

АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ В ЦЕНТРЕ ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА Г. МИНСКА ЗА 2014–2021 ГГ.

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

*Центр гигиены и эпидемиологии Ленинского района,
Белорусский государственный медицинский университет, г. Минск*

Ключевые слова: электронные обращения, письменные обращения, структура обращений, центр гигиены и эпидемиологии, санитарно-эпидемиологическая служба.

Резюме: проведен анализ динамики и структуры письменных и электронных обращений, поступивших в государственное учреждение «Центр гигиены и эпидемиологии Ленинского района г. Минска» за 2014-2021 гг. По результатам проведенного анализа сделаны выводы.

Resume: the analysis of the dynamics and structure of written and electronic appeals received by the state institution "Center of Hygiene and Epidemiology of the Leninsky District of Minsk" for 2014-2021 was carried out. Based on the results of the analysis, conclusions are drawn.

Актуальность. Право на обращение является конституционным правом гражданина. Обращения граждан – один из главных источников выражения общественного мнения, своеобразный диалог между гражданином и государством [1]. 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 [2]. Каждое обращение – это показатель нужд, запросов и настроений людей.

Обращение – ключевое понятие Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» от 18.07.2011 № 300-3 [3]. Обращение определяется как индивидуальные или коллективные заявления, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме [3]. 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.

Актуальность настоящего исследования заключается в том, что обращения граждан будут всегда востребованы, поскольку они являются важным источником информации, полезной для решения государственных вопросов, содержат сведения о процессах, происходящих в обществе. Повышение эффективности работы с обращениями граждан является одной из важных составляющих в построении настоящего государства для народа [4].

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) за 2014-2021 гг.

Материалы и методы. В качестве материалов исследования были взяты годовые отчеты по работам с обращениями граждан в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за период с 2014 по 2021 гг. В данных отчетах проведен анализ динамики и

структуры письменных и электронных обращений и оценено возможное влияние внешних факторов на обращаемость граждан.

Результаты и их обсуждение. Суммарное количество письменных и электронных обращений, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за 2014-2021 гг. представлено на рисунке 1.

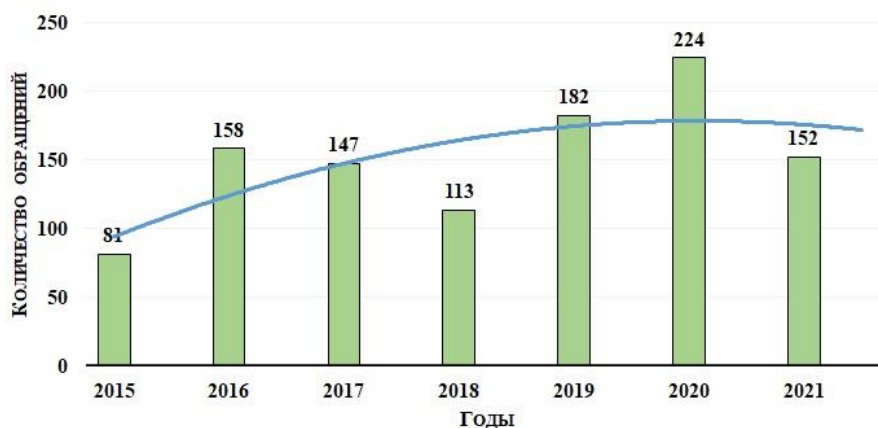


Рис. 1 – Количество письменных и электронных обращений по годам, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за 2014-2021 гг.

При анализе общего количества обращения, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за 2014-2021 гг., отмечается двух волнообразная тенденция, с пиками волн в 2016 и в 2020 гг.

Показатели темпа роста (снижения) и темпа прироста (убыли) обращений, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за 2014-2021 гг., представлены в таблице 1.

Табл. 1. Темпы роста (прироста) и общее количество обращений, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за 2014-2021 гг.

Годы	Количество обращений	Темп роста (снижения), %	Темп прироста (убыли), %
2014	62	–	–
2015	81	130,64	+30,64
2016	158	195,06	+95,06
2017	147	93,04	-6,96
2018	113	76,87	-23,23
2019	182	161,06	+61,06
2020	224	123,08	+23,08
2021	152	67,86	-32,14

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 [5]. 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 предпринимательской деятельности, связанной со вступлением в силу Декрета Президента Республики Беларусь № 7 от 23 ноября 2017 г. «О развитии предпринимательства», а также Указа Президента Республики Беларусь от 16 октября 2017 г. № 376 «О мерах по совершенствованию контрольной (надзорной) деятельности», что привело к применению в основном форм контрольной (надзорной) деятельности в виде мероприятий профилактического (предупредительного) характера. Наблюдаемый в 2020 г. пик обращений в основном связан с пандемией, вызванной инфекцией COVID-19, а также с проводимыми санитарно-противоэпидемическими мероприятиями по его предупреждению, в частности обязательный масочный режим.

При анализе распределения письменных и электронных обращений, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2014-2021 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 51 (28,02%), электронных – 131 (71,98%); в 2020 г. количество письменных обращений составило 48 (21,43%), электронных – 176 (78,57%); в 2021 г. количество письменных обращений составило 24 (15,79%), электронных – 128 (84,21%) (рисунок 2).

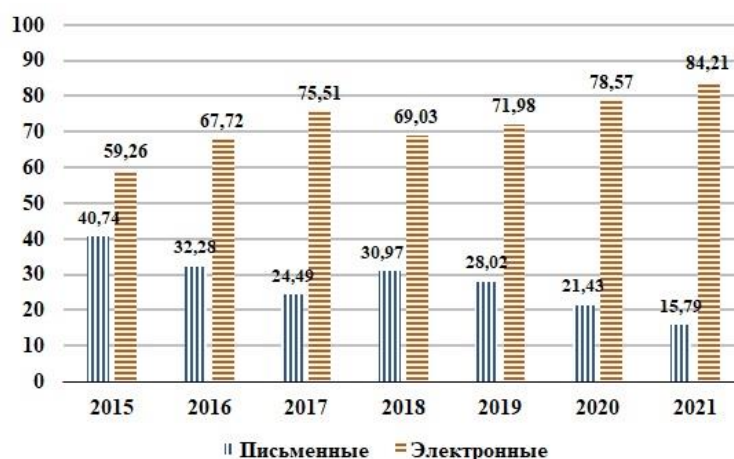


Рис. 2 – Распределение письменных и электронных обращений (в %), поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за 2014-2021 гг.

Таким образом, в целом наблюдается увеличение количества электронных обращений по сравнению с письменными в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за 2014-2021 гг. На наш взгляд, тенденция к росту как числа электронных обращений, так и общего количества обращений, связана с высокой 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 оперативно оставить обращение.

При анализе результатов рассмотрения письменных и электронных обращений, поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за 2014-2021 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 составило 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 60 (32,97%), отказано в удовлетворении 32 обращений (17,58%), разъяснено 60 обращений (32,97%) и 30 (16,48%) обращений было переадресовано; в 2020 г. количество удовлетворенных обращений составило 78 (34,82%), отказано в удовлетворении 29 обращений (12,95%), разъяснено 94 обращений (41,96%) и 23 (10,27%) обращения было переадресовано; в 2021 г. количество удовлетворенных обращений составило 50 (32,89%), отказано в удовлетворении 15 обращений (9,87%), разъяснено 70 обращений (46,05%) и 17 (11,18%) обращений было переадресовано (рисунок 3).

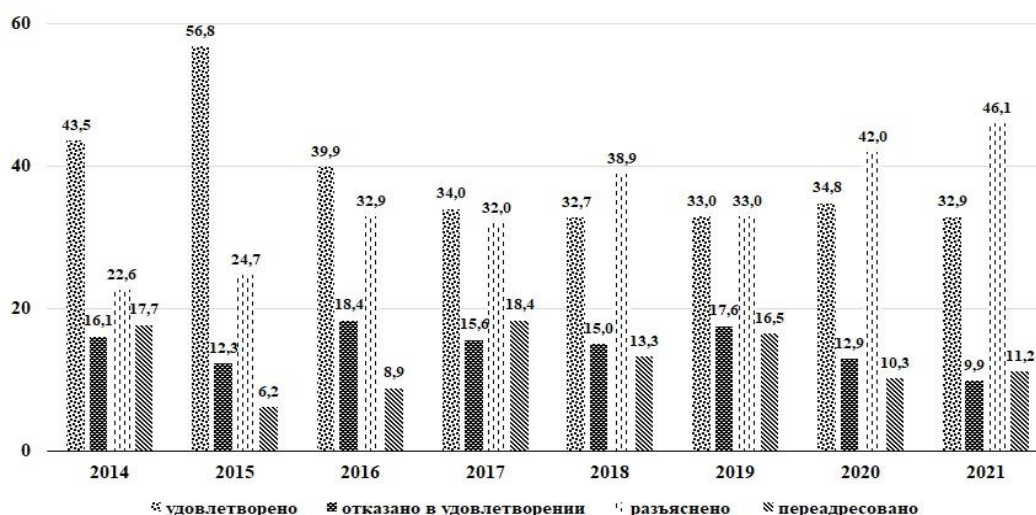


Рис. 3 – Анализ результатов рассмотрения письменных и электронных обращений (в %), поступивших в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за 2014-2021 гг.

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 ЦГиЭ Ленинского района г. Минска: в среднем $17,8 \pm 6,69$ обращений ежегодно были переадресованы в соответствующие рассматриваемым вопросам учреждения или организации.

Проведено обобщение всех поступивших письменных и электронных обращений за 2014-2021 гг. путем суммирования количества обращений по каждой рассматриваемой области (рисунок 4).



Рис. 4 – Обобщенная структура обращений по рассматриваемым вопросам (в %), поступившим в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за 2014-2021 гг.

При анализе обобщенной структуры обращений по рассмотренным вопросам, поступившим в ЦГиЭ Ленинского района г. Минск за 2014-2021 гг., выявлено, что наибольшее число обращений поступало в связи с неудовлетворительной работой жилищно-коммунального хозяйства – 594 (46,41%), предприятий торговли – 379 (29,61%) и предприятий общественного питания – 83 (6,48%).

Выводы: 1. Отмечается тенденция к увеличению количества электронных обращений по сравнению с письменными в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска за 2014-2021 гг.; 2. Рост числа обращений в ЦГиЭ Ленинского района г. Минска в 2016 г. предположительно связан с управленческими решениями на районном уровне в связи с проводимой реформой в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в 2019 г. с либерализацией предпринимательства и проводимыми в основном профилактическими и предупредительными мероприятиями при осуществлении государственного санитарного надзора, а в 2020 г. в связи с пандемией, вызванной инфекцией COVID-19; 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. Лыскова, Е. И. Право граждан на обращение в органы публичной власти: теория и практика // Государство и право. – 2009. – № 9. – С. 108-109.
2. Чепелев, С. Н. Анализ письменных и электронных обращений на примере Центра гигиены и эпидемиологии Ленинского района г. Минска за период с 2014 по 2019 гг / С. Н. Чепелев, Е. Н. Чепелева, В. В. Сажина [и др.] // Фундаментальная наука в современной медицине 2020: материалы сателлитной научно-практической конференции студентов и молодых ученых / под редакцией А.В. Сикорского, В.Я. Хрыщановича, Т.В. Горлачевой, Ф.И. Висмонта. – Минск: БГМУ, 2020. – С. 239-244.
3. 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: 19.02.2022.

4. 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.

5. 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: 19.02.2022.