ИНФОРМАЦИОННАЯ ЗАПИСКА

о работе с обращениями граждан и юридических лиц за 9 месяцев 2024 года

Поставским районным исполнительным комитетом (далее – райисполком), его структурными подразделениями, сельскими исполнительными комитетами (далее – сельисполкомы) района и подчиненными им организациями района за 9 месяцев 2024 года принимались меры по реализации Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», исполнению Директивы Президента Республики Беларусь от
27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» (далее – Директива), выполнению поручений Главы государства о совершенствовании работы с гражданами, решения Поставского районного исполнительного комитета от 27 февраля 2024 г. № 212 «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 период с января по сентябрь 2024 года к руководству райисполкома поступило 97 обращений граждан, что составляет к аналогичному периоду 2023 года 93,3 %, из них, 29 – письменных (65,9 % к уровню аналогичного периода 2023 года), 35 – электронных (175,0 % к уровню аналогичного периода 2023 года), 33 – устных (82,5 % к уровню аналогичного периода 2023 года), в том числе в третьем квартале 2024 года к руководству райисполкома поступило 31обращение граждан (29 обращений граждан было в третьем квартале 2023 года), из них, 11 – письменных, 13 – электронных, 7 – устных, в третьем квартале 2023 года соответственно было: 11 – письменных, 11 – электронных, 7 – устных.

Всего за период с января по сентябрь 2024 года в райисполком (с учетом структурных подразделений) поступило:

159 обращений граждан (171 обращений граждан было в аналогичном периоде 2023 года), что составляет к аналогичному периоду 2023 года 92,9 %, из них:

79 – письменных (на 23,3 % меньше, чем за аналогичный период 2023 года);

47 – электронных (на 80,8 % больше, чем за аналогичный период 2023 года);

33 – устных (на 21,4 % меньше, чем за аналогичный период 2023 года).

Обращения, содержащие вопросы жилищно-коммунального хозяйства и жилищного фонда (32 – за период с января по сентябрь 2024 года и 44 – в аналогичном периоде 2023 года), составляют 20,1 % от общего количества поступивших в райисполком обращений.

*Справочно:*

*основная тематика обращений:*

*благоустройство и содержание населенных пунктов, в том числе содержание улично-дорожной сети (14 обращений); коммунальные услуги, в том числе отопление, водо-, электро-, газоснабжение (5 обращений), улучшение жилищных условий и государственный жилищный фонд, арендное жилье, социальное жилье, общежития (по 4 обращения); ремонт, эксплуатация и содержание жилищного фонда (3 обращения); жилье в сельской местности и соблюдение жилищного законодательства (по 1 обращению).*

Обращения, содержащие вопросы по тематике органов внутренних дел, составляют 36,5 % от общего количества поступивших в райисполком обращений (за период с января по сентябрь2024 года поступило 58 обращений, 62 – в аналогичном периоде 2023 года).

Среди структурных подразделений райисполкома в отдел внутренних дел райисполкома поступило самое большое количество обращений (58, из них: 47 – письменных, 11 – электронных).

По-прежнему, в райисполком поступают обращения по вопросам социального и пенсионного обеспечения, трудоустройства и службы занятости (6 обращений по данным вопросам или 3,8 % от общего количества поступивших обращений), за 9 месяцев 2023 года было 14 обращений или 8,2 % от общего количества поступивших обращений.

С учетом структурных подразделений за 9 месяцев 2024 года в райисполком, по сравнению с аналогичным периодом 2023 года, количество обращений по данным тематикам уменьшилось на 57,1 %. Непосредственно в управление по труду, занятости и социальной защите за 9 месяцев 2024 года поступило 1 обращение по пенсионному обеспечению, в аналогичном периоде 2023 года было 3, в том числе: 2 –по социальному и пенсионному обеспечению, 1 – по труду, занятости населения.

За 9 месяцев 2023 года увеличилось количество обращений по вопросам:

землеустройства и землепользования (+11), за 9 месяцев
2023 года по данному вопросу было 5 обращений;

АПК (+3), было 3 обращения за 9 месяцев 2023 года;

ремонт, строительства и содержания дорог (+3), было 2 обращения за 9 месяцев 2023 года;

транспорта (+2), было 1 обращение за 9 месяцев 2023 года;

образования и науки (+1), было 2 обращения за 9 месяцев 2023 года;

архитектуры и строительства (+1), было 2 обращения за 9 месяцев 2023 года.

Уменьшилось за 9 месяцев 2023 года количество обращений по вопросам:

жилищного фонда и жилищно-коммунального хозяйства (-12),

торговли (-5), было 6 обращений за 9 месяцев 2023 года;

здравоохранения (-2), было 3 обращения за 9 месяцев 2023 года;

другие вопросы (-4).

На контроле до 1 января 2025 г. находится коллективное обращение жителей г. Минска (от 7 августа 2018 г.) об увековечении памяти члена-корреспондента НАН Республики Беларусь Залуцкого И.В.

*Справочно:*

*в результате рассмотрения обращений, поступивших к руководству райисполкома за 9 месяцев 2024 года, по состоянию на 1 октября 2024 г. удовлетворено 10 обращений (10,3* *% от общего количества поступивших), 6 – направлены для рассмотрения по существу в соответствии с компетенцией, 3 – оставлены без рассмотрения по существу в связи с тем, что являются анонимными, по 67 – даны ответы информационно-разъяснительного характера, 11 обращений граждан находятся на контроле (не наступил срок исполнения).*

Из вышестоящих органов за 9 месяцев 2024 года всего направлено на рассмотрение руководства райисполкома 4 обращения, что на 6 меньше, чем в аналогичном периоде 2023 года. Обращения, направленные вышестоящими органами, составляют 4,1 % от общего количества поступивших к руководству райисполкома обращений.

*Справочно:*

*2 обращения направлены на рассмотрение в райисполком из Администрации Президента Республики Беларусь, по 1 обращению из Витебского областного исполнительного комитета (далее – облисполком) и Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь.*

Средствами массовой информации за 9 месяцев 2023 года к руководству райисполкома обращений не направлялось.

Из других органов за 9 месяцев 2024 года к руководству райисполкома поступило 9 обращений (7 обращений были в аналогичном периоде 2023 года).

*Справочно:*

*по 2 обращения направлены на рассмотрение в райисполком прокуратурой Поставского района, главным управлением жилищно-коммунального хозяйства облисполкома, Витебским горисполкомом, по 1 обращению – Министерством жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, управлением землеустройства облисполкома, учреждением «ЛТП № 9» г. Витебска.*

За 9 месяцев 2024 года не поступало анонимных обращений, в аналогичном периоде 2023 года было 3.

За 9 месяцев 2024 года к руководству райисполкома поступило 12 коллективных обращений (за 9 месяцев 2023 года было 18 коллективных обращений), среди которых 6 обращений (50,0 % от общего количества поступивших коллективных) – обращения, содержащие подписи 30 и более граждан. Данные обращения рассматриваются с выездом на место.

*Справочно:*

*коллективное обращение от 23.02.2024 жителей д. Ляховщина Дуниловичского сельсовета с просьбой не закрывать магазин «Явар», содержащее подписи 41 человека.*

*По данному коллективному обращению 11.03.2024 направлен письменный ответ с разъяснением о том, что согласно информации, предоставленной Витебским областным потребительским обществом, закрытие магазина «Явар» в д. Ляховщина не планируется, работа магазина будет продолжена;*

*коллективное обращение от 17.04.2024 жителей аг. Хотилы Куропольского сельсовета по вопросу обустройства дорожного покрытия ул. Озерной в аг. Хотилы асфальтным покрытием, содержащее подписи 45 человека.*

*По данному коллективному обращению 30.04.2024 направлен письменный ответ с разъяснением причинах, по которым не представляется возможным данное обустройство;*

*коллективное обращение от 30.04.2024 жителей д. Старый Двор Воропаевского сельсовета по вопросу обустройства дорожного покрытия ул. Набережной и ул. Центральной асфальтным покрытием, содержащее подписи 83 человека.*

*По данному коллективному обращению 10.05.2024 направлен промежуточный ответ. Обращение было оставлено на контроле до 01.10.2024 в связи с выполнением в 3 квартале 2024 года работ по ремонтному профилированию и подсыпке отдельных участков дорожного полотна ул. Набережной и текущий ремонт дорожного покрытия ул. Центральной в д. Старый Двор, путем сплошного асфальтирования. Данные работы выполнены, о чем заявителям направлен письменный ответ 28.08.2024;*

*коллективное обращение от 19.06.2024 жильцов дома № 11 по ул. Зеленой в г. Поставы по вопросу замены пришедшего в негодность выхода коллектора канализации в 3 подъезде, антисанитарного состояния помещений подвала в месте выхода коллектора канализации, а также разъяснения почему при капитальном ремонте дома № 11 в 2017 году не были заменены водопроводные трубы, трубы канализации и электропроводка, содержащее подписи 36 человек.*

*Для рассмотрения по существу в соответствии с компетенцией в части касающейся данное обращение в пятидневный срок направлено в коммунальное унитарное предприятие по оказанию услуг «Новополоцкая управляющая компания». По данному коллективному обращению 04.07.2024 направлен письменный ответ. Обращение оставлено на контроле до 07.08.2024 в связи с выполнением в срок до 2 августа 2024 года работ по замене выхода коллектора канализации в 3 подъезде, уборка и дезинфекция помещений подвала дома № 11. Данные работы выполнены, о чем заявителям направлен письменный ответ 05.08.2024;*

*2 коллективные обращения от 11.09.2024 и от 12.09.2024 жителей д. Гута Воропаевского сельсовета с улиц Заводской и Озерной по вопросу асфальтирования дорог, содержащие подписи 41 и 46 человек соответственно.*

*По данным коллективным обращениям 25.09.2024 и 26.09.2024 заявителям даны промежуточные ответы и обращения оставлены на контроле до 22.10.2024.*

За 9 месяцев 2024 года в райисполком не поступило повторных обращений.

Граждане имеют возможность обращаться к руководству райисполкома, задавать вопросы через государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

*Справочно:*

*с учетом структурных подразделений за 9 месяцев 2024 года в райисполком поступило 47 электронных обращений или 180,8% к уровню аналогичного периода 2023 года.*

Увеличилось за период с января по сентябрь 2024 года количество жалоб, направленных руководству райисполкома (поступило 16 жалоб), в том числе 7 – в 3 квартале 2024 года, из них 2 отозваны заявителями до рассмотрения их по существу. Всего в аналогичном периоде 2023 года руководству райисполкома направлено 7 жалоб.

За 9 месяцев 2024 года к руководству райисполкома от жителей г. Поставы поступило 36 обращений (37,1% от общего количества поступивших обращений), от жителей г. Минска – 12 обращений, от жителей, проживающих в сельской местности, поступило 27 обращений (27,8% от общего количества поступивших): 1 обращение поступило от жителя Дуниловичского сельсовета, 2 обращения – от жителей Юньковского сельсовета, по 3 обращения – от жителей Лынтупского и Новоселковского сельсоветов, 4 обращения – от жителей Камайского сельсовета, 6 обращений – от жителей Воропаевского сельсовета, 8 обращений – от жителей Куропольского сельсовета. От жителей Козловщинского сельсовета обращений за 9 месяцев 2024 года к руководству райисполкома не поступило.

За 9 месяцев 2024 года количество обращений, поступивших к руководству райисполкома от граждан, проживающих в сельской местности на территории района, составило 100,0% от количества поступивших обращений в аналогичном периоде 2023 года.

ОБРАЩЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

С учетом структурных подразделений за период с января по сентябрь 2024 года в райисполком поступило 1 обращение юридического лица (письменное в отдел внутренних дел райисполкома в первом квартале).

К руководству сельисполкомов района обращения юридических лиц в аналогичном периоде 2024 года не поступали.

*Справочно:*

*По состоянию на 1 октября 2024 г. 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 17.00 по телефону 3 10 14.

В период с января по сентябрь 2024 года руководством райисполкома проводились личные приемы граждан и юридических лиц, в том числе выездные приемы.

За период с января по сентябрь 2024 г. к руководству райисполкома во время выездных приемов 08.04.2024 поступило 3 обращения, за аналогичный период 2023 г. на выездных 13 февраля 2023 г., 17 апреля 2023 г., 19 июня 2023 г. и 14 августа 2023 г. – 8 обращений.

Выездные приемы проводятся регулярно, не реже одного раза в квартал.

Количество граждан, принятых на личных приемах руководством райисполкома за период с января по сентябрь 2024 года – 30 (32 – на приемах в аналогичном периоде 2023 года),

Большинство вопросов, излагаемых гражданами, разрешается на местах.

На контроле по состоянию на 1 октября 2024 г. до 16.05.2025 находится обращение жительницы г.п. Лынтупы о необходимости ограждения кладбища около д. Пешковцы Лынтупского сельсовета, поступившее с выездного приема, состоявшегося 12 декабря 2023 г.

За 9 месяцев 2024 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. Всего за 9 месяцев 2024 года проведено 15 встреч с населением по месту жительства, во время которых поступило 3 обращения, в том числе 1 – к председателю райисполкома.

На контроле в райисполкоме до 1 ноября 2024 г. находится 1 обращение жительницы ул. Космонавтов г. Поставы, поступившее во время встречи, проведенной 5 августа 2024 г.:

об организации контроля за отоплением во время отопительного периода 2024-2025 г.

Руководством сельисполкомов района за период с января по сентябрь 2024 года проведено 350 личных приема и 108 выездных приемов. На личных приемах поступило 18 обращений, что составило 47,4 % от количества поступивших обращений в аналогичном периоде 2023 года (было 38 обращений). На выездных приемах к руководству сельисполкомов поступило 3 обращения, что составило 60,0 % от количества поступивших обращений в аналогичном периоде 2023 года (было 5 обращений).

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 за период с января по сентябрь 2024 года проведено с руководством райисполкома 39 прямых телефонных линий (в аналогичном периоде 2023 года – 36 прямых телефонных линий), в том числе председателем райисполкома, как и за аналогичный период 2023 г. – 5, поступило 29 обращений (46 обращений было в аналогичном периоде 2023 года), в том числе к председателю райисполкома – 16 обращений (12 обращений было в аналогичном периоде 2023 года).

За период с января по сентябрь 2024 года в райисполком для рассмотрения направлено Витебским областным исполнительным комитетом 2 обращения, поступившие на прямые телефонные линии, проводимые в облисполкоме, за аналогичный период 2023 года в райисполком вышестоящими органами было направлено
4 обращения для рассмотрения, поступившие на прямые телефонные линии.

*Справочно:*

*На контроле остаются:*

*до 01.11.2024 направленное облисполкомом на рассмотрение в райисполком 26.03.2022 обращение жителя из аг. Андроны Поставского района по вопросу использования здания закрытого государственного учреждения образования «Андроновская ясли-сад – базовая школа Поставского района», поступившее на прямую телефонную линию председателя облисполкома. Заявителю даны разъяснения, направлены информации в облисполком;*

*до 20.01.2025 направленное по компетенции в КУП «Витебскоблдорстрой» обращение о ремонте моста через речку в д. Девгуны, поступившее от жительницы д. Крюки 25.03.2023;*

*до 01.11.2024 жительницы г. Поставы о навесе для торговли на рынке в г. Поставы.*

В обращениях содержатся вопросы следующих тематик:

жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство – 11 (37,9 % от общего количества поступивших);

другие вопросы – 5 обращений (17,2 % от общего количества поступивших);

по 4 обращения – транспорт и торговля (13,8 % от общего количества поступивших);

АПК – 2 (6,9% от общего количества поступивших);

по 1 обращению – образование и наука, архитектура и строительство, соблюдение законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан и юридических лиц (3,4 %).

От жителей г. Поставы к руководству райисполкома поступило
16 звонков (55,2 % от общего количества), по 1 – от жителей Гомельской области, г. Витебска и г.п. Шарковщина.

От жителей, проживающих в сельской местности, поступило 10 звонков, в том числе от жителей Новоселковского сельсовета – 3 звонка, от жителей Воропаевского, Козловщинского и Юньковского сельсоветов поступило по 2 звонка, Дуниловичского сельсовета – 1 звонок.

От жителей Куропольского, Камайского и Лынтупского сельсоветов за период с января по сентябрь 2024 года к руководству райисполкома на прямые телефонные линии обращений 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.

*Справочно:*

*В результате рассмотрения обращений, поступивших на прямые телефонные линии райисполкома за 9 месяцев 2024 года, по состоянию на 1 октября 2024 г.: удовлетворено 10 обращений (34,5 % от общего количества поступивших), по 15 даны ответы информационно-разъяснительного характера, 1 – направлено для рассмотрения по компетенции, 3 обращения находятся на контроле, в том числе 1 обращение о ремонте моста, направленное по компетенции КУП «Витебскоблдорстрой».*

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 период с январь по сентябрь 2024 года 6 обращений (в аналогичном периоде 2023 года было 8 обращений).

*Справочно: тематика обращений, поступивших на горячую линию за период с января по сентябрь 2024 г., распределилась следующим образом:*

*жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт – по 2 обращения (33,3 % от общего количества поступивших);*

*землеустройство и землепользование, другие вопросы – по 1 обращению (16,7 % от общего количества поступивших).*

Все обращения рассмотрены в срок в соответствии с действующим законодательством.

*Справочно:*

*В результате рассмотрения обращений, поступивших на горячую линию райисполкома и направленных для рассмотрения в райисполком облисполкомом за период с января по сентябрь 2024 года, по состоянию на 1 октября 2024 г. удовлетворено 2 обращения (33, 3% от общего количества поступивших), по 2 даны ответы информационно-разъяснительного характера, 1 – направлено для рассмотрения по компетенции, 1 обращение находится на контроле.*

ОБРАЩЕНИЯ В СЕЛЬИСПОЛКОМЫ РАЙОНА

За период с января по сентябрь 2024 года, сократилось количество обращений в сельисполкомы района (42 обращения или 79,2 % к уровню аналогичного периода 2023 года, было 53 обращения). Из них – 15 письменных обращений (9 было в аналогичном периоде 2023 года к руководству сельисполкомов района), 21 – устное (43 – в аналогичном периоде 2023 года), 6 – электронных обращений (в аналогичном периоде 2023 года было 1 электронное обращение).

*Справочно: тематика обращений, поступивших к руководству сельисполкомов района за период с января по сентябрь 2024 г., распределилась следующим образом:*

*ремонт, строительство и содержание дорог, охрана окружающей среды, финансы и налогообложение, архитектура и строительство – по 1 обращению;*

*органы внутренних дел, культура, соблюдение законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан и юридических лиц – по 2 обращения;*

*АПК, другие вопросы – по 4 обращения;*

*жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство – 10 (90,9 % к уровню аналогичного периода 2023 года);*

*землеустройство и землепользование – 14 (155,6 % к уровню аналогичного периода 2023 года).*

Обращений юридических лиц за 9 месяцев 2024 года в сельисполкомы района не поступало.

КОНТРОЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Во исполнение подпункта 12.2. пункта 12 решения Поставского районного исполнительного комитета от 27 февраля 2024 г. № 212 «О реализации требований Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» в Поставском районе» Поставский районный исполнительный комитет направляет для размещения в газете информацию о выставлении, с целью изучения волнующих население социально-значимых вопросов, почтовых ящиков председателя Поставского районного исполнительного комитета на территории Воропаевского, Дуниловичского и Камайского сельсоветов в административных зданиях сельских исполнительных комитетов, в магазинах деревень Гута, Волки и Мягуны с 25 по 27 марта 2024 г.

 *Справочно:*

*при вскрытии почтовых ящиков председателя райисполкома 28 марта 2024 г. установлено, что в почтовые ящики, выставленные на территории Воропаевского, Дуниловичского и Камайского 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 2024 году, утвержденным 05.01.2024 председателем райисполкома, было запланировано изучение данных вопросов в унитарном предприятии жилищно-коммунальное хозяйство Поставского района в январе 2024 года. Материалы по данному изучению рассмотрены на заседании райисполкома 27.02.2024.

Согласно вышеуказанному графику проведены мероприятия по изучению данных вопросов в Камайском и Куропольском сельских исполнительных комитетах, государственном учреждении «Редакция программы телевидения «Поставы ТВ» и учреждении «Редакция районной газеты «Поставский край».

Материалы по данным изучениям рассматриваются на совещании председателя райисполкома.