Об итогах работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в Речицкий райисполком за 9 месяцев 2024 года

В целях обеспечения прав и законных интересов граждан работа с обращениями граждан и юридических лиц является одной из приоритетных задач Речицкого райисполкома. Состояние данной работы, проводимой в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь, направленной на дальнейшую дебюрократизацию государственного аппарата в соответствии с Директивой Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» (далее – Директива), является одним из основных критериев оценки деятельности государственных органов, в связи с чем работа с обращениями граждан нуждается в постоянном совершенствовании, поиске новых форм обратной связи с населением.

За январь-сентябрь 2024 г. в райисполком поступило 760 обращений (январь-сентябрь 2023 г. – 567), что составляет 134 % к аналогичному периоду прошлого года или плюс 193 обращения, в том числе письменных 383 обращения (январь-сентябрь 2023 г. – 257), устных – 181 (январь-сентябрь 2023 г. – 190), электронных – 196 (январь-сентябрь 2023 г. – 120).

Анализ поступивших обращений в разрезе территориальной принадлежности заявителей показывает, что больше всего обращений поступает от жителей города.

В горпоссельисполкомы района поступило 122 обращения (январь-сентябрь 2023 – 151), что составило 81% к уровню прошлого года. Основное количество составляют устные обращения - 55,7%. В райисполком наибольшее количество обращений поступило от жителей Защебьевского сельсовета – 38, рост по названному совету составил 345,4% или +27 обращений.

Тематическая структура обращений граждан за последние годы значительно не меняется. По-прежнему больше всего граждан волнуют вопросы оказания коммунальных услуг, благоустройства и содержания населенных пунктов, в том числе содержание улично-дорожной сети – 270 обращений или 35,5 % от общего сегмента поступивших в райисполком обращений. Наибольший рост в отчетном периоде сформировался по вопросам оказания коммунальных услуг - 369,2% или плюс 35 обращений к уровню прошлого года. Из поступивших 66 обращений 34 поступило по вопросу отсутствия отопления, из 168 обращений по вопросам благоустройства 48 или 28,6 % связаны с подтоплением домовладений (ул. Куликовская, Путевая, Солтановская, Героев Бреста и др.). 16 или 9,5% - удаление деревьев.

С целью принятия мер по отводу поверхностных грунтовых вод в связи с подтоплением домовладений в микрорайоне «Вертолетная площадка» в проект объекта «Устройство покрытия дорог квартала индивидуальной застройки по Светлогорскому шоссе в г.Речица» (IV очередь) была внесена корректировка в части устройства ливневой канализации.

Рост обращений отмечается по вопросам жилищно-коммунального хозяйства 150% или плюс 134 обращения (2024-402, 2023-268), образования 161,1% или плюс 11 (2024-29, 2023-18), транспорта 300% или плюс 8 (2024-12, 2023-4), архитектуры и строительства 116,3% или плюс 8 обращений (2024-57, 2023-49), землеустройства и землепользования 127,3% или плюс 13 обращений (2024 - 52, 2023 - 39).

В целях снижения количества обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства:

граждане, проживающие в многоквартирном жилищном фонде, ознакамливаются с Правилами пользования жилыми помещениями, содержания жилых и вспомогательных помещений жилого дома в Республике Беларусь, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 21.05.2013г. №399;

систематически проводятся осмотры состояния дворовых территорий и улиц города на предмет освещенности в вечернее время;

при посещении мест общего пользования и жилых помещений особое внимание обращается на наличие признаков и использования помещений с целью распития спиртных напитков, употребления наркотических веществ, санитарное состояние жилых помещений и т.д. Проводится совместно с РОВД отработка малосемеек.

С целью упреждения направления обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства составлены и размещены на сайте райисполкома, опубликованы в газете «Дняпровец» учреждения «Редакция газеты «Дняпровец» графики текущего и капитального ремонта, ремонта дворовых территорий и дорог, Василевичским городским, Заречским поселковым, сельскими исполнительными комитетами активизирована разъяснительная работа в сообществах названных исполкомов в мессенджере Вайбер.

Проводимая работа по легализации самовольно занятых земельных участков, неразрешенные конфликтные ситуации между соседями стали причиной роста обращений по вопросам землеустройства и землепользования. В связи с образовавшимся ростом количества обращений по вопросам землеустройства и землепользования +13 (2024-52, 2023-39) управлением землеустройства райисполкома активизирована разъяснительная работа с жителями Речицкого района. Регулярно в средствах массовой информации размещаются сведения о наиболее острых проблемных вопросах в сфере землепользования (при рассмотрении земельных споров, рассмотрении вопросов о выделении и изъятии

земельных участков, деятельности садоводческих товариществ, гаражных кооперативов). Все обращения рассматриваются с обязательным выездом на место, встречей с заявителями, составлением рукописного акта на месте с внесением подписи заявителя.

Рост по вопросам архитектуры и строительства составил 116,3% или плюс 8 обращений к уровню прошлого года (2024-57, 2023-49) и образовался из-за проводимой отделом архитектуры и строительства работы по выявлению и изъятию сверхнормативного незавершенного строительства по Указу Президента Республики Беларусь № 87 от 7 февраля 2006 года и направлению гражданам уведомлений о предстоящем изъятии сверхнормативного незавершенного строительства, в том числе в связи с изменением строительных норм усадебной застройки в отношении устройства ограждений. Изменениями, вступившими в силу в октябре 2023 года, упразднены требования к ограждениям усадебной застройки (изменением №2 СН 3.01.03-2020 «Планировка и застройка населенных пунктов» исключены ряд требований, в том числе, устройство ограждения, дублирующего ограждения, исключены требования по высоте и светопрозрачности ограждений, установленных между соседними (смежными) земельными участками). 45% поступивших обращений связаны с недобрососедскими отношениями (законность строительства построек смежными землепользователями, соблюдение ими нормативных требований архитектурных и градостроительных норм, обязать соседей оборудовать слив, пересадить клумбу, высота забора и т.д.). 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. 16% обращений обусловлено обращениями справочно-консультативного характера, внесением предложений о строительстве детско-спортивных площадок, устройстве уличных указателей на белорусском языке.

Рост обращение по вопросам образования составил 161,1% или плюс 11 обращений. Общий анализ показал, что преобладает число обращений по вопросам работы учреждений образования и защиты прав и законных интересов детей. Отделом образования принимается ряд мер по сокращению количества обращений и устранению причин, порождающих обращения граждан в вышестоящие и контролирующие органы.

Для снижения количества обоснованных обращений граждан при принятии решений аттестационной комиссии о соответствии руководителя учреждения образования занимаемой должности будут ужесточены требования по эффективности работы с обращениями граждан в соответствующем учреждении;

будет проведена работа по повышению управленческой культуры руководителей учреждений образования;

будет продолжено проведение встреч с трудовыми коллективами учреждений образования и родителями;

в целях сокращения обращений граждан разъяснительного характера будет продолжено размещение актуальной информации на сайтах, информационных стендах отдела образования и учреждений образования, направление законным представителям учащихся и воспитанников посредством мобильных приложений Viber, Telegram;

совместно с субъектами профилактики в сентябре-октябре 2024 г. будет организовано проведение информационной акции «Мы за счастливое детство» в учреждениях образования района с участием субъектов профилактики для родительской общественности по разъяснению законодательства Республики Беларусь, касающегося вопросов защиты прав детей.

Рост обращений по вопросам транспорта 300 % или плюс 8 обращений (2024-12, 2023-4) связан с внесением предложений гражданами по изменению маршрутов движения Речица-Гомель, Речица-Заселье, Речица-Капоровка и возобновлению рейса Речица-Заречье, а также внесением предложений об обеспечении дополнительным транспортом к новорусскому кладбищу.

Вместе с тем ситуация на рынке автомобильных перевозок пассажиров в Речицком районе стабильная. Работа по недопущению снижения уровня транспортного обслуживания населения, изучению общественного мнения граждан, упреждению жалоб населения на некачественную работу транспорта, мониторингу пассажиропотока на маршрутах регулярного сообщения ведется в районе на постоянной основе. Социальные стандарты в области транспорта выполняются в полном объеме, оперативно принимаются необходимые меры, направленные на обеспечение бесперебойного транспортного обслуживания населения. С учетом мнения граждан принимались решения об улучшении созданных условий для обеспечения жизнедеятельности населения, не взирая на установленный минимальный социальный стандарт.

С учетом предложений жителей Речицкого района в январе-июне текущего года внесены изменения в графики движения маршрутов № 216 «Речица – Заселье» и № 217 «Речица – Городское кладбище»;

организованы дополнительные рейсы по маршруту № 220 «Речица – Заречье» и № 233 «Василевичи – Макановичи» (с одновременной оптимизацией части рейсов по маршруту № 229 «Василевичи – Защебье»);

изменена схема движения по маршруту № 853а-ТК «Гомель – Речица» через населенные пункты Жмуровка, Бронное и Горошков;

организовано движение по маршрутам № 528 «Гомель – Речица», № 504а «Гомель – Лоев» и № 504 «Гомель – Лоев» с заездом на остановочный пункт «Горошков»;

проведена замена подвижного состава на автобусы большей вместимости по маршрутам № 5 «Вокзал – Ритм» и № 7 «Автостанция – Вертолетная площадка»;

проводится работа по организации и проведению конкурса на право выполнения автомобильных перевозок пассажиров в регулярном сообщении по вновь разработанному городскому маршруту, связывающему микрорайоны «Вертолетная площадка» и «Сельхозтехника»;

прорабатывается вопрос организации работы общественного транспорта по улицам Горького и Набережная, расположенным в г. Речица.

Во исполнение Директивы ежеквартально разрабатываются графики проведения «прямых телефонных линий» руководством райисполкома. За январь - сентябрь текущего года проведено 36 «прямых телефонных линий» (январь-сентябрь 2023 – 33), в ходе которых поступило 384 обращения (январь-сентябрь 2023 года – 184). В ходе «прямых телефонных линий» с председателем райисполкома поступило 164 звонка (январь-сентябрь 2023 – 67).

Также начальниками структурных подразделений райисполкома и руководителями организаций и учреждений Речицкого района для разъяснения гражданам и юридическим лицам вопросов в пределах их компетенции за январь–сентябрь 2024 года проведено 257 (январь–сентябрь 2023 – 274) «прямых телефонных линий», в ходе которых поступило – 100 (январь–сентябрь 2023 – 79) звонков, из них начальниками отделов – 107 (январь–сентябрь 2024 – 103) «прямых телефонных линий», поступило 20 (январь–сентябрь 2023 – 11) звонков.

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. Вместе с тем «прямая телефонная линия» - это, в том числе, возможность для жителей оперативно решать вопросы, которые не терпят отлагательства и требуют оперативного вмешательства.

Из 384 обращений удовлетворено только 120 или 31 % от поступивших обращений (восстановлена подача теплоносителя, выполнены работы по замене поврежденного желоба водосточной системы в доме 10 по ул. Снежкова в г. Речица).

Из вышестоящих государственных органов на рассмотрение в райисполком поступило 54 обращения, аналогичный период прошлого года – 31, или 174,2%. Из 54 обращений 37 или 68,5% было направлено, минуя

райисполком (о решении вопроса с отоплением, об оказании помощи в подключении электричества к частному дому, о трудоустройстве, о снятии с учета нуждающихся в улучшении жилищных условий, о предоставлении некачественного арендного жилья, о неполучении детского пособия, о непредставлении книги замечаний и предложений в ОПС и др.).

Количество повторных обращений – 13 (2023-11). 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 содержатся просьбы 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 районный исполнительный комитет обращений 127 решено положительно, на 422 даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством (55,5%), 157 обращений или 20,6% находятся на рассмотрении и контроле.

Эффективной формой взаимодействия власти с населением являются выездные приемы граждан. Данная форма работы позволяет получать информацию о стиле работы как сельисполкома, так и государственных учреждений, оперативно решать наболевшие проблемы населения. За январь-сентябрь 2024 года руководством проведено 50 (январь-сентябрь 2023 г. – 46) выездных личных приемов, поступило 30 обращений (январь-сентябрь 2023 г. – 43), в том числе председателем райисполкома проведено 9 приемов, в ходе которых принято 11 граждан (январь-сентябрь 2023 проведено 9 приемов, принято 16 граждан).

В качестве примеров положительно решенных вопросов можно привести: ГП «УКС Речицкого района» выполнена прокладка абонентских вводов линии связи (интернета) к жилому дому по ул.А.Дюбко,18, филиалом «Речицаводоканал» КПУП «Гомельводоканал» выполнены работы по благоустройству раскопанной ямы после устранения порыва канализации на перекрестке улиц Мира-Садовая в аг. Холмеч, КУП «Речицкий райжилкомхоз» произведены работы по ремонту проезда к жилым домам №23,24,25 по ул. Строителей, являющегося подъездом к дополнительному входу на территорию ГУО «Детский сад №2 «Светлячок», выполнены работы по ремонту кровли жилого дома по ул.Молодежная,6А в г.Речица.

Во исполнение статьи 28 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» осуществляется контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. Так, в отчетном периоде отделом проведено изучение состояния работы с

обращениями граждан и юридических лиц, осуществления административных процедур в Пересвятовском, Ровенскослободском, Глыбовском, Борщевском, Вышемирском, Заспенском, Солтановском сельских исполнительных комитетах, в 79 учреждениях образования г. Речица и Речицкого района.

Значительное внимание уделяется повышению квалификации работников, деятельность которых непосредственно связана с обращениями граждан и юридических лиц. С этой целью отделом ежеквартально проводятся онлайн семинары – учебы с управляющими делами Василевичского городского, Заречского поселкового, сельских исполнительных комитетов.

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.