РЕКОМЕНДАЦИИ МИНИСТЕРСТВА ЮСТИЦИИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ 19 июля 2010 г.

Рекомендации по размещению в государственных органах и иных организациях информации для граждан о работе на основе заявительного принципа «одно окно»

1. Настоящие Рекомендации разработаны на основании Закона Республики Беларусь «Об основах административных процедур», Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» (далее – Указ № 200).

2. В государственном органе, иной организации, к компетенции которых относится осуществление административной процедуры (далее – уполномоченный орган), могут быть определены иные порядок и способы размещения информации для граждан на основе заявительного принципа «одно окно» с учетом норм законодательных актов, указанных в пункте 1 настоящих Рекомендаций.

3. В уполномоченном органе в доступном для обозрения месте (на информационных стендах, табло и (или) иным способом) размещается информация, за исключением относящейся к государственным секретам, коммерческой или иной охраняемой законом тайне:

– о структуре уполномоченного органа (структура должна иметь графическое изображение подчиненности подразделений уполномоченного органа руководителю и его заместителям);

– о руководителе и заместителях руководителя уполномоченного органа (фамилии, собственные имена, отчества, занимаемая должность, местонахождение, номера служебных телефонов);

– о режиме работы уполномоченного органа и графике приема граждан;

– о наименовании административных процедур, осуществляемых уполномоченным органом (наименования административных процедур должны соответствовать перечню административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утвержденному Указом № 200. Не допускается произвольное толкование данного перечня, а также его расширение);

– о перечнях документов и (или) сведений, представляемых заинтересованными лицами, а при необходимости – о порядке их заполнения и представления гражданами (данная информация должна соответствовать перечню административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утвержденному Указом № 200);

– о сроках осуществления административных процедур, сроках действия справок или других документов (решений), выдаваемых (принимаемых) при осуществлении административных процедур, а также о размере платы, взимаемой при осуществлении административных процедур;

– о местонахождении, номере служебного телефона, фамилии, собственном имени, отчестве, должности работника уполномоченного органа, ведущего прием граждан по вопросам осуществления административных процедур. В

случае временного отсутствия этого работника данная информация указывается в отношении временно выполняющего такие функции работника;
– о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящего по отношению к уполномоченному органу в соответствии с его подчиненностью государственного органа, иной организации;
– формы (бланки) документов, необходимых для обращения за осуществлением административных процедур, предусмотренные законодательством об административных процедурах. При этом гражданам разъясняется порядок их заполнения и представления;
– об обязанности заинтересованного лица внести плату за выдачу дополнительных документов и (или) сведений, необходимых для осуществления административной процедуры и запрашиваемых уполномоченным органом самостоятельно (если такая плата предусмотрена законодательством), предварительно до направления запросов и представить в уполномоченный орган документ, подтверждающий внесение такой платы;
– о правах и обязанностях граждан при осуществлении административных процедур;
– о порядке и сроках обжалования принятых административных решений.
В доступном для обозрения месте (на информационных стендах, табло и (или) иным способом) может также размещаться следующая информация о работе с гражданами на основе заявительного принципа «одно окно»:
– о телефонах «горячих» линий;
– о местонахождении, фамилии, собственном имени, отчестве, номере служебного телефона, должности работника, осуществляющего предварительное консультирование граждан или предварительную запись на прием;
– о месте нахождения книги замечаний и предложений и о местонахождении, номере служебного телефона, фамилии, собственном имени, отчестве, должности работника уполномоченного органа, ответственного за ведение книги замечаний и предложений.
Книга замечаний и предложений должна выдаваться по первому требованию гражданина без дополнительных вопросов и обсуждений.
– о перечнях документов и (или) сведений, запрашиваемых уполномоченным органом для осуществления административных процедур, с указанием права гражданина представить данные документы и (или) сведения самостоятельно. Информация о том, что уполномоченный орган сам запрашивает указанные в данном перечне документы и (или) сведения, должна быть выделена более насыщенным либо цветным шрифтом и видна для граждан;
– о месте нахождения, режиме работы ближайших банковских учреждений, расчетные счета;
– примерные реквизиты заполнения документов и (или) сведений (заявления), необходимых при осуществлении административной процедуры, в случае отсутствия в законодательстве об административных процедурах установленных форм (бланков) документов.

4. При необходимости в доступных для обозрения граждан местах дополнительно к информации, указанной в пункте 3 настоящих Рекомендаций, рекомендуется размещать тексты нормативных правовых актов, регламентирующих осуществление административных процедур, либо извлечения из них, электронный адрес, официальный сайт уполномоченного органа в глобальной компьютерной сети Интернет, а также иную информация о работе уполномоченного органа.

Вопрос о необходимости размещения информации, указанной в части первой настоящего пункта, решается руководителем уполномоченного органа (к примеру, посредством издания приказа).

5. Руководитель уполномоченного органа назначает лицо, ответственное за размещение информации о работе уполномоченного органа на основе заявительного принципа «одно окно» (далее – ответственное лицо).

Ответственное лицо несет персональную ответственность за полноту, достоверность, надлежащее расположение информации, своевременность ее обновления (данные обязанности могут быть закреплены в должностной инструкции ответственного лица). В случае временного отсутствия ответственного лица руководителем уполномоченного органа должны быть приняты меры по обеспечению своевременного и надлежащего выполнения функций ответственного лица другим работником данного органа.

6. Информация о работе уполномоченного органа на основе заявительного принципа «одно окно» обновляется не позднее дня, следующего за днем, когда ответственному лицу стали известны данные изменения.

Руководитель уполномоченного органа либо его заместитель обязаны обеспечить незамедлительное ознакомление ответственного лица с информацией, которая влечет необходимость изменения (обновления, актуализации) информации о работе уполномоченного органа на основе заявительного принципа «одно окно» (например, путем закрепления в приказе обязанностей работников, отвечающих за содержание, полноту и достоверность соответствующей информации о работе структурных подразделений уполномоченного органа, незамедлительно предоставлять ответственному лицу копии документов, содержащих информацию о произошедших изменениях).

7. Информация о работе уполномоченного органа на основе заявительного принципа «одно окно» размещается в местах, обеспечивающих широкую доступность информации (первый этаж здания, занимаемого уполномоченным органом, например, в фойе, вестибюле).

Доступ в данные места должен быть свободным в пределах времени работы уполномоченного органа и не должен быть ограничен какими-либо внешними препятствиями, например, пост охраны, закрытые турникеты и иные.

Информация может размещаться любым способом, обеспечивающим доступность этой информации для граждан, например, в виде информационных стендов, табло, стоек, тумб, инфокиосков.

В случае, если уполномоченный орган занимает не все здание и не имеется возможности расположить информацию на первом этаже, при входе в здание должно быть размещено объявление о месте нахождения данной информации.

Определение способа размещения информации о работе уполномоченного органа на основе заявительного принципа «одно окно» осуществляется руководителем уполномоченного органа.

Информация о работе уполномоченного органа на основе заявительного принципа «одно окно» может располагаться также в иных помещениях, доступных для широкого круга посетителей (бюро пропусков, справочные службы, контрольно-пропускные пункты и иные).

8. Информационные стенды (табло, стойки) рекомендуется выполнять в едином стиле с общим оформлением помещения. Размер каждого стенда (стойки) определяется самостоятельно. Высоту размещения целесообразно рассчитывать на средний рост заявителя (не выше 170 см и не ниже 140 см).

Количество информационных стендов (табло, стоек) определяется исходя из объема размещаемой информации.

В нижней части информационного стенда (табло) целесообразно разместить стол (стойку, тумбу) для размещения вещей посетителей и предоставления условий для осуществления необходимых записей и заполнения документов.

9. В названии информационного стенда (табло) указываются слова «одно окно» в качестве отдельного названия либо части названия информационного стенда (табло). Название располагается в верхней части информационного стенда (табло).

Информация должна быть представлена в систематизированном виде тематическими блоками, удобном для прочтения и понимания граждан. Наиболее важная информация располагается в центре информационного стенда (табло). Информация по каждому перечисленному в пункте 3 настоящих Рекомендаций вопросу должна начинаться с названия данного вопроса. Информация по одному вопросу должна быть визуально отделена от информации по другому вопросу.

Информационный материал может быть изготовлен типографским способом либо при помощи компьютера шрифтом не менее 15 пт. Информация оформляется черным шрифтом на белом фоне. Размер шрифта должен обеспечить возможность ознакомления с текстом для лиц с ослабленным зрением. Название информационного стенда (табло) и название каждого вопроса, по которому предоставляется информация, выделяются черным шрифтом большей насыщенности либо другим цветом. Важная информация в тексте может быть выделена более насыщенным либо цветным шрифтом.

В случае недостаточной освещенности помещения, затрудняющей ознакомление граждан с информацией, должно быть обеспечено постоянное освещение мест размещения информации. В темное время суток наличие освещения обязательно.

Министерство юстиции Республики Беларусь