Об итогах работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в Речицкий райисполком за I полугодие 2026 года

В течение I полугодия 2026 года во исполнение требований Директивы Президента Республики Беларусь № 2 Речицким районным исполнительным комитетом (далее – райисполком) принимались меры, направленные на своевременное и эффективное решение социально-значимых вопросов, поднимаемых в обращениях граждан и юридических лиц, а также устранение причин, способствующих появлению обоснованных обращений.

За январь–июнь 2026 г. в райисполком поступило 402 обращения (январь–июнь 2025 г. – 427), что составляет 94,1 % к аналогичному периоду прошлого года или минус 25 обращений, в том числе письменных 159 обращений (январь-июнь 2025 г. – 174), устных – 88 (январь-июнь 2025 г. – 148), электронных – 155 (январь-июнь 2025 г. – 105).

Тематическая структура обращений граждан за последние годы значительно не меняется. По-прежнему больше всего граждан волнуют вопросы благоустройства и содержания населенных пунктов, в том числе содержание улично-дорожной сети (52), оказания коммунальных услуг (24), ремонта и содержания жилищного фонда (16). Актуальными остаются вопросы ремонта придомовых территорий.

Вопросы жилищно-коммунальных услуг содержат 154 обращения или 38,3% от общего сегмента поступивших в райисполком обращений.

В 2026 году в целях снижения количества обращений граждан КУП «Речицкий райжилкомхоз» выполнен масштабный комплекс мероприятий по обновлению инфраструктуры г. Речица. Произведен значительный объем работ по ремонту придомовых территорий: сплошное асфальтирование 25 придомовых территорий или 12 760,08 м², ямочный ремонт придомовых территорий объемом 265,22 м², осуществлено восстановление дорожного полотна (сплошное асфальтирование) объемом 8 500 м², выполнено ямочного ремонта улично-дорожной сети в г. Речица объемом 4725,07 м², произведена отсыпка инертными материалами улично-дорожной сети в объеме 4718,00 м². Выполнено грейдирования дорог протяженностью 22,2 км. Заменено и отремонтировано 203 дорожных знака. Выполнение вышеуказанных работ позволило повысить качество дорожного покрытия и устранить основные проблемные вопросы, а также заметно повысить комфорт городской среды и существенно уменьшить количество поступающих жалоб.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, своевременного устранения недостатков в соблюдении порядка рассмотрения обращений, а также эффективного разрешения обоснованных обращений граждан, повышения исполнительской дисциплины в КУП «Речицкий райжилкомхоз» постоянно проводится анализ и систематизация содержащихся в обращениях вопросов, данных о количестве и характере обращений.

В целях принятия дополнительных мер по снижению количества обращений граждан в КУП «Речицкий райжилкомхоз» согласно утвержденному графику на постоянной основе проводятся «прямые телефонные линии» в будние рабочие дни по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам, а также в целях оперативного решения возникающих социально-бытовых проблем, требующих срочного разрешения. Информация о работе с обращениями граждан, а также графики приема граждан и «прямой телефонной линии» размещена на официальном сайте КУП «Речицкий райжилкомхоз», информационных стендах, а также данная информация публикуется в районной газете.

Также в районной газете «Дняпровец» периодически даются разъяснения на вопросы, касающиеся жилищно-коммунального хозяйства.

Состояние работы с обращениями граждан в КУП «Речицкий райжилкомхоз» и его структурных подразделениях находится на постоянном контроле. Обращения ежедневно рассматривается на планерных заседаниях. В мессенджерах Viber, Telegram, Tik-Tok созданы сообщества, посредством которых передаются проблемные вопросы для своевременного и четкого реагирования. Работа с обращениями граждан позволяет выявить болевые точки и проблемы, над которыми необходимо работать.

На предприятии предусмотрены меры морального и материального стимулирования качественной работы с обращениями граждан, установлены четкие критерии дисциплинарной ответственности работников за несвоевременное и неполное рассмотрение обращений граждан, проявления бюрократизма и волокиты.

Все заявки, поступающие в аварийно-диспетчерскую службу (АДС), находятся на постоянном контроле. Каждое обращение фиксируется, отслеживается в автоматизированном режиме и передается профильным специалистам для оперативного решения.

Уменьшение количества обращений образовалось практически по всем направлениям, за исключением вопросов торговли (+13),

образования (+5), социального и пенсионного обеспечения (+4), транспорта (+2).

За 6 месяцев 2026 года в райисполком поступило 12 письменных обращений в сфере защиты прав потребителей, проведено 36 консультаций.

В указанном периоде 64,6 % всех поступивших обращений по вопросам нарушения прав потребителей – это сфера розничной торговли, из них Интернет-торговля – 25,8 %. Некачественное оказание бытовых услуг составляет 18,8 % от общего количества обращений, иные вопросы – 16,6 %. В списках некачественных товаров лидируют технически сложные бытовые товары (телевизор, стиральная машина, вытяжка для кухни, газовая колонка, телефон, холодильник) и непродовольственные товары (кресло-кровать, детская обувь, маска для волос, фильтр для воды, набор гаечных ключей, серьги). В сфере услуг проблемные вопросы возникали по бытовым услугам (туристические услуги, некачественное оказание услуги (общественное питание), окна ПВХ (индивидуальный заказ), подушка, одеяло).

По результатам рассмотрения поступивших обращений граждан в сфере защиты прав потребителей за январь – июнь 2026 года райисполкомом предписания не выдавались, протоколы не составлялись, исковые заявления в суд не направлялись. Все обращения потребителей по спорным вопросам разрешены в досудебном порядке.

Особое внимание отделом торговли и услуг райисполкома уделяется обеспечению потребительских потребностей жителей сельской местности и малых городских поселений. В данном секторе функционирует 235 объектов, из которых 45 – магазины потребительской кооперации (Светлогорский филиал Гомельского областного потребительского общества). Бесперебойное обслуживание удаленных и малонаселенных пунктов обеспечивают 17 автомагазинов.

В целях предупреждения социального напряжения среди сельского населения перевод обслуживания со стационарной сети на нестационарную (автомагазины) осуществляется по согласованию с райисполкомом.

Отделом торговли и услуг райисполкома на постоянной основе контролируются: соблюдение графиков и маршрутов движения автомагазинов, наличие обязательного ассортиментного перечня товаров, уровень розничных цен, а также качество реализуемой продукции. Субъектами торговли на весенне-летний период пересматривается режим работы объектов и активизирована работа по индивидуальным заявкам населения.

Специалистами отдела торговли и услуг райисполкома на постоянной основе осуществляются меры профилактического и предупредительного характера по наведению порядка на потребительском рынке Речицкого района, обеспечению надлежащего качества торгового обслуживания населения, соблюдению субъектами хозяйствования законодательства в области торговли, защиты прав потребителей, рекламной деятельности в рамках Указа Президента Республики Беларусь от 6 июня 2025 г. № 227 «О повышении эффективности контрольной (надзорной) деятельности».

За истекший период 2026 года (по состоянию на 01.07.2026) отделом торговли и услуг райисполкома во взаимодействии с заинтересованными службами проверен 61 торговый объект. По результатам надзорных мероприятий приняты следующие меры реагирования:

субъектам хозяйствования направлено 18 рекомендаций по устранению выявленных недостатков;

вынесено 3 предписания (требования) о запрете реализации товаров с истекшими сроками годности (некачественная продукция оперативно изъята из оборота);

за допущение значительных правонарушений, создающих угрозу жизни и здоровью населения, а также за нарушения установленного порядка формирования розничных цен начаты административные процессы в отношении индивидуального предпринимателя.

Рост обращений по вопросам образования составил 131,3% или плюс 5 обращений (2025-16, 2026-21).

Анализ обращений показывает, что больше всего обращений идет по вопросам работы учреждений общего среднего образования, которые затрагивают отношения между учащимися в классе, педагогами и законными представителями, травмирование учащихся.

Значительное место занимают вопросы семейного неблагополучия (несогласие с постановкой в СОП), вопросы, связанные с разрешением споров по установлению опеки.

Из 21 обращения частично факты подтвердились только по 5, даны разъяснения по 15 обращениям, 1 обращение было отозвано. С выездом на место рассмотрено 4 обращения.

Отделом образования райисполкома принимается ряд мер по устранению причин, порождающих обращения граждан в вышестоящие и контролирующие органы.

На совещаниях (26.03.2026, 24.04.2026, 28.05.2026, 09.06.2026) руководителям учреждений образования было поручено принять меры

по недопущению роста обращений граждан, поступающих в вышестоящие и контролирующие органы, в том числе через активизацию информационно-разъяснительной работы среди всех участников образовательного процесса, при обращении законных представителей обучающихся не допускать формализма, оперативно решать возникающие проблемные вопросы.

С целью упреждения обращений граждан, разъяснения возникающих вопросов начальник отдела образования проводит встречи с трудовыми коллективами учреждений образования, с законными представителями обучающихся. За отчетный период проведено 8 встреч.

Начальник отдела образования райисполкома, заместитель начальника отдела образования райисполкома проводят личные приемы граждан, «прямые телефонные линии» (согласно утвержденному графику). За 6 месяцев 2026 года начальником отдела проведено 6 «прямых телефонных линии» (в ходе которых обращений не поступало) и 11 личных приемов; заместителем начальника проведено 13 личных приемов.

Для разъяснения вопросов, входящих в компетенцию отдела образования, ежемесячно начальник отдела принимает участие в выездных личных приемах граждан.

Во всех учреждениях образования в мае 2026 года проведены родительские собрания, на которых обсуждались актуальные вопросы работы.

В июне 2026 года руководители учреждений образования выступили в трудовых коллективах на 15 предприятиях города по вопросам работы учреждений образования и по вопросам безопасности детей в летний период (акция «Шаг навстречу»).

Основная проблема, поднимаемая в обращениях, поступающих в райисполком по вопросам социальной защиты, это размер пенсий, который по убеждению заявителей не позволяет им обеспечить достойные условия жизни. По тем же причинам люди пишут и по поводу оказания материальной помощи, установлению льгот. В рамках организации работы по принятию дополнительных мер по снижению количества обращений граждан и с целью повышения информирования граждан по вопросам пенсионного законодательства управлением по труду, занятости и социальной защите Речицкого районного исполнительного комитета (далее – управление) принимаются следующие меры:

разъяснительная работа с населением по вопросам действующего законодательства о пенсионном обеспечении, в том числе о порядке

назначения пенсий, оказания социальной помощи, выплаты пособий, проводилась путем размещения статей на страницах газеты «Дняпровец». За январь-июнь 2026 года по данной тематике опубликовано 5 статей;

в управлении продолжена работа по разъяснению норм пенсионного законодательства и условий назначения пенсий (при обращении граждан специалистами управления с 8.30 до 17.30 в будние дни), по результатам которой проводится анализ с целью определения тематики вопросов для ежемесячного размещения информации в рубрике «Вопрос-ответ». За период январь-июнь 2026 года размещено 4 вопроса пенсионного законодательства, 3 вопроса социальной защиты;

организовано проведение 3-х семинаров-совещаний со специалистами организаций, предприятий и учреждений, ответственными за подготовку документов для назначения пенсий (далее – ответственные специалисты), на тему «О применении пенсионного законодательства» (25.02.2026 с представителями учреждений образования (школы), 19.03.2026 – сельскохозяйственных учреждений, 25.06.2026 – с представителями промышленных предприятий района). При проведении семинаров ответственным специалистам разъясняются нормы и требования пенсионного законодательства, в том числе подготовке документов для назначения пенсии, сроков их подачи, исчислению общего и льготного (при его наличии) стажа и др. Для участия в семинарах приглашаются представители Речицкого районного отдела Фонда социальной защиты Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь, государственного предприятия «Стравита»;

еженедельное (каждую среду с 17.00 до 18.30) проведение «Пенсионной приемной» (за январь-июнь 2026 года – 24 приемных, 15 человек). Информация о проведении «Пенсионной приемной» ежемесячно размещается в районной газете «Дняпровец», на интернет-странице управления.

С целью повышения информированности граждан по вопросам пенсионного законодательства, разъяснения прав и обязанностей граждан, связанных с назначением пенсий, а также принятия дополнительных мер по снижению письменных обращений граждан в управлении со второго квартала 2026 года реализуется проект «Ваше пенсионное дело: знай свои права и гарантии», в рамках которого организованы выездные приемы в Василевичский городской исполнительный комитет, Заречский поселковый исполнительный комитет, сельские исполнительные комитеты Речицкого района (далее –

горпоссельисполкомы) по предварительному консультированию граждан по разъяснению норм пенсионного законодательства на 2 квартал 2026 года (далее – предварительное консультирование граждан).

Во втором квартале 2026 года предварительное консультирование граждан проведено в Озерщинском сельском исполнительном комитета (далее – сельисполком) (22.04.2026), Жмуровском сельисполкоме (29.04.2026, 2 человека), Солтановском сельисполкоме (13.05.2026, 1 человек), Василевичском горисполкоме (24.06.2026, 5 человек). Перед проведением выездного консультирования граждан организуется анонсирование данного мероприятия посредством мессенджера Вайбер – группы горпоссельисполкомов, интернет-страницы управления, Телеграмм-канала райисполкома (Речицкий райисполком, Чат_Речица_важно, Речица_важно).

Информационный материал по вопросам пенсионного обеспечения, размещенный на интернет-странице управления сайта Речицкого райисполкома, поддерживается в актуальном состоянии. В рамках информирования граждан во втором квартале дополнительно на интернет-странице управления были размещены информационные материалы:

о возможных схемах мошенничества «Осторожно мошенники» (для граждан пенсионного возраста);

о государственных гарантиях и льготах семьям, воспитывающим детей.

Кроме того, с целью защиты прав и законных интересов граждан, связанных с правом граждан на трудовую пенсию на организации и предприятия района направлено информационное письмо о разъяснении норм пенсионного законодательства нанимателями (исх. от 24.06.2026 № 01-22/3366).

Разъяснительная работа с населением по вопросам действующего законодательства о пенсионном обеспечении, социальной защиты граждан будет продолжена во втором полугодии 2026 года. По состоянию на 01.07.2026 начальником управления по согласованию с председателем Речицкого районного Совета депутатов утвержден график выездных приемов в горпоссельисполкомы по предварительному консультированию граждан по разъяснению норм пенсионного законодательства на 3 квартал 2026 года.

Вопросы транспорта приросли на 2 обращения (2026-10, 2025-8). Наибольшее количество обращений поступило по вопросам, касающимся перевозок пассажиров автомобильным, городским, электрическим транспортом (8).

Вместе с тем, работа по повышению качества транспортного обслуживания и упреждению жалоб населения на работу транспорта ведется в районе на постоянной основе. Население Речицкого района стабильно обеспечивается пассажирскими перевозками в соответствии с социальными стандартами.

Филиалом «Автобусный парк № 3» ОАО «Гомельоблавтотранс» (далее – филиал – «Автобусный парк № 3»), выполняющим автомобильные перевозки пассажиров транспортом общего пользования, проводится постоянный мониторинг удовлетворения спроса населения на автомобильные перевозки пассажиров в регулярном сообщении, оперативно принимаются меры, направленные на обеспечение бесперебойного транспортного обслуживания населения.

Предложения по вопросам изменений схем и расписаний движения городских и пригородных маршрутов регулярного сообщения граждане и организации Речицкого района имеют возможность направить в адрес филиала «Автобусный парк № 3» (отдел перевозок, автостанция «Речица» и диспетчерская служба), а также коммунального транспортного унитарного предприятия «Гомельоблпассажиртранс», определенного оператором городских, пригородных, междугородных внутриобластных автомобильных перевозок пассажиров в регулярном сообщении в Речицком районе (далее – Оператор).

В случае необходимости организации дополнительных рейсов Оператором и филиалом «Автобусный парк № 3» проводится корректировка графиков и схем движения маршрутов городского и пригородного регулярного сообщения с учетом объективности и экономической целесообразности либо организуются новые маршруты.

С целью улучшения качества обслуживания населения Речицкого района и обеспечения комфортных перевозок пассажиров с начала 2026 года приобретено 6 единиц подвижного состава для обслуживания городских маршрутов (3 автобуса МАЗ 303 и 3 автобуса МАЗ 216).

Поступившие в январе-июне текущего года обращения жителей Речицкого района по вопросам транспортного обеспечения (в части организации дополнительных рейсов, оборудования новых автобусных остановок, изменения схем и графиков движения маршрутов) рассмотрены с учетом норм постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 мая 2003 г. № 724 «О мерах по внедрению системы государственных социальных стандартов по обслуживанию населения республики», пассажиропотока на пригородных маршрутах и их окупаемости.

Критические замечания в сфере транспортного обслуживания населения Речицкого района, высказанные гражданами в ходе выездных личных приемов и «прямых телефонных линий», проводимых руководством Речицкого райисполкома и Речицкого районного Совета депутатов (организация дополнительных автобусных остановок, дополнительных рейсов, изменение схем и графиков движения пригородных маршрутов), прорабатываются отделом совместно с филиалом «Автобусный парк № 3», Оператором, отделением Госавтоинспекции отдела внутренних дел Речицкого райисполкома, Речицким дорожно-ремонтно-строительным управлением №114 КПРСУП «Гомельоблдорстрой» и коммунальным унитарным предприятием «Речицкий райжилкомхоз». Решения о целесообразности (нецелесообразности) по указанным вопросам принимаются по результатам комиссионного обследования дорожных условий с учетом требований безопасности дорожного движения с выездом в населенные пункты Речицкого района.

На особом контроле отдела и Оператора находится деятельность автомобильных перевозчиков частной формы собственности, обслуживающих городские маршруты регулярного экспрессного сообщения.

Во исполнение Директивы Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» ежеквартально разрабатываются графики проведения «прямых телефонных линий» руководством райисполкома. За январь–июнь текущего года проведено 25 «прямых телефонных линий» (январь–июнь 2025 – 24), в ходе которых поступило 189 обращений (январь–июнь 2025–189). В ходе «прямых телефонных линий» с председателем райисполкома поступило 94 обращения (январь–июнь 2025 – 79).

Из 189 обращений рассмотрено 141 (2025-106) или 75% (2025-56,1%), остается на контроле 48 (2025-83) обращений. Из рассмотренных удовлетворено, в том числе частично 51 (2025-36) обращение или 36,2 % (2025-34%).

Из вышестоящих государственных органов на рассмотрение в райисполком поступило 32 обращения, аналогичный период прошлого года – 25, или 128%. Из 32 обращений 27 или 84,4% было направлено, минуя райисполком.

Причинами направления гражданами своих обращений в вышестоящие государственные органы стало нежелание обращаться в организации в соответствии с компетенцией, полагая, что направление

обращения в вышестоящие государственные органы позволит в более короткие сроки решить возникший вопрос.

На 7 обращений уменьшилось число коллективных обращений – 26 (январь-июнь 2025 - 33). Наибольшее количество коллективных обращений поступило по вопросам жилищно-коммунального хозяйства (13 или 50%). В соответствии с Директивой Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» практически все коллективные обращения рассматриваются с выездом на место.

Количество повторных обращений – 6 (январь-июнь 2025 -17). Анализ повторных обращений показывает, что основной причиной их поступления в большинстве случаев по-прежнему является преследование заявителем цели положительного решения интересующего вопроса без учета норм действующего законодательства. В повторных обращениях заявителями не приводятся какие-либо новые доводы или обстоятельства, а содержится просьба о повторной оценке доводов. Таким образом заявители, несмотря на принимаемые меры, своевременное и полное рассмотрение обращений, требуют решения своих сугубо личных проблем путем направления многочисленных обращений.

Из общего числа поступивших в райисполком обращений 55 решено положительно.

Силами ДРСУ №114 выполнены работы по ремонтному профилированию дорожного покрытия с точечной подсыпкой заниженных мест в д. Днепровец на участке от д. 38 до д. 56, ул. Молодежная и ул. Рабочая в д.Озерщина, выполнены работы по грейдированию дорожного полотна ул. Кирова в г.Речица.

КУП «Речицкий райжилкомхоз» выполнены работы:

по текущему ремонту съезда на ул. Опякина с ул.Снежкова в г.Речица с применением асфальтобетонной смеси, по ремонтному профилированию дорожного полотна проезда к жилому дому 24 А по ул. Первомайская в г.Речица, по сплошному асфальтированию придомовой территории по ул.Снежкова около жилого дома 30 в г.Речица, по частичной отсыпке заниженных мест дорожного полотна пер. Индустриального на участке от жилого дома 12 А по ул.Снежкова до ул. Пушкина в г.Речица, по ремонту придомовой территории многоквартирных жилых домов 18, 20 по ул. Молодежная, в г.Речица; по отсыпке заниженных мест ул.1-й,2-й, 3-й Тупик в г.Речица; по частичной отсыпке дорожного полотна пер. Новый от ул. Коммунистической роты

– перекресток пер. Новый – ул. Демидова с выездом на ул. Щорса в г.Речица; отловлено 1 безнадзорное животное в районе ул. Гомельская в г.Речица, ул. Красикова, район ГУО «Средняя школа №12 г.Речицы».

В отчетном периоде предписания и представления отделом по работе с обращениями граждан и юридических лиц не выдавались.

На постоянной основе отделом обеспечивается комиссионное рассмотрение обращений, содержащих жалобы на действия должностных лиц и другие социально значимые вопросы. Для работы привлекаются в соответствии с компетенцией и с учетом территориальности представители структурных подразделений райисполкома, других заинтересованных служб, а также, по согласованию, депутаты всех уровней.

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.