ИНФОРМАЦИОННАЯ ЗАПИСКА

о работе с обращениями граждан и юридических лиц в первом квартале 2022 года

Поставским районным исполнительным комитетом (далее – райисполком), его структурными подразделениями, сельскими исполнительными комитетами (далее – сельисполкомы) района и подчиненными им организациями района в первом квартале 2022 года принимались меры по реализации Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), исполнению Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», выполнению поручений Главы государства о совершенствовании работы с гражданами, решения Поставского районного исполнительного комитета от 25 февраля 2022 г. № 219 «О реализации требований Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения».

На системной основе действуют внедренные формы работы с населением – проведение «прямых телефонных линий», «горячих линий», выездных приемов, встреч с населением по месту жительства.

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.

Создана система работы с обращениями граждан, которая в целом обеспечивает решение социально значимых вопросов населения, защиту прав и законных интересов граждан, осуществление административных процедур по заявительному принципу «одно окно», дает возможность получения гражданами всесторонней государственной поддержки и помощи посредством обращения в один орган.

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

За первый квартал 2022 года к руководству райисполкома поступило 40 обращений граждан, что составляет к первому кварталу 2021 года 117,6%, из них, 14 – письменных (116,7% к уровню аналогичного периода 2021 года), 10 – электронных (62,5% к уровню аналогичного периода 2021 года), 16 – устных (266,7% к уровню аналогичного периода 2021 года).

Всего за первый квартал 2022 года в райисполком (с учетом структурных подразделений) поступило:

65 обращений граждан (86 обращений граждан было в первом квартале 2021 года), что составляет к первому кварталу 2021 года 75,6%, из них:

34 – письменных (на 39,3% меньше, чем за первый квартал 2021 года);

15 – электронных (на 37,5% меньше, чем за первый квартал 2021 года);

16 – устных (на 166,6% больше, чем за первый квартал 2021 года).

Обращения, содержащие вопросы жилищно-коммунального хозяйства и жилищного фонда (11 – за первый квартал 2022 года и 12 – в первом квартале 2021 года), составляют 16,9% от общего количества поступивших в райисполком обращений.

*Справочно:*

*основная тематика обращений:*

*улучшение жилищных условий; жилье в сельской местности; государственный жилищный фонд, арендное жилье, социальное жилье, общежития; 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, ремонт, эксплуатация и содержание жилищного фонда.*

Обращения, содержащие вопросы по тематике органов внутренних дел, составляют 38,5% от общего количества поступивших в райисполком обращений (за первый квартал 2022 года поступило 25 обращений, 49 – в первом квартале 2021 года).

Среди структурных подразделений райисполкома в отдел внутренних дел райисполкома поступило самое большое количество обращений (24, из них: 19 – письменных, 5 – электронных). В сравнении с первым кварталом 2021 года наблюдается уменьшение на 51,0% (было 49 обращений, из них: 42 – письменных, 7 – электронных).

По-прежнему, в райисполком поступают обращения по вопросам социального и пенсионного обеспечения, трудоустройства и службы занятости (5 обращений по данным вопросам или 7,7% от общего количества поступивших обращений), в первом квартале 2021 года было 6 обращений или 7,0% от общего количества поступивших обращений.

С учетом структурных подразделений за первый квартал 2022 года в райисполком, по сравнению с первым кварталом 2021 года, количество обращений по данным тематикам сократилось на 16,7%. Непосредственно в управление по труду, занятости и социальной защите за первый квартал 2022 года поступило 1 обращение, в первом квартале 2021 года было 1 обращение.

Увеличилось количество обращений за первый квартал 2022 года по вопросам:

землеустройства и землепользования (+2), органов юстиции (+2), в первом квартале 2021 года обращений по данному вопросу не поступало, АПК (+4) было 2 обращения в первом квартале 2021 года.

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.

*Справочно:*

*в результате рассмотрения обращений, поступивших к руководству райисполкома за первый квартал 2022 года, по состоянию на 01.04.2022 удовлетворено 1 обращение (2,5% от общего количества поступивших), 1 – использовано в работе, по 1 – отказано, 5 – оставлены без рассмотрения по существу в связи с тем, что являются анонимными, по 19 – даны ответы информационно-разъяснительного характера, 13 обращений граждан находятся на контроле (не наступил срок исполнения).*

Из вышестоящих органов в первом квартале 2022 года всего направлено на рассмотрение руководства райисполкома 2 обращения, что на 1 меньше, чем в первом квартале 2021 года. Обращения, направленные вышестоящими органами, составляют 5,0% от общего количества поступивших к руководству райисполкома обращений.

Средствами массовой информации в первом квартале 2022 года к руководству райисполкома обращений не направлялось. В первом квартале 2021 года было 1 обращение.

Из других органов за первый квартал 2022 года к руководству райисполкома поступило 5 обращений (3 обращения были в первом квартале 2021 года).

*Справочно:*

*по 2 обращения направлены на рассмотрение в райисполком прокуратурой Поставского района, главным управлением жилищно-коммунального хозяйства Витебского облисполкома, 1 – Комитетом государственного контроля Витебской области.*

За первый квартал 2022 года поступило 5 анонимных обращений, в первом квартале 2021 года было 1 анонимное.

За первый квартал 2022 года к руководству райисполкома поступило 5 коллективных обращения, среди которых 2 обращения (40,0% от общего количества поступивших коллективных) – обращения, содержащие подписи 30 и более граждан, по вопросам, связанным с водоснабжением. Данные обращения рассматриваются с выездом на место.

*Справочно:*

*коллективное обращение от 17.01.2022 жителей д. Ширки о водоснабжении находится на контроле до 05.05.2022;*

*коллективное обращение от 25.03.2022 жителей д. Сергеевичи о водоснабжении находится на контроле до 08.04.2022.*

За первый квартал 2022 года в райисполком поступило 2 повторных необоснованных обращения, из них 1 электронное признано анонимным, 1 было отозвано заявителем.

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

*Справочно:*

*с учетом структурных подразделений за первый квартал 2022 года в райисполком поступило 15 электронных обращений или 62,5% к уровню первого квартала 2021 года. Заявителям направляются ответы по результатам рассмотрения обращений на указанные ими электронные адреса.*

Всего в первом квартале 2022 года руководству райисполкома направлены 2 жалобы (3 были в первом квартале 2021 года).

В том числе, направленное для использования в работе 02.02.2022 Комитетом государственного контроля Витебской области, электронное обращение (жалоба) на работу магазина «Позитив» в г. Поставы. По результатам рассмотрения жалобы составлена служебная записка о направлении рекомендаций для устранения нарушений (недостатков). Информация о выполнении вышеуказанных рекомендаций поступила в райисполком 01.03.2022.

Направленное прокуратурой Поставского района 10.02.2022 письменное обращение жителя деревни Петраги с жалобой на действие должностных лиц Поставского райисполкома в связи с отказом в ознакомлении с материалами по обращению от 12.01.2022 находится на контроле до 01.06.2022 до момента дополнительного информирования заявителя Юньковским сельисполкомом по вопросу подтопления участка, выданного во временное пользование. В действиях должностных лиц не усматривается нарушений Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 20011 г. № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» (жалоба необоснованная).

За первый квартал 2022 года увеличилось в сравнении с первым кварталом 2021 года количество обращений на 90,0% (19 обращений за первый квартал 2022 года, 10 – за первый квартал 2021 года), поступивших к руководству райисполкома от граждан, проживающих в сельской местности на территории района.

В первом квартале 2022 года по 1 обращению поступило от жителей Дуниловичского, Камайского, Куропольского, Новоселковского и Яревского сельсоветов, 2 обращения – от жителей Лынтупского сельсовета, по 3 обращения – от жителей Воропаевского и Волковского сельсоветов, 6 – от жителей Юньковского сельсовета.

От граждан, проживающих на территории Козловщинского сельсовета, обращений в первом квартале 2022 года не поступало.

Обращения, поступившие в первом квартале 2022 года в райисполком, не носили массовый характер и не указывали на возникновение социального напряжения.

ОБРАЩЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

С учетом структурных подразделений в первом квартале 2022 года в райисполком поступило 1 письменное обращение юридического лица, что составляет к первому кварталу 2021 года 100,0%. К руководству райисполкома обращений юридических лиц не поступало. Данное письменное обращение по тематике органов внутренних дел поступило в отдел внутренних дел райисполкома. В первом квартале 2021 года было 1 электронное обращение к руководству райисполкома.

*Справочно:*

*в результате рассмотрения по состоянию на 01.04.2022 находящихся на контроле в райисполкоме обращений юридических лиц не имеется.*

ЛИЧНЫЕ ПРИЕМЫ

Личные приемы граждан и представителей юридических лиц, в том числе выездные, проводятся в соответствии с утвержденными председателями исполнительных комитетов графиками. Организована предварительная запись на прием.

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.

В первом квартале к руководству райисполкома произошел рост количества обращений на личных приемах и во время выездных приемов.

Количество граждан, принятых на личных приемах руководством райисполкома в первом квартале 2022 года – 9 (6 – на приемах в первом квартале 2021 года), на выездных 21.02.2022 – 4 обращения, в первом квартале 2021 года на выездных приемах 22.02.2021 обращений не поступало. Большинство вопросов, излагаемых гражданами, разрешается на местах. Выездные приемы проводятся регулярно, не реже одного раза в квартал.

На контроле до 07.07.2022 оставлено обращение жителя г.п. Воропаево о подвозе товара к магазину «Нептун», поступившее 28.12.2021 на выездном приеме.

В первом квартале 2022 года руководство райисполкома проводило встречи с населением по месту жительства, которые проходили в помещениях государственных учреждении образования «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 разъяснения. В райисполкоме со встреч с населением по месту жительства, проведенных 28.01.2022 и 28.03.2022, на контроле до 28.04.2022, 01.10.2022 и 11.04.2022 находятся вопросы об организации водоотведения с проезжей части дождевых и талых вод по ул. Вокзальной в г. Поставы, проведения ремонта в магазине «Встреча» по ул. Вокзальной (обращение направлено для рассмотрения по существу в соответствии с компетенцией и оставлено на контроле) и о водоотведении (принятии мер по недопущению попадания воды с внутриквартального проезда на дворовой проезд к дому), о частичном ремонте отмостки и подходов к подъездам дома по ул. Космонавтов.

Руководством сельисполкомов района в первом квартале 2022 года проведено 140 личных приемов и 32 выездных приема. На личных приемах поступило 41 обращение, что составило 95,3% от количества поступивших обращений в первом квартале 2021 года. На выездных приемах к руководству сельисполкомов поступило 5 обращений, что составило 62,5% от количества поступивших обращений в первом квартале 2021 года.

ПРЯМЫЕ ТЕЛЕФОННЫЕ ЛИНИИ

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», УП ЖКХ Поставского района, Поставского филиала областного УП по обеспечению топливом «Витебскоблтоп», КУП «Поставский РКБО», Поставского участка филиала «Докшицыводоканал» УП «Витебскоблводоканал», дочернего коммунального унитарного предприятия «Управление капитального строительства Поставского района».

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

Всего в первом квартале 2022 года проведено с руководством райисполкома 10 «прямых телефонных линий», в том числе председателем райисполкома – 2, поступило 14 обращений (22 обращения было в первом квартале 2021 года), в том числе к председателю райисполкома – 8 обращений (13 обращений было в первом квартале 2021 года).

В обращениях содержатся вопросы следующих тематик:

жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство – 6 (42,9% от общего количества поступивших);

по 1 обращению – здравоохранение, экономика, транспорт, АПК, образование, связь, органы внутренних дел (7,1%);

по другим – 2 обращения (14,3%).

От жителей г. Поставы к руководству райисполкома поступило 4 звонка (26,67% от общего количества).

От жителей, проживающих в сельской местности, поступило 9 звонков, в том числе от жителей Воропаевского сельсовета поступило 3 звонка, от жителей Камайского – 2 звонка, по 1 звонку – от жителей Куропольского, Лынтупского, Юньковского и Яревского сельсоветов. Обращений не поступало от жителей и Волковского, Дуниловичского, Козловщинского и Новоселковского сельсоветов. 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 контроле до 01.07.2022 в райисполкоме находится 1 обращение, поступившее на «прямую телефонную линию» в 2020 году (о наведении порядка по ул. Пушкина в г. Поставы на месте сгоревшего дома), 2 обращения, поступившие в 2021 году на контроле до 05.07.2022 и 01.06.2022 (о ремонте пешеходной дорожки к магазину «Ветразъ» в г. Поставы и о борьбе с сорной растительностью от жителя д. Совки).

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

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 зарегистрировано за первый квартал 2022 года 1 обращение жительницы г.п. Воропаево об обработке проезжей части песчано-соляной смесью (в первом квартале 2021 года было 6 обращений), которое было направлено для принятия мер реагирования и поставлено на контроль. Обращение рассмотрено в соответствии с действующим законодательством. По результатам рассмотрения данное обращение удовлетворено.

*Справочно:*

*тематика обращения на «горячую линию»: ремонт, строительство и содержание дорог.*

ОБРАЩЕНИЯ В СЕЛЬИСПОЛКОМЫ РАЙОНА

За первый квартал 2022 года, сократилось количество обращений в сельисполкомы района (54 обращений или 96,4% к уровню первого квартала 2021 года, было 56 обращения). Из них – 8 письменных обращений (5 было в первом квартале 2021 года к руководству сельисполкомов района), 46 – устных (51 – в первом квартале 2021 года), электронных обращений не поступило (не было в первом квартале 2021 года).

В обращениях содержатся вопросы следующих тематик:

землеустройство и землепользование – 11 (220,0% к уровню первого квартала 2021 года);

органов юстиции – 6 (120,0% к уровню первого квартала 2021 года);

архитектура и строительство – 3 (300,0% к уровню первого квартала 2021 года);

социальное и пенсионное обеспечение – 3 (100,0% к уровню первого квартала 2021 года);

органов внутренних дел – 2 (200,0% к уровню первого квартала 2021 года);

жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство – 5 (29,4% к уровню первого квартала 2021 года);

ремонт, строительство и содержание дорог – 2 (33,3% к уровню первого квартала 2021 года).

Обращений юридических лиц за первый квартал 2022 года в сельисполкомы района не поступало.

КОНТРОЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Во исполнение подпункта 4.4 пункта 4 решения Поставского районного исполнительного комитета от 25 февраля 2022 г. № 219 «О реализации требований Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» с 17 по 18 марта 2022 г. для изучения волнующих население вопросов были выставлены почтовые ящики председателя райисполкома на территории Дуниловичского и Куропольского сельсоветов в административных зданиях сельисполкомов, в магазинах агрогородков Дуниловичи, Андроны и деревень Балаи, Теляки.

*Справочно:*

*при вскрытии почтовых ящиков председателя райисполкома 21.03.2022 установлено, что в почтовые ящики, выставленные на территории Дуниловичского и Куропольского сельсоветов, обращений не поступило.*

Графиком проведения мероприятий по изучению вопросов соблюдения требований Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» в организациях Поставского района в 2022 году, утвержденным председателем райисполкома было запланировано изучение данных вопросов в УП ЖКХ Поставского района в первом квартале 2022 года. Материалы по данному изучению рассмотрены на заседании райисполкома 25.02.2022.