|  |
| --- |
| Информация об обращениях граждан и юридических лиц за 2022 год |

Поставским районным исполнительным комитетом (далее – райисполком), его структурными подразделениями, сельскими исполнительными комитетами (далее – сельисполкомы) района и подчиненными им организациями района принимаются меры по реализации Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения».

В районе создана система **работы с населением**, которая в целом обеспечивает защиту прав и законных интересов граждан, создание условий для свободного и достойного развития личности, повышение качества жизни людей.

Райисполкомом уделяется большое внимание совершенствованию механизмов работы по рассмотрению обращений.

В 2022 году к руководству райисполкома поступило 136 **обращений граждан** (75,1% к уровню 2021 года, было 181 обращение), из них:

86 – письменных и электронных (68,3% к уровню 2021 года, было 126 обращение);

50 – устных (90,9% к уровню 2021 года, было 55 обращений).

Всего в 2022 году в райисполком (с учетом структурных подразделений) поступило:

250 обращений граждан (372 обращения граждан было в 2021 году), что составляет к показателю за 2021 год 67,2%, из них:

151– письменное обращение (на 37,3 % меньше чем за 2021 год, было 241 письменных обращений);

49 – электронных обращений (на 35,5 % меньше чем за 2021 год, было 76 электронных обращений);

50 – устных (на 9,1 % меньше чем за 2021 год, было 55 устных обращений).

Из вышестоящих органов в 2022 году всего направлено на рассмотрение руководства райисполкома 8 обращений, что на 5 меньше чем в 2021 году, в том числе из Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь – 1 обращение (в 2021 году не было), из Администрации Президента Республики Беларусь – 3 обращение (в 2021 году было 1 обращения), облисполкома – 4 обращения (в 2021 году было 12). Обращения, направленные вышестоящими органами, составляют 5,9% от общего количества поступивших к руководству райисполкома обращений.

Обращения, содержащие вопросы жилищно-коммунального хозяйства и жилищного фонда (47 в 2022 году и 55 – в 2021 году), составляют 18,8% от общего количества поступивших в райисполком обращений.

*Справочно:*

*основная тематика обращений:*

*благоустройство и содержание населенных пунктов, в том числе содержание улично-дорожной сети; коммунальные услуги, в том числе отопление, водо-, электро-, газоснабжение, ремонт, эксплуатация и содержание жилищного фонда; жилье в сельской местности; государственный жилищный фонд, арендное жилье, социальное жилье, общежития; улучшение жилищных условий; соблюдение жилищного законодательства.*

Обращения по вопросам социального и пенсионного обеспечения, трудоустройства и службы занятости11 обращений по данным вопросам или 4,4% от общего количества поступивших обращений), в 2021 году было 23 обращения или 6,2% от общего количества поступивших обращений.

Увеличилось количество обращений по вопросам:

Землепользования и землеустройства (+6), в 2021 году по данной тематике было 7 обращения.

*Справочно:*

*Рост обращений по данной тематике вызван систематическим обращением в райисполком гражданина, проживающего в г. Поставы,
ул. П. Морозова, в обращениях данного гражданина, в основном, отсутствовала суть, обращения оставлены без рассмотрения по существу.*

На контроле до 21.08.2023 находится коллективное обращение жителей г. Минска (от 07.08.2018) об увековечении памяти члена-корреспондента НАН Республики Беларусь Залуцкого И.В.

В результате рассмотрения обращений, поступивших к руководству райисполкома в 2022 году, по состоянию на 03.01.2023 удовлетворено 23 обращений (16,9% от общего количества поступивших), 1 (0,7% от общего количества поступивших) – принято для использования в работе, 1 (0,7% от общего количества поступивших) – отказано, по 1 (0,7% от общего количества поступивших) – прекращено производство (было отозвано заявителем), 3 – оставлены без рассмотрения по существу в связи с отсутствием сути обращения, 18 – признаны анонимными и оставлены без рассмотрения, 5 (3,7% от общего количества поступивших) – направлены для рассмотрения в соответствии с компетенцией, по 75 даны ответы информационно-разъяснительного характера. 9 обращений граждан находятся на контроле (не наступил срок исполнения).

**Средствами массовой информации** в 2022 году к руководству райисполкома обращения не направлялись (в 2021 году было направлено 1 обращение).

Из **других органов** за 2022 год к руководству райисполкома поступило 18 обращений (за аналогичный период 2021 года было 7 обращений).

*Справочно:*

*6 обращений направлены для рассмотрения в райисполком прокуратурой Поставского района, по 2 обращения направлены Министерством жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, главными управлениями торговли и услуг, жилищно-коммунального хозяйства Витебского областного исполнительного комитета, комитетом государственного контроля Витебской области, по 1 – комитетом государственного контроля Республики Беларусь, прокуратурой Витебской области, ИМНС Республики Беларусь по Витебской области, ГО «Минское городское жилищное хозяйство», Витебским горисполкомом.*

Всего за 2022 год руководству райисполкома направлено 5 жалоб.

В 2022 году поступило 2 повторных необоснованных обращения (1 повторное было в 2021 году), 18 анонимных (6 анонимных было в 2021 году), и 13 коллективных (22 коллективных обращения было в 2021 году), среди которых 3 обращения (23,1 % от общего количества поступивших коллективных) – обращения, содержащие подписи 30 и более граждан. Обращения, содержащие подписи 30 и более граждан, рассмотрены с выездом на место.

*Справочно:*

*коллективное обращение от 17 января 2022 г. жителей д. Ширки по вопросу содействия в передаче водопровода в д. Ширки на баланс филиала «Докшицыводоканал» унитарного предприятия (далее – УП) «Витебскоблводоканал» находится на контроле до 31 марта 2023 г.*

Граждане имеют возможность обращаться к руководству райисполкома, задавать вопросы через сеть Интернет на официальный сайт райисполкома.

Заявителям направляются ответы по результатам рассмотрения обращений на указанные ими электронные адреса. За 2022 год в райисполком поступало 49 электронных обращений, в то числе к руководству райисполкома – 34.

В 2022 году по сравнению с 2021 годом на 18,6% возросло количество обращений поступивших к руководству райисполкома от граждан, проживающих в сельской местности на территории района
(51 обращение за 2022 год, 43 – за 2021 год).

За 2022 год 1 обращение поступило от жителя Козловщинского сельсовета, 2 обращения – от жителей Дуниловичского сельсовета, по 3 обращения – от жителей Новоселковского и Камайского, по 4 обращения – от жителей Волковского, Куропольского сельсоветов, 5 – от жителей Яревского сельсовета, 6 обращений поступило от жителей Юньковского сельсовета, 10 обращений – от жителей Лынтупского сельсовета, 13 обращений – от жителей Воропаевского сельсовета.

Обращения, поступившие за 2022 год в райисполком, не носили массовый характер и не указывали на возникновение социального напряжения.

За 2022 год увеличилось количество **обращений юридических лиц** к руководству райисполкома.

К руководству райисполкома за 2022 год поступило
3 обращения юридических лиц (2 обращения письменные,
1 – электронное), что составляет к уровню 2021 года 150,0% (в 2021 году всего было 2 электронных обращения).
С учетом структурных подразделений за 2022 год поступило 7 обращений юридических лиц (в том числе 4 в отдел внутренних дел райисполкома), из них – 1 электронное и 6 письменных обращений.

*Справочно:*

*В результате рассмотрения обращений, поступивших к руководству райисполкома в 2022 году, по состоянию на 03.01.2023 по
3 обращениям даны ответы информационно-разъяснительного характера, на контроле в райисполкоме обращений юридических лиц не имеется.*

Обращений юридических лиц, направленных в райисполком для рассмотрения вышестоящими органами, не поступало.

**Личные приемы** граждан и представителей юридических лиц, в том числе выездные, проводятся в соответствии с утвержденным председателем райисполкома графиком.

Гражданам предоставлена возможность предварительной записи на прием к руководству райисполкома в приемной председателя райисполкома ежедневно с 8.00 до 19.00 по телефону 4 10 45.

Количество граждан, принятых на личных приемах руководством райисполкома в 2022 году – 37, что на 21,3% меньше соответствующего показателя 2021 года (47 – на приемах в 2021 году).

Большинство вопросов, излагаемых гражданами, разрешается на местах.

На **выездных приемах**, поступило 13 обращений, в том числе 3 – к председателю райисполкома (6 – всего на приемах в 2021 году). Всего руководством райисполкома за 2022 год проведено 30 выездных приемов. Все обращения, поступившие на выездных приемах, рассмотрены в соответствии с законодательством. По состоянию на 03.01.2023 на контроле в райисполкоме до 31.05.2023 находится обращение, направленное для рассмотрения в соответствии с компетенцией в филиал «Докшицыводоканал» УП «Витебскоблводоканал».

В 2022 году руководство райисполкома провело 20 **встреч с населением** по месту жительства, в том числе 3 – председатель райисполкома, в ходе которых поступило 6 обращений. Встречи проходили в помещениях ГУО «Средняя школа № 3 г. Поставы», концертного зала Поставской детской школы искусств им. А. Тызенгауза, в Поставском районном Доме культуры.

По всем поставленным в ходе встреч в обращениях вопросам заявителям даны ответы. По состоянию на 03.01.2023 оставленных на контроле обращений со встреч не имеется.

Руководством сельисполкомов района за период с января по декабрь 2022 года проведено 1212 личных приемов и 145 выездных приемов. На личных приемах поступило 130 обращений, что составило 91,5 % от количества поступивших обращений в аналогичном периоде 2021 года. На выездных приемах к руководству сельисполкомов поступило 21 обращение, что составило 65,6 % от количества
поступивших обращений в аналогичном периоде 2021 года (было 32 обращения).

В районе организовано проведение **«прямых телефонных линий»** как с руководством райисполкома, так и с руководством сельисполкомов, структурных подразделений райисполкома. Согласно графику, утвержденному председателем райисполкома, «прямые телефонные линии» проводились в организациях, оказывающих услуги населению, руководителями филиалов Поставское дорожное ремонтно-строительное управление № 132 КУП «Витебскоблдорстрой», Дорожно-эксплуатационное управление № 33 РУП «Витебскавтодор», УПЖКХ Поставского района, Поставского филиала областного УП по обеспечению топливом «Витебскоблтоп», КУП «Поставский РКБО», Поставского участка филиала «Докшицыводоканал» УП «Витебскоблводоканал», ДКУП «Управление капитального строительства Поставского района».

Еженедельно (по субботам) с 9.00 до 12.00 граждане из любого населенного пункта могут напрямую задать вопрос руководству райисполкома и сельисполкомов района.

Всего в 2022 году проведено с руководством райисполкома
44 «прямые телефонные линии», в том числе председателем райисполкома – 6.

В ходе «прямых телефонных линий» в 2022 году поступило 46 обращений, в том числе к председателю райисполкома – 24 обращения (в 2021 году поступило 76 обращений, в том числе к председателю райисполкома – 30 обращений).

В обращениях содержатся вопросы следующих тематик:

жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство – 20 (43,5% от общего количества поступивших);

АПК – 6 (13,0%);

торговля и потребительский рынок, другие вопросы – по 4 (8,7%),

транспорт – 3 (6,5%),

экономика, информация и связь – по 2 (4,3%),

архитектура и строительство, землеустройство и землепользование, образование, здравоохранение, органы внутренних дел – по 1 обращению (2,2%).

От жителей г. Поставы к руководству райисполкома поступило
19 звонков (41,3% от общего количества поступивших), что на 21 звонок меньше, чем в 2021 году, 2 звонка поступили от жителей г. Минска, 1 – от жителя г. Витебска.

От жителей, проживающих в сельской местности, поступило
24 звонка, что составляет 63,2% к соответствующему показателю
2021 года (было 38 звонков), в том числе от жителей Лынтупского сельсовета поступило 9 звонков (37,5% от общего количества звонков жителей, проживающих в сельской местности), Камайского и Воропаевского сельсоветов поступило по 4 звонка (16,7%), Юньковского – 2 звонка (8,3%), Дуниловичского, Козловщинского, Куропольского, Новоселковского и Яревского сельсоветов – по 1 звонку (2,2%).

Обращений от жителей, проживающих на территории Волковского сельсовета не поступало. Обращения, поступившие на «прямые телефонные линии» руководства райисполкома, в основном, рассматриваются в 15-ти дневный срок.

Все вопросы были рассмотрены в соответствии с законодательством. На длительном контроле по состоянию на 03.01.2022 в райисполкоме обращений нет.

*Справочно:*

*В результате рассмотрения обращений, поступивших на «прямые телефонные линии» к руководству райисполкома за 2022 год, по состоянию на 03.01.2023* *удовлетворено 28 обращений (60,9% от общего количества поступивших), по 17 даны ответы информационно-разъяснительного характера. 1 обращение находятся на контроле (не наступил срок исполнения).*

За период с января по декабрь 2022 года в райисполком направлено 1 обращение для рассмотрения, поступившие на «прямую телефонную линию» председателя Витебского областного исполнительного комитета (обращение 26 марта 2022 г. находится на контроле).

*Справочно:*

*Облисполкомом на рассмотрение в райисполком направлено обращение жителя аг. Андроны Поставского района по вопросу использования здания закрытого государственного учреждения образования «Андроновская ясли-сад – базовая школа Поставского района». Заявителю даны разъяснения, направлена информация в облисполком.*

Руководством сельисполкомов района за 2022 год проведено 524 «прямые телефонные линии», в то числе председателями сельисполкомов – 495, что на 26 больше проведенных за 2021 год. На «прямых телефонных линиях» руководства сельисполкомов района за 2022 год обращений не поступало.

Продолжает работать **«горячая линия»** райисполкома.

Население имеет возможность получить консультацию и разъяснения по интересующим вопросам ежедневно с 8.00 до 19.00, в том числе в выходные и праздничные дни.

На «горячую линию» райисполкома в 2022 году зарегистрировано
7 звонков или 43,8% к уровню 2021 года (16 звонков), которые были направлены для принятия мер реагирования и поставлены на контроль:

жительниц г.п. Воропаево:

об обработке проезжей части песчано-соляной смесью, которое было направлено для принятия мер реагирования и поставлено на контроль. По результатам рассмотрения данное обращение удовлетворено;

о даче разъяснений по вопросу отключения отопления в арендуемом помещении в здании отделения почтовой связи в г.п. Воропаево. Заявителю дано разъяснение о приказе Витебского филиала РУП «Белпочта» от 30 марта 2022 г.;

жительницы д. Осиногородок по вопросу отсутствия товаров повседневного спроса в магазине аг. Париж. Обращение направлено для рассмотрения по существу в Витебское областное потребительское общество и Поставский филиал Витебского областного потребительского общества;

жительницы д. Вереньки по вопросу организации приемки молока от населения. Заявителю дано разъяснение о сборе молока от населения молоковозом ОАО «Поставский молочный завод»;

жительницы г. Поставы по вопросу принятия мер реагирования в связи с нахождением лис в г. Поставы по улицам Пушкина и Партизанской. Работниками УП ЖКХ Поставского района в период с 6 по 17 октября 2022 года проведено 4 рейда в районе вышеуказанных улиц и производственного унитарного предприятия «Завод «Белит», в результате которых следов дикого животного и самого дикого животного не обнаружено.

Главным управлением торговли и услуг облисполкома 26 мая 2022 г. направлено и поставлено на контроль, поступившее на «горячую линию», обращение жительницы г. Витебска о низкой торговой насыщенности магазина в д. Дворчаны и о возобновлении обслуживания данного населенного пункта автомагазином. Заявителю дано разъяснение о порядке поставке товаров в магазин д. Дворчаны и о причине нецелесообразности обслуживания автомагазином. Информация по обращению 9 июня 2022 г. направлена Главному управлению торговли и услуг облисполкома.

Комитетом государственного контроля Республики Беларусь
22 июня 2022 г. направлено и поставлено на контроль, поступившее на «горячую линию», обращение жителя аг. Ждановичи Минского района о том, что в районе д. Черты не обрабатываются и зарастают кустарниковой растительностью пахотные земельные участки. Информация с разъяснением по обращению направлена 4 июля 2022 г.в Комитет государственного контроля Республики Беларусь.

Все поступившие обращения рассмотрены в соответствии с действующим законодательством. По результатам рассмотрения
4 обращения удовлетворены (57,1% от общего количества поступивших), по 3 обращениям заявителям даны ответы информационно-разъяснительного характера.

*Справочно:*

*тематика обращений, поступивших на «горячую линию» за 2022 год, распределилась следующим образом:*

*торговля, потребительский рынок – 2 обращения,*

*агропромышленный комплекс – 2 обращение,*

*ремонт, строительство и содержание дорог, информация и связь, другие вопросы – по 1 обращению.*

В райисполкоме организована работа **общественной приемной** по вопросам правового просвещения.

Распоряжением председателя райисполкома утвержден следующий график приема граждан, представителей юридических лиц по вопросам правового просвещения с 8.00 до 13.00 ежемесячно:

юридической консультацией Поставского района Витебской областной коллегии адвокатов – в первый понедельник;

отделом юридическим, по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома – во второй понедельник;

нотариальной конторой Поставского района – в третий вторник.

В 2022 году сократилось количество **обращений в сельисполкомы** района (185 обращений или 88,1% к уровню 2021 года, было 210 обращений), из них:

30 – письменное (31 было в 2021 году);

151 – устных (174),

4 – электронных (5).

В обращениях содержатся вопросы следующих тематик:

жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство – 37 (108,8% к уровню 2021 года, было 34 обращения);

землеустройство и землепользование – 30 (107,1% к уровню
2021 года, было 28);

органов юстиции – 17 (63,0% к уровню 2021 года, было 27);

социальное и пенсионное обеспечение – 11 (122,2% к уровню 2020 года, было 9);

архитектура и строительство – 10 (100,0% к уровню 2021 года, было 10);

ремонт, строительство и содержание дорог – 6 (50,0% к уровню 2021 года, было 12);

АПК – 5 (в 2021 году не поступало обращений по данным вопросам);

органов внутренних дел – 4 (100,0% к уровню 2021 года, было 4 обращения);

торговли и потребительского рынка – 1 обращение (в 2021 году не поступало обращений по данным вопросам).

Обращений юридических лиц за 2022 год в сельисполкомы района не поступало.