

ДИРЕКТИВА ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
27 декабря 2006 г. № 2

**О деbüroкратизации 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) – новая редакция;

Указ Президента Республики Беларусь от 13 июня 2023 г. № 172 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 14.06.2023, 1/20890) – новая редакция

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, представителями юридических лиц при реализации ими своих прав, защите законных интересов. И в этом направлении сделано немало.

В работе государственных органов и государственных организаций (далее, если не указано иное, – государственные органы) преобладают такие принципы взаимодействия с населением, как:

заявительный принцип «одно окно», исключающий неоднократные посещения государственного органа заинтересованным лицом, а также минимизирующий представляемые таким лицом сведения, необходимые для осуществления административных процедур;

принцип приоритета учета законных интересов граждан и юридических лиц.

Развивается информационное взаимодействие на платформе общегосударственной автоматизированной информационной системы, внедрена государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, позволяющая осуществлять централизованный учет, хранение электронных и письменных обращений и ответов (уведомлений) на них, а также контроль за рассмотрением обращений.

Тем не менее государственным органам на всех уровнях государственного управления необходимо уделять максимальное внимание повышению результативности работы с гражданами, представителями юридических лиц, качества обеспечения жизнедеятельности населения, в том числе эффективной реализации поступающих инициатив по различным вопросам жизнеобеспечения. Деbüroкратизация должна носить всеобщий, тотальный характер, проникать во все без исключения аспекты жизни общества, затрагивать деятельность всех государственных структур.

При этом с учетом современных реалий, достигнутого уровня информатизации общества необходимо более масштабно развивать возможности цифровых платформ для выстраивания эффективного взаимодействия и партнерства между государственными органами и гражданами, представителями юридических лиц, одновременно обеспечивая информационную безопасность.

Совершенствование сферы осуществления административных процедур всегда являлось и остается одним из приоритетных направлений де бюрократизации государственного аппарата. Продолжение работы в данном направлении должно быть сконцентрировано на развитии цифровых технологий, предоставляющих новые возможности для того, чтобы административные процедуры стали максимально простыми, не обременяющими ни граждан, ни субъектов хозяйствования.

Реализуя указанный вектор на современном этапе, руководителям государственных органов следует акцентировать усилия на переводе административных процедур, в первую очередь наиболее востребованных среди населения, в электронную форму.

Является актуальным внедрение в практику осуществления административных процедур проактивного формата, максимально исключая необходимость личного участия заинтересованного лица в процессе сбора и подачи сведений для осуществления административной процедуры.

**В целях повышения эффективности работы с гражданами, представителями юридических лиц, качества обеспечения жизнедеятельности населения, открытости государственных органов, а также их дальнейшей де бюрократизации:**

**1. Считать состояние работы с населением одним из основных критериев оценки деятельности государственных органов. В связи с этим для выстраивания эффективного взаимодействия с населением, в том числе в режиме реального времени:**

1.1. руководителям государственных органов:

продолжить практику проведения прямых телефонных линий, выездных личных приемов, организации общественных приемных, пресс-конференций по актуальным для населения вопросам, в том числе с привлечением представителей средств массовой информации, субъектов гражданского общества, включая ведущие молодежные общественные объединения. При этом поднимаемые гражданами вопросы, не требующие значительного дополнительного финансирования и специальной дополнительной проверки и относящиеся к компетенции соответствующего должностного лица, должны решаться безотлагательно и системно;

рассматривать обращения по наиболее проблемным вопросам жизнедеятельности граждан с выездом на место в целях изучения, анализа сложившейся ситуации и оперативного их решения;

принимать меры по максимально широкому анонсированию и освещению проводимой работы с населением в средствах массовой информации;

обеспечить использование интернет-сервисов (видеохостингов) для ведения прямых трансляций в глобальной компьютерной сети Интернет, размещения видеосюжетов по насущным вопросам жизни общества и государства;

проводить на постоянной основе информационно-просветительскую работу с населением, в том числе встречи в трудовых коллективах, диалоговые площадки,

по актуальным вопросам социально-экономического и общественно-политического развития, активно привлекать к данной работе политологов, социологов, иных представителей экспертного сообщества;

обеспечить ведение официальных аккаунтов в популярных социальных сетях с размещением новостного и иного актуального информационного контента;

привлекать к работе экспертных и консультативных советов общественных активистов, представителей субъектов гражданского общества, включая членов ведущих молодежных общественных объединений, учитывать мнение граждан при создании условий для обеспечения жизнедеятельности населения;

обеспечить надлежащую работу горячей линии по приему обращений по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с деятельностью государственных органов;

не допускать длительного ожидания гражданами, представителями юридических лиц приема в государственных органах, а также организациях, обеспечивающих жизнедеятельность населения, в том числе путем обеспечения своевременной укомплектованности кадрами, внедрения информационных технологий дистанционного обслуживания граждан, а также системы электронного управления очередью, если это необходимо с учетом количества и специфики поступающих обращений;

исключить случаи необоснованного вызова граждан, представителей юридических лиц в суды, органы прокуратуры, внутренних дел, государственной безопасности, Комитета государственного контроля, налоговые, таможенные и иные государственные органы, нахождения указанных лиц в названных органах сверх времени, необходимого для производства процессуальных действий;

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

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

1.2. руководителям республиканских органов государственного управления и (или) их заместителям, председателям облисполкомов, Минского горисполкома и (или) их заместителям, управляющим делами проводить по графику:

личный прием еженедельно с 08.00 до 13.00 или с 15.00 до 20.00. При этом не реже одного раза в месяц личный прием должен заканчиваться не ранее 20.00;

прямые телефонные линии вторую субботу каждого месяца с 09.00 до 12.00;

выездные личные приемы не реже одного раза в квартал.

Руководителям рай-, горисполкомов, местных администраций районов в городах и (или) их заместителям, управляющим делами проводить по графику:

личный прием каждую среду с 08.00 до 13.00 или с 15.00 до 20.00. При этом не реже одного раза в месяц личный прием должен заканчиваться не ранее 20.00;

прямые телефонные линии каждую субботу с 09.00 до 12.00;  
выездные личные приемы не реже одного раза в квартал.

Руководителям пос-, сельисполкомов и (или) их заместителям, управляющим делами проводить по графику личный прием каждую среду с 08.00 до 13.00 или с 15.00 до 20.00. При этом не реже одного раза в месяц личный прием должен заканчиваться не ранее 20.00.

Начальникам структурных подразделений республиканских органов государственного управления по решению руководителей этих органов проводить прямые телефонные линии по вопросам, входящим в их компетенцию, либо по заранее планируемой теме каждую субботу с 09.00 до 12.00, за исключением второй субботы месяца.

При необходимости, обусловленной в том числе значительным количеством обращений, личный прием и прямые телефонные линии могут проводиться чаще и более продолжительное время.

При изменении согласованного порядка личного приема соответствующий государственный орган должен уведомить об этом граждан, записавшихся на личный прием;

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;

принимать исчерпывающие меры, направленные на решение на местах актуальных проблем жизнедеятельности населения, а также участие в реализации системы государственных социальных стандартов по обслуживанию населения республики;

стимулировать заинтересованность людей в развитии своих регионов, в том числе посредством участия в территориальном общественном самоуправлении, а также в реализации гражданских инициатив;

способствовать формированию канала обратной связи с населением, в том числе посредством общественных обсуждений интересующих граждан вопросов, иных форм участия граждан в государственных и общественных делах на местном уровне;

1.4. Министерству юстиции обеспечивать координацию и методологическое сопровождение работы государственных органов с населением в части осуществления правового просвещения, совершенствования законодательства об обращениях граждан и юридических лиц, об административных процедурах и практики его применения;

1.5. государственным органам и редакциям государственных средств массовой информации на постоянной основе:

освещать в средствах массовой информации принимаемые меры по деbüroкратизации государственного аппарата, совершенствованию работы с населением, формы вовлечения граждан в работу республиканских и местных органов, положительные примеры решения поступающих от граждан вопросов, ход решения выявленных резонансных проблемных вопросов;

проводить информационно-просветительскую работу, направленную на разъяснение населению конституционных требований по взаимной ответственности государства перед гражданами и граждан перед государством;

1.6. редакциям государственных средств массовой информации в течение двух рабочих дней уведомлять государственные органы об опубликованных в соответствующих печатных средствах массовой информации, размещенных в теле- и радиопрограммах либо сетевых изданиях 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 при наличии оснований привлечь виновных в этом к дисциплинарной ответственности.

## **2. Принять меры по дальнейшему совершенствованию порядка осуществления административных процедур для населения. При этом:**

2.1. прием граждан с заявлениями об осуществлении административных процедур (за исключением административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями в отношении своих работников):

должен начинаться в рабочие дни не позднее 08.00 или завершаться не ранее 20.00. При этом хотя бы один рабочий день в неделю прием должен заканчиваться не ранее 20.00;

может осуществляться по субботам и (или) воскресеньям, если это необходимо с учетом количества и специфики обращений за осуществлением административных процедур.

По решению руководителя государственного органа при необходимости может осуществляться предварительная запись граждан на такой прием. Руководители несут персональную ответственность за обеспечение указанного режима работы в возглавляемых государственных органах, а также в подчиненных организациях;

2.2. рассматривать в качестве грубого нарушения должностных обязанностей факты неправомерных истребования от заинтересованных лиц, обратившихся за осуществлением административной процедуры, документов и (или) сведений, а также отказа в принятии заявлений об осуществлении административных процедур, в том числе в связи с временным отсутствием соответствующего работника;

2.3. не допускать необоснованного введения новых административных процедур, увеличения сроков осуществления административных процедур, принимать меры по сокращению перечня документов и (или) сведений, представляемых для осуществления административных процедур;

2.4. в целях сокращения количества административных процедур и упрощения порядка их осуществления Совету Министров Республики Беларусь:

совместно с облисполкомами и Минским горисполкомом, ОАО «Агентство сервисизации и реинжиниринга» на постоянной основе проводить инвентаризацию административных процедур;

совместно с облисполкомами и Минским горисполкомом принимать меры по консолидации административных процедур в службе «одно окно».

Информацию о проделанной работе в соответствии с абзацами вторым и третьим части первой настоящего подпункта представлять в Администрацию Президента Республики Беларусь ежегодно не позднее 31 декабря;

## 2.5. облисполкомам и Минскому горисполкому:

до 31 декабря 2023 г. принять меры по надлежащей организации мест приема граждан при их обращении за осуществлением административных процедур в рай-, горисполкомы, местные администрации районов в городах с учетом требований законодательства и соблюдением имиджевой составляющей, обеспечению конфиденциальности информации в местах приема граждан, сокращению времени ожидания в очереди, улучшению условий в местах ожидания приема, увеличению количества административных процедур (вопросов) исполкома, по которым возможно обращение в службу «одно окно»;

обеспечивать максимально полное информирование граждан о работе службы «одно окно», а также местных исполнительных и распорядительных органов по осуществлению административных процедур, в том числе через средства массовой информации, глобальную компьютерную сеть Интернет и размещение социальной рекламы.

## **3. Повысить уровень информатизации в сфере работы с населением. В этих целях:**

3.1. считать, что электронные документы, документы в электронном виде, электронные сообщения и иные сведения в электронной форме, направленные государственными органами в случаях, определенных законодательством, в активированные личные электронные кабинеты на едином портале электронных услуг их владельцам, являются достоверными, надлежащим образом ими полученными и влекущими юридически значимые последствия;

### 3.2. государственным органам:

максимально использовать электронный документооборот, включая межведомственные информационные системы, при реализации государственных функций, в рамках взаимодействия между собой или осуществлении административных процедур;

обеспечивать в случаях, предусмотренных в подпункте 3.1 настоящего пункта, возможность направления электронных документов, документов в электронном виде, электронных сообщений и иных сведений в электронной форме, в том числе при осуществлении административных процедур, владельцам личных электронных кабинетов на едином портале электронных услуг;

совместно с РУП «Национальный центр электронных услуг» в течение месяца со дня официального опубликования нормативного правового акта, изменяющего правовое регулирование административных процедур, актуализировать содержащуюся на едином портале электронных услуг информацию в отношении административных процедур, осуществляемых в электронной форме;

в шестимесячный срок обеспечить внесение сведений об информационных ресурсах (системах), используемых для осуществления административных процедур, в реестры метаданных, электронных сервисов и нормативно-справочной информации, а также на постоянной основе поддерживать их в актуальном состоянии;

### 3.3. Совету Министров Республики Беларусь:

в шестимесячный срок определить перечень государственных информационных ресурсов (систем), подлежащих интеграции с общегосударственной автоматизированной информационной системой для осуществления административных процедур, и сроки такой интеграции, ежегодно осуществлять его актуализацию;

совместно с Национальным банком в шестимесячный срок проработать механизм предоставления уполномоченным органам возможности получать подтверждение внесения субъектами хозяйствования платы, взимаемой при осуществлении административных процедур;

3.4. Совету Министров Республики Беларусь совместно с облисполкомами до 31 декабря 2025 г.:

принять меры по обеспечению широкополосного доступа к глобальной компьютерной сети Интернет населения, проживающего в сельской местности;

обеспечить охват населения, проживающего в сельской местности, услугами сотовой связи;

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

до 1 сентября 2023 г. принять меры по совершенствованию порядка использования программного комплекса «Одно окно» в деятельности местных исполнительных и распорядительных органов;

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;

информировать население о порядке и преимуществах направления электронных обращений посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц;

обеспечивать эффективное функционирование и популяризацию портала рейтинговой оценки организаций, обеспечивающих жизнедеятельность населения и (или) осуществляющих административные процедуры, а также возможность оценивать качество осуществленных государственными органами административных процедур в личном электронном кабинете на едином портале электронных услуг. Обеспечить надлежащий учет этой информации и использование ее при оценке деятельности соответствующих организаций и проведении ротации их руководящих кадров;

3.6. РУП «Национальный центр электронных услуг» совместно с заинтересованными государственными органами обеспечивать поддержание программного комплекса «Одно окно» в актуальном состоянии с учетом законодательства об административных процедурах.

**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 разрешаться в первую очередь непосредственно на местах. В этих целях облисполкомам и Минскому горисполкому:**

выстроить эффективное взаимодействие с населением в решении выявленных проблемных вопросов в регионах, активно используя возможности средств массовой информации, интернет-ресурсов, диалоговые площадки, пресс-конференции, в том числе на базе редакций районных и городских газет;

в приоритетном порядке обеспечивать надлежащую работу организаций жилищно-коммунального хозяйства, здравоохранения, торговли, учреждений

образования, транспортных и иных организаций, обеспечивающих жизнедеятельность населения, на соответствующей территории. Телефоны, ссылки на интернет-сайты указанных организаций должны быть размещены на интернет-сайтах рай-, горисполкомов, местных администраций районов в городах, а качество работы этих организаций поставлено на постоянный контроль;

организовать в каждом районе предоставление услуг, обеспечивающих жизнедеятельность населения, в том числе на платной основе, ориентируясь на запросы людей, а также возможность обращения за оказанием услуг и отмены такого обращения в электронной форме;

ежегодно анализировать качество оказания услуг населению, в том числе с учетом количества поступивших жалоб, и по результатам принимать меры, вносить в уполномоченные органы предложения по повышению эффективности оказания таких услуг.

5. Совету Министров Республики Беларусь во взаимодействии с государственными органами, подчиненными (подотчетными) Президенту Республики Беларусь, на постоянной основе принимать меры по упрощению межведомственного взаимодействия и внутриорганизационной деятельности государственных органов путем отказа от избыточных отчетов и иных документов формального характера.

6. Генеральной прокуратуре, Комитету государственного контроля, иным контролирующим (надзорным) органам при осуществлении контрольной (надзорной) деятельности на постоянной основе в приоритетном порядке принимать меры профилактического и предупредительного характера в отношении граждан и субъектов хозяйствования.

Генеральной прокуратуре 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.

7. Руководителям государственных органов исключить факты передачи принятия решений и согласования вопросов, входящих в компетенцию соответствующего органа, на вышестоящий уровень.

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

**Президент Республики Беларусь**