

## Проанализировано состояние работы с обращениями населения



Под председательством Президента Шавката Мирзиёева 23 июля состоялось видеоселекторное совещание по мерам организации новой системы работы с обращениями населения.

Глава нашего государства Шавкат Мирзиёев, вступая в должность Президента Республики Узбекистан, отметил, что главным правилом для руководителей всех уровней должен стать принцип "Не народ должен служить государственным органам, а государственные органы должны служить народу".

Этот принцип был определен приоритетным направлением государственной политики. Вскоре после этого, 28 декабря 2016 года, был принят указ Президента о работе с обращениями физических и юридических лиц. Созданные в соответствии с этим документом Народные приемные и Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан образовали систему взаимодействия между государственными органами и гражданами.

Налаженная практика проведения на местах открытых диалогов и выездных приемов руководителями всех уровней вселили в людей надежду и уверенность в возможность решения проблем. Государственные органы "спустились вниз" и начали работать исходя из потребностей и запросов населения.

Анализ злободневных вопросов, поднятых в обращениях в Народные приемные и в ходе выездных приемов, дал старт многим реформам. Четыре года назад ежемесячно поступало в среднем 100 тысяч обращений по вопросам конвертации валюты, прописки, выдачи пенсий и пособий в наличной форме. Благодаря системной работе по устранению проблем в указанных сферах обращения по этим темам полностью прекратились.

Также, упрощение процедуры получения гражданства Узбекистана стало решением проблем для около 100 тысяч семей.

В результате работы по укреплению справедливости и прозрачности в судебной системе и следственных органах урегулировано 250 тысяч жалоб, не решавшихся годами.

На совещании обсуждено нынешнее состояние работы с обращениями населения в разрезе министерств и регионов.

Глава государства подчеркнул необходимость решения в первую очередь системных проблем, становящихся причиной для обращения граждан, непосредственно в махаллях.

Для этого хокимы областей, районов и городов будут выделять два дня в неделю на прием граждан, в хокимиятах будет налажен ежедневный прием.

- Кабинет хокима станет "народной приемной". У каждого руководителя должна быть стратегия того, как рассматривать обращения, на что обращать внимание, - сказал Президент.

Будут созданы виртуальные приемные и персональные страницы хокимов в социальных сетях для круглосуточного приема обращений населения.



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
ПАРЛАМЕНТИ  
МАТБЕАТ ҚИЗМАТІ



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
ПАРЛАМЕНТИ  
МАТБЕАТ ҚИЗМАТІ



Отмечалось, что за первые шесть месяцев текущего года в Народные приемные поступило 100 тысяч обращений по вопросам занятости и предпринимательства. Их можно полностью решить силами самих хокимиятов.

Например, Центр работы "махаллабай" в Пастдаргомском районе провел изучение 117 махаллей и выявил 4 тысячи безработных. За счет обучения профессиям и предпринимательству, содействия в подготовке бизнес-проектов, получении кредитов и субсидий обеспечена занятость более 3 тысяч человек.

Указано на важность внедрения подобных инициатив и в других регионах.

Подчеркнуто, что больше всего обращений поступает по вопросам электро- и газоснабжения, занятости, жилья, земли, медицинских услуг и народного образования. Определены меры по их решению.

Для примера отмечена возможность внедрить вместо порядка выдачи ордеров – его касается почти половина обращений в медицинской сфере – открытую и прозрачную систему, что позволит снизить количество жалоб на 10 тысяч.

Отныне будет вестись единая электронная база всех обращений, Народные приемные будут ежеквартально формировать открытый рейтинг работы государственных органов в этом направлении. Будет создана единая для всех министерств и ведомств, хокимиятов онлайн-платформа для регистрации, рассмотрения и контроля результатов обращений. Итоги мониторинга будут ежемесячно предоставлять Сенату и Правительству, которые будут проводить критическое обсуждение.

Кроме того, в Сенате ежеквартально, а в местных кенгашах - ежемесячно будет заслушиваться отчет руководителей министерств, ведомств и регионов о состоянии решения вопросов, поднятых в обращениях населения.

По обсужденным на совещании вопросам ответственные лица отчитались о предстоящих мерах по организации новой системы работы с обращениями населения.

**Источник**