

# С максимальной поддержкой

Валентина ЗМИТРОВИЧ,  
заведующая сектором по работе  
с обращениями граждан и юридических лиц

**Обращения, которые поступают в Минфин, работники рассматривают своевременно и досконально. Руководство с повышенной требовательностью относится к обеспечению внимательного и ответственного подхода к тем проблемам, о которых люди сообщают в письмах или на личном приеме. За 2011 год в министерство поступило 794 обращения. 768 из них уже рассмотрены, 26 – находятся в стадии исполнения.**

В книгу замечаний и предложений министерства в прошлом году было внесено одно замечание. Его автор выразил несогласие с расчетами, сделанными в Белгосстрахе, и той денежной суммой, которую выплатили в связи с расторжением договора добровольного страхования к бракосочетанию. Однако в ходе проверки никаких нарушений со стороны работников Белгосстраха не выявлено.

Прием граждан руководство министерства проводит не реже одного раза в месяц, в установленное время. Людей принимают и консультируют также руководители структурных подразделений, а в выходные дни – ответственные дежурные.

В приемных министра и его заместителей по телефону ведется предварительная запись желающих попасть на прием. За 2011 год министр принял 28 человек, а его заместители – 19. Всем гражданам даны устные и письменные ответы, относящиеся к компетенции министерства, приняты конкретные решения. Андрей Харковец провел выездные приемы в Гродненском, Кореличском и Островецком райисполкомах. Рассмотрены проблемы компенсации денежных вкладов советского периода, даны разъяснения по использованию чеков «Жилье», выделению льготного кредита на строительство и другим вопросам. Заместители министра провели такие приемы в Бельничском и Хотимском райисполкомах, единые дни информирования и прием граждан в открытых акционерных обществах «Туровщина» и «Гомель-кабель». С министром была налажена «прямая телефонная линия», в ходе которой Андрей Харковец ответил на поставленные вопросы.

На информационном стенде в министерстве и на сайте в Интернете размещена информация

по организации работы с обращениями граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, графики их приема. На сайте министерства действует подраздел для предложений по совершенствованию работы с такими обращениями. Кроме того, создан и постоянно обновляется подраздел, где размещаются ответы на вопросы, которые люди задают наиболее часто.

В учреждении образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров» Минфина проведены специальные семинары с работниками министерства, финансовых управлений облисполкомов и Мингорисполкома, главных управлений по областям и Минску, подчиненных государственных организаций. Рассмотрены вопросы реализации положений Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», совершенствования работы с людьми.

Практически четверть обращений граждан в министерство связана с выплатой страхового возмещения по договорам страхования транспортных средств, дополнительной пенсии, от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу, компенсации по договорам долгосрочного страхования.

Люди обращаются за разъяснениями положений действующего законодательства, в том числе налогового, по поводу индексации денежных сбережений, возврата финансовых средств, выдачи льготных кредитов и предоставления финансовой помощи на строительство жилья, организации проведения проверок финансово-хозяйственной деятельности, другим вопросам. Многие обращения способствуют более оперативному внесению необходимых изменений и дополнений в законодательную базу. Вот и с 1 января этого года пред-