

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 де бюрократизации 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-kompleksnoe-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.