных процедур для граждан, являясь одновременно и электронной республиканской справочной службой для них. В настоящее время ведется работа по внедрению и эксплуатации ПК «Одно окно» в областях Республики Беларусь.

Ожидается, что по результатам окончательного внедрения ПК «Одно окно» время совершения административных процедур для граждан сократится в зависимости от числа задействованных структур не менее чем на 20–30%.

Министерством связи и информатизации разработана и в 2009 году введена в постоянную эксплуатацию общегосударственная автоматизированная информационная система (ОАИС). Она предназначена для интеграции государственных информационных ресурсов (ГИР) и автоматизации деятельности органов государственного управления по предоставлению персонализированных информационных услуг другим государственным органам, организациям и гражданам.

Цель создания ОАИС – повышение эффективности и качества функционирования органов государственного управления и улучшение качества и доступности оказываемых ими услуг организациям и населению Республики Беларусь.

Организован регламентированный доступ к ресурсам ОАИС со стороны более 70 органов государственного управления без создания дополнительных линий и каналов связи, благодаря чему затраты на эксплуатацию ОАИС уменьшились.

В Государственном таможенном комитете Республики Беларусь в декабре 2008 г. принята в постоянную эксплуатацию пилотная зона национальной автоматизированной системы электронного декларирования (НАСЭД). В 2009 году внедрение системы НАСЭД было произведено на всех таможнях.

*В рамках функционирования системы **удельный вес выдаваемых электронных свидетельств о помещении товаров под таможенный режим экспорта составляет более 80%** от их общего количества. При этом таможенное оформление в системе электронного декларирования за весь период ее эксплуатации осуществляло порядка **1 300 предприятий-экспортеров**. Кроме того, организовано взаимодействие с Министерством торговли Республики Беларусь по обмену и использованию в рамках НАСЭД электронных документов, содержащих сведения о выданных специальных разрешениях (лицензиях) на экспорт/импорт товаров.*

Разработана совместно с городскими службами «Мингоринфосервиса» и внедрена первая очередь информационной поддержки населения г. Минска. Основные задачи созданной системы – обеспечение населения г. Минска информацией, необходимой для взаимодействия с госучреждениями при получении официальных документов, справок или других услуг со стороны органов государственной или муниципальной власти, а также предоставление возможностей для подачи в электронной форме замечаний и предложений по организации работы госучреждений.

Так, в качестве интернет-услуги населению система обеспечивает запись на прием к врачам в поликлиники общего профиля для детей и взрослых, запись на осмотр в специальную поликлинику № 24, запись на регистрацию брака и др.

Можно выделить и другие проекты, разработанные в рамках Государственной программы информатизации Республики Беларусь: автоматизированная система аналитической обработки данных и поддержки принятия решений Министерства иностранных дел (АС «Аналитический комплекс МИД Республики Беларусь»); автоматизированная система учета доходов физических лиц (АС УДФЛ); система учета госимущества (АИС ГИ) и т. д.

Несмотря на то, что в республике уже проведены значительные мероприятия по дебюрократизации и совершенствованию административных процедур, состояние этой работы находится под постоянным контролем Администрации Президента Республики Беларусь. В первую очередь это проводимые рабочими группами Администрации Президента Республики Беларусь проверки по выполнению Директивы Главы государства № 2. Такая практика свидетельствует прежде всего о стремлении государства постоянно совершенствовать деятельность в этой сфере. Работа по оптимизации форм и методов деятельности государственных органов, принятию определенных мер по усилению системы контроля и ответственности в нашей стране будет продолжена.

Однако сегодня мы с уверенностью можем говорить, что **бессистемная и противоречивая регламентация административных процедур, при которой практически каждое ведомство устанавливало свои собственные «правила игры» для граждан, сменилась целостной и последовательной системой правового регулирования.**

Ключевыми результатами проводимой работы по совершенствованию белорусского законодательства в сфере административных процедур можно назвать следующие:

во-первых, исключение ведомственного и существенное ограничение местного нормотворчества в отношении административных процедур. Теперь порядок работы с гражданами регулируется законодательными актами или постановлениями Правительства Республики Беларусь и лишь в редких случаях актами местных органов власти;

во-вторых, внедрение в практику работы государственных органов заявительного принципа «одного окна», суть которого сводится к тому, что основное бремя по сбору различных документов и справок перелagается с граждан на должностных лиц. Граждане теперь представляют только те документы, которые не могут запросить у государственных органов самостоятельно;

в-третьих, обращают на себя внимание разработка и утверждение на уровне Указа Президента Республики Беларусь перечня административных процедур, осуществляемых в нашем

государстве. В данном перечне объединены процедуры из сотен различных нормативных правовых актов, что существенно облегчает поиск и пользование такими процедурами.

3. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ ПО СОЗДАНИЮ НЕОБХОДИМЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПОЛНОГО И СВОЕВРЕМЕННОГО УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ГРАЖДАН ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С НИМИ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

3.1. Работа с письмами и заявлениями граждан

Работа с обращениями граждан – один из основных критериев оценки деятельности госорганов. Недопустимы формализм и равнодушие по отношению к людям. Поэтому неукоснительно должно выполняться жесткое требование Президента – внимательно относиться к людям, их проблемам и заботам.

В соответствии с действующим законодательством обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению не позднее одного месяца со дня их регистрации в государственных органах (организациях), к компетенции которых относится решение изложенных в них вопросов. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются не более 15 дней со дня их регистрации.

Письменные обращения, поступившие в государственные органы или организации и не относящиеся к их компетенции, в пятидневный срок направляются в соответствующие органы с уведомлением об этом граждан. Либо по данным обращениям гражданам в пятнадцатидневный срок дается ответ с разъяснением, в какие государственный орган или организацию необходимо обратиться.

Как свидетельствует социологическое исследование, проведенное Информационно-аналитическим центром при Администрации Президента Республики Беларусь в начале 2009 года, практически каждый второй гражданин Беларуси (41,9%) считает, что наиболее эффективной формой работы местных исполнительных и распорядительных органов с обращениями граждан является личный прием в исполкомах.

Каждый пятый (21,9%) – рассмотрение обращений граждан в средствах массовой информации и письменные обращения (18,5%). Более 10% участников опроса наиболее эффективными формами работы считают выездные приемы граждан по месту их жительства (16,2%) и работы (11,8%).

В целом по республике чаще всего граждане обращаются за получением справок или иных документов в учреждения здравоохранения (67,6%), службы жилищно-коммунального хозяйства (53,6%), в организации по месту работы или учебы (50,0%), на предприятия связи (44,9%) и в местные органы власти (43,5%). Реже всего – в налоговые органы (18,3%), организации архитектуры и строительства – 18,2%, загсы – 14,5% и таможенные органы – 8,0%.

Тесная двусторонняя связь между государством и гражданином – это важнейшая составляющая диалога государственной власти с народом. Информация, содержащаяся в письмах и заявлениях граждан, выявляет наиболее проблемные вопросы, волнующие население, и отражает реальные политические и социально-экономические процессы, происходящие в стране.

Как показал анализ обращений граждан в печатные средства массовой информации, чаще всего в III квартале 2009 г. населением поднимались вопросы: проведения вступительных экзаменов в вузы, ссузы; хода уборочной кампании; благоустройства улиц и уборки дворовых территорий; обустройства остановочных пунктов общественного транспорта и организации автобусного движения; торгового и банного обслуживания; экологии и охраны окружающей среды; жилищного законодательства; землеустройства и землепользования; социальной защиты и др.

Действенным инструментом в налаживании эффективной взаимосвязи между государством и обществом, в расширении участия граждан в решении государственных дел стала кни-

га замечаний и предложений, введенная во всех государственных организациях Декретом Президента Республики Беларусь от 14 января 2005 г. № 2 «О совершенствовании работы с населением».

По данным опроса, проведенного Информационно-аналитическим центром при Администрации Президента Республики Беларусь в начале текущего года, каждый пятый житель страны (20,2%) пользовался книгой замечаний и предложений. При этом практически каждый третий респондент (35,4%) говорит о значительном влиянии данного канала обратной связи на решение своих проблем.

Большое внимание работе с письмами и заявлениями граждан уделяется средствами массовой информации. С этой целью СМИ используют различные формы и методы работы: ведутся специальные тематические рубрики (среди них – «Проблемный ракурс», «Дэбюракратызацыя», «Директива № 2: как выполняется», «Без бюрократии», «Обращайтесь – разберемся!», «Работа з п'сьмовымі зваротамі грамадзян – на «добра» и т. д.).

Так, по данным, предоставленным соответствующими облисполкомами, за III квартал 2009 г. в печатные государственные областные, объединенные, городские и районные издания Витебской области поступило 173 обращения населения. В местные государственные газеты Гродненской области за этот же период – 132. Кроме того, в редакции областной газеты «Гродзенская праўда» организована работа службы «одно окно». Ежедневно по редакционным телефонам принимаются вопросы граждан, ответы на которые дают руководители области, города и районов. Так, за III квартал 2009 г. были опубликованы ответы на 95 вопросов. Более того, за отчетный период в газетах области проведены 34 прямые линии, в ходе которых поступило и рассмотрено 223 вопроса.

В течение вышеобозначенного периода в городские газеты «Минский курьер» и «Вечерний Минск» поступило около 250 обращений граждан, большинство из которых (130) – звонки на прямые линии с просьбой о консультации определенных специалистов.

Редакциями печатных изданий используются и такие формы работы как проведение прямых, горячих линий, горячего телефона, круглых столов, интернет-конференций, конференц-залов, освещение деятельности выездных приемных, рейдов-проверок совместно с заинтересованными службами и др. Критические замечания, высказываемые в ходе рейдов, проводимых органами государственного управления совместно с представителями средств массовой информации, в ходе выездных заседаний, встреч с населением, а также жалобы, поступающие в редакцию в письменном виде или по телефону, своевременно направляются на реагирование руководителям предприятий, организаций и учреждений. Им устанавливаются соответствующие законодательству сроки на устранение выявленных недостатков, а со стороны редакций проверяется их исполнение.

Таким образом, жанровое разнообразие публикаций и различные формы работы средств массовой информации с обращениями граждан обеспечивают реализацию на практике Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О мерах по дальнейшей де бюрократизации государственного аппарата». В целом можно отметить, что в Беларуси выработана целостная система работы с письмами и заявлениями граждан. Сокращение выявляемых случаев волокиты позволяет говорить о постепенном отказе органов государственного управления от формального подхода к рассмотрению обращений и жалоб граждан. Кроме того, снижение количества обращений граждан, в том числе повторных, говорит о том, что меры, направленные на де бюрократизацию государственного аппарата и совершенствование работы по обращениям граждан, в целом эффективны.

К примеру, в 2009 году количество обращений (письменных и устных) в Министерство труда и со-

циальной защиты Республики Беларусь сократилось. На личном приеме в министерстве побывало 606 граждан, что на 14% меньше по сравнению с 2008 годом.

Тем не менее не все проблемы в этой сфере полностью решены. Пока все еще имеют место проявления субъективности и непрофессионализма при работе с письмами и заявлениями граждан, что, в свою очередь, затрудняет деятельность других государственных органов.

Необходимо отметить, что по эффективности работы государственных органов наши граждане во многом судят о власти в целом. Следовательно, недопустимо, чтобы широкая деятельность, проводимая в стране в данном направлении, перечеркивалась бездушием и безразличием отдельно взятого должностного лица. Именно поэтому работа с письмами и заявлениями граждан находится на постоянном контроле органов власти. Принимаются все необходимые меры по защите прав и законных интересов граждан.

3.2. Работа по принципу «одного окна»

В Беларуси деятельность по реализации принципа «одного окна» организована в соответствии с требованиями Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О мерах по дальнейшей де бюрократизации государственного аппарата» и другими законодательными актами, регламентирующими устранение проявлений бюрократизма и иных недостатков в работе организаций с гражданами. Такая деятельность направлена на упрощение процедуры получения гражданином различного рода справок, совершенствование методов работы с обращениями граждан, искоренение некомпетентности должностных лиц, волокиты и бюрократизма.

Заявительный принцип «одного окна» – принцип административной процедуры, который предполагает, что для совершения административного действия гражданину необходимо обратиться в государствен-

ный орган (организацию), ответственный за ее проведение, с устным либо письменным заявлением, документом, удостоверяющим личность, иными документами, которые отсутствуют в этом органе (организации) и не могут быть получены от других органов (организаций). Все остальные документы (сведения), необходимые для осуществления административного действия, запрашиваются государственным органом (организацией) самостоятельно.

Реализация принципа «одного окна» позволяет в удобной для граждан форме получить требуемую справку или иной документ. Согласно проведенному Информационно-аналитическим центром при Администрации Президента Республики Беларусь социологическому опросу о реализации заявительного принципа «одного окна», более 80% участвовавших в опросе граждан заявили, что знают и слышали о нем.

Кстати, впервые служба «одного окна» появилась в Бельгии еще в 1903 году. К ее созданию развитие страны шло не один десяток лет. В современном виде «одно окно», основанное на использовании информационных технологий, в числе первых появилось в начале 1990 годов в Канаде.

Сегодня в нашей стране речь уже идет не о внедрении заявительного принципа «одного окна» в работу государственных органов, а о дальнейшем совершенствовании и улучшении этой работы, введении новых форм и методов.

В первую очередь в Беларуси осуществляются масштабные преобразования по упорядочению административных процедур, внедрению рациональных технологий работы государственных органов с населением.

Так, в организациях устанавливаются системы электронного регулирования очереди (например Бюро технической инвентаризации г. Минска). Плюсов использования системы управления очередью множество: во-первых, гражданам не приходится стоять в «живых» очередях; во-вторых, преимуществом

системы управления очередью является наличие программы статистического учета, которая позволяет контролировать работу соответствующего должностного лица и анализировать собираемые данные.

Так, для улучшения качества обслуживания населения в некоторых банках («Белагропромбанк», Белорусский индустриальный банк, «Паритетбанк», «Белинвестбанк», «Белросбанк» и др.) внедрена система электронной очереди, которая позволяет контролировать поток посетителей, регулировать нагрузку работников банков и вести статистический учет приема каждого посетителя.

*В этих же целях Минским городским агентством по государственной регистрации и земельному кадастру также внедрена электронная система управления очередями. Автоматизация коснулась как обслуживания граждан, так и представителей юридических лиц. **Статистические данные эксплуатации системы свидетельствуют о том, что среднее время ожидания в очередях удалось сократить до 10–15 минут, а время обслуживания – до 15–20.***

С начала 2009 года в Беларуси в постоянной эксплуатации находится первая очередь программного комплекса «Одно окно» (ПК «Одно окно») по обращениям граждан. Определен перечень из 184 административных процедур, осуществляемых государственными органами на основе заявительного принципа с использованием ПК «Одно окно». Среди них, в частности, процедуры, касающиеся принятия решения об обмене жилых помещений, их приватизации, об индексации и разделении чеков «Жилье», а также регистрация рождения, заключения и расторжения брака, установления отцовства, материнства, регистрация смерти, смена фамилии, выдача ряда справок и удостоверений.

Внедряются «автоматизированные информационные окна». В частности, такую систему еще в 2008 году ввела Витебская таможня для субъектов хозяйствования. «Автоматизиро-

ванное информационное окно» представляет собой оборудованное компьютерное место рядом с дежурной службой. В базе данных содержатся различные сведения, касающиеся таможенного законодательства, истории Витебской таможни, контактные телефоны руководителей подразделений и другая полезная информация. По мере изменения все данные оперативно обновляются и дополняются. Таким образом, субъекты хозяйствования в любое удобное для себя время могут получить необходимые сведения в полном объеме.

В течение последних лет в учреждениях здравоохранения республики реализуется ряд комплексных мер, позволяющих сделать медицинскую помощь населению более доступной. В частности, функционируют автоматизированные информационные системы «Справка» и «Регистратура». Это позволяет избежать очередей, оперативно решать проблемы большего количества граждан. Кроме того, для быстрого и удобного обслуживания населения многие медицинские объединения открыли многоканальные телефонные сети.

В поликлиниках дальнейшее распространение получила такая услуга как заказ талонов на прием к врачу через Интернет. Внедрение современной услуги – результат реализации принципа «одного окна». Использование такого метода позволяет улучшить доступность оказания медицинской помощи населению.

Первым в Минске общение с пациентами через Интернет опробовало в 2006 году Учреждение здравоохранения «13-я городская поликлиника». Такая форма заказа талонов очень удобна и уже получила положительные отзывы медрегистраторов. Она не требует ведения журналов учета талонов и предварительной записи, что, соответственно, экономит время.

Перспективным направлением улучшения качества работы с гражданами стало создание расчетно-справочных (кассовых) центров. Их цель – максимальное упрощение процедуры выдачи справок, ведения приема населения, начисление плате-

жей за жилищно-коммунальные услуги и выполнение других функций, связанных с обслуживанием населения. По сведениям Министерства жилищно-коммунального хозяйства, в Беларуси создано 52 расчетно-справочных центра. Они производят выдачу справок на основе заявительного принципа «одного окна». Здесь имеются информационные стенды о работе по данному принципу. Придя в расчетно-справочный центр, гражданин может обратиться к оператору и уточнить, к какому специалисту ему пойти в конкретной ситуации. Предусмотренный режим таких учреждений (с 8:00 до 20:00 ежедневно, суббота – с 8:00 до 17:00) позволяет исключить очереди при получении справок и оформлении иных документов. Более того, в организациях жилищно-коммунального хозяйства, в том числе расчетно-справочных центрах, назначены ответственные должностные лица по вопросам выдачи справок.

В целом реализация заявительного принципа «одного окна» нашла отражение в следующих положительных изменениях, происшедших в государственных органах, при организации работы с гражданами:

- истребование документов, которые имеются во всех организациях, а также в соответствующих реестрах, регистрах и банках данных, осуществляется государственными органами, которые выдают справки гражданам;

- в отдельных государственных органах организована работа по выдаче справок на основе устных заявлений граждан;

- в большинстве государственных органов производится личный прием населения руководителями государственных органов и их заместителями, во время которого также принимаются заявления граждан;

- во всех государственных органах пересмотрен режим работы структурных подразделений и должностных лиц, осуществляющих прием граждан, с целью установления более удобного для населения режима работы;

- назначены должностные лица, ответственные за рассмотрение заявлений граждан в структурных подразделениях государственных органов, осуществляющих данную работу;

- налаживаются различные формы сотрудничества между государственными органами, которые тем или иным образом

взаимосвязаны при выдаче гражданам документов. Прежде всего это касается налаживания системы электронного обмена информацией между государственными органами и иными организациями с целью более оперативного ее получения;

- вопросы совершенствования работы с гражданами постоянно рассматриваются на проводимых в государственных органах оперативных совещаниях, в том числе выездных, заседаниях, коллегиях, по результатам которых принимаются локальные акты организационного характера;

- постоянно изучается практика применения нормативных правовых актов по вопросу организации работы с гражданами с целью устранения возникающих недостатков, осуществляется контроль и анализ работы государственных органов на основе заявительного принципа «одного окна». О выявленных проблемах информируются вышестоящие государственные органы;

- отдельные государственные органы о принимаемых мерах по упрощению порядка работы с гражданами в руководимых ими отраслях, принятых нормативных правовых актах по определенным вопросам информируют население через средства массовой информации. В большинстве государственных органов организована работа горячих и прямых линий.

3.3. Функционирование общественных приемных и горячих телефонных линий

Общественные приемные и горячие телефонные линии предоставляют возможность для непосредственного общения, прямого диалога граждан с властью.

Изначально созданные для оказания содействия в реализации прав граждан на обращение в органы власти общественные приемные и горячие линии ведут активную консультационную и разъяснительную работу среди населения. Их целью является организация внимательного, ответственного и доброжелательного отношения руководителей государственных органов к гражданам, а также установление режима работы структурных подразделений и должностных лиц государственных органов,

осуществляющих прием граждан и выдачу им справок и других документов, в удобное для населения время.

Учитывая, что важной составляющей является время, затрачиваемое гражданином на посещение компетентных государственных органов, здесь внедрена в практику предварительная запись на прием по телефону или с помощью электронных средств связи, что исключает наличие очередей, а также длительное ожидание гражданами приема в государственных органах. При этом работник, осуществляющий запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения, истребовать информацию о результатах обращения в местные органы, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы.

Как правило, прием соответствующими специалистами для консультаций в общественных приемных ведется согласно устанавливаемому графику. На вопросы посетителей отвечают специалисты жилищно-коммунального хозяйства, комитетов по труду и социальной защите, архитектуре и строительству, судьи, юристы и другие профессионалы.

В соответствии с Директивой Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О мерах по дальнейшей деbüroкратизации государственного аппарата» в государственных органах внедрен единый порядок организации приема граждан. Так, в рабочие дни он должен начинаться не позднее 8 часов или завершаться не ранее 20 часов, а также осуществляться по субботам и (или) воскресеньям, если это необходимо с учетом количества и специфики обращений.

На сайтах государственных органов функционируют «электронные» общественные приемные, обеспечивающие размещение предложений граждан по совершенствованию осуществления административных процедур и работы с обращениями граждан, а также предварительную запись на прием к руководству и начальникам структурных подразделений. Такие приемные дают возможность гражданам задать интересующий их вопрос, для чего в электронном послании в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, место жительства (учебы), контактный e-mail и приводится текст сообщения. Принимаемые на сайт послания (вне зависимости от указания получателя)

рассылаются в соответствующие подразделения согласно их компетенции.

Все вопросы либо разъясняются сразу, либо направляются в местные исполнительные и подчиненные им государственные организации, а также в иные организации с просьбой детально проанализировать сложившуюся ситуацию и внести конкретные предложения по ее разрешению. По результатам их рассмотрения в установленные сроки даются ответы, в том числе о положительном разрешении вопросов, поставленных заявителями.

На сегодняшний день в нашей стране широко применяется и такая форма работы государственных органов и организаций с обращениями граждан, как выездные приемные, что является одним из направлений дальнейшего совершенствования работы с населением. Привлекателен в этом плане опыт Министерства труда и социальной защиты.

С сентября 2009 г. выездные приемные в регионах Беларуси проводят структурные подразделения департамента государственной инспекции труда Министерства труда и социальной защиты. График работы выездных приемных размещен на сайте Министерства труда и социальной защиты с указанием даты и места проведения, фамилий и должностей ответственных лиц, которые ведут прием. Такая форма работы с гражданами позволяет большему количеству людей обсудить свои проблемы со специалистами и получить квалифицированную помощь.

Стали традиционными в рамках совместной акции Минтруда и соцзащиты, редакции газеты «Рэспубліка» и Национальной государственной телерадиокомпании выезды специалистов данного министерства в те регионы, где отмечается наибольшее количество обращений граждан в связи с нарушением их трудовых прав. Население консультируют по проблемам контрактной системы найма, сроков выплаты заработной платы, трудовых и социальных отпусков, приема и увольнения, охраны труда, оплаты труда, пенсионного обеспечения, оказания адрес-

ной социальной помощи и другим вопросам. За время проведения акции (начиная с 2007 года) на приеме у специалистов побывали свыше 1 тыс. человек. Как показала практика, 95–97% вопросов, с которыми обращаются граждане, разрешаются непосредственно в ходе выездного приема, а количество устных и письменных обращений в вышестоящие структуры из данных районов значительно сокращается.

Таким образом, работа приемных – это своего рода обратная связь, позволяющая решать не только проблемы граждан. Одним из основных направлений деятельности общественных приемных также является проработка и поиск правовых путей решения наиболее типичных проблем.

Белорусские граждане могут обращаться в государственные органы и организации и решать свои насущные проблемы не только письменно, но и устно – по телефону горячей линии. Практика использования телефонных горячих линий показывает, что последние эффективно дополняют деятельность приемных: обращения граждан, поступившие по телефону, передаются в региональные приемные для рассмотрения и решения.

Социологический опрос, проведенный Информационно-аналитическим центром при Администрации Президента Республики Беларусь, показал, что граждане Беларуси считают одной из наиболее эффективных форм работы местных исполнительных и распорядительных органов с обращениями граждан телефонные горячие линии (39,4%), а каждый четвертый респондент (25,8%) называет прямые линии. При этом следует отметить, что для горожан более значимы телефонные горячие и прямые линии, в то время как жители села в большей мере отдают предпочтение личному приему и выездной форме работы с населением.

Горячая линия предоставляет гражданам возможность прямого обращения к власти по всем интересующим и волнующим вопросам. Такая форма работы особенно удобна для пен-

сионеров, инвалидов, которым по состоянию здоровья сложно прийти до офиса общественной приемной. Также по горячим телефонным линиям можно получить предварительную консультацию по всем направлениям деятельности государственного органа, записаться на прием к руководителю и его заместителям.

В Беларуси, как правило, горячие телефонные линии работают в соответствии с графиками дежурств руководителей организаций ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней. Обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

Таким образом, сеть общественных приемных организаций и функционирование горячих телефонных линий – это пример практической работы с населением.

3.4. Прием граждан по личным вопросам

Интересы людей, создание им достойных условий для жизни, работы, отдыха – это основополагающие задачи государственной политики Республики Беларусь. Обращение граждан по личным вопросам особенно важно, поскольку «побеспокоить» власть заставляют проблемы, с которыми им самим не справиться.

Руководители государственных органов, иных организаций и уполномоченные ими должностные лица обязаны проводить личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции должностного лица, осуществляющего личный прием.

При устном обращении гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Однако запрещается требовать от граждан документы, не предусмотренные законодательством об административных процедурах, при их обращении в государственные органы за выдачей справок.

Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» закреплены единые дни для

осуществления личного приема соответствующими должностными лицами:

- председатели областных, Минского городского исполнительных комитетов – в первую среду месяца;
- председатели городских (городов областного подчинения), районных исполнительных комитетов – во вторую и четвертую среду месяца;
- председатели городских (городов районного подчинения), сельских, поселковых исполнительных комитетов, главы местных администраций районов в городах – в каждую среду месяца.

При этом председатель исполнительного комитета, глава местной администрации района в городе обязан осуществить личный прием не менее 1 раза в месяц. Его продолжительность в указанные единые дни составляет не менее 6 часов. Поэтому прием в эти дни, как правило, начинается не позднее 8 часов и завершается не ранее 20 часов.

График приема населения определяется руководителем соответствующего государственного органа, и он проводится в удобное для граждан время. При необходимости может осуществляться предварительная запись граждан на прием или предварительное консультирование соответствующими работниками государственного органа или организации.

К примеру, Министерство юстиции Республики Беларусь совершенствует организационные вопросы по работе с гражданами. В частности, Минюстом издан приказ от 10 июня 2009 г. № 195 «Об организации дежурства в Министерстве юстиции Республики Беларусь», согласно которому организовано дежурство с 8.00 до 20.00 часов в будние дни, а в выходные и праздничные дни с 9.00 до 18.00 часов. Дежурному вменено в обязанность координировать работу по предварительной записи граждан на прием к заместителям министра и руководителям структурных подразделений центрального аппарата по телефону и с помощью интернет-сайта.

На личный прием можно записаться по телефону или с помощью электронной почты. Как правило, в электронном письме указывается: фамилия, имя, отчество заявителя; контактный телефон; адрес проживания и краткое содержание возникшего вопроса; должностное лицо, к которому осуществляется запись на прием, и конкретная дата приема.

В случае, если характер обращения не позволяет принять окончательное решение по вопросу в ходе личного приема, гражданин излагает его в письменной форме для дальнейшего рассмотрения.

Если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием, не относится к компетенции государственного органа (должностного лица), то ему разъясняется, в какой государственный орган (к какому должностному лицу) следует обратиться.

При повторном обращении гражданина по одному и тому же вопросу при наличии исчерпывающих ответов и материалов проверок по предыдущим обращениям, отсутствии новых доводов или вновь открывшихся обстоятельств в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан» ему может быть отказано в приеме или рассмотрении обращения.

При проведении личного приема, согласно Указу Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», гражданин представляет сведения о результатах предыдущего рассмотрения поднимаемого им вопроса местными исполнительными и распорядительными органами.

Для улучшения качества обслуживания населения в организациях в общедоступных местах должна размещаться информация о времени и месте личного приема граждан руководителями и иными должностными лицами, а при наличии предварительной записи на прием – о порядке ее осуществления.

Своевременное и объективное рассмотрение обращений граждан и разрешение их в порядке, установленном белорусским законодательством, – основная обязанность государственных служащих в пределах их должностных полномочий. В этой связи они не вправе отказывать населению в личном приеме при

обращении по вопросам, относящимся к компетенции данных должностных лиц.

Только за первое полугодие 2009 года руководством Министерства юстиции принято 228 человек. На личных приемах министр юстиции принял 70 человек, на приеме в Совете Министров Республики Беларусь – 14, на выездном приеме в г.Толочине Витебской области – 4.

В соответствии с требованиями Президента Республики Беларусь руководители всех уровней регулярно осуществляют личный прием граждан, в том числе с выездом по месту жительства и в трудовые коллективы. Данные меры способствуют непосредственному взаимодействию власти с населением, а также усилению личной ответственности руководителей в работе с обращениями населения.

К примеру, положительно себя зарекомендовала практика личного приема сельских жителей с выездом белорусских парламентариев на места и последующим изучением причин и условий, порождающих жалобы людей. В ходе работы с населением выявляются наиболее острые, социально значимые проблемы (особенно те, которые имеют «хронический» характер).

Заинтересованное участие в непростых жизненных обстоятельствах, в которых оказались граждане, их поддержка и своевременная выручка – таков стиль работы с людьми большинства должностных лиц. При этом работникам госорганов следует проявлять положительные качества. Умение выслушать и своевременное рассмотрение каждого заявления или жалобы, определение сути поднимаемых в них вопросов, принятие конкретных мер по защите законных интересов граждан – вот основные составляющие при приеме населения по личным вопросам.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день в стране создана фундаментальная законодательная база, определяющая систему мер по борьбе с формальным отношением к работе отдельных представителей власти и упрощающая взаимодействие граждан с государственными органами.

В этой связи принятие и реализация Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О мерах по дальнейшей дебиюкратизации государственного аппарата» наглядно подтверждает то большое значение, которое придается в нашей стране защите интересов отдельной личности, государства и общества, устранению негативных явлений, связанных с проявлениями бюрократизма во всех сферах жизни.

Неукоснительное выполнение всеми работниками государственного аппарата требований Директивы № 2 является основой долгосрочной государственной политики, позволяющей повысить эффективность государственной власти и обеспечить работу государственных органов в интересах простого человека.