Что сегодня волнует жодинцев, как местная власть помогает людям решать их проблемы

По **Редакция "ЖН"** - 11.02.2021

В работе с обращениями граждан мелочей не бывает. Письма, звонки, электронные обращения – это, с одной стороны, своеобразный индикатор, по которому определяются проблемные моменты, волнующие людей, а с другой – показатель степени доверия власти со стороны населения.

Что сегодня волнует жодинцев, как местная власть помогает людям решать их проблемы – рассказывает заведующий управлением по работе с обращениями граждан и юридических лиц горисполкома Тамара Матюшонок.

Тамара Владимировна отметила, что в 2020 году в Жодинский горисполком поступило 641 обращение: 111 устных, 341 письменное, 189 электронных. В сравнении с 2019 годом общее количество обращений уменьшилось на 108 или 14,4%. Причем если письменных и устных обращений стало на порядок меньше, то количество электронных выросло на 80. И это закономерно, поскольку такой комфортный способ существенно экономит время, а электронный ответ имеет те же правовые последствия. Этому же способствовала и эпидемиологическая ситуация. Но в любом случае, обращения граждан по-прежнему являются востребованным каналом связи с государственными органами. Среди 23 регионов Минской области у нас – десятый показатель по числу обращений.

КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ СНИЗИЛОСЬ С 749 В 2019 ГОДУ ДО 641 В 2020-М.

– Наиболее актуальными для жителей Жодино продолжают оставаться вопросы содержания жилищного фонда и благоустройства дворов, – рассказывает Тамара Матюшонок. – Эти темы поднимались в 237 заявлениях, что составляет 36,9% от общего числа (в 2019 г. – 308 или 41%). То есть практически третья часть. Стоит отметить, что много вопросов ушло в плоскость обращений по номеру «115» (в 2020 году поступило 23 426 заявок) и звонков на прямую линию. В прошлом году чаще всего обращались по вопросам благоустройства и содержания дворовых территорий – 75 обращений (плюс 11%). Возросло число жалоб и по водоснабжению, канализации. А вот по содержанию жилфонда и дорог, а также по качеству оказания жилищно-коммунальных услуг произошло снижение. 100 обращений (плюс 12 к 2019 г.) касалось жилищных правоотношений. В этой сфере больше всего жалоб – на нарушения правил проживания. Их число возросло на 27%. Горожане высказывали нарекания и на работу торговли. За 2020 год поступило 30 таких обращений (в 2019 г. – 24, в 2018 г. – 25). И почти половина из них касались зашиты прав потребителей. Но радует что, как правило, эти вопросы были разрешены в пользу потребителя. Также закономерно с 16 до 23 возросло число обращений, связанных со здравоохранением.

Вместе с тем, по словам Тамары Матюшонок, существенно – на 60 процентов – снизилось число жалоб на работу городского транспорта. И в основном люди обращались по поводу изменения расписания. «Мы не говорим, что решили все эти проблемы, все рациональные предложения взяты на заметку для корректировки расписания. С приходом морозов были срывы рейсов из-за поломки транспорта, которые устранялись в минимальные сроки», – отметила специалист.

Радует, что число земельных споров уменьшилось почти на 60% с 80 в 2019 году до 34 в 2020. Как правило, эти вопросы достаточно сложно решаются. Но зато наметился рост почти в два раза по вопросам архитектуры (новое или самовольное строительство, нарушения градостроительных норм): 35 обращений в сравнении с 18 в 2019 году.

> Порядка 30% всех обращений – электронные. И с каждым годом их становится больше. В призме этого важно обратить внимание на бесперебойную работу технических систем и на информационную работу: люди должны знать, как составить и отправить электронное обращение. А увидеть, чем недовольны горожане, сейчас можно благодаря электронному порталу рейтинговой оценки качества оказания услуг.

Что касается коллективных жалоб, то их количество снизилось с 46 до 36. Однако 13 из них содержали более 30 подписей. Многочисленные жалобы поступали от жителей микрорайона ГРЭС. Также жильцы кооперативных домов № 6, 8 на улице Гагарина не первый год жаловались на по-настоящему аварийное состояние дворового проезда. Наконец в минувшем году было найдено решение: за счет людей проведено обустройство тротуара и подходов к подъездам, а ЖКХ выполнило расширение автостоянок и подготовку к асфальтированию, и эти работы в числе первоочередных на этот год.

В течение 2020 года поступило 35 повторных обращений. Причем все они рассматривались неоднократно, порой с выездом на место, и требования горожан признали необоснованными. Но, как видим, зачастую люди продолжают добиваться нужного на их взгляд решения вопроса, несмотря на букву закона.

К сожалению, есть случаи, когда приходится сталкиваться с формализмом. Тогда люди пишут и звонят «выше» – туда, где в проблеме точно разберутся. Так, в два раза – с 5 до 10 – возросло число обращений в Администрацию Президента Республики Беларусь, а в органы государственного контроля – на том же уровне (по 4).

В связи с эпидситуацией еще большую популярность обрели прямые телефонные линии, которые порой помогают незамедлительно решать возникающие у людей проблемы. В минувшем году на 51 субботнюю линию поступило 300 звонков. Очевидно, что жодинцы достаточно активно используют такую форму связи. Среди 23 районов Минской области у нас шестая позиция (больше чем у нас звонков в Минском, Логойском, Борисовском, Пуховичском и Солигорском районах). И 80 процентов обратившихся опять же поднимали вопросы благоустройства дворовых территорий и содержания дорог. Значительное число звонков касалось ремонта домов и инженерных сетей, уборки подъездов, неудовлетворительной работы диспетчерских служб. С наступлением зимнего периода много звонков касалось наружного освещения. В первоочередном порядке решали вопросы, где речь шла о безопасности пешеходов. Конечно, не все запланированные работы удалось выполнить в 2020 году из-за финансовых сложностей. Но каждый звонок, предложение или замечание жителя города не остались без внимания. И даже если человек критически оценивает те или иные решения, но при этом он обращается к местным руководителям, значит, он все-таки верит в их способность прислушаться к нему и устранить отмеченные недостатки. Крайне важно укреплять авторитет власти за счет выполнения обещанного.

ТЕЛЕФОН ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ ГОРИСПОЛКОМА – 4-87-33. А ПО СУББОТАМ С 9.00 ДО 12.00 С ВАМИ НА СВЯЗИ РУКОВОДСТВО ИСПОЛКОМА, ОБРАЩАЙТЕСЬ ПО ТЕЛЕФОНУ 5-04-03.

Однако иногда оперативно принять меры помогает только прямое обращение к председателю горисполкома или его заместителям. Личный прием позволяет услышать аргументы обратившегося, как говорится, из первых уст, оценить его доводы и в результате принять решение и помочь.

Особенностью 2020 года можно назвать повышение общественно-политической активности населения, но нередко жодинцы задают властям, скорее, правовые вопросы, решение которых не всегда в компетенции исполнительных органов, но дать понятные разъяснения они могут. И в этом смысле власть должна быть всегда открыта для людей. Однако существует порядок рассмотрения обращений, согласно которому, например, вопросы ЖКХ и многие другие необходимо прежде решать с помощью соответствующих служб. Поэтому не забывайте, пожалуйста, единый номер телефона диспетчерской коммунальной службы – 115.

Ольга ВЛАДИМИРОВА

Создать PDF Версия для печати