

**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.