**4. О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В Г.БОБРУЙСКЕ**

Высшей целью общества и государства, как гласит Основной закон страны, являются человек, его права, свободы и гарантии их реализации.

В этой связи для органов государственного управления и самоуправления приоритетным направлением деятельности становится эффективная работа с населением. Работа с обращениями граждан и юридических лиц является одним из важнейших направлений государственной политики в Беларуси, учитывая функции, которые выполняют обращения в жизни общества. Обращения представляют собой форму участия населения в управлении государством, одновременно выступая как средство контроля за деятельностью государственных органов и должностных лиц.

Работа с обращениями граждан и юридических лиц Бобруйским городским исполнительным комитетом, администрациями районов организована в соответствии с требованиями законодательства, регулирующих данную деятельность. Организован личный прием граждан и юридических лиц, проводятся «прямые телефонные линии», выездные приемы в трудовых коллективах и по месту жительства.

В горисполком в 1 полугодии 2019 года поступило 1105 (против 967 в прошлом) обращений граждан и юридических лиц: письменных обращений 522  (47,5%) 201 устное (18%), 382 электронных (34,5%).

53,3% от общего количества поступивших обращений составляют обращения **по вопросам жилищного фонда и жилищно-коммунального хозяйства** – 589 (+82 к 1 полугодию 2018 года), из них 92 обращения по вопросам жилищного фонда (15,6%), 497 обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства (84,4%).

Наиболее актуальные вопросы, поднимаемые в обращениях – это **вопросы благоустройства городских территорий, ремонт дорожного покрытия, жалобы на некачественное оказание жилищно-коммунальных услуг и отсутствие реагирования на обращения со стороны работников жилищно-эксплуатационных участков**.

Из общего количества обращений жилищно-коммунальной тематики по вопросам благоустройства городских территорий поступило 189 обращений.

К сожалению, из-за недостаточного финансирования качество покрытия городских улиц не соответствует современным требованиям, ряд городских улиц эксплуатируется с просроченными межремонтными сроками по капитальному ремонту.

Для обеспечения бесперебойного движения транспорта на 2019- 2020 годы требуется капитальный ремонт улиц: К.Маркса, Железнодорожной, Комарова, Черепичной, Комбинатской, а также улиц, по которым проходит автобусный маршрут № 5Б.

В целях обеспечения эксплуатационного состояния грунтовых улиц ряд городских улиц с высокой интенсивностью движения транспортных средств требует переустройства дорожной одежды (капитального ремонта) с устройством асфальтобетонного покрытия: ул.Шевченко, пер.Бахарова, ул. Репина, пер.Семисалова.

Вместе с тем, не всегда отсутствие финансирования влияет на качество и оперативное решение проблем заявителей. Специалистами управления жилищно-коммунального хозяйства горисполкома выявляются факты некачественного выполнения работ, затягивание сроков выполнения работ неоднократные переносы сроков запланированных мероприятий*.*

105 обращений, поступивших по жилищно-коммунальным вопросам в горисполком, связаны с непринятием мер по обращениям (заявкам, жалобам) граждан, либо неисполнением функциональных задач работниками в жилищно-эксплуатационных участках, причем 9 из них направлены на рассмотрение из вышестоящих и контролирующих органов. В «лидерах» по количеству нареканий оказались ЖЭУ №1, ЖЭУ№2, ЖЭУ№5, ЖЭУ№4, ЖЭУ №13 (*все ЖЭУ БУКДПОЖФ Ленинского района*), ЖЭУ №12.

Несмотря на планомерную работу по благоустройству придомовых территорий, либо устранений недостатков в жилых домах, встречаются ситуации, когда необходимую скамейку жильцам дома приходится ждать годами, а устранение недостатков включается в план ремонта только после обращения жильцов.

По всем фактам невыполнения обещаний, волокиты и некорректного общения с гражданами проводятся проверки, к виновным принимаются меры дисциплинарного воздействия.

По сложившейся практике, обращения от жителей города, в которых затрагиваются социально-значимые вопросы, всегда рассматриваются с участием депутатов Бобруйского городского Совета депутатов. **Вопросы, которые беспокоят горожан, это строительство торговых объектов в районе многоэтажной жилой застройки и связанное с этим удаление объектов растительного мира и организация транспортного сообщения.**

Остро стоит проблема дефицита мест в дошкольных учреждениях в динамично развивающихся микрорайонах (*микрорайоны 5-й,6-й,7-й, Киселевичи*). В настоящее время проблема доступности учреждений дошкольного образования решается с помощью перераспределения потоков детей, ведется планомерная, в том числе, и разъяснительная работа с родителями.

В 2019 граждане **чаще стали обращаться по вопросам реализации своего права на строительство жилого помещения с государственной поддержкой, получения жилого помещения социального пользования, а также устранения строительных недостатков.** Активнее по указанным вопросам обращались лица из числа детей, оставшихся без попечения родителей, родители многодетных семей, молодые семьи.

В целях разъяснения жилищного законодательства сотрудниками отдела строительства горисполкома в первом полугодии 2019 проведено 10 собраний с участием сотрудников КУДП «Управление капитальным строительством г.Бобруйска», банковских учреждений и представителей организаций застройщиков для отдельных категорий граждан, имеющих внеочередное право на получение государственной поддержки при строительстве (реконструкции) жилых помещений. Всего приняли участие в собраниях 782 человека.

В целях оперативного устранения строительных недостатков по поручению горисполкома на базе КУДП «Управление капитальным строительством г.Бобруйска» создана рабочая группа.

Отличительной особенностью в первом полугодии 2019 стало увеличение количества обращений **по вопросам транспорта** – 31 против 11 в 2018 году (+20), большая часть которых **о неудовлетворительной работе такси.**  Упрощенный порядок организации деятельности, либерализация законодательства в отношении перевозчиков, осуществляющих деятельность автомобилями такси, привели к активному выходу на рынок транспортных услуг новых служб такси. Вместе с тем, участились случаи недобросовестного оказания услуг – для перевозок привлекаются автомобили с отсутствием допуска на участие в дорожном движении, ненадлежащим внешним оформлением, установлены факты несоблюдения кассовой дисциплины.

Учитывая выявленные в ходе рассмотрения обращений граждан недостатки в мае 2019 распоряжением председателя горисполкома создана рабочая группа по координации совместной деятельности контрольных служб в области автомобильных перевозок пассажиров на территории г.Бобруйска, в состав которой вошли специалисты налоговой инспекции, государственной автомобильной инспекции, транспортной инспекции.

16 обращений (+5 к уровню прошлого года), которые касаются **сферы здравоохранения**, связаны с организацией работы учреждений здравоохранения и оказания медицинских услуг. И если в 2016 году главным вопросом для горожан являлась реконструкция детской больницы, в 2017 году – актуальной проблемой была невозможность

своевременно попасть на прием к врачам «узкой практики», то на современном этапе основные проблемы по которым обращаются – это необходимость в открытии аптеки в районе д.170 по ул.Бахарова*,* в районе ОАО «ФанДОК», районе Титовка; строительство детской поликлиники в микрорайонах «Западный» и организация работы поликлиники в микрорайоне «Авиагородок».

Анализ обращений по **вопросам труда и занятости** показал, что чаще в горисполком по вопросам трудоустройства обращаются граждане, имеющие ограничения по состоянию здоровья, либо длительно не работающие и не особенно заинтересованные в поиске работы. Тенденцию к росту по вопросам защиты трудовых прав имеют обращения работников предприятий малого и среднего бизнеса (*УП«Шарм-Премьер», УП«Стройтехснаб», ООО«СтандартИС», ОАО"Лилия").*

В 1 полугодии 2019 года в горисполком поступило 44 обращения **по вопросам организации потребительского рынка и бытового обслуживания**, что на 11 меньше к отчетному периоду 2018 года (55). Напрямую в управление торговли и услуг поступило 169 обращений, в аналогичный период прошлого года – 143. Из общего количества по вопросам торговли рассмотрено 101 обращение, 54 обращения – по вопросам бытового обслуживания, по иным вопросам – 58 обращений.

По вопросам бытового обслуживания обращения, как правило, связаны с нарушением сроков исполнения договорных обязательств со стороны исполнителей (установке окон, дверей и т.д., устранению недостатков уже выполненных работ), с вопросами к качеству оказанных услуг по ремонту мобильных телефонов и бытовой техники, по ремонту автомобилей.

Основная причина, по которой граждане обращаются в горисполком, связана с неумением субъектов хозяйствования вести диалог с потребителем и разрешать спорную ситуацию на месте, незнанием законодательства в сфере торговли, оказания бытовых услуг, защиты прав потребителей и законодательства о книге замечаний и предложений.

**В 1 полугодии 2019 руководством горисполкома проведено 30 «прямых телефонных линий»,** из них по субботам – 26, из которых 2 линии проведены председателем Бобруйского Совета депутатов Желудовым М.В. (в 1 полугодии 2018 руководством горисполкома было проведено 24 субботние линии.)

За отчетный период в горисполком поступило 268 обращений, что на 20 обращений меньше, чем в 2018 году (288). В среднем на каждую линию поступают звонки от 10 граждан.

Хорошей практикой стало проведение тематических «прямых телефонных линий» с населением. Так, управлением по труду, занятости и социальной защите горисполкома в отчетный период проведены линии по

вопросам содействия в организации предпринимательской деятельности, по вопросам оплаты труда, организации обучения профессии, по вопросам занятости инвалидов (всего обратились 17 граждан). Управлением торговли и услуг в День потребителя (15 марта 2019) организована «прямая телефонная линия» по вопросам потребительской тематики (обратилось 11 граждан).

Выездные приемы граждан проводятся руководством горисполкома в соответствии с графиком, утверждаемым председателем горисполкома на каждое полугодие во время проведения единых дней информирования (каждый третий четверг месяца). Всего в первом полугодии проведено 59 встреч. Поступило 157 вопросов, из них оставлено на контроле 56.

Мероприятия по повышению качества организации работы с гражданами, принятию необходимых мер по устранению недостатков в работе с населением будут продолжены.