

## Об итогах работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в Речицкий райисполком за 2023 год

Работа Речицкого райисполкома с обращениями граждан и юридических лиц является показателем уровня обеспечения на территории Речицкого района их защиты прав и законных интересов, эффективной реализации и разрешению конкретных проблем.

Устойчивая тенденция снижения обращений граждан как в исполком, так и вышестоящие инстанции, говорит о пристальном внимании исполкома к решению проблем, с которыми обращаются граждане. Однако нельзя не отметить, что есть еще над чем работать.

За 2023 год в райисполком поступило 805 обращений (2022 – 933), что составляет 86,3% к аналогичному периоду прошлого года или минус 128 обращений, в том числе письменных обращений 377 (2022 – 295), устных - 252 (2022 – 230), электронных – 176 (2022 – 408).

529 (2022 - 601) обращений поступило от жителей г. Речицы, 173 (2022 - 218) - от жителей горпоссоветов района, от жителей из других регионов 103 обращения (2022-114).

Тематика обращений, поступивших в райисполком:

	изменение			уд. вес, %		
	2022	2023	относ. %	абс. +/-	2023	2022
землеустройство и землепользование	37	58	156,7%	+21	44,5%	4%
культура	11	30	272,7%	+19	3,7	1,2%
другие вопросы	58	71	122,4%	+13	8,8%	6,2%
архитектура и строительство	61	63	103,3%	+2	7,8%	6,5%
экономика	12	12	100%	-	1,5%	1,3%
жилищно-коммунальное хозяйство	457	404	88,4%	-53	50,2%	49%
социальное и пенсионное обеспечение	48	24	50%	-24	3%	5,1%
органы юстиции	27	3	11,1%	-24	0,4%	2,9%
органы внутренних дел	34	17	50%	-17	2,1%	3,6%
торговля	51	36	70,6%	-15	4,5%	5,5%
агропромышленный комплекс	18	9	50%	-9	1,1%	1,9%
образование	26	21	80,8%	-5	2,6%	2,8%
транспорт	10	5	50%	-5	0,6%	1,1%
труд, занятость населения, охрана труда	40	39	97,5%	-1	4,8%	4,3%

В отчетном периоде наблюдается увеличение количества обращений по вопросам землеустройства и землепользования (+21), архитектуры и строительства (+2), культуры (+19) (вопросы культуры приросли из-за увеличения количества обращений по вопросам культуры (2022-8, 2023-23)).

Наибольший удельных вес поступивших обращений по-прежнему

занимают вопросы жилищно-коммунального хозяйства 50,2%. По вопросам жилищно-коммунального хозяйства в основном граждане обращаются по вопросам благоустройства и ремонта дорог (177; +6), ремонта и содержания жилищного фонда (78; +9).

В связи с образовавшимся ростом количества обращений по вопросам землеустройства и землепользования +21 (2023-58, 2022-37) управлением землеустройства райисполкома активизирована разъяснительная работа с жителями Речицкого района. В средствах массовой информации регулярно размещаются сведения о наиболее острых проблемных вопросах в сфере землепользования, возникающих при рассмотрении земельных споров, вопросов о выделении и изъятии земельных участков, деятельности садоводческих товариществ, гаражных кооперативов, обеспечивается оперативное взаимодействие с председателями садоводческих товариществ Речицкого района по вопросам землепользования, в том числе посредством проведения семинаров. Все обращения рассматриваются с обязательным выездом на место, встречей с заявителями, составлением рукописного акта на месте с внесением подписи заявителя. В 2023 году управлением проведено 33 еженедельных дополнительных тематических «прямых телефонных линии» как начальником, так и специалистами управления по вопросам изменений земельного законодательства, разрешения земельных споров, в ходе которых поступило более 40 звонков.

Рост обращений по вопросам архитектуры и строительства обусловлен обращениями справочно-консультативного характера и составил 103,3%. Жители нашего района стали чаще поднимать вопросы о законности строительства построек смежными землепользователями, соблюдении ими нормативных требований архитектурных и градостроительных норм. Жалобы на нарушения соседями строительных норм связаны в большинстве случаев с недобрососедскими отношениями, несмотря на что такие обращения рассматриваются компетентными службами с выездом на место. В случае подтверждения фактов и установления нарушений, собственникам домовладений выдаются предписания на устранение таких нарушений, с обязательным контролем выполнения в последующем.

В целях снижения количества обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства расширена практика использования «прямых телефонных линий», личных и выездных личных приемов граждан как руководителя КУП «Речицкий райжилкомхоз» (далее – предприятие), так и иного руководящего состава предприятия (заместители – главный инженер, заместитель генерального директора по жилищному и коммунальному хозяйству, заместитель генерального директора по капитальному строительству, заместитель генерального директора по идеологической работе и общим вопросам). На предприятии внедрена работа посредством мессенджера «Вайбер», позволяющего предоставлять фото выполненных

работ, ускоренно взаимодействовать между структурными подразделениями предприятия, а также выполнять поручения руководства предприятия. С целью предупреждения повторных обращений граждан выполняются комиссионные обследования жилых домов, в ходе которых устанавливаются причины и намечаются мероприятия по устранению дефектов в конструкциях и инженерных сетях жилых домов. Коммунальным отделом предприятия осуществляется постоянный, ежедневный мониторинг улично-дорожной сети, наличия дорожных знаков, целостности остановочных павильонов, своевременной уборки смета вдоль бордюра проезжей части, контроль по наведению порядка предприятиями, организациями закрепленных территорий г. Речица, и другое. По результатам мониторинга составляется ежедневный план работ, в который включаются работы по выявленным замечаниям. Службами ЖЭУ ежемесячно, проводятся собрания с жильцами, на которых граждане информируются по вопросам выполнения технического обслуживания жилищного фонда, текущего ремонта, периодичности выполнения работ по уборке мест общего пользования и придомовых территорий.

Население г. Речица и Речицкого района проинформировано о работе и сроках выполнения поступающих заявок на «службу-115» путем размещения информации на Интернет-ресурсах и в местных средствах информации, так же в ходе приема заявки диспетчер информирует гражданина о сроках выполнения заявки. Любой активный пользователь смартфона может отслеживать проблему на всех этапах: модернизация запроса, направление заявки в структурное подразделение и исправление ситуации с фотоотчетом.

Руководством райисполкома проведено:

61 выездной личный прием (2022–78), в ходе которых поступило 58 обращений (2022–69); 12 выездных личных приемов проведено председателем райисполкома, поступило 19 обращений;

148 личных приемов (2022-148), в ходе которых поступило 186 обращений (2022-154), в том числе 24 приема, проведено председателем райисполкома, поступило 43 обращений (2022-24 приема, 19 обращений).

53 (2022 – 53) «прямых телефонных линии», в том числе 46 (2022 – 47) «прямых телефонных линий», проводимых по субботам, в ходе «субботних» поступило 272 обращения (2022 – 227), всего 289 (2022 – 239). В отчетном периоде председателем райисполкома проведено 10 «прямых телефонных линий», в ходе которых поступило 104 обращения (2022 года – 4 «прямые телефонные линии», поступило 29 обращений).

В Речицком районе с целью оперативного решения социально значимых проблем, изучения мнения населения, повышения уровня его правового образования, разъяснения социально-экономической политики государства, решений Президента и Правительства Республики Беларусь,

направленных на социальную поддержку населения, защиту прав и законных интересов граждан и юридических лиц отводится - СМИ, среди основных задач которых в современных условиях – организация полноценного диалога населения и власти. В данном направлении широко используется информационное поле местной печати (газеты «Дняпровец»), которая с этой целью использует различные формы и методы работы, а именно ведутся специальные тематические рубрики. Среди них: «В райисполкоме», «Актуально», «Есть проблема», «Благоустройство», «Строки из писем», «Спрашивали? Отвечаем!». В отчетном периоде службами райисполкома подготовлено и направлено для опубликования в газету «Дняпровец» более 199 информационных материалов, 40 справочных материалов размещено в рубрике «Вопрос-ответ», размещенной на официальном сайте райисполкома.

### ***Уважаемые жители Речицкого района!***

Для решения Ваших вопросов Вам необходимо обращаться в местный орган власти по территориальному признаку или организацию Речицкого района по компетенции вопроса и лишь при несогласии с данным Вам ответом или принятым по Вашему обращению решению, Вы можете обжаловать его в соответствующую вышестоящую организацию.

В районной газете «Дняпровец» даются разъяснения на вопросы, касающиеся социальной сферы, жилищно-коммунального хозяйства, земельных отношений, предоставления жилых помещений и многие другие.

Напоминаем, что ежедневно работает «горячая линия» справочно-консультативного характера, еженедельно по субботам проводится «прямая телефонная линия», осуществляется личный прием как начальниками структурных подразделений райисполкома, так и руководством.

Обращения можно направить как посредством почтовой связи, так и через Государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (обращение.бел).

В дальнейшем работа Речицкого райисполкома будет также направлена на обеспечение качественного и своевременного рассмотрения обращений граждан и представителей юридических лиц.