НФОРМАЦИОННАЯ ЗАПИСКА

о работе с обращениями граждан и юридических лиц в первом квартале 2023 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 24 февраля 2023 г. № 179 «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».

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 2023 года к руководству райисполкома поступило 35 обращений граждан, что составляет к первому кварталу 2022 года 87,5%, из них, 14 – письменных (100,0% к уровню аналогичного периода 2022 года), 6 – электронных (60,0% к уровню аналогичного периода 2022 года), 15 – устных (93,8% к уровню аналогичного периода 2022 года).

Всего за первый квартал 2023 года в райисполком (с учетом структурных подразделений) поступило:

56 обращений граждан (65 обращений граждан было в первом квартале 2022 года), что составляет к первому кварталу 2022 года 86,2%, из них:

32 – письменных (на 5,9% меньше, чем за первый квартал 2022 года);

7 – электронных (на 53,3% меньше, чем за первый квартал 2022 года);

17 – устных (на 6,3% больше, чем за первый квартал 2022 года).

Обращения, содержащие вопросы жилищно-коммунального хозяйства и жилищного фонда (17 – за первый квартал 2023 года и 11 – в первом квартале 2022 года), составляют 30,4% от общего количества поступивших в райисполком обращений.

*Справочно:*

*основная тематика обращений:*

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

 Обращения, содержащие вопросы по тематике органов внутренних дел, составляют 37,5% от общего количества поступивших в райисполком обращений (за первый квартал 2023 года поступило 21 обращение, 25 – в первом квартале 2022 года).

Среди структурных подразделений райисполкома в отдел внутренних дел райисполкома поступило самое большое количество обращений (21, из них: 18 – письменных, 2 – устных, 1 – электронное). В сравнении с первым кварталом 2022 года наблюдается уменьшение на 12,5% (было 24, из них: 19 – письменных, 5 – электронных).

По-прежнему, в райисполком поступают обращения по вопросам социального и пенсионного обеспечения, трудоустройства и службы занятости (5 обращений по данным вопросам или 8,9% от общего количества поступивших обращений), в первом квартале 2022 года было 5 обращений или 7,7% от общего количества поступивших обращений.

Непосредственно в управление по труду, занятости и социальной защите за первый квартал 2023 года обращений не поступило, в первом квартале 2022 года было 1 обращение.

Увеличилось количество обращений за первый квартал 2023 года по вопросам:

трудоустройства и службы занятости (+3), в первом квартале 2022 года было 1 обращение по данному вопросу;

торговли, потребительского рынка (+3), транспорта (+1), здравоохранения (+1), архитектуры и строительства (+1), в первом квартале 2022 года обращений по данным вопросам не поступало.

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 2023 года, по состоянию на 03.04.2023 удовлетворено 2 обращение (5,7% от общего количества поступивших), 1 – для сведения, 1 – направлено для рассмотрения по существу в соответствии с компетенцией, 1 – оставлено без рассмотрения по существу в связи с тем, что является анонимным, по 19 – даны ответы информационно-разъяснительного характера, 11 обращений граждан находятся на контроле (не наступил срок исполнения).*

Из вышестоящих органов в первом квартале 2023 года всего направлено на рассмотрение руководства райисполкома 1 обращения, что на 1 меньше, чем в первом квартале 2022 года. Обращения, направленные вышестоящими органами, составляют 1,8% от общего количества поступивших к руководству райисполкома обращений.

Средствами массовой информации в первом квартале 2023 года к руководству райисполкома обращения не направлялись.

Из других органов за первый квартал 2023 года к руководству райисполкома поступило 1 обращение (5 обращений было в первом квартале 2022 года).

*Справочно:*

*1 обращение направлено на рассмотрение в райисполком Витебским областным Советом депутатов.*

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

За первый квартал 2023 года к руководству райисполкома поступило 9 коллективных обращений (5 было в первом квартале 2022 года), среди которых 3 обращения (33,3% 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 16.01.2023 жителей аг. Дуниловичи о передаче ул. Приозерной в аг. Дуниловичи на обслуживание специализированной организации находится на контроле до 01.06.2023 в части выполнения работ по ремонтному профилированию, а при необходимости и подсыпки дорожного покрытия;*

*коллективное обращение от 01.02.2023 жильцов дома № 9 по ул. Зеленой в г. Поставы о подтоплении водой подвала дома и восстановлении работы дренажа подвала дома находится на контроле до 10.06.2023 в части работ по обустройству отведения воды из подвала дома;*

*коллективное обращение от 16.02.2023 жителей г. Поставы с просьбой не закрывать магазин № 6 «Продукты» по ул. Юшкевича в г. Поставы удовлетворено (ответ направлен 27.03.2023).*

За первый квартал 2023 года в райисполком не поступило повторных обращения.

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 первый квартал 2023 года в райисполком поступило 6 электронных обращений или 40,0% к уровню первого квартала 2022 года.*

Всего в первом квартале 2023 года руководству райисполкома направлена 1 жалоба жительницы г. Поставы по вопросу перевозок пассажиров автобусом по маршруту «Поставы-Полово» (2 жалобы были в первом квартале 2022 года). Данное обращение было направлено для рассмотрения по компетенции директору филиала «Автотранспортное предприятие № 16 г. Глубокое» ОАО «Витебскоблавтотранс».

За первый квартал 2023 года сократилось в сравнении с первым кварталом 2022 года количество обращений на 63,2% (7 обращений за первый квартал 2023 года, 19 – за первый квартал 2022 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 Воропаевского, Дуниловичского, Камайского, Козловщинского, Куропольского, Юньковского, Яревского сельсоветов.

От граждан, проживающих на территории Волковского, Новоселковского, Лынтупского сельсоветов обращений в первом квартале 2023 года не поступало.

Обращения, поступившие в первом квартале 2023 года в райисполком, не носили массовый характер и не указывали на возникновение социального напряжения.

ОБРАЩЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

С учетом структурных подразделений в первом квартале 2023 года в райисполком не поступили обращения юридических лиц. В первом квартале 2022 года было 1 письменное обращение в райисполком.

К руководству сельисполкомов района обращения юридических лиц в первом квартале 2023 года не поступали.

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 на 6,3% сократилось количество обращений на личных приемах и во время выездных приемов.

Количество граждан, принятых на личных приемах руководством райисполкома в первом квартале 2023 года – 14 (12 – на приемах в первом квартале 2022 года), на выездных 13.02.2023 – 1 обращение, в первом квартале 2022 года на выездных приемах 21.02.2022 было 4 обращения. По вопросам, изложенным гражданкой, дано разъяснение о выполнении работ по откачке воды из подвала жилого дома и отсутствии необходимости в обрезки ветвей на дереве, указанном заявительницей. Выездные приемы проводятся регулярно, не реже одного раза в квартал.

На контроле до 31.05.2023 оставлено обращение жительницы г.п. Воропаево о необходимости выполнения работ по водоотведению с придомовой территории, поступившее 19.12.2022 на выездном приеме. Данное обращение направлено для рассмотрения по существу в соответствии с компетенцией

В первом квартале 2023 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 10.01.2023 и 06.02.2023, на контроле до 01.06.2023 и 15.11.2023 находятся вопросы об окраске торцевой стены дома № 27 по улице Космонавтов в г. Поставы и об оказании содействия в устранении сырости и плесени в квартирах №№ 3, 5, 7, и 8 дома № 108 по улице 17 Сентября в г. Поставы.

Руководством сельисполкомов района в первом квартале 2023 года проведено 302 личных приема и 33 выездных приема. На личных приемах поступило 17 обращений, что составило 41,5% от количества поступивших обращений в первом квартале 2022 года. На выездных приемах к руководству сельисполкомов поступило 2 обращения, что составило 40,0% от количества поступивших обращений в первом квартале 2022 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 2023 года проведено с руководством райисполкома 10 «прямых телефонных линий», в том числе председателем райисполкома – 2, поступило 11 обращений (14 обращений было в первом квартале 2022 года), в том числе к председателю райисполкома – 5 обращений (8 обращений было в первом квартале 2022 года).

За период с января по март 2023 года в райисполком направлено 2 обращение для рассмотрения, поступившие на «прямые телефонные линии» 18.02.2023 управляющего делами председателя Витебского областного исполнительного комитета (обращение о перебоях с доставкой куриных яиц) и 25.03.2023 заместителя председателя Витебского областного исполнительного комитета (обращение о водоотведении от подъезда дома).

В обращениях содержатся вопросы следующих тематик:

жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство – 7 (53,9% от общего количества поступивших);

транспорт – 4 обращения (30,8% от общего количества поступивших);

по 1 обращению – экономика, торговля (7,7%);

От жителей г. Поставы к руководству райисполкома поступило 8 звонков (61,5% от общего количества).

 От жителей, проживающих в сельской местности, поступило 5 звонков, в том числе от жителей Козловщинского сельсовета поступило 2 обращения, по 1 звонку – от жителей Камайского, Лынтупского 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.

*Справочно:*

*в результате рассмотрения обращений, поступивших к руководству райисполкома за первый квартал 2023 года во время «прямых телефонных линий», по состоянию на 03.04.2023 удовлетворено 2 обращение (15,4% от общего количества поступивших), 2 – направлено для рассмотрения по существу в соответствии с компетенцией, по 4 – даны ответы информационно-разъяснительного характера, 5 обращений 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 за первый квартал 2023 года обращений не поступало (в первом квартале 2022 года было 1 обращение жительницы г.п. Воропаево об обработке проезжей части песчано-соляной смесью. По результатам рассмотрения данное обращение было удовлетворено).

ОБРАЩЕНИЯ В СЕЛЬИСПОЛКОМЫ РАЙОНА

За первый квартал 2023 года, сократилось количество обращений в сельисполкомы района (20 обращений или 37,0% к уровню первого квартала 2022 года, было 54 обращения). Из них – не поступало письменных обращений (8 было в первом квартале 2022 года к руководству сельисполкомов района), 19 – устных (46 – в первом квартале 2022 года), 1 – электронное обращение (в первом квартале 2022 года электронных обращений не поступило).

В обращениях в том числе содержатся вопросы следующих тематик:

землеустройство и землепользование – 5 (45,5% к уровню первого квартала 2022 года);

жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство – 3 (60,0% к уровню первого квартала 2022 года);

ремонт, строительство и содержание дорог – 2 (100,0% к уровню первого квартала 2022 года);

социальное и пенсионное обеспечение – 1 (33,3% к уровню первого квартала 2022 года);

архитектура и строительство – 1 (33,3%% к уровню первого квартала 2022 года);

органов юстиции – 1 (16,7% к уровню первого квартала 2022 года).

Обращений юридических лиц за первый квартал 2023 года в сельисполкомы района не поступало.

КОНТРОЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Во исполнение подпункта 9.5. пункта 9 решения Поставского районного исполнительного комитета от 24 февраля 2023 г. № 179 «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» с 13 по 15 марта 2023 г. для изучения волнующих население вопросов были выставлены почтовые ящики председателя Поставского районного исполнительного комитета на территории Воропаевского, Камайского и Козловщинского сельсоветов в административных зданиях сельских исполнительных комитетов, в магазинах агрогородка Париж и деревень Гута и Мягуны.

*Справочно:*

*при вскрытии почтовых ящиков председателя райисполкома 16 марта 2023 г. установлено, что в почтовые ящики, выставленные на территории Воропаевского, Камайского и Козловщинского 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 2023 году, утвержденным 05.01.2023 председателем райисполкома было запланировано изучение данных вопросов в учреждении здравоохранения «Поставская центральная районная больница» в январе 2023 года. Материалы по данному изучению рассмотрены на заседании райисполкома 24.02.2023.

Вышеуказанным графиком проведения мероприятий было запланировано изучение данных вопросов в Козловщинском сельском исполнительном комитете. Материалы по данному изучению на совещании председателя райисполкома рассмотрены 11.04.2023.

|  |
| --- |
|  |
|  |