

Анализ  
о состоянии работы с обращениями граждан и юридических лиц на ОАО  
«Белорусский цементный завод» за  
2016 год

В соответствии с требованиями Указа Президента Республики Беларусь от 15.10.2007г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006г. № 2 «О мерах по дальнейшей деbüroкратизации государственного аппарата» в ОАО «Белорусский цементный завод» проводится целенаправленная работа по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц, осуществлению административных процедур по заявительному принципу «Одно окно».

Приказом от 31.12.2014 №1256 «О ведении делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц», за специалистами общества закреплены обязанности по ведению делопроизводства по работе с обращениями граждан, по «горячей» и «прямым» телефонным линиям, личным и выездным личным приемам, электронным обращениям, за поддержание в актуальном состоянии информационного стенда «Одно окно». На информационном стенде размещен график личного приема граждан и юридических лиц руководителем и его заместителями, размещена информация о месте нахождения работника осуществляющего консультирование граждан и предварительную запись на прием.

Приказом от 31.12.2014 №1253 назначены ответственные за оформление, размещение, поддержание в актуальном состоянии информации по административным процедурам. Кроме этого, приказом от 31.12.2014 №1255 назначены уполномоченные лица, ответственные за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

В соответствии с Инструкцией об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, книгой замечаний и предложений, личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее - Инструкция), делопроизводство по обращениям граждан; юридических лиц и индивидуальных предпринимателей; по обращениям, в ходе «прямых телефонных линий»; по обращениям, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведутся как самостоятельные, отдельно от других видов делопроизводства. Регистрация обращений граждан и юридических лиц ведется на карточках, регистрация поручений вышестоящих организаций – в журнале в соответствии с приложениями 1-3 к Инструкции.

В целях постоянного совершенствования работы с обращениями в обществе, ежеквартально изучаются, анализируются и систематизируются содержащиеся в обращениях вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений.

Аналитические материалы о результатах рассмотрения поступивших обращений на предприятие предоставляются в МАиС по истечении каждого квартала до 4 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

При подведении итогов работы также анализируются записи, внесенные в книги замечаний и предложений, обращения, поступившие в ходе «прямых телефонных линий», «горячих линий».

Выявленные факты нарушения установленного порядка рассмотрения обращений при необходимости рассматриваются на совещаниях у генерального директора.

Для информирования граждан о деятельности отдела по заявительному принципу «Одно окно» в общедоступных для граждан местах установлены стенды, на которых размещена исчерпывающая информация в соответствии с рекомендациями Министерства юстиции Республики Беларусь по размещению в государственных органах и иных государственных организациях информации для граждан о работе на основе заявительного принципа «Одного окна».

Ведется контроль за содержанием материалов на сайте и стенде «Одно окно», осуществляется корректировка информации в связи с происходящими изменениями в правовом регулировании и организационном обеспечении работы с обращениями граждан.

За 2016 г. на предприятие поступило обращений: 10 - письменных, 3 – устных.

Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки, повторных обращений не поступало, рассмотрение вопросов относится к компетенции общего отдела.

Генеральным директором и заместителями генерального директора проводится личный прием граждан в соответствии с графиками. В основном, обращения на личном приеме руководителей касаются вопросов трудоустройства, оказания материальной помощи, организации отдыха и санаторно-курортного лечения, строительства жилья.

В обществе работает телефон «горячей» линии, о чем на информационном стенде «Одно окно» размещена соответствующая информация. Информационный сайт отдела постоянно обновляется.

Начальник общего отдела

М. Н. Чубкова.