ИНФОРМАЦИОННАЯ ЗАПИСКА

о работе с обращениями граждан и

юридических лиц в первом полугодии 2021 года

Поставским районным исполнительным комитетом (далее – райисполком), его структурными подразделениями, сельскими исполнительными комитетами (далее – сельисполкомы) района и подчиненными им организациями района в первом полугодии 2021 года принимались меры по реализации Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), по 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 23 февраля 2021 г. № 165 «Об итогах работы с обращениями граждан и юридических лиц в 2020 году».

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 июнь 2021 года к руководству райисполкома поступило 93 обращения граждан, что составляет к первому полугодию 2020 года 73,8%, из них, 31 – письменное (56,4% к уровню аналогичного периода 2020 года), 35 – электронные (72,9% к уровню аналогичного периода 2020 года), 27 – устные (117,4% к уровню аналогичного периода 2020 года).

Всего за первое полугодие **2021 года** **в райисполком** (с учетом структурных подразделений) поступило:

**192 обращения граждан (241 обращение граждан**, **было в первом полугодии 2020 года)**,что составляет к первому полугодию 2020 года 79,7%, из них:

119 – письменных (на 16,2% меньше, чем за первое полугодие 2020 года);

46 – электронных (на 31,3% меньше, чем за первое полугодие 2020 года);

27 – устных (на 15,6% меньше, чем за первое полугодие 2020 года).

Обращения, содержащие вопросы жилищно-коммунального хозяйства и жилищного фонда (33 – за первое полугодие 2021 года и 42 – в первом полугодии 2020 года), составляют 17,2% 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 48,4% от общего количества поступивших в райисполком обращений (за первое полугодие 2021 года поступило 93 обращения, 91 – в первом полугодии 2020 года).

Среди структурных подразделений райисполкома в отдел внутренних дел райисполкома поступило самое большое количество обращений (96, из них: 86 – письменных, 10 – электронных). В сравнении с первым полугодием 2020 года наблюдается увеличение на 3,2% (было 93 обращения, из них: 83 – письменных, 10 – электронных).

По-прежнему, в райисполком поступают обращения по вопросам социального и пенсионного обеспечения, трудоустройства и службы занятости(11 обращений по данным вопросам или 5,7% от общего количества поступивших обращений), в первом полугодии 2020 года было 18 обращений или 7,5% от общего количества поступивших обращений.

С учетом структурных подразделений за первое полугодие 2021 года в райисполком, по сравнению с первым полугодием 2020 года, количество обращений по данным тематикам сократилось на 38,9%. Непосредственно в управление по труду, занятости и социальной защите за первое полугодие 2021 года поступило 1 электронное обращение, в первом полугодии 2020 года было 4 обращения.

**Увеличилось количество обращений** **за первое полугодие 2021 года по вопросам:**

образования (+9), в первом полугодии 2020 года по данному вопросу было 1 обращение.

*Справочно:*

*Рост обращений по данной тематике вызван следующими причинами: закрытие государственных учреждений образования (далее – ГУО) «Базовая школа № 5 г. Поставы», «Андроновская ясли-сад – базовая школа Поставского района», реорганизация ГУО «Юньковская ясли-сад – базовая школа Поставского района».*

**Уменьшилось количество обращений в райисполком за первое полугодие 2021 года по вопросам:**

землеустройства и землепользования (-6) – 1 обращение, в первом полугодии 2020 года было 7 обращений;

транспорта (-4) – 2 обращения, в первом полугодии 2020 года было 6 обращений;

ремонта, строительства и содержания дорог (-2) – 2 обращения, в первом полугодии 2020 года было 4 обращения;

торговли (-1) – 1 обращение, в первом полугодии 2020 года было 2 обращения;

АПК (-1) – 3 обращения, в первом полугодии 2020 года было 4 обращения.

По вопросам архитектуры и строительства в первом полугодии 2021 года поступило 3 обращения, органов юстиции – 4 обращения или 100,0% к уровню первого полугодия 2020 года по данным тематикам.

На контроле находится до 21.08.2023 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 первое полугодие 2021 года, по состоянию на 07.07.2021 удовлетворено 6 обращений (6,5% от общего количества поступивших), 1 – принято к сведению, по 1 прекращено производство, 2 – направлены для рассмотрения в соответствии с компетенцией, по 73 даны ответы информационно-разъяснительного характера, 3 – признаны анонимными. 7 обращений граждан находятся на контроле (не наступил срок исполнения).*

Из вышестоящих органов в первом полугодии 2021 года всего направлено на рассмотрение руководства райисполкома 6 обращений, что на 7 меньше, чем в первом полугодии 2020 года. Обращения, направленные вышестоящими органами, составляют 6,5% от общего количества поступивших к руководству райисполкома обращений.

**Средствами массовой информации** в первом полугодии 2021 года к руководству райисполкома направлено 1 обращение. В первом полугодии 2020 года обращений не было.

Всего в первом полугодии 2021 года руководству райисполкома направлено 7 жалоб, которые рассмотрены в соответствии с законодательством. До 01.09.2021 оставлены на контроле 2 жалобы.

 Из других органов за первое полугодие 2021 года к руководству райисполкома поступило 5 обращений. В первом полугодии 2020 года было направлено 10 обращений.

*Справочно:*

*Направлено по 1 обращению Министерством жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, прокуратурой Поставского района, государственным учреждением «Поставский районный центр гигиены и эпидемиологии»,* *Поставским районным отделом по чрезвычайным ситуациям и государственным объединением «Минское городское жилищное хозяйство».*

За первое полугодие 2021 года повторных обращений в райисполком не поступало, поступило 3 анонимных обращения.

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

С учетом структурных подразделений за первое полугодие 2021 года в райисполком поступило 46 электронных обращений или 68,7% к уровню первого полугодия 2020 года. Заявителям направляются ответы по результатам рассмотрения обращений на указанные ими электронные адреса.

За первое полугодие 2021 года к руководству райисполкома поступило 15 коллективных обращений (16,1% от общего количества поступивших обращений), 16 обращений было в первом полугодии 2020 года. Обращения, содержащие подписи 30 и более граждан, рассмотрены с выездом на место.

За первое полугодие 2021 год сократилось в сравнении с первым полугодием 2020 годом количество обращений на 28,1% (23 обращения за первое полугодие 2021 года, 32 – за первое полугодие 2020 год), поступивших к руководству райисполкома от граждан, проживающих в сельской местности на территории района.

В первом полугодии 2021 года по 1 обращению поступило от жителей Дуниловичского, Козловщинского и Лынтупского сельсоветов, по 3 обращения – от жителей Куропольского, Юньковского и Новоселковского сельсоветов, 4 обращения – от жителей Камайского сельсовета, 7 обращений – от жителей Воропаевского сельсовета.

От граждан, проживающих на территории Волковского и Яревского сельсоветов, обращений в первом полугодии 2021 года не поступало.

ОБРАЩЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

С учетом структурных подразделений в первом полугодии 2021 года в райисполком поступило 1 электронное обращение юридического лица, что составляет к первому полугодию 2020 года 7,1%. В первом полугодии 2020 года было 8 электронных и 6 письменных обращений).

В отдел внутренних дел райисполкома в первом полугодии 2021 года обращений не поступало, в первом полугодии 2020 года было 4 обращения.

*Справочно:*

*В результате рассмотрения электронного обращения общественного объединения «Белорусское географическое общество», поступившего к руководству райисполкома 31.03.2021, на электронный адрес общества 01.04.2021 дан ответ информационно-разъяснительного характера.*

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 полугодии произошло сокращение обращений к руководству райисполкома на личных приемах и во время выездных приемов.

Количество граждан, принятых на личных приемах руководством райисполкома в первом полугодии 2021 года – 27 (31 – на приемах в первом полугодии 2020 года). Большинство вопросов, излагаемых гражданами, разрешается на местах. Выездные приемы проводятся регулярно, не реже одного раза в квартал.

На выездных приемах, проведенных 22.02.2021, 13.04.2021, 29.06.2021 – обращений не поступало (1 – на приемах в первом полугодии 2020 года).

В первом полугодии 2021 года руководство райисполкома проводило встречи с населением по месту жительства, которые проходили в помещениях ГУО «Средняя школа № 3 г. Поставы» и «Базовая школа № 5 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 встречи с населением по месту жительства, проведенной 30.11.2020, на контроле до 07.10.2021 находится вопрос о ремонте бетонной отмостки возле дома по ул. Космонавтов, поставленный в обращении жителем г. Поставы.

В первом полугодии 2021 года произошло сокращение обращений на личных приемах к руководству сельисполкомов района (78 обращений поступило в первом полугодии 2021 года, 104 – в первом полугодии 2020 года). По обращениям, поступившим во время выездных приемов, произошел незначительный (11,8%) рост (19 обращений поступило в первом полугодии 2021 года, 17 – в первом полугодии 2020 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 полугодии 2021 года проведено с руководством райисполкома 22 «прямые телефонные линии», в том числе председателем райисполкома – 3, поступило 35 обращений, в том числе к председателю райисполкома – 19 обращений.

В обращениях содержатся вопросы следующих тематик:

жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство – 15 (42,9,0% от общего количества поступивших);

АПК – 6 (17,1%);

здравоохранение – 3 (8,6%);

по 2 обращения – промышленность, транспорт и другие (5,7%);

по 1 обращению – труд, занятость населения, образование, культура, физическая культура и спорт, торговля и потребительский рынок, архитектура и строительство (2,9%).

От жителей г. Поставы к руководству райисполкома поступило 17 звонков (48,6% от общего количества).

 От жителей, проживающих в сельской местности, в первом полугодии 2021 года поступило 18 звонков, в том числе от жителей Камайского сельсовета поступило 5 звонков, Волковского, Дуниловичского, Лынтупского, Юньковского сельсоветов – по 2 звонка, по 1 звонку – от жителей Воропаевского, Козловщинского, Куропольского, Новоселковского и Яревского 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 01.04.2022 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).

*Справочно:*

*В результате рассмотрения обращений, поступивших на «прямые телефонные линии» к руководству райисполкома за первое полугодие 2021 года, по состоянию на 07.07.2021 удовлетворено 8 обращений (22,9% от общего количества поступивших), по 23 даны ответы информационно-разъяснительного характера. 3 обращения граждан находятся на контроле (не наступил срок исполнения).*

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 первое полугодие 2021 года 8 обращений или 32,0% к уровню аналогичного периода 2020 года (в первом полугодии 2020 года было 25 обращений на «горячую линию» райисполкома), которые были направлены для принятия мер реагирования и поставлены на контроль.

*Справочно:*

*Основная тематика обращений на «горячую линию»: жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство – 5 (62,5% от общего количества звонков), торговля – 1 (12,5%), вопрос о восстановлении работы уличного освещения от жителя сельской местности – 1 (12,5%), транспорт – 1 (12,5%).*

Все поступившие обращения рассмотрены в соответствии с действующим законодательством.

*Справочно:*

*В результате рассмотрения обращений, поступивших на «горячую линию» райисполкома за первое полугодие 2021 года, по состоянию на 07.07.2021 удовлетворено 3 обращения (37,5% от общего количества поступивших), по 5 даны ответы информационно-разъяснительного характера.*

ОБРАЩЕНИЯ В СЕЛЬИСПОЛКОМЫ РАЙОНА

За первое полугодие 2021 года, сократилось количество обращений в сельисполкомы района (108 обращений или 81,8% к уровню первого полугодия 2020 года, было 132 обращения). Из них – 9 письменных обращений (7 было в первом полугодии 2020 года к руководству сельисполкомов района), 97 – устные (121 – в первом полугодии 2020 года), 2 – электронных (4 – в первом полугодии 2020 года).

В обращениях содержатся вопросы следующих тематик:

жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство – 25 (100,0% к уровню первого полугодия 2020 года);

органов юстиции – 13 (72,2% к уровню первого полугодия 2020 года);

землеустройство и землепользование – 10 (71,4% к уровню первого полугодия 2020 года);

ремонт, строительство и содержание дорог – 7 (140,0% к уровню первого полугодия 2020 года);

социальное и пенсионное обеспечение – 7 (87,5% к уровню первого полугодия 2020 года);

органов внутренних дел – 3 (33,3% к уровню первого полугодия 2020 года);

архитектура и строительство – 3 (33,3% к уровню первого полугодия 2020 года).

Обращений юридических лиц за первое полугодие 2021 года в сельисполкомы района не поступало.

КОНТРОЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Во исполнение подпункта 7.4. пункта 7 решения райисполкома от 23 февраля 2021 г. № 165 «Об итогах работы с обращениями граждан и юридических лиц в 2020 году» с 22 по 23 марта 2021 г. для изучения волнующих население вопросов были выставлены почтовые ящики председателя райисполкома на территории Воропаевского, Камайского и Юньковского сельсоветов в административных зданиях сельских исполнительных комитетов, в магазинах деревень Гута, Мягуны и Ширки; на территории Волковского, Козловщинского и Новоселковского сельсоветов в административных зданиях сельских исполнительных комитетов, в магазинах агрогородка Париж, деревень Норица и Лукашово – с 21 по 23 июня 2021 г.

*Справочно:*

*В почтовые ящики, выставленные на территории Воропаевского, Камайского, Юньковского,* *Волковского, Козловщинского и Новоселковского сельсоветов, обращений не поступило.*

Во исполнение подпункта 7.3. пункта 7 вышеуказанного решения райисполкома проведен анализ работы с обращениями граждан и юридических лиц в Камайском и Яревском сельисполкомах.