

О работе с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в Ветковский районный исполнительный комитет в 2024 году

За 2024 года в Ветковский районный исполнительный комитет (далее – райисполком) поступило 243 письменных, устных и электронных обращений (2023 – 238), что на 2,1% больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Преимущественно граждане и юридические лица обращались письменно - 113 (2023 – 104), устно – 83 (2023 – 92), через государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц обращений поступает меньше, но просматривается прирост к уровню прошлого года - 47 (2023 - 42). Отмечается снижение на 9,8% количества устных обращений.

Всего руководством района проведено 123 (2023 – 126) личных приема граждан и юридических лиц, из них председателем райисполкома 24 (2023 – 24), принято 74 (2023 – 77) граждан, что на 3,9 % меньше к аналогичному периоду прошлого года, из них председателем райисполкома 45 (2023 – 41).

Проведено 47 (2023 – 53) выездных приемов, из них председателем 12 (2023 – 12). В ходе проведенных выездных приемов поступило 9 обращений (2023 – 15).

В районе ежемесячно проводится мероприятие «День Совета», в ходе которого руководством района охватываются все населенные пункты сельсовета, на контроль ставятся замечания и предложения, высказанные населением, строго отслеживается ход исполнения данных поручений.

Из общего числа поступивших обращений – 97 (39,9%) решены положительно, на 122 (50,2%) обращения даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством, 8 (3,3%) - находятся на контроле, 6 (2,5%) обращений были перенаправлены по компетенции в иные государственные органы, 6 (2,5%) отозваны заявителями до рассмотрения по существу, 4 (1,6%) обращения приняты к сведению, из них 2 благодарности.

Возросло количество повторных обращений – 20 (2023 – 12). Коллективных обращений поступило на 3 обращения меньше – 9 (2023 – 12). Анонимных обращений в 2024 году поступило 3 (2023 – 2).

Тематика обращений, поступивших в райисполком, следующая:

Тематика обращений	2024 год	2023 год	+/-
всего	243	238	+5
Государство, общество, политика	6	5	+1

Финансы, налогообложение	1	1	0
Экономика	1	2	-1
Промышленность	2	-	+2
Агропромышленный комплекс	7	4	+3
Землеустройство и землепользование. Государственная регистрация недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним	26	20	+6
Жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство	109	123	-14
<i>в том числе:</i>	-	-	
<i>Жилищный фонд</i>	16	44	-28
<i>Жилищно-коммунальное хозяйство</i>	93	79	+14
Архитектура и строительство	8	15	-7
Транспорт	3	3	0
Торговля. Потребительский рынок	1	4	-3
Труд, занятость населения, охрана труда	9	6	+3
Социальное и пенсионное обеспечение	6	10	-4
Здравоохранение	2	1	+1
Образование и наука	2	4	-2
Информация и связь	1	-	+1
Культура, физическая культура и спорт, туризм	6	3	+3
Охрана окружающей среды и рациональное использование природных ресурсов. Экологическая безопасность	2	3	-1
Оборона государства	-	-	-
Таможенное регулирование, таможенные платежи	-	-	-
Органы внутренних дел	3	2	+1
Органы следствия	-	-	-
Органы прокуратуры	-	-	-
Суды	-	-	-
Органы юстиции	1	1	0
Судебные экспертизы	-	-	-
Гражданско-правовые споры	-	-	-
Соблюдение законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан и юридических лиц	4	1	+3
Разъяснение порядка применения нормативных правовых актов. Предложения по корректировке нормативных правовых актов	1	-	-
Другие вопросы	42	30	+12

Анализ обращений граждан, поступивших в райисполком, показывает, что тематика обращений охватывает широкий спектр проблем, среди которых подавляющее большинство (38,3%), это по-прежнему вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 93 (2023 – 79). Количество обращений по данной тематике значительно возросло в сравнении с аналогичным периодом 2023 года.

Как правило, их тематика неизменна: благоустройство и содержание населенных пунктов, в том числе содержание улично-дорожной сети – 56 (2023 – 28).

В большей степени граждане обращались по вопросам: *в связи с неблагоприятными погодными условиями (высоким уровнем грунтовых вод), поступило 22 обращения по вопросу подтопления земельных участков и приведении мелиоративных каналов в надлежащее состояние; о наведении порядка на кладбищах (снос деревьев, приведение подъездных путей в надлежащее состояние) – 10; ремонт дорог – 7; снос деревьев - 7.*

По вопросу ремонт, эксплуатация и содержание жилищного фонда поступило 20 обращений (2023 – 25), оплаты жилищно-коммунальных услуг – 7 (2023 – 11), коммунальные услуги, в том числе отопление, водо, электро-, газоснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами – 9 (2023 – 15).

В данном направлении коммунальными службами проводится определенная работа, в том числе при формировании планов, графиков на 2024, 2025 годы учитывались обращения по вышеуказанной тематике.

Например, решены положительно следующие обращения граждан:

- *наведен порядок на гражданском кладбище в д.Романов Лес, обустроены подъездные пути к гражданскому кладбищу в о.н.п. Хитзы, проведены работы по формовке и сносу деревьев на кладбище в г.Ветка;*

- *выполнен ремонт дороги в д.Малые Немки, ул.Колхозная в аг.Старое Село, улиц Пушкина, Луговая, Первомайская в г.Ветка;*

- *устранены недоделки после проведения капитального ремонта д.28 по ул.Октябрьская в г.Ветка, произведен ремонт и запуск лифта в д.2 по ул.Павла Буйневича в г.Ветка.*

Продолжаются работы по очистке существующих каналов, проходящих по территории г.Ветка от древесно-кустарниковой растительности и заиления.

В связи с поступающими обращениями жителей г.Ветка о подтоплении земельных участков, ГП «Ветковский ПМС» совместно с КЖУП «Ветковское» произведены следующие работы:

очищено от заиления и древесно-кустарниковой растительности 3435 метров каналов от пруда «Ставок» по улицам Озерная, Юбилейная, Советская, Пионерская, Интернациональная, Д.М.Ковалева, Первомайская, Космонавтов, Громыко А.А., Пушкина, Парижской Коммуны, Ленина В.И., Комсомольская, в сторону р.Сож;

восстановлен коллектор на улице Заслонова до пруда (пер. Заслонова-Я. Купала), очищен пруд от заиления и древесно-кустарниковой растительности;

устройство трубы по ул. Первомайская;

*переустройство трубы по ул. Лесная;
устройство канала по ул. Фабричная – 100 м, по ул. Первомайская и ул. Набережная протяженностью 50 м, по ул. Скоробогатова – 100 м;
по ул. Белорусской произведено углубление и уширение канала протяженностью 105 м;
устройство трубы-переезда по ул. Первомайская и ул. Набережная;
произведена раскорчевка кустарника между ул. Советская и ул. Пионерская на площади 2 га;
очищен пруд от заиления и древесно-кустарниковой растительности на ул. Лесная, между ул. Пионерская и ул. Советская.*

Данные работы будут проводиться последовательно по всем каналам начиная от водоприемника, что в целом должно повлиять на уровень подземных грунтовых вод на территории города.

Для улучшения качества питьевого водоснабжения в населенных пунктах Ветковского района разработана проектно-сметная документация и передана КПУП «Гомельводоканал» для реализации проекта «Реконструкция сетей водоснабжения по ул. Набережная и пер. Первомайский в н.п. Хальч Ветковского района», «Строительство станции обезжелезивания в аг.Пыхань Ветковского района»; разрабатывается проектно-сметная документация по объектам «Возведение станции обезжелезивания в аг.Шерстин Ветковского района» и «Реконструкция сетей водоснабжения по ул.Соболевского, ул.Дачная, ул.Колхозная, ул.Школьная и ул.Слобода в аг.Шерстин Ветковского района», «Строительство станции обезжелезивания в д.Золотой Рог Ветковского района».

На 2025 год, с учетом проведенного анализа поступивших обращений жителей Ветковского района, Ветковским ДРСУ №185 планируется произвести текущий ремонт дорожного покрытия (укладка асфальтобетона) ул.Полевая д.Золотой Рог, от д.Казацкие Болсуны до п. Новое Залядьё; устройство остановочных пунктов (для посадки высадки пассажиров) при въезде в п.Однополье.

Остаются актуальными вопросы землеустройства и землепользования (10,7%) – 26 (2023 – 20), вопросы различного характера (другие вопросы) (17,3%) – 42 (2023 – 30), работы агропромышленного комплекса (2,8%) – 7 (2023 – 4), труд, занятость населения и охрана труда (7,3%) – 9 (2023 – 6), физической культуры, спорта и туризма (2,5%) – 6 (2023 – 3), соблюдение законодательства об обращениях граждан – 4 (2023 – 1).

Также незначительный рост в 2024 году произошел по вопросам здравоохранения – 2 (2023 – 1), заявления о преступлениях, противоправных действиях - 3 (2023 – 2).

Произошло снижение количества обращений по жилищным вопросам – 16 (2023 – 44), архитектуры и строительства – 8 (2023 – 15), работы торговых объектов – 1 (2023 - 4), промышленности – 1 (2023 - 2), социального и пенсионного обеспечения – 6 (2023 – 10), образования – 2 (2023 – 4), охраны окружающей среды – 2 (2023 – 3).

На уровне прошлого года остаются вопросы финансов, налогообложения – 1 (2023 – 1), работы транспорта – 3 (2023 – 3), юстиции – 1 (2023 – 1).

Количество письменных и устных обращений поступивших от жителей сельских исполнительных комитетов в райисполком, распределены следующим образом:

<i>Наименование</i>	<i>2024 год</i>	<i>2023 год</i>	<i>+/-</i>	<i>Удельный вес на 100 чел.</i>
Радужский	12	16	-4	0,9
Даниловичский	8	0	+8	0,9
Светиловичский	7	11	-4	0,8
Приснянский	6	14	-8	0,9
Хальчанский	17	14	+3	0,7
Столбунский	5	8	-3	0,4
В.Немковский	1	8	-7	0,2
Неглюбский	5	3	+2	0,9
Иногородние	82	79	+3	-
г.Ветка	100	85	+15	1,2

Наибольшее количество обращений по удельному весу на 100 человек, в райисполком поступило от жителей города Ветка, Даниловичского, Радужского, Приснянского, Неглюбского сельсоветов.

Тематика обращений поступающих от жителей сельсоветов разнообразна - наведение порядка и благоустройство населенных пунктов, землепользование, подсыпка и ремонт дорог, выделение или ремонт жилья, медицинское обслуживание на селе, в связи с проводимой работой всех служб по предупреждению купания в неустановленных местах, стали поступать обращения по вопросу возможного обустройства пляжей в сельской местности и др.

Во исполнение Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О деbüroкратизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» ежеквартально разрабатываются графики проведения «прямых телефонных линий» руководством райисполкома и Ветковского районного Совета депутатов.

В 2024 году проведено 52 (2023 – 52) «прямых телефонных линий», из них 3 (2023 – 4) председателем райисполкома.

В ходе «прямых телефонных линий» поступило 82 (2023 – 77) звонков. Все граждане дозвонились на указанные номера телефона.

По результатам рассмотрения: 60 (2023 – 42) – удовлетворены, по 22 (2023 – 35) обращениям даны разъяснения в соответствии с нормами действующего законодательства Республики Беларусь.

Тематика обращений, поступивших в ходе проведения «прямой телефонной линии», следующая:

Тематика поступивших обращений	2024 (82)	2023 (77)	+/-
Экономика	1	-	+1
Агропромышленный комплекс	1	-	+1
Землеустройство	-	3	-3
Госжилфонд. Арендное (социальное) жилье. Общежития	-	1	-1
Частный жилфонд. Деятельность ТС	-	-	-
Улучшение ж/у. Приватизация жилья	1	1	0
Жилье в сельской местности	2	1	+1
Ремонт и содержание жилфонда	18	14	+4
Коммунальные услуги	21	18	+3
Оплата ЖКУ	1	-	+1
Благоустройство и содержание населенных пунктов	26	17	+9
Архитектура и градостроительство	2	1	+1
Транспорт	2	-	+2
Торговля	-	2	-2
Труд, занятость населения	-	3	-3
Социальное и пенсионное обеспечение	-	-	-
Здравоохранение	-	1	-1
Образование	-	-	-
Культура	-	-	-
Спорт и туризм	-	-	-
Охрана окружающей среды	-	-	-
Органы внутренних дел	-	-	-
Органы юстиции	-	-	-
Суды	-	-	-
Другие	7	15	-8

Анализ звонков показывает, что наибольшее количество звонков поступает по вопросам ремонта и содержания жилфонда, благоустройство и содержания населенных пунктов, оказания коммунальных услуг.

Абсолютное большинство обращений, поступающих в ходе проведения «прямых телефонных линий», требует дополнительного изучения вопроса либо проведения специальной проверки, поэтому по

отдельным обращениям даются соответствующие поручения и обращения ставятся на контроль до их полного и всестороннего рассмотрения.

Например, положительно были решены следующие обращения граждан, поступившие в ходе проведения «прямых телефонных линий»:

- проведен ремонт дорог ул.Я.Купалы в г.Ветка,
- оперативно, в день поступления обращения на прямую телефонную линию, приняты меры по восстановлению водоснабжения в аг.Светиловичи, аг.Новоселки, аг.Столбун, аг.Старое Село;

- устранён порыв водопровода в аг.Великие Немки, пер.Победы, в д.Хальч, пл.Победы, аг.Неглюбка, ул.Комарова, аг.Новоселки, течь ливневой канализации в д.34 по ул.Батракова в г.Ветка, налажена работа канализационной системы в жилом доме по ул.Молодежная, аг.Новоселки;

«Прямая телефонная линия» - это, в том числе, возможность для жителей оперативно решать вопросы, которые не терпят отлагательства и требуют оперативного вмешательства местных органов власти.

В соответствии с п.п.1.1 п.1 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 года №498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» **обращение, независимо от того, в какой орган или иную организацию поступило, первоначально подлежит рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией в учреждении районного и территориального уровня.**

По итогам 2024 года отмечается рост обращений от жителей Ветковского района в вышестоящие и контролирующие органы.

Всего поступило 75 обращений, что на 21 обращение или 38,8% больше чем за аналогичный период прошлого года (2023 – 54).

Из 75 обращений: 46 носили разъяснительный характер, 13 – удовлетворены, 16 – на рассмотрение в райисполком не поступали, отозваны заявителем.

Наибольшее количество обращений поступило по вопросам жилищно-коммунального хозяйства 28 (2023 – 10), агропромышленного комплекса 8 (2023 – 1).

Отмечается рост обращений по вопросам землеустройства - 5 (2023 – 2), ремонт дорог – 2 (2023 – 0), вопросам различного характера - 19 (2023 – 9), социального и пенсионного обеспечения – 2 (2023 – 1), органов внутренних дел, юстиции – 3 (2023 – 2).

Количество обращений по жилищным вопросам и строительства – 4 (2023 – 16), трудоустройства – 2 (2023 – 5), образования - 1 (2023 – 4) снизилось в отчетном периоде.

Не поступало от жителей Ветковского района обращений в вышестоящие и контролирующие органы по вопросам заработной платы – 0 (2023 – 2), здравоохранения – 0 (2023 – 1), торговли, потребительского рынка – 0 (2023 – 1).

№ п/п	Тематика	2023	2024	+/-
1.	жилищный фонд и строительство	16	4	-12
2.	по вопросам заработной платы	2	-	-2
3.	по вопросам трудоустройства	5	2	-3
4.	по вопросам социального и пенсионного обеспечения	1	2	+1
5.	по вопросам жилищно - коммунального хозяйства	10	29	+19
6.	вопросы здравоохранения	1	-	-1
7.	вопросы образования	4	1	-3
8.	вопросы сельского хозяйства	1	8	+7
9.	вопросы землепользования	2	5	+3
10.	Суды, органы юстиции и внутренних дел	2	3	+1
11.	Другое	9	19	+10
12.	Дороги (строительство новых, восстановление)	-	2	+2
13.	Торговля, потребительский рынок	1	-	-1
<i>Итого</i>		54	75	+21

Возросло количество коллективных обращений - 3 (2023 – 1), анонимных - 8 (2023 -3), повторных - 22 (2023 – 9).

Количество поступивших в вышестоящие и контролирующие органы от жителей сельских исполнительных комитетов и города Ветка, распределены следующим образом:

№ п/п	Наименование	2023	2024	+/-
1.	г.Ветка	36	40	+4
2.	Иногородние	-	-	0
3.	Столбунский	-	1	+1
4.	Неглибский	2	6	+4
5.	Хальчанский	3	6	+3
6.	Светиловичский	-	3	+3
7.	Радужский	5	7	+2
8.	Даниловичский	2	7	+5
9.	Великонемковский	3	3	0
10.	Приснянский	3	2	-1
<i>Итого</i>		54	75	+21

Наибольшее количество обращений поступило от жителей г.Ветка, Неглибского, Хальчанского, Даниловичского и Радужского сельсоветов.

Для решения вопросов жизнеобеспечения жителей Ветковского района, выявления причин, способствующих направлению обращений в

вышестоящие и контролирующие органы местными органами власти делается не мало:

еженедельно на аппаратных совещаниях у председателя райисполкома слушается вопрос работы с обращениями граждан, с заслушиванием руководителей организаций, чьи вопросы указаны в поступивших обращениях в райисполком, вышестоящие и контролирующие органы. Исходя из анализа поступающих обращений, в том числе поступивших в диспетчерскую службу заявок (по короткому номеру 115), обозначаются проблемные вопросы и вырабатываются пути их решения, в том числе в целях упреждения обоснованных обращений;

с целью максимального информирования жителей Ветковского района, районная газета «Голас Веткаўшчыны» и райисполком имеют официальные сайты, которые адаптированы под мобильные устройства, а также использует платформы социальных сетей («ВКонтакте», «Одноклассники», Facebook, Instagram, TikTok, Threads) и мессенджера Telegram. Информация на всех интернет-ресурсах обновляется ежедневно. В социальных сетях, опубликовываются номера телефона «горячей линии», «прямой телефонной линии», а также широко освещаются все проводимые в районе приемы граждан (в том числе выездные), как руководством райисполкома, так и вышестоящих и иных организаций;

сегодня важно совершенствовать канал обратной связи с людьми, ярким примером тому может служить созданный 1 июня 2024 года в мессенджере Telegram чат-бот обратной связи «ВЕТКА. Официально». С момента начала функционирования чат-бота поступил 41 вопрос, на все вопросы были даны ответы и приняты необходимые меры для их решения;

в районе сформирована определенная система идеологической работы, начиная с практики проведения общественно значимых, культурно-массовых мероприятий, отчетов, встреч руководителей исполнительной и распорядительной власти с населением и до не менее важных — с учетом индивидуального подхода — встреч, прямых телефонных линий, приемов граждан, дней сельского совета, дней животновода и т. д. В основе всех форм лежит информационно-разъяснительная работа, она планируется и проводится с учетом изучения общественного мнения и анализа общественно-политической ситуации в регионе. С населением района сегодня работают члены информационно-пропагандистских групп. Данные встречи проходят ежемесячно. В районе созданы и функционируют 15 информационно-пропагандистских групп разного уровня: в том числе 6 групп райисполкома; 3 отраслевые группы (21 человек), 1 молодежная группа (5 человек);

в районе ежемесячно (по графику) проводится мероприятия «День Совета» при участии председателя Ветковского районного Совета депутатов, членов районного исполнительного комитета, руководителей учреждений (организаций) района;

каждую субботу с 9.00 до 12.00, согласно утвержденному графику, проводится «прямая телефонная линия» и приемы граждан руководством райисполкома;

систематически проводятся мониторинги в организациях, обслуживающих население, в том числе в районной поликлинике, Центре обслуживания населения, банках, городском отделении почтовой связи, на наличие очередей и недопущения хамства и грубости в адрес граждан *(без предварительного оповещения руководителя)*.

Данная работа ведется и будет продолжена в текущем году.

По всем обоснованным обращениям (жалобам) руководством района дается принципиальная оценка действиям (бездействиям) ответственных должностных лиц. Виновные, в неприятии должных мер по их рассмотрению, в установленном законом порядке привлекаются к ответственности.