**Об изменении Директивы Президента Республики Беларусь № 2**

Указом Президента Республики Беларусь от 13 июня 2023 г. № 172 внесены изменения в Директиву Президента Республики Беларусь № 2 от 27 декабря 2006 г. "О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения" (в документе Директива излагается в новой редакции).

Изданный Указ направлен на актуализацию положений Директивы № 2 в части работы с обращениями граждан и юридических лиц, осуществления административных процедур, создания условий для обеспечения жизнедеятельности граждан с учетом современного развития общества и государства, масштабного внедрения информационно-коммуникационных технологий во все сферы правоотношений, а также практики применения. Основные нововведения сводятся к следующему.

Помимо уже зарекомендовавших себя форм работы с обращениями граждан и юридических лиц, на руководителей государственных органов возложена обязанность по максимально широкому внедрению современных способов обратной связи с населением, использованию возможностей информационных систем и социальных сетей (видеохостинги, мессенджеры, диалоговые площадки), а также ведение официальных аккаунтов в популярных социальных сетях. Использование подобных инструментов позволит не только организовать работу с поступающими обращениями граждан, но и на системной основе доводить до населения актуальную информацию о деятельности государственных органов по наиболее волнующим население вопросам.

Руководителям ведомств поручено проводить на постоянной основе информационно-просветительскую работу с населением, в том числе встречи в трудовых коллективах, по актуальным вопросам социально-экономического и общественно-политического развития, активно привлекать к данной работе политологов, социологов, иных представителей экспертного общества.

В сфере осуществления административных процедур приоритетным направлением выступает цифровизация. Так, государственные органы должны: активизировать деятельность по переводу осуществления административных процедур в электронную форму; создать условия для внедрения в практику проактивного формата осуществления административных процедур, то есть максимально исключить заинтересованное лицо из процесса сбора документов, посещения государственных структур для реализации своих прав.

Важным аспектом цифровизации является формирование информационных ресурсов в рассматриваемой сфере. Сведения из информационных систем, банков, баз данных должны стать полноценной альтернативой документам, представляемым гражданами на «бумаге».

Процедура осуществления административных процедур должна быть простой и понятной для населения. Поэтому в обновленной Директиве закреплена задача по проведению государственными органами планомерной работы по инвентаризации административных процедур в целях их упрощения, сокращения количества документов и (или) сведений, предоставляемых для их осуществления.

Создание комфортных условий при посещении гражданами государственных органов является важным аспектом в их деятельности. В этой связи перед местными исполнительными и распорядительными органами поставлена задача по надлежащей организации мест приема граждан и сокращению времени ожидания в очередях.

Предлагаемые направления призваны повысить доступность административных процедур, улучшить качество их осуществления, обеспечить высокую имиджевую составляющую деятельности государственных органов на всех уровнях.

Указом усилена значимость и эффективность прямых телефонных линий, проводимых на местах.

Так, руководители республиканских органов, облисполкомов, Минского горисполкома и (или) их заместители будут проводить прямые телефонные линии вторую субботу каждого месяца с 9.00 до 12.00.

При этом обязанность проведения прямых телефонных линий возлагается также на управляющих делами исполкомов.

В то же время сохранен действующий график проведения прямых линий для председателей районных, городских исполкомов (каждую субботу с 9.00 до 12.00).

Это будет способствовать обращению граждан непосредственно на места и более оперативному решению возникающих вопросов руководителями районных, городских исполкомов. Учитывая характер поступающих на телефонные линии вопросов, как показывает практика, именно на этом уровне могут и должны сниматься все проблемные вопросы.

Одновременно, чтобы профессионально подойти к решению вопросов, которые поступают на республиканский уровень, приблизиться к проблеме, видеть системные недочеты по конкретным направлениям деятельности предлагается возложить проведение прямых телефонных линий по субботам (за исключением второй субботы) по решению руководителей республиканских органов государственного управления на начальников структурных подразделений.

Уточнен порядок личного приема граждан и представителей юридических лиц.

До внесения изменений в Директиву личный прием проводился с 8.00 до 13.00.

Учитывая занятость населения, в целях предоставления возможности гражданам обращения на личный прием в удобное время принято решение о проведении руководителями государственных органов, в том числе местных органов власти, личного приема с 8.00 до 13.00 либо с 15.00 до 20.00. При этом хотя бы один раз в месяц личный прием должен заканчиваться не ранее 20.00.

В целях построения эффективного взаимодействия государства и общества, повышения результативности такого партнерства депутатскому корпусу поручено стимулировать заинтересованность людей в развитии своих регионов, в том числе посредством участия в территориальном общественном самоуправлении, а также в реализации гражданских инициатив.