

Решение проблем людей – в приоритете



Григорий ШЛЫК, начальник главного управления по работе с обращениями граждан и юридических лиц Администрации Президента Республики Беларусь

Одно из важнейших требований Президента Беларуси Александра Лукашенко – внимание к решению насущных проблем людей. Каждое поступающее в Администрацию Президента обращение тщательно рассматривается и по результатам принимается выверенное решение. Как рассказал в эксклюзивном интервью журналу «Беларуская думка» начальник главного управления по работе с обращениями граждан и юридических лиц Администрации Президента Республики Беларусь Григорий ШЛЫК, все письма и устные заявления – одинаково важные, их не делят на основные и второстепенные, а стараются найти быстрое и эффективное решение.

— Григорий Иванович, как давно в Администрации Президента создано управление по работе с обращениями граждан и юридических лиц? Выполняет ли оно в полной мере поставленные задачи, что главное удается решать?

— Структурное подразделение по работе с обращениями граждан начало свою работу сразу же с момента появления Администрации Президента, в 1994 году. Вначале оно входило в канцелярию Президента, с 1997 года стало самостоятельным подразделением – управлением по работе с обращениями граждан и юридических лиц, а с 2008 года – главным управлением.

В работе главного управления по работе с обращениями граждан и юридических лиц Администрации Президента нет деления на основное и второстепенное, все возложенные функции – главные, так или иначе связанные с решением конкретных проблем людей. При этом очень важно, решая в повседневном режиме данные проблемы, выделить наметившиеся тенденции, требующие внимания руководства Администрации Президента и лично главы государства, чтобы своевременно их проанализировать и выработать предложения для принятия необходимых мер упреждающего характера.

В таком случае решения высокого уровня позволяют предотвратить нега-

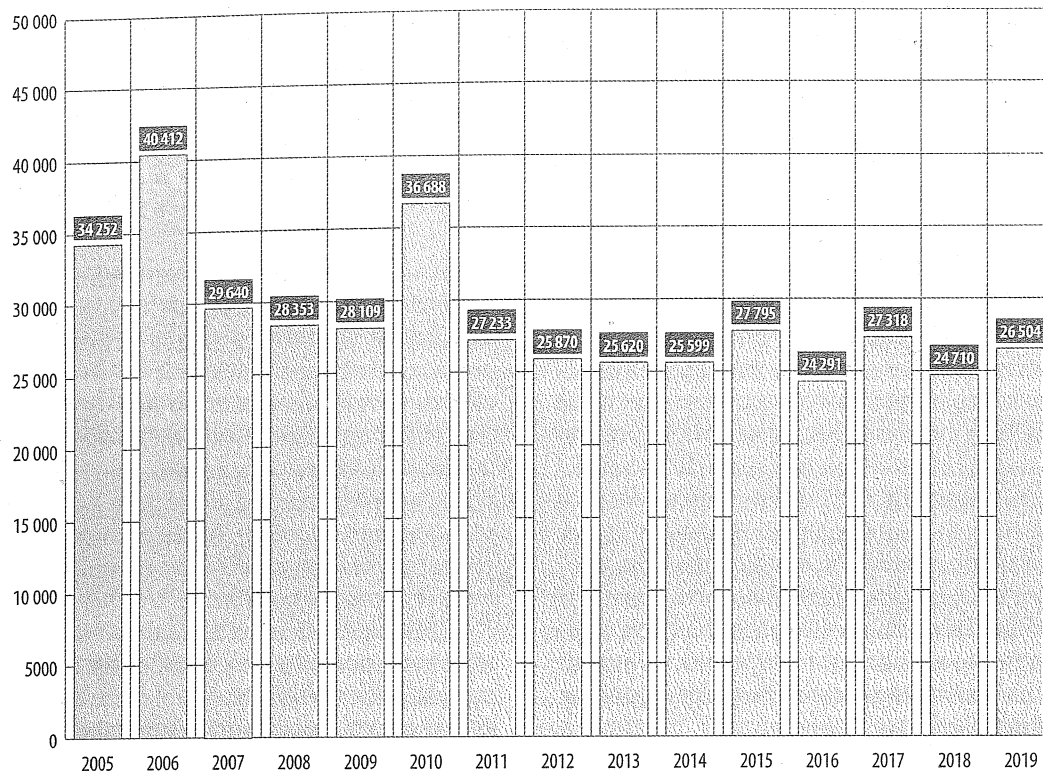
тивное развитие ситуации в той или иной сфере, а следовательно, не допустить новых однотипных частных проблем у большого количества граждан, другими словами – сделать жизнь людей более комфортной.

– Каковы количественные тенденции и каков характер обращений за прошедшее полугодие?

– В первом полугодии 2020 года в Администрацию Президента Республики Беларусь поступило 13 440 обращений, что в целом соответствует уровню аналогичного периода прошлого года.

Необходимо особо подчеркнуть: в условиях пандемии коронавируса, приведшей к существенному сокращению экономической активности наших основных зарубежных партнеров, а у нас, как известно, открытая экспортно ориентированная экономика, органам власти удалось принять своевременные упреждающие меры и тем самым обеспечить функционирование социально-экономической сферы страны в обычном режиме – без аврала, паники и падения уровня жизни населения. Это особенно заметно в сравнении с рядом зарубежных стран, включая наших ближайших соседей.

В общей структуре обращений и в первом полугодии традиционно преобладали вопросы жилищно-коммунального хозяйства (14,6 %), труда и социальной защиты (9,1 %), здравоохранения



◀ Количество обращений
в Администрацию
Президента
Республики Беларусь
в 2005–2019 годах

(7,2 %), землеустройства и землепользования (3,7 %), а также архитектуры и строительства (3,6 %). При этом по всем перечисленным направлениям произошло снижение количества обращений (от 4 до 20 %) за исключением здравоохранения, где отмечен рост на 31 % (всего по данной теме поступило 974 обращения).

Но здесь следует обратить внимание на то обстоятельство, что в условиях коронапсихоза (иначе не скажешь) в зарубежных средствах массовой информации и интернете, когда на людей в прямом смысле слова обрушился вал негативной информации, рост обращений на треть – это (причем совершенно объективно) очень неплохой результат и позитивная оценка работы как национальной системы здравоохранения, так и власти в целом.

Важно понимать, что в число обращений по данной тематике вошли не только жалобы на медицину, но и письма поддержки выбранной в Беларуси линии противодействия распространению инфекции, а также искренняя благодар-

ность конкретным врачам и коллективам медицинских учреждений.

Данная тенденция получает развитие в настоящее время, когда у граждан появилась возможность более спокойно и взвешенно оценить складывающуюся в стране и мире ситуацию, связанную с коронавирусом, сравнить результативность принятых в различных государствах мер, в том числе не только непосредственно в сфере здравоохранения, но и для сохранения экономики, создания условий для социальной поддержки населения и реализации различных государственных программ. При этом много обращений со словами одобрения и поддержки выбранного Беларусью курса в условиях мировой пандемии коронавируса поступает из-за рубежа.

– Какие сферы, если судить по обращениям, являются наиболее проблемными? Это традиционно вопросы ЖКХ, строительства или что-то изменилось?

– Каких-либо кардинальных изменений по структуре поступающих обращений мы не отмечаем. Анализ со-

держания этих обращений показывает, что, благодаря комплексу принятых мер, произошло снижение количества обращений в целом по вопросам ЖКХ на 20 % и, в частности, по ремонту и эксплуатации жилищного фонда – на 18 %. Подобная тенденция в данной очень чувствительной для населения сфере отмечается впервые за последние десять лет.

Еще раз подчеркну – обозначенная позитивная тенденция не является случайной. Это результат серьезной совместной работы системы ЖКХ и местных органов власти по реализации задач, поставленных Президентом. Вместе с тем самоуспокоения быть не должно. Жизнь не стоит на месте, решить все раз и навсегда просто невозможно. Тем более что страна и общество динамично развиваются, объективно возрастают потребности людей и их требования к качеству оказываемых услуг.

Следует отметить, что на 16 % снизилось количество обращений по вопросам архитектуры и строительства. Во многом это результат выполнения государственными органами конкретных поручений Президента, реализованных через принятие ряда нормативно-правовых актов, изыскание дополнительных источников финансирования для увеличения объемов строительства. В первую очередь данные меры позитивно отразились на разрешении жилищных проблем многодетных семей. Особую роль сыграла здесь и возможность использования семейного капитала на строительство жилья. В результате объем почты по данному вопросу сократился на 19 %.

Конечно, и здесь не все проблемы решены, в связи с чем поступают и обращения критического характера. Так, жители крупных городов жалуются на уплотнение существующей застройки, а участники жилищного строительства – на сроки, качество и необоснованное удорожание возводимого жилья.

На 11 % уменьшилось количество обращений по вопросам труда, занятости и социальной защиты населения. Полагаем, что это – результат пристального

внимания к данным вопросам со стороны Администрации Президента, Комитета государственного контроля, органов прокуратуры и других госструктур, реализующих жесткие установки главы государства, связанные с необходимостью безусловной защиты трудовых и социальных прав граждан.

Еще раз акцентирую внимание: количественное уменьшение обращений по данной теме происходило в условиях резкого снижения деловой активности практически во всех странах мира, что уже говорит само за себя. С учетом социальной значимости каждое обращение по задержке выплаты заработной платы, социальных пособий, необоснованному сокращению трудовых коллективов бралось на особый контроль.

Помимо основных вышеперечисленных тем, поступали обращения по вопросам деятельности промышленных и сельскохозяйственных предприятий, необходимости поддержки малого и среднего бизнеса в условиях пандемии, охраны окружающей среды, торговли, транспорта и др.

Хочу акцентировать: ни одно из обращений, поступивших в Администрацию Президента, не остается без внимания, каждое тщательно рассматривается и по результатам этого рассмотрения принимается выверенное решение.

– А кто обращается больше – жители столицы или регионов?

– В первом полугодии 2020 года от жителей Минска поступило 4030 обращений: это составляет почти 33 % общего числа всех обращений от жителей нашей страны. Но здесь нужно понимать: минчане составляют около четверти населения Беларуси, и обращаются они в ряде случаев не только по вопросам, связанным с развитием Минска, но и по проблемам своей малой родины, в интересах родственников, проживающих за пределами столицы и т. д. Кстати, из-за рубежа за этот же период поступило 1142 обращения.

– Григорий Иванович, из каких областей меньше всего поступает жалоб?

	2019 год				2018 год				увеличение/уменьшение количества обращений в 2019 г. к 2018 г., в %			
	Всего	Писем	Устных	Электронных	Всего	Писем	Устных	Электронных	Всего	Писем	Устных	Электронных
Брестская	2820	1588	192	1040	2749	1607	244	898	2,6	-1,2	-21,3	15,8
Витебская	2330	1348	152	830	2300	1318	136	846	1,3	2,3	11,8	-1,9
Гомельская	3005	1771	202	1032	2879	1659	191	1029	4,4	6,8	5,8	0,3
Гродненская	1747	1040	167	540	1692	962	158	572	3,3	8,1	5,7	-5,6
Минская	4224	1968	848	1408	3752	1770	823	1159	12,6	11,2	3,0	21,5
Могилевская	2573	1548	245	780	2379	1403	185	791	8,2	10,3	32,4	-1,4
г. Минск	7845	2876	2490	2479	7262	2755	2249	2258	8,0	4,4	10,7	9,8
Из-за пределов страны	1960	510	83	1367	1697	471	70	1156	15,5	8,3	18,6	18,3
Всего	26 504	12 649	4379	9476	24 710	11 945	4056	8709	7,3	5,9	8,0	8,8

– В общей массе обращений, поступивших в Администрацию Президента за первое полугодие, доля регионов такова: Брестская область – 11,4 %, Витебская – 9,9, Гомельская – 12,7, Гродненская – 7,3, Минская – 15,5, Могилевская – 10,2, Минск – 33 %.

В абсолютных цифрах ситуация выглядит следующим образом: из Брестской области поступило 1398 обращений, что составляет 98 % по отношению к аналогичному периоду прошлого года, из Витебской области – 1212 обращений (102 %), из Гомельской – 1564 (106 %), из Гродненской – 909 (107 %), из Минской – 1919 (94 %), из Могилевской области – 1267 (99 %), из Минска – 4031 (104 %).

– Чаще обращаются устно или путем почтовых и электронных отправлений?

– В общей структуре обращений преобладают письменные. Вместе с тем в последние годы обозначилась устойчивая тенденция роста количества поступающих в электронном виде обращений. Так, в первом полугодии 2020 года было 5677 электронных обращений, то есть на 19 % больше, чем за аналогичный период прошлого года. Возможно, это объясняется эпидемиологической ситуацией и стремлением граждан активнее исполь-

зовать дистанционные формы контактов с властью. Письменных же обращений поступило 6134, что на 5 % меньше аналогичного периода 2019 года. Количество устных обращений составило 1631 – это на 17 % меньше прошлогоднего.

– Можно ли на основе анализа корреспонденции судить об уровне работы местных органов власти?

– Зачастую многие поступающие с мест письма начинаются такой фразой: вынуждены обратиться к вам, так как только обращения в Администрацию Президента позволяют решить вопросы. А люди эти неоднократно обращались ранее в различные инстанции...

К сожалению, приходится констатировать, что в общей структуре поступающих в Администрацию Президента обращений по-прежнему до 70 % изложенных вопросов относятся к компетенции местных органов власти. Такая цифра говорит сама за себя.

При этом следует особо отметить, что нередко в письмах, адресованных в Администрацию Президента, авторы ставят вопрос об отношении со стороны должностных лиц, с которым они сталкиваются, обратившись за помощью. Граждане с пониманием относятся к возникающим в ходе разрешения поднятой

▲ Информация
о поступивших
обращениях
в 2019 году
в сравнении
с 2018 годом

Беларуская
Думка

проблемы трудностям, но вот грубости, высокомерия и пренебрежения к их мнению они не прощают. И зачастую такое непозволительное отношение вызывает вторичные жалобы.

На местах власти порой не решают элементарных вопросов, которые не требуют больших финансовых затрат. Причины здесь исключительно субъективные – непрофессионализм, нежелание и неумение общаться с людьми, внимательно их выслушивать и находить пути решения проблем.

Так, жительница городского поселка Дрибин О.В. Рахматова обратилась в райисполком по вопросу чипирования ее коровы. Этот простой вопрос она не смогла решить, так как нужный специалист на рабочем месте отсутствовала, а должностные лица сельхозуправления от его решения полностью устранились. Более того, первый заместитель председателя – начальник управления по сельскому хозяйству и продовольствию райисполкома М.В. Демидов и вовсе выставил ее за дверь. Возмущенная таким отношением О.В. Рахматова в коридоре райисполкома заявила: «Построили три этажа, а обратиться не к кому». И обобщила: «Дармоеды!». В итоге вместо помощи заявительница была привлечена к административной ответственности. Возмущаясь явной несправедливостью, женщина написала в Администрацию Президента. В ходе изучения вопроса с выездом на место с привлечением представителя Генеральной прокуратуры факты подтвердились. После чего принятыми мерами прокурорского реагирования О.В. Рахматова была освобождена от штрафа, а виновные лица райисполкома привлечены к дисциплинарной ответственности. Кроме того, следует отметить, что в результате проверки по данному частному вопросу были выявлены общие нарушения в реализации требований законодательства по идентификации животных на территории всей Могилевской области.

Еще несколько примеров. Жители деревни Большой Тростенец Минского района начиная с 2012 года неодно-

кратно, но безрезультатно обращались в местные органы власти по вопросу асфальтирования улиц. Только после обращения в Администрацию Президента и соответствующих поручений состоялось выездное расширенное совещание представителей различных служб и организаций области. В сентябре 2019 года по ул. Мирной были выполнены работы в рамках текущего ремонта с устройством асфальтобетонного слоя.

Начиная с 2007 года жители нескольких домов города Слуцка Минской области обращались в местные органы власти по вопросу подтопления приусадебных участков после проведения реконструкции улицы Социалистической, а также благоустройства территорий. Однако в ответ слышали «железный» аргумент: «Минск тоже заливают». И только после вмешательства Администрации Президента проблему устранили – в декабре 2019 года работы были выполнены.

Жительница деревни Чачково Минского района А.А. Лемеш в своем письме в Администрацию Президента отмечала, что уже несколько раз обращалась в местные органы власти и просила заварить колодцы возле водоппада в деревне Чачково, куда могут упасть дети и взрослые: «Колодцы ничем не ограждены. Не ждите трагедию. Предупредите ее». Несмотря на очевидно потенциальную опасность такой ситуации для местных жителей, в первую очередь детей, меры не принимались. Вновь понадобилось вмешательство на уровне Администрации Президента. После чего на двух технологических камерах без ограждающих конструкций и решеток выполнены необходимые ремонтные работы, нарушения устранены.

Вместе с тем, помимо откровенных недоработок местных органов власти, на количество поступающих в Администрацию Президента обращений влияют и другие факторы. В частности, граждане далеко не всегда осознают необходимость и важность работы первичных государственных структур, рассуждая примерно так: «А что может решить сельисполком? Как будет сказано «сверху», так он и сделает».

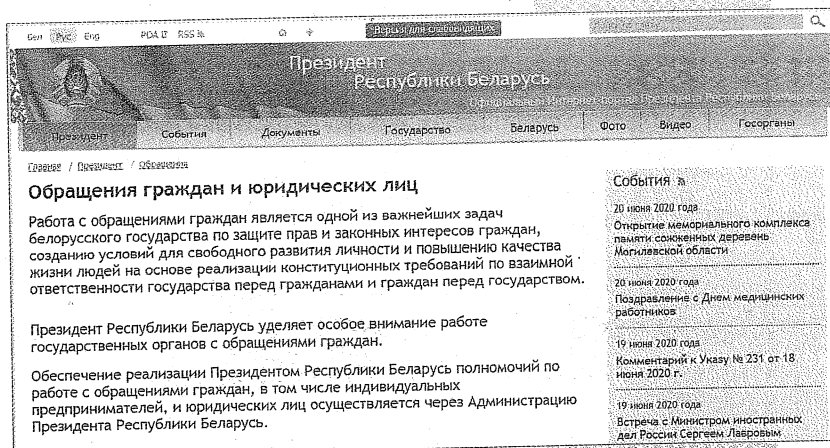
Можно отметить также недостаточную информированность наших людей и не очень высокий уровень правовой культуры в обществе. Зачастую гражданин попросту не знает, в какой государственный орган или организацию ему следует обратиться по своему вопросу, поэтому направляет обращение сразу же в Администрацию Президента. Причем некоторые граждане поступают так действительно в силу своей неосведомленности, а некоторые сознательно выбирают, как им кажется, путь наименьшего сопротивления, рассчитывая на то, что поступившее на места из Администрации Президента поручение будет выполнено скорее и лучше.

– Григорий Иванович, какие еще случаи решения проблем после обращения в Администрацию Президента Вам запомнились?

– Приведу несколько примеров, касающихся и интересов значительной группы граждан, и судьбы одного человека.

Так, без учета мнения населения было принято решение о строительстве в Брестском районе вблизи деревень Волки, Гули, Литвины и других учебно-спортивной базы Брестского городского аэроклуба ДОСААФ. Свое несогласие с данным решением граждане изложили в коллективном обращении (135 подписей) в Администрацию Президента. Главой Администрации руководству Брестского облисполкома было поручено принять решение о строительстве объекта с максимальным учетом интересов жителей района. В ходе более детального изучения вопроса была подобрана площадка для размещения данного объекта в Малоритском районе.

Еще пример. Гражданин Украины А.П. Колпаченко, проживающий и работающий в Республике Беларусь, написал в Администрацию Президента: «Очень хочу жить, но денег на 4 курса химиотерапии нет». Постановлением коллегии Министерства здравоохранения было разрешено оказание медицинской помощи пациенту по поводу имеющегося у него заболевания в условиях организаций здравоохранения по месту

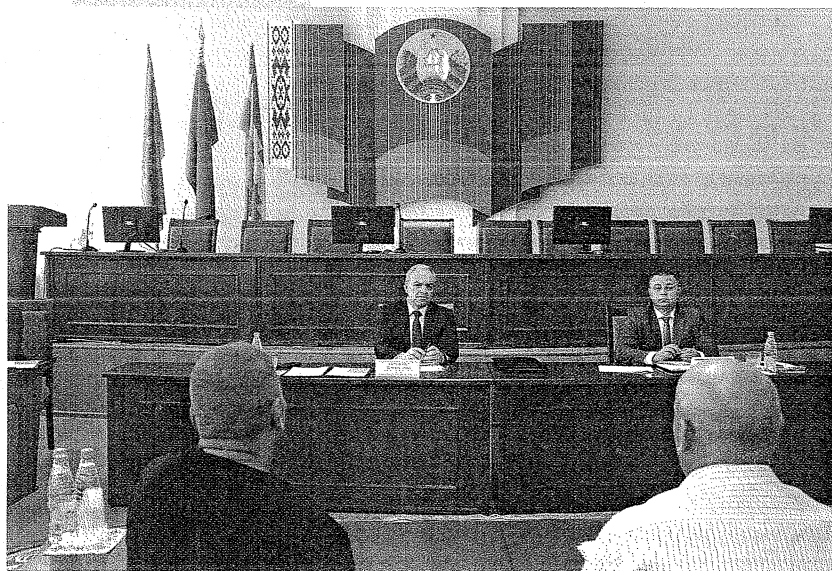


жительства и РНПЦ онкологии и медицинской радиологии имени Н.Н. Александрова на бюджетной основе. Более того, предприятием «Белоруснефть-Витебскобнефтепродукт», где он работал, оказана материальная помощь на лечение в сумме 1150 рублей, а трудовым коллективом предприятия в виде добровольных пожертвований были собраны и переданы денежные средства в сумме 3600 рублей.

В 2018 году получил общественный резонанс и, можно сказать, всколыхнул страну вопрос оказания транспортных услуг населению маршрутными такси. В Администрацию Президента начали поступать коллективные и индивидуальные обращения жителей практически всех регионов. Граждане были возмущены тем, что в Год малой родины их лишили возможности ежедневно и своевременно приезжать к месту работы, учебы, лечения и возвращаться к себе домой в малые населенные пункты.

Инициированные Администрацией Президента Республики Беларусь встречи с заинтересованными показали: крайне высокий градус недовольства вызван в первую очередь скоропалительными, непродуманными решениями на местах, которые и вызвали многочисленные обоснованные возмущения разных слоев населения.

После доклада об обращениях руководству Администрации Президента и последующих соответствующих поручений вопросы оказания транспортных



▲ Глава Администрации Президента Игорь Сергеев во время выездного приема граждан и представителей юридических лиц в Шарковщинском райисполкоме. 2020 год

услуг населению маршрутными такси были решены.

Следует отметить, что в случае необходимости принятия решения на президентском уровне о проблеме докладывают непосредственно Александру Лукашенко. Так, в Администрацию Президента Республики Беларусь обратились представители потребительских кооперативов по газификации «Нужный газ», «Ворошиловский 2014» по вопросам отвода земельных участков. В своих обращениях они сообщали, что трасса газопровода не по их вине оказалась построена в нарушение проектной документации с отклонением от границ предоставленных земельных участков. С точки зрения законодательства это является самовольным занятием земель. Обращения заявителей в Минский облисполком результата не давали: им постоянно направляли ответы о том, что в случае самовольного занятия земельного участка такой участок подлежит возврату, а самовольная постройка – сносу.

Поскольку поднятые в данных обращениях вопросы затрагивали интересы значительного числа граждан и имели для них большое социальное значение, а также с учетом того, что проблемная ситуация обусловлена ошибками государственных органов, главой Администрации Президента было поручено

председателю Миноблисполкома внести соответствующие материалы на рассмотрение главы государства. Минским облисполкомом было направлено Президенту письмо, по которому он принял положительное решение.

– В последние годы в нашей стране проводится много выездных приемов граждан, в том числе руководством Администрации Президента, давно стали привычными прямые телефонные линии с представителями высших органов власти. Как это отражается на потоке обращений в Администрацию Президента?

– Всего в первом полугодии 2020 года в ходе выездных приемов, прямых телефонных линий руководством Администрации Президента и ее структурных подразделений, а также помощниками Президента – инспекторами по областям и Минску было принято и заслушано 1005 граждан, рассмотрено 1043 вопроса. На основании анализа результатов этой работы можно сделать однозначный вывод: названные формы взаимодействия власти с гражданами оказали существенное позитивное влияние на количество поступивших в Администрацию Президента обращений – их стало меньше.

По содержанию поступившие в ходе выездных приемов и на прямые телефонные линии обращения в большинстве своем содержали частные, но весьма актуальные для граждан проблемы (благоустройство придомовой территории, санитарно-техническое состояние подъездов, ремонт участка дороги или тротуара, вывоз бытового мусора, содержание сельского кладбища). При обоснованности изложенных проблем и наличии материальных ресурсов они решались в оперативном порядке. В случае необходимости дополнительного изучения – брались на контроль для поиска путей решения в ближайшей перспективе.

Проведение выездных приемов и прямых телефонных линий позволило гражданам, не выезжая за пределы своего района, обратиться по волнующим их

вопросам непосредственно к руководителям высокого уровня. А они, в свою очередь, помимо участия в решении конкретных, житейских проблем обратившихся, смогли оценить эффективность работы с населением местных органов власти в конкретном регионе и вникнуть в особенности социально-экономической ситуации. Полагаем, что если бы не использовались названные формы работы с населением, то количество обращений, поступивших в Администрацию Президента в первом полугодии, было бы существенно больше.

– Бывает ли такое, что большое количество обращений граждан на какую-то определенную тему приводит к внесению изменений в законодательство?

– Такое не просто, как Вы выразились, бывает. Это нормальная повседневная практика работы с обращениями. Если мнение людей обоснованно и соответствует запросам развития общества и государства, такого рода обращения ложатся в основу разработки и внесения соответствующих изменений в законодательство.

Но здесь важно систематизировать, по сути, отделить действительно назревшие в обществе вопросы и требования жизни от политически ангажированных, так называемых законодательных вбросов, периодически осуществляемых небольшими группами лиц определенного толка в целях реализации собственных узкокорыстных интересов.

Так, в 2019 году после доклада руководству Администрации Президента об обращениях и последующих соответствующих поручениях приняты меры по обеспечению жилыми помещениями многодетных семей, жалобы которых были обусловлены нарушением годичного срока направления на строительство жилья данной категории граждан. 23 ноября 2019 года по этому вопросу главой государства был проведен семинар-совещание, где были даны конкретные поручения по разрешению проблемы в течение двух лет. Решены также вопросы проживания граждан в специальных

жилых помещениях МЧС. Президентом Беларуси подписан соответствующий нормативный правовой акт.

В текущем году многочисленные обращения субъектов хозяйствования реального сектора экономики (в том числе малого и среднего бизнеса), связанные с финансовыми проблемами на фоне замедления экономической активности из-за пандемии, были обобщены, систематизированы и проработаны.

В результате на уровне Президента, правительства, профильных государственных органов принят пакет решений, направленных на смягчение негативных последствий от запретительных мер из-за распространения коронавирусной инфекции, а также на упрощение ряда административных и иных разрешительных процедур, в том числе для граждан.

При этом хотелось бы напомнить, что существует законодательный механизм, позволяющий вносить соответствующие предложения по изменению законодательства. Имеется в виду Закон Республики Беларусь «О порядке реализации права законодательной инициативы гражданами Республики Беларусь».

Есть все основания, чтобы сделать вывод: подавляющее большинство наших людей видит реальную ситуацию, в том числе и некоторые недоработки органов власти. Но при этом граждане понимают, что, благодаря предпринимаемому всей вертикалью власти, и в первую очередь главой государства, усилиям, находятся пути решения как частных, так и общереспубликанских проблем.

Анализ обращений, поступивших в Администрацию Президента Беларуси, а также принятых в ходе выездных приемов в первой половине 2020 года, однозначно свидетельствует, что, несмотря на попытки определенных сил раскочевать ситуацию, сделав акцент на имеющихся проблемах, люди трезво оценивают обстановку и связывают перспективы своей жизни с проводимой в стране политикой.

Беседовала Алина ГРИШКЕВИЧ