https://www.sb.by/articles/vykhod-est-vsegda-3.html

В работе с обращениями граждан важно исходить из того, что в любой ситуации нужно стараться решить вопрос в пользу человека

Как сохранить в деревне подсобное хозяйство? Что делать с бывшим мужем, который в пьяном угаре тиранит жену и маленьких детей? Кто поможет, если сын практически отказался от престарелой мамы?

На свои вопросы люди хотели получить конкретные ответы. И не обманулись в ожиданиях, придя на прием, который проводил в Щучине первый заместитель министра труда и социальной защиты Петр Грушник.

История с продолжением

Сегодня юридическая помощь доступна не только в городах, но и в сельской местности. Однако приезд первого заместителя министра все равно вызвал ажиотаж. Некоторые вопросы не имели отношения к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты, но Петр Петрович брал их на заметку, чтобы дополнительно изучить и затем дать аргументированный ответ.

Такой была и история сельской жительницы Марии Вячеславовны. Она работает на крупном свиноводческом комплексе и на своем подворье тоже держит хрюшек. Но руководство комплекса поставило перед женщиной условие: или работа, или домашняя живность. Все вроде правильно, трудишься на свинокомплексе — значит, про свое поголовье нужно забыть. Таково требование ветеринарии, поскольку с личного подворья на общественное можно занести какое-нибудь заболевание. Но есть нюанс: Мария Вячеславовна контакта с общественными животными не имеет, она всего лишь выписывает путевые листы.

Разобраться в тонкостях этой проблемы могут только специалисты. Поэтому Петр Петрович пообещал, что будет сделан запрос в Министерство сельского хозяйства и продовольствия. А уже после разъяснения Закона “О ветеринарии” станет ясно, как быть Марии Вячеславовне со своими хрюшками.

Семейные проблемы

А у Валентины, жительницы райцентра, своя история. Бывший муж скоро вернется из ЛТП, и она боится за себя и двоих детей, поскольку, “приняв на грудь”, мужчина становится агрессивным. “Нам бы с детьми поселиться в общежитии”, — озвучивает свою мечту молодая женщина. Но у нее есть двухкомнатная квартира, к тому же на заселение в общежитие существует очередь. Разделить лицевой счет — тоже не выход, продать свою комнату также нельзя — кредит не выплачен. Казалось бы, безвыходная ситуация. Но специалисты стараются поддержать женщину. Если возникает опасная ситуация, нужно обращаться за защитой в милицию и другие органы. А вскоре в силу вступит новая редакция Жилищного кодекса, где отмечено, что таких “товарищей” можно даже выселять из квартиры... Думается, такая перспектива отрезвит любителя утверждать свое “я” за счет второй половинки и детей.

Людмилу Николаевну (ей более 90 лет) привели на прием тоже нелады в семье. Сын где-то, как она выразилась, “болтается”. До недавнего времени о ней заботился внук, теперь же у него нет такой возможности: женился...

Как выясняется, Людмиле Николаевне неоднократно оказывали материальную и гуманитарную помощь. Так что же ее волнует? “В доме нужно кое-что подправить”, — говорит посетительница. И Петр Петрович обращается к районным специалистам, чтобы те еще раз изучили ситуацию.

В пользу человека

Прием Петра Грушника проходил в рамках республиканского семинара, темой которого как раз и было совершенствование работы по рассмотрению обращений граждан. Это, с одной стороны, явилось катализатором активности жителей, а с другой, — ситуации, проанализированные на приеме, нередко показывали, какие ошибки совершают люди при решении волнующих их вопросов. Как показывает статистика, примерно половину обращений, которые поступают в республиканские инстанции, приходится отправлять на места. Причина в том, что люди перескакивают в решении проблемы “через ступеньку”. Законодательством четко определено, что следует обращаться сначала в районные, областные инстанции и лишь затем — в республиканские. Но некоторые считают: если просигналить “наверх”, то появится больше гарантии того, что вопрос будет рассмотрен объективно. Но и власти на местах, как правило, не отмахиваются от жалоб, ведь за допущенные волокиту и бюрократизм предусмотрена серьезная ответственность. Так что любой чиновник сегодня понимает, что интересы граждан надо защищать не на словах, а на деле.

Особое внимание, что и понятно, было уделено электронным обращениям. После внесения изменений в законодательство многие граждане предпочитают именно этот вид обращения в различные инстанции. Практически во всех органах власти за прошедшие девять месяцев отмечается рост количества электронных обращений. Но во многих случаях работать с ними трудно, а то и вовсе невозможно. Это мы видим и на примере “Народной газеты”. Иногда вообще непонятно, о чем пишет человек, нет адреса, телефона, а то и электронного адреса, по которому можно что-то уточнить. Бывает, даже свою фамилию заявитель забывает указать. А между тем и к электронным, и к письменным обращениям требования одинаковы. И если они не соблюдены, то письмо считается анонимным и его, за исключением немногих, определенных законодательством случаев, можно оставить без рассмотрения. Так что, дорогие читатели, возьмите это на вооружение, и тогда проблемы, которые вас волнуют, будут решаться быстрее.

Нравится читать наши новости и материалы? Добавьте нас в «Google Рекомендации» по [ссылке](https://www.google.com/preferences/source?q=sb.by).