

## **ПРИНЦИП «ОДНОГО ОКНА» В СИСТЕМЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ СЕЛЬСКИМ ЖИТЕЛЯМ**

В последние два десятилетия управленческие структуры Беларуси предпринимают существенные усилия для совершенствования взаимодействия с населением в вопросах разрешения хозяйственно-бытовых и поселенческих проблем. Одним из таких нововведений является внедрение принципа «одного окна». Прошло уже более десяти лет его использования, и полезность этой системы зарекомендовала себя в качестве эффективного, слаженного механизма, сделавшего процедуру обращения в государственные учреждения проще и удобнее для населения, а также снижение уровня злоупотребления служебным положением. По сути, на сегодняшний день какую-то иную формы работы с обращениями граждан пока сложно представить и маловероятно, что от нее откажутся в ближайшее время, вернутся к прежним формам работы. Указ Президента № 498 от 15 октября 2007 года «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» и Директива Президента Республики Беларусь А.Г. Лукашенко от 27 декабря 2006 года №2 «О мерах по дальнейшей деbüroкратизации государственного аппарата» были призваны максимально обеспечить реализацию интересов граждан при обращении в государственные органы и упростить решение волнующих их проблем. При этом именно местная власть, начиная с сельисполкомов и райисполкомов, осуществляет полномочия по координации деятельности различных экономических, хозяйственных, правовых и других структур, т.е. эта власть

проявляется как организационный процесс, а также помогает реализовать конституционные права граждан.

Распространенность и особенности использования принципа «одного окна» в оказании услуг рассматривались при проведении опроса среди жителей Могилевской области отделом социологических исследований и информационно-аналитической работы КИУП «Информационное агентство «Могилевские ведомости». В значительной степени именно благодаря системе «одного окна» граждане отмечают улучшение работы органов местной исполнительной власти. Каждый четвертый, среди обратившихся в органы местной власти, отмечает улучшение их работы с гражданами, и это – очень хороший показатель, тем более, что отмечают ухудшение немногие – 9,2%. Достаточно большое количество затруднившихся ответить (31%) можно объяснить тем, что многие респонденты обращаются в государственные органы не часто, и поэтому им сложно сделать сравнение. Около трети отметили, что стиль, формы и методы работы с гражданами никак не изменились, т.е. можно допустить, что они стали более-менее устойчивыми во взаимодействиях госслужащих-граждан.

Внедрение принципа «одного окна» в управленческую деятельность местных органов власти призвано обеспечить оперативное разрешение насущных проблем граждан. Главная его суть заключается в том, чтобы свести к минимуму хождение по инстанциям, нахождение в очередях, представление многочисленных справок. За теми или иными документами, консультациями, справками в местные органы власти обращаются многие жители, причём не обязательно с жалобами, а и многие повседневные проблемы. Стало ли проще получить консультацию или документ для сельских жителей с внедрением системы «одного окна»? Респонденты дали следующие ответы: стало намного проще – 19,4%; упростились лишь некоторые процедуры – 22,2%; решать вопросы стало сложнее – 2,7%; ничего не изменилось – 16,6%; затруднились ответить – 38,8%. Большое количество затруднившихся высказать свое мнение можно объяснить редкими обращениями сельчан в государственные органы. Для значительного числа респондентов улучшения с реагированием на их обращения, несомненно, присутствуют.

Основные меры, предпринимаемые в последнее время по дебиюкратизации, призваны сократить затраты личного и рабочего времени гражданина на нахождение в очередях для получения той или иной справки. Однако в более сложных вопросах очевидно необходимо дальнейшее совершенствование процедур. Хотя раздражение могут вызывать даже мелочи, создающие неудобства, например, отсутствие возможности оплатить услугу на месте получения. Т.е. ожидание в очереди на приём, затем необходимость искать сберкассу, возможно в незнакомом районе города, ожидание там в очереди, снова ожидание в очереди на приём для предоставления квитанций об оплате. Не у всех есть возможность явиться для решения вопросов, связанных, например, с регистрацией, всей семьей (таблица).

**Таблица – Распределение ответов на вопрос: «С какими недостатками в организации обслуживания граждан по принципу «одного окна» Вам приходилось сталкиваться?», в %\***

Варианты ответов	Процент ответивших
Большие очереди в местах обращения граждан	20,8
Отсутствие единого подхода к пониманию принципов «одного окна» в разных организациях	14,5
Направление граждан в другие организации за получением дополнительных сведений	12,5
Приём в неудобное для граждан время, нарушение графика приема	10,8
Недостаточно информации о самой системе «одно окно»	10,8
Проявление формализма, нетактичного поведения в работе с гражданами	6,0
Недостаточная квалификация и/или компетентность работников, ведущих приём граждан	6,0
Требования предоставления документов, не предусмотренных законодательством	3,5
Нарушение сроков выдачи документов	2,8
Необоснованный отказ в выдаче необходимых документов	1,5
Не сталкивался с системой «одного окна»	29,2
Проблем не возникало	15,2
Затрудняюсь ответить	1,5

\*Примечание: сумма процентов в столбцах превышает 100%, т.к. респонденты могли отметить несколько вариантов ответа.

Ранжирование причин неудовлетворенности работой «одного окна» на первое место вывело, к сожалению, пока ещё всем привычную очередь. Несмотря на массу возможностей с предварительной записью, электронной регистрацией и т.д., практически каждый пятый сталкивается с этим серьезным неудобством. Немало нареканий имеется по поводу самой процедуры работы «одного окна». В частности, обращается внимание на расхождение в её осуществлении в разных организациях, что вызывает справедливое возмущение граждан. Очень многое в исполнении законов и других нормативных актов зависит от руководителей на местах, как они смогли организовать их реализацию в своих конкретных инстанциях, в том числе учесть удобное время приёма граждан, подбор компетентных и квалифицированных сотрудников и т.д. Особое внимание обращает на себя указание населения на недостаток информации о самой системе «одно окно». Она требует регулярного освещения всеми возможными способами и средствами, что будет содействовать преодолению её упрощенного понимания, в том числе по поводу направления в другие организации и т.д. Таким образом, система «одного окна» зарекомендовала себя в общественном мнении как демократичный, эффективный механизм, хотя ещё требуются шаги по её совершенствованию.

Результативность общения с властными структурами сельчане определяют по работе местных органов управления. Одной из отличительных особенностей местной власти является сокращение дистанции между властью и сельским населением. Процессы дебиюрократизации наиболее эффективно должны протекать именно на низовом уровне управления, то есть в сельисполкомах и райисполкомах, потому что на них лежит ответственность за связь государства с

«Современная политическая наука о траекториях развития государства, бизнеса и гражданского общества»: международная научно-практическая (онлайн) конференция, Минск, БГЭУ, 23 декабря 2020 г.

---

населением и обеспечение стабильности в поселенческих структурах. Целесообразно проанализировать отношение сельчан к работе районной исполнительной власти, которая является органом первичного обращения по тем проблемам, которые не в состоянии решить сельисполком. По итогам исследования выяснилось, что деятельность райисполкомов оценили на «хорошо» 32,6% сельчан; на «удовлетворительно» – 25,6%; на «неудовлетворительно» - 11,6%; уклонились от оценки 30,2% опрошенных. В целом сельское население (более 50%) положительно охарактеризовали деятельность районной исполнительной вертикали, но в тоже время каждый десятый продемонстрировал неудовлетворенность деятельностью этого уровня исполнительной власти.