

АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ НА ПРИМЕРЕ ЦЕНТРА ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА Г. МИНСКА ЗА ПЕРИОД С 2014 ПО 2019 ГГ.

Чепелев С.Н., Чепелева Е.Н., Сажина В.В., Жуковский В.В.*, Заяц Н.А.*

*Академия управления при Президенте Республики Беларусь, г. Минск
Центр гигиены и эпидемиологии Ленинского района г. Минска

Ключевые слова: письменные обращения, электронные обращения, структура обращений, динамика, санитарно-эпидемиологическая служба.

Резюме: целью исследования явился анализ динамики и структуры письменных и электронных обращений, поступивших в государственное учреждение «Центр гигиены и эпидемиологии Ленинского района г. Минска» за период с 2014 по 2019 гг.

Resume: the aim of the study was to analyze the dynamics and structure of written and electronic communications received by the state institution “Center for Hygiene and Epidemiology of the Leninsky District of Minsk” for the period from 2014 to 2019.

Актуальность. Обращения граждан – один из главных источников выражения общественного мнения, своеобразный диалог между гражданином и государством [2, 5, 6]. Обращения граждан издавна были и всегда будут актуальными, так как являются важным источником информации, полезной для решения возникающих проблемных вопросов, содержат сведения о процессах, происходящих в обществе [1, 9]. Каждое обращение – это показатель нужд, запросов и настроений народа [7, 10].

Обращение – ключевое понятие Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 с изменениями и дополнениями от 15.07.2015 № 306-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» [4]. В статье 1 данного закона обращение определяется как индивидуальные или коллективные заявление, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме [4]. Право граждан на обращение в государственные органы, в том числе обеспечивающие санитарно-эпидемиологическое благополучие населения, которыми как раз являются центры гигиены и эпидемиологии, – несомненно, одна из важнейших гарантий прав и свобод личности как способ прямого взаимодействия государства и гражданина.

Цель: проанализировать динамику и структуру письменных и электронных обращений, поступивших в государственное учреждение «Центр гигиены и эпидемиологии Ленинского района г. Минска» (далее – ЦГиЭ Ленинского района г. Минска) в 2014-2019 гг.

Задачи: 1. Проанализировать динамику и структуру письменных и электронных обращений, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2014-2019 гг.; 2. Оценить возможное влияние внешних факторов на обращаемость граждан в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2014-2019 гг.

Материал и методы. В качестве материалов исследования были взяты годовые отчеты по работам с обращениями граждан в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за период с 2016 по 2019 гг. Полученные результаты в ходе исследования были статистически обработаны при помощи компьютерной программы Microsoft Excel 2016.

Результаты и их обсуждение. Проведен анализ письменных и электронных обращений, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2014-2019 гг. (рисунок 1).

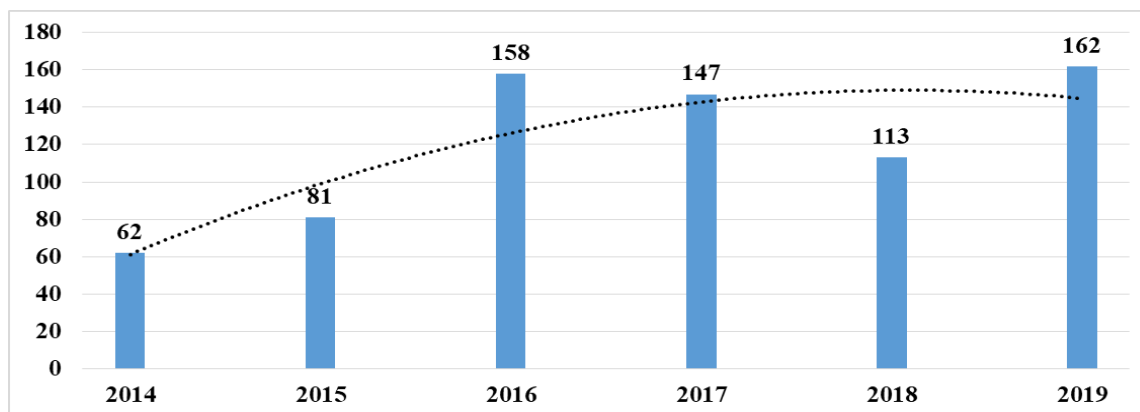


Рис. 1 – Общее количество письменных и электронных обращений, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2014-2018 гг.

При анализе общего количества письменных и электронных обращений, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2014-2019 гг., было установлено, что в период с 2014 г. по 2016 г. наблюдалась тенденция к росту числа обращений. Так, темп роста обращений в 2015 г. составил 130,65% (темп прироста равен +30,65%) по сравнению с 2014 г., а в 2016 г. составил 195,06% (темп прироста равен +95,06%) по сравнению с 2015 г. После 2016 г. начала наблюдаться тенденция к снижению числа обращений: так, в 2017 г. темп роста составил 93,04% (темп прироста равен –6,96%) по сравнению с 2016 г., а в 2018 г. темп роста составил 76,87% (темп прироста равен –23,23%) по сравнению с 2017 г. Однако в 2019 г. произошел значительный рост количества обращений: темп роста составил 143,36% (темп прироста равен +43,46%) по сравнению с 2018 г. (таблица 1).

Табл. 1 – Динамика роста (прироста) и общее число письменных и электронных обращений, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2014-2019 гг.

Годы	Количество обращений	Темп роста (снижения), %	Темп прироста (убыли), %
2014	62	–	–
2015	81	130,65	+30,65
2016	158	195,06	+95,06
2017	147	93,04	-6,96
2018	113	76,87	-23,23
2019	162	143,36	+43,36

Наблюдаемый в 2016 г. пик обращений граждан, предположительно, был связан с проводимой реформой в сфере жилищно-коммунального хозяйства: с августа 2016 г. во всех четырех ЖЭУ Ленинского района г. Минска впервые уборкой подъездов занялись частные клининговые компании, на качество работы которых поступало много жалоб [8]. В 2017 г. данная функция снова перешла на ЖЭУ в связи с расторжением договоров с частными клининговыми компаниями. Рост количества обращений в 2019 г. может быть связан с изменениями законодательства Респуб-

ки Беларусь, в частности с либерализацией бизнеса, связанной со вступлением в силу Декрета № 7 «О развитии предпринимательства» и применением в основном форм государственного санитарного надзора в виде мероприятий профилактического и предупредительного характера [3].

При анализе распределения письменных и электронных обращений, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2014-2019 гг., установлено, что в 2014 г. количество письменных обращений составило 35 (56,45%), электронных – 27 (43,55%); в 2015 г. количество письменных обращений составило 33 (40,74%), электронных – 48 (59,26%); в 2016 г. количество письменных обращений составило 51 (32,28%), электронных – 107 (67,72%); в 2017 г. количество письменных обращений составило 36 (24,49%), электронных – 111 (75,51%); в 2018 г. количество письменных обращений составило 35 (30,97%), электронных – 78 (69,03%); в 2019 г. количество письменных обращений составило 41 (25,31%), электронных – 121 (74,69%) (рисунок 2).



Рис. 2 – Распределение письменных и электронных обращений (в %), поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2014-2019 гг.

Таким образом, наблюдается увеличение количества электронных обращений по сравнению с письменными в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2014-2019 гг. На наш взгляд, тенденция к росту как числа электронных обращений, так и общего количества обращений, связана с доступностью данного способа обращения, возможностью оперативно подать обращение, ростом числа пользователей сети Интернет, использованием персональных компьютеров и современных гаджетов, а также наличие у санитарно-эпидемиологической службы г. Минска сайта, где можно оставить обращение.

При анализе результатов рассмотрения письменных и электронных обращений, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2014-2019 гг. были получены следующие данные: в 2014 г. количество удовлетворенных обращений составило 27 (43,55%), отказано в удовлетворении 10 обращений (16,13%), разъяснено 14 обращений (22,58%) и 11 (32,74%) обращений было переадресовано; в 2015 г. количество удовлетворенных обращений составило 46 (56,79%), отказано в удовлетворении 10 обращений (12,35%), разъяснено 20 обращений (24,69%) и 5 (6,17%) обращений было переадресовано; в 2016 г. количество удовлетворенных обращений соста-

вило 63 (39,87%), отказано в удовлетворении 29 обращений (18,35%), разъяснено 52 обращений (32,91%) и 14 (8,86%) обращений было переадресовано; в 2017 г. количество удовлетворенных обращений составило 50 (34,01%), отказано в удовлетворении 23 обращений (15,65%), разъяснено 47 обращений (31,97%) и 27 (18,37%) обращений было переадресовано; в 2018 г. количество удовлетворенных обращений составило 37 (32,74%), отказано в удовлетворении 17 обращений (15,04%), разъяснено 44 обращений (38,94%) и 15 (13,27%) обращений было переадресовано; в 2019 г. количество удовлетворенных обращений составило 52 (32,10%), отказано в удовлетворении 31 обращений (19,14%), разъяснено 49 обращений (30,25%) и 30 (18,52%) обращений было переадресовано (рисунок 3).

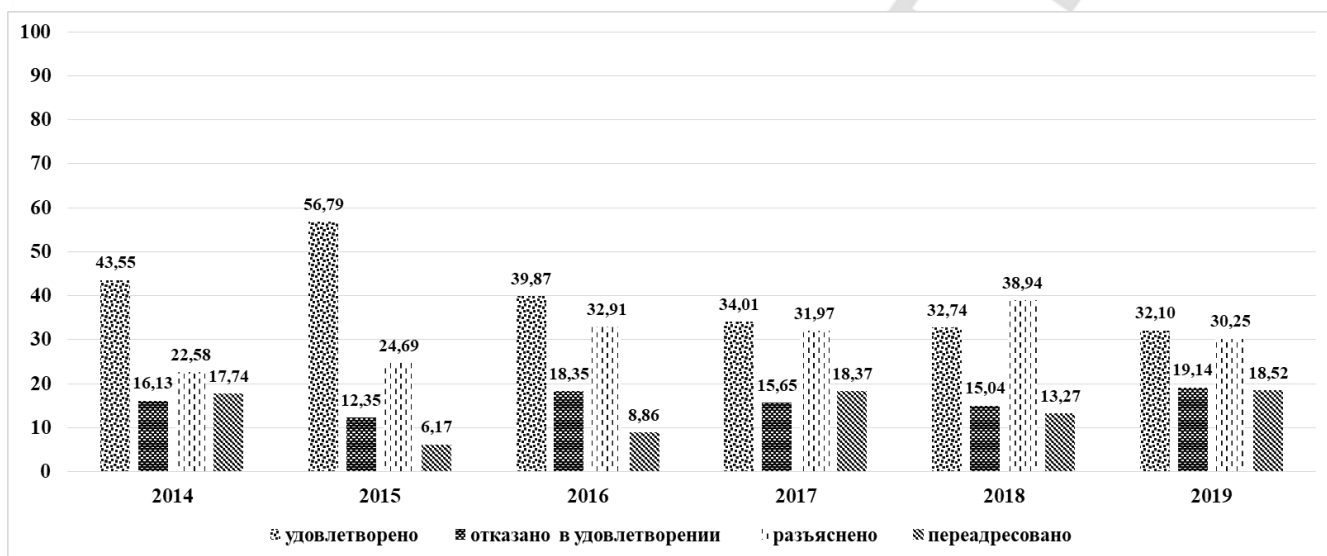


Рис. 3 – Анализ результатов рассмотрения письменных и электронных обращений (в %), поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2014-2019 гг.

Таким образом, за весь анализируемый период большая часть обращений была удовлетворена либо разъяснена, что, предположительно, говорит об обоснованности поступающих обращений. Однако не всегда поступающие обращения соответствовали компетенции ГУ «Центр гигиены и эпидемиологии Ленинского района г. Минска»: в среднем $14,4 \pm 5,28$ обращений ежегодно были переадресованы в соответствующие рассматриваемым вопросам учреждения или организации.

Авторами также было проведено обобщение всех поступивших письменных и электронных обращений за 2014-2019 гг. путем суммирования количества обращений по каждой рассматриваемой области (рисунок 4).



Рис. 4 – Обобщенная структура обращений по вопросам (в %), поступившим в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за 2014-2019 гг.

При анализе обобщенной структуры обращений по рассмотренным вопросам, поступившим в ЦГиЭ Ленинского района г. Минск» в 2014-2019 гг., выявлено, что наибольшее число обращений поступало в связи с неудовлетворительной работой жилищно-коммунального хозяйства – 457 (51,70%), предприятий торговли – 245 (27,71%) и предприятий общественного питания – 42 (4,75%).

Выводы: 1. Наблюдается увеличение количества электронных обращений по сравнению с письменными в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за 2014-2019 гг.; 2. Тенденции к росту числа обращений в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2014-2016 гг. предположительно связаны с управленческими решениями на районном уровне в связи с проводимой реформой в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а в 2019 г. с либерализацией предпринимательства и проводимыми в основном профилактическо-предупредительными мероприятиями при осуществлении государственного санитарного надзора; 3. Наибольшее количество обращений за анализируемый период в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска было связано с проблемами жилищно-коммунального хозяйства, предприятий торговли и предприятий общественного питания.

Литература

1. Лапин, А. Е. Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти / А. Е. Лапин, Н. И. Борисов // Вестник Удмуртского университета. Серия «Экономика и право». – 2013. – № 1. – С. 107-114.
2. Лыскова, Е. И. Право граждан на обращение в органы публичной власти: теория и практика // Государство и право. – 2009. – № 9. – С. 108–109.
3. О развитии предпринимательства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://president.gov.by/ru/official_documents_ru/view/dekret-7-ot-23-nojabrja-2017-g-17533/. – Дата доступа: 03.02.2020.
4. Об обращениях граждан и юридических лиц [Электронный ресурс]: Закон Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 с изменениями и дополнениями от 15.07.2015 № 306-3 // Национальный правовой Интернет портал Республики Беларусь, 22.07.2015, 2/2304. – Режим доступа: <http://pravo.by/document/?guid=3871&p0=h11100300>. – Дата доступа: 03.02.2020.

5. Плотников, А. А. Обращения граждан как составная часть механизма общественного контроля и средство преодоления социальных конфликтов / А. А. Плотников, А. В. Тетерин // Евразийский союз ученых. – 2015. – № 2-2 (11). – С. 143-145.

6. Сажина, В. В. Обращения граждан в органы управления: правовые аспекты // Республика Беларусь – социальное государство: теория и практика: сборник материалов круглого стола, 15 марта 2016 г., г. Минск / БГУ, Юридический фак-т, Каф. конституционного права; редкол.: Г. А. Василевич [и др.]. – Минск : БГУ, 2016. - С. 96–98.

7. Филипчик, Р. И. О некоторых вопросах рассмотрения обращений заявителей государственными органами и судами // Совершенствование судебной системы Республики Беларусь посредством развития специализации судов: сб. науч. тр. / редкол.: А. В. Барков (гл. ред.) и [и др.]. – Минск: «Четыре четверти», 2013. – С. 118–134.

8. Частники, которые не справились с уборкой подъездов: «Не хватало воды, много времени отнимала чистка мусоропроводов» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.kp.by/daily/26639/3658559/>. – Дата доступа: 03.02.2020.

9. Чепелева, Т. И. Совершенствование учебного процесса / Т. И. Чепелева, С. Н. Чепелев // Высшая школа. – 2016. – № 3 (113). – С 25-27.

10. Чуприс, О. И. Проблемы правового регулирования и практики применения законодательства об обращениях граждан и юридических лиц // Специализация в судебной системе Республики Беларусь: учеб.-метод. пособие. В 2 кн. Кн.1. Специализация в общих судах Республики Беларусь / редкол.: В. П. Мороз (гл. ред.) [и др.]. – Минск: «Четыре четверти», 2013. – С. 246–258.

РЕПОЗИТОРИЙ БГМУ