

**О работе с обращениями граждан и юридических лиц,
поступившими в Ветковский районный исполнительный комитет
за 9 месяцев 2024 года**

За январь – сентябрь 2024 года в Ветковский районный исполнительный комитет (далее – райисполком) поступило 178 письменных, устных и электронных обращений (2023 – 172), что на 3,5% больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Преимущественно граждане и юридические лица обращались письменно - 85 (2023 – 69), устно – 55 (2023 – 77), через государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц обращений поступает меньше, но прирастает к уровню прошлого года - 38 (2023 - 26). Отмечается снижение на 28,6% количества устных обращений.

Всего руководством района проведено 96 (2023 – 94) личных приема граждан и юридических лиц, из них председателем райисполкома 18 (2023 – 18), принято 49 (2023 – 65) граждан, что на 86,2 % меньше к аналогичному периоду прошлого года, из них председателем райисполкома 24 (2023 – 36).

Проведено 37 (2023 – 41) выездных приемов, из них председателем 9 (2023 – 9). В ходе проведенных выездных приемов поступило 6 обращений (2023 – 12).

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 за 9 месяцев 2024 года – 56 решены положительно (31,5%), на 94 обращения даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством (52,8%), 18 - находятся на контроле (10,1%), 5 обращения были перенаправлены по компетенции в иные государственные органы (2,8%) и 5 отозваны заявителями до рассмотрения по существу (2,8%).

Значительно возросло количество повторных обращений – 15 (2023 – 5). Коллективных поступило на 4 обращения меньше – 7 (2023 – 11). На 1-о больше поступило Анонимных обращений – 2 (2023 – 1).

Все коллективные обращения рассматривались с выездом на место, организацией встречи с заявителями.

Тематика обращений, поступивших в райисполком, следующая:

| Тематика обращений | 9 месяцев | 9 месяцев | +/- |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | 2024 | 2023 | |
| всего | 178 | 172 | +6 |
| Государство, общество, политика | 3 | 4 | -1 |

| | | | |
|---|-----------|-----------|------------|
| Финансы, налогообложение | 1 | - | +1 |
| Экономика | 1 | 1 | 0 |
| Промышленность | - | - | - |
| Агропромышленный комплекс | 5 | 4 | +1 |
| Землеустройство и землепользование. Государственная регистрация недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним | 20 | 15 | +5 |
| Жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство | 80 | 96 | -16 |
| <i>в том числе:</i> | - | - | - |
| <i>Жилищный фонд</i> | 8 | 35 | -27 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 72 | 61 | +11 |
| Архитектура и строительство | 8 | 12 | -4 |
| Транспорт | 3 | 3 | 0 |
| Торговля. Потребительский рынок | 1 | 2 | -1 |
| Труд, занятость населения, охрана труда | 3 | 2 | +1 |
| Социальное и пенсионное обеспечение | 6 | 9 | -3 |
| Здравоохранение | 2 | - | +2 |
| Образование и наука | 1 | 2 | -1 |
| Информация и связь | - | - | - |
| Культура, физическая культура и спорт, туризм | 6 | - | +6 |
| Охрана окружающей среды и рациональное использование природных ресурсов. Экологическая безопасность | 1 | 1 | 0 |
| 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 | 2 | 1 | +1 |
| Разъяснение порядка применения нормативных правовых актов. Предложения по корректировке нормативных правовых актов | 1 | - | +1 |
| Другие вопросы | 30 | 17 | +13 |

Анализ обращений граждан, поступивших в райисполком, показывает, что тематика обращений охватывает широкий спектр проблем, среди которых подавляющее большинство (40,4%), это по-прежнему вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 72 (2023 – 61). 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 – 47 (2023 – 23). По вопросу ремонт, эксплуатация и содержание жилищного фонда поступило 11 обращений (2023 – 18), оплата жилищно-коммунальных услуг – 6 (2023 – 8), коммунальные услуги, в том числе отопление, водо-, электро-, газоснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами – 7 (2023 – 12).

Остаются актуальными вопросы землеустройства и землепользования (11,3%) – 20 (2023 – 15), вопросы различного характера (другие вопросы) (16,8%) – 30 (2023 – 17), работы агропромышленного комплекса (2,8) – 5 (2023 – 4).

Также в первом полугодии поступали обращения по вопросам трудоустройства – 3 (2023 – 2), здравоохранения – 2 (2023 – 0), физической культуры и спорта, туризма – 6 (2023 – 0), заявления о преступлениях, противоправных действиях - 3 (2023 – 2).

Произошло снижение количества обращений по жилищным вопросам – 8 (2023 – 35), вопросам работы, архитектуры и строительства – 8 (2023 – 12), торговых объектов – 1 (2023 - 2), социального и пенсионного обеспечения – 6 (2023 – 9), образования – 1 (2023 – 2). На уровне прошлого года остаются вопросы работы транспорта – 3 (2023 – 3), юстиции – 1 (2023 – 1), охраны окружающей среды – 1 (2023 – 1).

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

| <i>Наименование</i> | <i>9 месяцев 2024</i> | <i>9 месяцев 2023</i> | <i>+/-</i> | <i>Удельный вес на 100 чел.</i> |
|---------------------|---------------------------|---------------------------|------------|-------------------------------------|
| Радужский | 9 | 15 | -6 | 0,7 |
| Даниловичский | 7 | 0 | +7 | 0,8 |
| Светиловичский | 4 | 6 | -2 | 0,5 |
| Приснянский | 4 | 12 | -8 | 0,6 |
| Хальчанский | 13 | 10 | +3 | 0,5 |
| Столбунский | 5 | 6 | -1 | 0,4 |
| В.Немковский | 1 | 6 | -5 | 0,2 |
| Неглюбский | 3 | 3 | 0 | 0,5 |
| Иногородние | 68 | 54 | +14 | - |
| <i>г.Ветка</i> | 64 | 60 | -4 | 0,7 |

Наибольшее количество обращений по удельному весу на 100 человек, в райисполком поступило от жителей города Ветка, Даниловичского, Радужского 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 де бюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» ежеквартально разрабатываются графики проведения «прямых телефонных линий» руководством райисполкома и Ветковского районного Совета депутатов.

За январь – сентябрь 2024 года проведено 39 (2023 – 28) «прямых телефонных линий», из них 2 (2023 – 4) председателем райисполкома.

В ходе «прямых телефонных линий» поступило 58 (2023 – 58) звонков. Все граждане дозвонились на указанные номера телефона.

По результатам рассмотрения: 38 (2023 – 30) – удовлетворены, по 20 (2023 – 28) обращениям даны разъяснения в соответствии с нормами действующего законодательства Республики Беларусь.

| Тематика поступивших обращений | 9 месяцев 2024 (58) | 9 месяцев 2023 (58) | +/- |
|--|---------------------------|---------------------------|-----|
| Экономика | 1 | - | +1 |
| Агропромышленный комплекс | - | - | - |
| Землеустройство | - | 3 | -3 |
| Госжилфонд. Арендное (социальное) жилье. Общежития | - | - | - |
| Частный жилфонд. Деятельность ТС | - | - | - |
| Улучшение ж/у. Приватизация жилья | 1 | 1 | 0 |
| Жилье в сельской местности | 1 | - | +1 |
| Ремонт и содержание жилфонда | 14 | 8 | +6 |
| Коммунальные услуги | 13 | 17 | -4 |
| Оплата ЖКУ | - | - | - |
| Благоустройство и содержание населенных пунктов | 22 | 14 | +18 |
| Архитектура и градостроительство | 2 | 1 | +1 |
| Транспорт | 2 | - | +2 |
| Торговля | - | 2 | -2 |
| Труд, занятость населения | - | 2 | -2 |
| Социальное и пенсионное обеспечение | - | - | - |
| Здравоохранение | - | - | - |
| Образование | - | - | - |
| Культура | - | - | - |
| Спорт и туризм | - | - | - |
| Охрана окружающей среды | - | - | - |

| | | | |
|-----------------------|---|----|----|
| Органы внутренних дел | - | - | - |
| Органы юстиции | - | - | - |
| Суды | - | - | - |
| Другие | 2 | 11 | -9 |

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.

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.**

Для решения вопросов жизнеобеспечения жителей Ветковского района, выявления причин, способствующих направлению обращений в вышестоящие и контролирующие органы местными органами власти делается не мало:

ежемесячно (второй понедельник месяца) на аппаратных совещаниях у председателя райисполкома (*состав участников планерного совещания идентичен составу заседания 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;

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).

За 9 месяцев 2024 года членами информационно-пропагандистских групп было проведено 165 встреч, из них в трудовых коллективах – 116 встреч, с населением по месту жительства – 49 встреч. Всего поступило предложений и критических замечаний 193. Разъяснено - 179 обращений и разрешено - 14. За текущий период руководством района было проведено 129 дополнительных встреч в коллективах и организациях района;

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.