**Что изменилось в работе с обращениями граждан?**

Указом Президента Республики Беларусь от 13.06.2023 №172 внесены изменения в Директиву Президента Республики Беларусь №2 от 27.12.2006 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» (далее – Директива №2).

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.

Новации Директивы №2 в первую очередь коснулись самой чувствительной сферы - работы с обращениями граждан. Так, указом усилена значимость и эффективность проведения на местах прямых телефонных линий. 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. Сохранен действующий график проведения прямых телефонных линий для председателей районных, городских исполкомов. Одновременно введена обязанность проведения прямых телефонных линий управляющими делами исполкомов, что нацелено на использование всех возможностей для разрешения вопросов жизнедеятельности населения на местах.

Новеллой является возложение проведения прямых телефонных линий на начальников структурных подразделений республиканских органов госуправления по решению их руководителей (каждую субботу месяца, за исключением второй субботы).

Уточнен в обновленной редакции также порядок личного приема граждан и субъектов хозяйствования. Напомним, что ранее приемы проводились исключительно с 8:00 до 13:00. Если говорить простыми словами, не каждый работающий до пяти или шести вечера гражданин мог в первой половине дня обратиться лично со своей проблемой к чиновнику. Сейчас же время пересмотрели в пользу населения: с 8:00 до 13:00 либо с 15:00 до 20:00. При этом хотя бы раз в месяц личный прием должен заканчиваться не раньше восьми часов вечера.

Значительная часть новелл Директивы №2 касается сфер осуществления административных процедур.

Неотъемлемым элементом дебюрократизации государственного аппарата в данной сфере является цифровизация соответствующих процессов. Здесь необходимо отметить сразу два аспекта. Первое - взаимодействие гражданина с государственным органом, то есть наличие возможности подачи заявления в электронной форме. Второе - взаимодействие госорганов между собой: обмен информацией и в качестве альтернативы бумажным документам.

Что касается взаимодействия госорганов, то в директиве четко говорится об активизации процесса перевода административных процедур в электронный вид.

Важнейшей новеллой Директивы №2 также является закрепление нормы о том, что любая информация, поступающая в личный кабинет Единого портала электронных услуг (документы, сведения и сообщения, направленные государственными органами), имеет такую же юридическую значимость, что и бумажный документ с подписью и печатью.

Еще одна новелла Директивы №2 касается оптимизации деятельности службы «Одно окно». Изменениями определено, что в работе госорганов и госорганизаций должны преобладать заявительный принцип «одно окно», исключающий неоднократные посещения госоргана заинтересованным лицом, а также минимизирующий представляемые им сведения для осуществления административных процедур.

Прокуратура Мстиславского района на постоянной основе принимает меры профилактического и предупредительного характера в отношении граждан и субъектов хозяйствования; на постоянной основе проводит мониторинг обращений граждан, содержащих критику работы правоохранительных органов, в том числе размещенных в СМИ, в глобальной компьютерной сети Интернет. В случае выявления нарушений – обеспечивает восстановление законности и привлечения виновных лиц к установленной законом ответственности.

**Помощник прокурора**

**Мстиславского района**

**юрист 2 класса  А.В. Иванова**