**Об организации работы с обращениями граждан**

**и юридических лиц в Минской области (в свете требований Директивы Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 г. № 2 «О мерах по дальнейшей дебюрократизации государственного аппарата и повышения качества обеспечения жизнедеятельности населения» (материал по району)**

**Состояние работы с населением считается одним из основных критериев оценки деятельности государственных органов   
и организаций.**

Руководителям государственных органов следует регулярно проводить:

1. «прямые телефонные линии»;

2. выездные личные приемы граждан и представителей юридических лиц;

3. встречи с населением;

4. пресс-конференции по актуальным для населения вопросам, в том числе с привлечением депутатов всех уровней, представителей средств массовой информации и общественных объединений.

Основные требования к организации работы с гражданами включают:

– предварительную запись на личный прием;

– соблюдение режима работы организаций и проведение приема граждан в рабочие дни с 8.00 или до 20.00, а также по субботам и (или) воскресеньям, если это необходимо с учетом количества и специфики обращений;

– недопущение возникновения очередей, а также длительного ожидания гражданами приема;

– внедрение информационных технологий дистанционного обслуживания граждан, системы электронного управления очередью;

– соблюдение требований законодательства при принятии решений, затрагивающих права и законные интересы граждан. В случае неясности или нечеткости предписаний правового акта решения должны приниматься исходя из максимального учета интересов граждан;

– внимательное, ответственное, доброжелательное отношение работников к гражданам. Проведение проверок по каждому случаю формализма, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к людям и при подтверждении соответствующих фактов привлечение виновных к ответственности вплоть до освобождения от занимаемой должности.

**Принятие мер по дальнейшему совершенствованию порядка осуществления административных процедур.**

Для выполнения этой задачи государственным органам запрещено истребование от заинтересованных лиц, обратившихся за осуществлением административной процедуры, документов и сведений, не предусмотренных законодательством об административных процедурах. Кодексом Республики Беларусь об административных правонарушениях за нарушение этого требования предусмотрена административная ответственность в виде штрафа от 4 до 10 базовых величин.

В целях системного совершенствования работы по осуществлению административных процедур и во исполнение требований Указа Президента Республики Беларусь от 24 мая 2018 г. № 202 «О службе «одно окно» (далее – Указ №202) Минским облисполкомом и райгорисполкомами области принят ряд мер по организации деятельности службы «одно окно».

В настоящее время во всех райгорисполкомах создана и функционирует служба «одно окно». Райгорисполкомами приняты меры правого и организационного характера, которые обеспечили доступность, простоту, оперативность в решении насущных проблем населения:

* приняты решения о создании службы «одно окно»;
* назначены должностные лица, ответственные за организацию работы службы «одно окно» (управляющие делами, начальники отделов по работе с обращениями граждан);
* утверждены регламенты о порядке работы службы «одно окно»;
* определены места размещения служб «одно окно» в соответствии с требованиями Указа № 202;
* установлен режим работы службы «одно окно» с 8.00 до 17.00, а также в один из рабочих дней с 8.00 до 20.00, в субботу (один или два раза в месяц) с 9.00 до 13.00.

Решением Вилейского райисполкома от 24 сентября 2018 г. № 1141 с 27 ноября 2018 г. создана служба «одно окно», которая работает с 8.00 до 17.00, в среду с 8.00 до 20.00, в третью субботу месяца с 8.00 до 17.00. Для удобства граждан перерыв на обед установлен с 12.00 до 13.00.

В службе «одно окно» установлен программный комплекс «Одно окно» работает единый справочно-информационный номер 142, по которому бесплатно можно получить консультацию об осуществлении административных процедур.

Численность работающих в службах «одно окно» определена с учетом особенностей каждого региона области (численности населения, востребованности административных процедур). Административные процедуры в области осуществляют 68 сотрудников службы «одно окно», в том числе 50 специалистов КУП «ИВЦ Миноблисполкома» (в службе «одно окно» Вилейского райисполкома 2 специалиста КУП «ИВЦ Миноблисполкома»).

Во исполнение требований постановления Совета Министров Республики Беларусь от 17 октября 2018 г. № 741 «О некоторых мерах по реализации Указа Президента Республики Беларусь от 24 мая 2018 г. № 202» для всех сотрудников службы «одно окно» определены общие требования к деловому стилю одежды, являющиеся обязательными для соблюдения при выполнении ими своих должностных обязанностей.

Перечень административных процедур, исполняемых службой «одно окно», определен постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17 октября 2018 г. №740 «О перечне административных процедур, прием заявлений и выдача решений по которым осуществляется через службу одно окно» (105 административных процедур в отношении граждан и юридических лиц). Кроме того, распоряжениями председателей райгорисполкомов службе предписано принимать заявления и по другим процедурам. В службу «одно окно» Вилейского райисполкома дополнительно к перечню административных процедур, установленному Советом Министров Республики Беларусь, передано 29 административных процедур (11 – по заявлениям граждан, 18 – по заявлениям юридических лиц).

Службой «одно окно», структурными подразделениями райгорисполкомов, поссельисполкомами, организациями в 2018 году зарегистрировано 849 820 заявлений на осуществление административных процедур. Службой «одно окно» принято 44 165 заявлений, исполкомами первичного уровня – 231 223 заявления, структурными подразделениями райгорисполкомов и организациями районов принято 622 101 заявление.

За январь-декабрь 2018 года Вилейским райисполкомом, его структурными подразделениями, сельскими исполнительными комитетами Вилейского района зарегистрировано 25566 заявлений граждан по административным процедурам, что составляет 91 % к уровню прошлого года (за 2017 год было зарегистрировано 28094 заявления, за 2016 г. – 29881 заявление).

Из общего числа обращений службой «одно окно» райисполкома зарегистрировано 868 процедур (2017 г. – 877, 2016 г. – 737), другими структурными подразделениями райисполкома – 18713(2017 г. – 21198, 2016 г. – 21884), сельисполкомами – 5985 (2017 г. – 6019, 2016 г. – 7260). В том числе с использованием программного комплекса «Одно окно» зарегистрировано 4510заявлений: службой «одно окно» – 849 (2017 г. – 850, 2016 г. – 732), что составляет 97,8 % от общего количества зарегистрированных процедур, структурными подразделениями райисполкома – 640 (2017 г. – 524, 2016 г. – 218), сельисполкомами – 3021 (2017 г. – 2964, 2016 г. – 3415).

За период с 27.11.2018 по 31.12.2018 службой «одно окно» зарегистрировано 231 заявление (в т.ч. 57 – о выдаче уникального идентификатора), выдано 171 решение, проведено 120 консультаций.

Наиболее востребованными являются административные процедуры:

о выплате пособия на погребение (747 заявлений);

о постановке на учет ребенка, нуждающегося в определении в учреждение образования для получения дошкольного образования (438), выдаче направлений в такие учреждения (562);

о регистрации договоров найма (аренды) жилого помещения частного жилищного фонда граждан и дополнительных соглашений к ним (283);

о принятии решения о постановке на учет граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий, внесении изменений в состав семьи и т.д. (257), выдаче справок о состоянии на таком учете (297).

В рамках осуществления административных процедур направлено 1693 запроса, в том числе с использованием ПК «Одно окно» – 95, 1846 ответов на запросы, в том числе с использованием ПК «Одно окно» – 35 ответов.

**Повышение уровня информатизации в сфере работы с гражданами и организациями.**

Исполнение этого поручения предполагает полномасштабный переход государственных органов к электронному документообороту, межведомственное электронное взаимодействие государственных органов и подчиненных им организаций, сокращение бумажного документооборота.

Особое внимание следует обращать на ***актуализацию сведений, содержащихся на интернет-сайтах государственных органов*** и подчиненных им организаций, в целях исключения противоречивой, неактуальной информации, восполнения пробелов в информировании населения.

На интернет-сайтах райгорисполкомов размещена информация ***о телефонах наиболее востребованных у населения служб,*** включая адреса и режим работы осуществляющих эти процедуры организаций.

**Создание условий для обеспечения нормальной жизнедеятельности граждан, повышения качества оказания услуг населению является первоочередной задачей местных исполнительных и распорядительных органов.**

В 2018 году в облисполком поступило 5866 обращений,   
что составляет 102,2% к уровню 2017 года. Из них 366 – коллективных (плюс 2), 857 – повторных (минус 24). Зарегистрировано также   
523 дубликата обращений, поступивших из различных государственных органов.

Кроме того, председателем, заместителями председателя, управляющим делами облисполкома и председателем Минского областного Совета депутатов принято 1119 звонков на «прямые телефонные линии» (плюс 18).

За 2018 год райгорисполкомами области рассмотрено 14 244 обращения, что составляет 103,6% к уровню 2017 года.   
В сельские и поселковые исполнительные комитеты поступило   
13 971 обращение, или 91%.

За январь-декабрь 2018 года в Вилейский райисполком поступило 410 обращений (2017 г. – 414, 2016 г. – 358), из них 139 письменных (2017 г. – 178, 2016 г. – 149), 195 устных (2017 г. – 161, 2016 г. – 180), 76 электронных (2017 г. – 75, 2016 г. – 29). В сельские исполнительные комитеты Вилейского района за данный период поступило 497 обращений (2017 г. – 424, 2016 г. – 400), в том числе письменных – 51 (2017 г. – 63), устных – 446 (2017 г. – 361).

Руководством Вилейского райисполкома проведено 76 личных приемов в исполкоме, кроме того 52 выездных приема, принято 85 и 110 человек соответственно (2017 г. – 97 и 64). Председателем райисполкома проведено 24 личных приема в исполкоме, принято 52 человека (2017 г. – 62), и 11 выездных приемов, принято 39 человек (2017 г. – 14). Таким образом, количество устных обращений в целом увеличилось в связи с возросшей эффективностью выездных приемов.

На «прямые телефонные линии» Вилейского райисполкома за январь-декабрь 2018 года поступило 134 обращения, что по количеству на 22,9 % меньше уровня прошлого года (2017 г. – 174, 2016 г. – 85).

Анализ качественного состава обращений, поступивших в Вилейский райисполком за 2018 год (включая обращения на «прямые телефонные линии»), показывает, что традиционным лидером по количеству поступивших обращений является жилищно-коммунальное хозяйство (54,0 % от общего количества обращений). Число обращений по данной тематике возросло по сравнению с 2017 годом на 46,3 % (2018 г. – 294, 2017 г. – 201, 2016 г. – 163).

Существенное количество обращений в данной категории связано с вопросами содержания и ремонта дорог (2018 г. – 66, 2017 г. – 89, 2016 г. – 33), подтопления земельных участков (2018 г. – 15, 2017 г. – 7) – проблемы, в основном, вызваны сложившимися погодными условиями, ограниченным финансированием дорожного хозяйства района.

Актуальными остаются в текущем году вопросы благоустройства и озеленения (2018 г. – 23, 2017 г. – 19, 2016 г. – 20), ремонта жилья (2018 г. – 30, 2017 г. – 23, 2016 г. – 18), оплаты за коммунальные услуги (2018 г. – 22, 2017 г. – 13, 2016 г. – 5), водоснабжения и канализации (2018 г. – 26, 2017 г. – 24, 2016 г. – 22), электрификации (2018 г. – 16, 2017 г. – 28, 2016 г. – 2), газификации (2018 г. – 7, 2017 г. – 6, 2016 г. – 13).

В целях снижения количества обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства в районной газете «Шлях перамогi» публикуются статьи, разъясняющие законодательство в данной сфере (в 2017 г. и 2018 г. были освещены вопросы, связанные с оплатой за вывоз мусора, газоснабжением, работами при капитальном ремонте домов, очередность планируемых работ по строительству, ремонту жилищного фонда, автомобильных дорог, инженерно-транспортной инфраструктуры).

Также на базе Вилейского района, начиная с 2017 года, организована работа общественных приемных по защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, проводимых совместно с ОО «Белорусское общество защиты прав потребителей» в рамках проекта «Потребность в эффективном управлении жилищно-коммунальным хозяйством».

Жилищные вопросы подняты в 40 обращениях, что на 16,7 % меньше поступивших 2017 году (2017 г. – 48, 2016 г. – 60). Из них в 16 обращениях содержались вопросы улучшения жилищных условий (2017 г. – 19, 2016 г. – 15). Вопросы выделения кредитов и субсидий в 2018 году утратили свою актуальность (2018 г. – 3, 2017 г. – 8, 2016 г. – 7).

Также актуальными в текущем году продолжают оставаться вопросы труда (2018 г. – 43, 2017 г. – 41, 2016 г. – 40). За помощью в трудоустройстве обратился 31 гражданин (2017 г. – 17, 2016 г. – 17), 13 обращений (2017 г. – 16, 2016 г. – 16) принято по вопросам оплаты труда в ОАО «Новая Вилия», ОАО «Долгиново», ФХ «Чемпион», ООО «Вилейское агропромэнерго», ОАО «Алая заря», ОАО «Вилейский райагросервис».За выявленные факты несвоевременности выплаты заработной платы директор ОАО «Новая Вилия» привлечен к дисциплинарной ответственности в виде выговора.

Увеличилось количество обращений по вопросам агропромышленного комплекса (2018 г. – 25, 2017 г. – 18, 2016 г. – 5), торговли и общественного питания, защиты прав потребителей (2018 г. – 23, 2017 г. – 16, 2016 г. – 8), законности и правопорядка (2018 г. – 15, 2017 г. – 10, 2016 г. – 6), транспорта (2018 г. – 23, 2017 г. – 11, 2016 г. – 11), образования и спорта (2018 г. – 17, 2017 г. – 2, 2016 г. – 4), здравоохранения (2018 г. – 9, 2017 г. – 7, 2016 г. – 1), индивидуального предпринимательства (2018 г. – 8, 2017 г. – 6, 2016 г. – 3).

Уменьшилось также количество обращений по вопросам землепользования (2018 г. – 16, 2017 г. – 29, 2016 г. – 11) и социального обеспечения (2018 г. – 10, 2017 г. – 15, 2016 г. – 12).

При рассмотрении коллективных обращений при необходимости организовывались выезд на место специалистов, комиссионные обследования, встречи с населением.

Из общего количества рассмотренных обращений 19,7 % разрешено. По 74,9 % обращений гражданам даны разъяснения.С 2 гражданами переписка прекращена, 7 обращений оставлено без рассмотрения по существу.

Обращения, требующие продолжительного времени исполнения и значительных финансовых затрат, поставлены на дополнительный контроль.