

## РЕКОМЕНДАЦИИ

для членов информационно-пропагандистских групп

(сентябрь 2019 г.)

### ОТ ЛЮДЕЙ И ДЛЯ ЛЮДЕЙ. РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ (дополнительная тема)

Президент Республики Беларусь А.Г.Лукашенко, рассматривая 19 августа 2019 г. кадровые вопросы, ориентировал местную вертикаль поддерживать население и постоянно общаться с гражданами. Основа работы чиновника и депутата любого уровня – внимание к людям и их проблемам. По словам белорусского лидера, «не надо обманывать. **Если ты что-то попросил и пообещал – обязательно сделай.** Не можешь сделать сегодня, скажи, что сделаешь завтра. Аккуратно работайте с людьми, поддерживайте их. Если есть какая-то несправедливость, обязательно отреагируйте».

\*\*\*\*

Информирование об итогах рассмотрения обращений граждан и юридических лиц – это:

- **действенный канал обратной связи системы государственной власти с населением по наиболее острым проблемам, волнующим людей;**
- **эффективный инструмент мониторинга социально-экономической ситуации в регионах и на конкретных предприятиях;**
- **одна из персональных отчетов представителей руководства государственных органов перед населением о проделанной работе.**

Участникам республиканских информационных групп (далее – РИГ) предлагается кратко осветить итоги реагирования на поступившие в 2018 – 2019 годах в адрес их организаций и подведомственных им структур обращения граждан.

**Внимание уделить рассмотрению заявлений, предложений, жалоб, поступивших из района (населенного пункта), где участник РИГ проводит единый день информирования (если таковые имеются).**

Основной акцент членам РИГ необходимо сделать на **результатах рассмотрения обращений, прямо или косвенно затрагивающих интересы конкретной аудитории.**

В этой связи предлагается предварительно уточнить либо запросить у заинтересованных следующие данные:

**общее количество** поступивших в государственный орган (иную организацию) **обращений** (возможно приводить данные за первое полугодие 2019 г. в сравнении с аналогичным периодом 2018 года) **граждан и юридических лиц;**

**количество обращений по категориям:**

- письменных;
- устных;
- электронных;

в том числе из первых трех категорий:

- ✓ поступивших из вышестоящих организаций (в том числе озвученных в ходе состоявшейся 1 марта 2019 г. встречи Главы государства с представителями общественности и экспертного сообщества, белорусских и зарубежных СМИ «Большой разговор с Президентом»);
- ✓ повторных;
- ✓ коллективных;
- ✓ анонимных;
- путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений;

**анализ заявлений, предложений, жалоб:**

- основные проблемы, волнующие граждан;
- структуры, в которые чаще всего обращались заявители;
- каналы взаимодействия с государственным органом, предпочтительные для граждан. К примеру:
  - ✓ личные приемы;
  - ✓ выездные приемы по месту жительства либо работы;
  - ✓ ЕДИ;
  - ✓ «прямые телефонные линии»;
  - ✓ «горячие телефонные линии»;
  - ✓ встречи в трудовых коллективах и с населением по месту жительства;
  - ✓ направление обращений в СМИ;
  - ✓ размещение информации в социальных сетях;

**результаты рассмотрения обращений:**

- рассмотренных по существу;
- оставленных без рассмотрения по существу (с указанием типичных причин);
- не относящихся к компетенции организации (с разъяснением заявителю, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении);
- обжалованных ответов на обращения;
- остающихся на контроле (в том числе резонансные темы, находящиеся на контроле Администрации Президента Республики Беларусь).

**соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений;**

наиболее показательные **примеры эффективной защиты законных интересов граждан, поддержки конструктивных общественных инициатив** (в том числе в формате специальных мониторинговых групп);

реагирование властей на нарушения установленного порядка рассмотрения обращений;

основные направления совершенствования работы с обращениями граждан и форм взаимодействия органов власти с населением в целом.

Завершая выступление, необходимо **подчеркнуть значимость предстоящей парламентской кампании**. Отметить важность выбора депутата, способного оперативно и эффективно реагировать на запросы граждан. В связи с этим **совместно с аудиторией обсудить предпочтительные для данного населенного пункта (предприятия) качества потенциального кандидата**.

Далее целесообразно ответить на вопросы общего характера и провести прием граждан по личным вопросам (при необходимости).

\*\*\*\*

20 августа 2019 г. на совещании по вопросам работы правоохранительных органов при выявлении и расследовании преступлений **Глава государства** еще раз подчеркнул: «**Главное – это человек, главное в нашей политике в отношении этого человека – это справедливость**».

\*\*\*\*

При подготовке материала по названной дополнительной тематике ЕДИ в сентябре 2019 г. возможно (при необходимости) использовать следующие публикации:

- ✓ В поисках новых подходов. К деbüroкратизации государственного аппарата: социологический анализ (*оценка работы с обращениями граждан, предпочитаемые формы работы местных органов власти с населением и др.*) // Республика Беларусь в зеркале социологии: сборник материалов социологических исследований / ИАЦ. – Минск. – 2018. – с. 112 – 131 (*сборник разослан в республиканские органы государственного управления, облисполкомы, Минский горисполком*);
- ✓ Обращения граждан: устранение болевых точек и комплексное решение проблем. Интервью с начальником главного управления по работе с обращениями граждан и юридических лиц Администрации Президента Беларуси Г.Шлыком // сайт «БелТА». –  
14 марта 2019. –  
[www.belta.by/interview/view/obraschenija-grazhdan-ustranenie-bolevyh-tochek-i-kompl-eksnoe-reshenie-problem-6747//](http://www.belta.by/interview/view/obraschenija-grazhdan-ustranenie-bolevyh-tochek-i-kompl-eksnoe-reshenie-problem-6747//);
- ✓ Что волнует людей. Информационно-справочный обзор обращений граждан, поступивших в Администрацию Президента Республики Беларусь в первом полугодии 2019 г. // Информационный бюллетень Администрации Президента Республики Беларусь «Государство для народа». – 2019. – № 7. – с. 76 – 79.