

Ориентир местной вертикали заключается в поддержании населения и постоянном общении с гражданами, основа работы – внимание к людям и их проблемам. Работа с обращениями граждан на сегодняшний день - одно из важнейших направлений деятельности всей системы государственного управления Республики Беларусь. Именно она обеспечивает защиту прав и законных интересов человека, способствует повышению качества жизни людей, созданию условий для свободного развития личности.

В райисполком в первом полугодии 2024 г. всего поступило 116 обращений, что на 9 обращений или 8,4 % больше прошлого отчетного периода (107 обращений). Разбивка поступивших обращений выглядит следующим образом: 45 (1-ое полугодие 2023 г. – 48) – в письменной форме (38,8 % корреспонденции), 41 (1-ое полугодие 2023 г. – 20) – в форме электронного документа (35,3 % корреспонденции) и 30 (1-ое полугодие 2023 г.– 39) – в устной форме (25,9 % от общего количества поступивших обращений).

В сельисполкомы района поступило 48 обращений (1-ое полугодие 2023 г. – 230), что составило 20,9 % к уровню прошлого года. Снижение количества обращений произошло в большинстве сельисполкомах и как правило - за счет уменьшения поступления устных обращений.

Анализируя территориальную составляющую поступивших обращений возможно отметить, что от жителей города поступило 23 обращения (1-ое полугодие 2023 г. – 23), от иногородних жителей 43 обращения (1-ое полугодие 2023 г. – 34), от сельчан – 47 (1-ое полугодие 2023 г. – 50) и 3 – анонимных.

В отчетном периоде поступило 3 повторных обращения, по вопросам благоустройства гражданского кладбища, нарушения правил общественного поведения несовершеннолетними, ремонта дороги к н.п. Высокая Грива.

В поступивших 12 коллективных обращениях (1-ое полугодие 2023 г. – 8), количество которых в отчетном периоде в сравнении с аналогичным периодом прошлого года увеличилось на 4 обращения, гражданами поднимались вопросы ремонта и содержания жилищного фонда, по организационным вопросам деятельности садоводческих товариществ, ремонта дорог в сельской местности, оказания содействия в погашении кредиторской задолженности сельскохозяйственным предприятием. По пяти обращениям вопросы решены (ремонт системы водоснабжения, входной группы подъезда многоквартирного жилого дома, кровли многоквартирного жилого дома, дорожного полотна улиц в населенных пунктах Уваровичского и Морозовичского сельсоветов). На коллективное обращение членов садоводческих товариществ даны

разъяснения. Часть вопросов находятся на контроле в райисполкоме до полного их разрешения.

Анализ содержания поступивших обращений свидетельствует, что их общая структура снова сохраняет традиционный характер: по-прежнему в обращениях граждан доминируют вопросы жилищно-коммунального, дорожного хозяйства, благоустройства и содержания населенных пунктов. Обращений данных тематик в райисполком в январе-июне 2024 г. поступило 60 (1-ое полугодие 2023 г. – 43), что на 46, 5 % больше базисного периода и 51,7 % от общего количества поступивших в райисполком обращений. В отчетном периоде острыми оставались вопросы необходимости проведения ремонтных работ жилищного фонда - 13 обращений (1-ое полугодие 2023 г. – 14), содержания улично-дорожной сети, подтопления придомовых территорий - 19 обращений (1-ое полугодие 2023 г. – 12). В два раза увеличилось количество обращений по вопросам ремонта дорог. Стоит отметить, что в 1-ом полугодии 2024 г. выполнено регламентных работ по текущему ремонту дорожных покрытий более чем на 7 тыс. кв. м. Людям хотят помочь и думают о них: руководство района ходатайствовало перед вышестоящим органом по увеличению размера финансирования для возможности продолжения дорожно-ремонтных работ.

На уровне базисного периода осталось количество поступивших в райисполком обращений по вопросам сфер агропромышленного комплекса, торговли, труда, социального обеспечения. Уменьшилось количество обращений, где население поднимает вопросы землеустройства и землепользования, на 4 обращения или 33 %. Меньше на 2 обращения в сравнении с прошлым аналогичным период в райисполком обратилось граждан по вопросам образования.

Нужно отметить, что деятельность местных органов власти района по решению социально значимых для граждан вопросов позволила снизить количество обращений по ряду направлений: труда и занятости населения, культуры и спорта, по вопросам, архитектуры и строительства, образования, финансов и налогообложения, здравоохранения.

В целях обеспечения своевременного и эффективного решения вопросов населения райисполкомом проводятся личные приемы, согласно утвержденным графикам как руководством райисполкома, так и начальниками структурных подразделений. В январе-июне 2024 г. в райисполкоме проведено 73 личных приемов граждан и представителей юридических лиц руководством райисполкома. Всего обратилось 79 граждан, принято – 29, по 50 обращениям вопросы решены либо даны разъяснения до приема (1-ое полугодие 2023 г. проведено 78 личных

приемов, принято 36 граждан). Организованы и функционируют горячая линия и прямые телефонные линии. С целью налаживания с населением диалога прямого действия, в первом полугодии 2024 г. проведено 26 прямых телефонных линий и принято 65 обращений (1-ое полугодие 2023 г. – 23 и 35 соответственно).

Как правило, поступающие обращения требуют дополнительного рассмотрения и выполнения определенных видов работ, в связи с чем ставятся на контроль. Всесторонний анализ телефонных обращений позволяет выделить наиболее болевые точки, особенности происходящих процессов. И, как следствие, выявить направления, на которых нужно сконцентрировать усилия. Анализ звонков показывает, что наибольшее их количество поступает по вопросам жилищно-коммунального и дорожного хозяйства (отопление, горячее водоснабжение, благоустройство внутридворовых территорий, ремонт дорог, водоотведение). Прямое общение с людьми дает возможность на ранних стадиях выявлять общественно значимые проблемы в районе, своевременно принимать меры по устранению причин их возникновения.

Анализ работы с обращениями показал, что все они рассмотрены в установленные законодательством сроки. Из общего количества обращений 33 поставлены на контроль. Это обращения, требующие проведения работ по благоустройству в населенных пунктах, ремонту и содержанию улично-дорожной сети, подъездных дорог к сельским населенным пунктам.

Из вышестоящих государственных органов на рассмотрение в райисполком поступило 2 обращения. Анализ содержания обращений, поступивших из вышестоящих органов, свидетельствует о сохранении традиционного характера: граждан волнуют проблемы жизнеобеспечения. Так, в отчетном периоде поступали обращения по вопросу содержания подъездной дороги к сельскому населенному пункту и по вопросу размера начисляемой заработной платы в сельскохозяйственном предприятии. Необходимо отметить, что факты и доводы, обозначенные в обращении, по результатам рассмотрения, не нашли своего подтверждения. Состояние дороги, заявленной в обращении, было ухудшено ввиду погодных условий: выпадения обильных атмосферных осадков.

В июне-январе 2024 г. рабочей группой райисполкома была изучена работа и эффективность мер, принимаемых для выполнения требований Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О де бюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», в ряде сельских исполнительных комитетах. В общем, работа с населением в проверенных сельисполкомах проводится в соответствии с требованиями

законодательства, соблюдением порядка и времени проведения приемов граждан и представителей юридических лиц.

Стремительное развитие цифрового поля позволило представителям местных органов власти вступить в прямой диалог с жителями района посредством чат-ботов в мессенджерах, куда граждане обращаются с просьбой о помощи в решении волнующего вопроса. Сообщения оперативно фиксируются и берутся в работу. Стоит отметить, что активная работа редакции районной газеты «Авангард» по расширению своего присутствия в социальных сетях и мессенджерах позволила заметно расширить интернет-аудиторию.

Напоминаем, что 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).