МАТЕРИАЛЫ

для членов информационно-пропагандистских групп

(ноябрь 2022 г.)

**ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО:**

**ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ**

*Материал подготовлен на основе информации, Министерства антимонопольного регулирования и торговли, Министерства жилищно-коммунального хозяйства,*

*Министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды, Министерства энергетики Республики Беларусь, материалов республиканского семинара-совещания ”Актуализация методов и форм работы с населением на местном уровне“ (9–10 июня 2022 г.), государственных СМИ*

Жилищно-коммунальное хозяйство (далее – ЖКХ) – наиболее близкая людям сфера, поскольку включает большинство сторон нашей повседневной жизни: качественная питьевая вода, тепло в доме, ремонт подъездов, надежность работы лифтов, своевременный вывоз мусора, озеленение населенных пунктов и многое другое.

***Справочно:*** *В состав ЖКХ входят жилищное хозяйство, водоснабжение   
и водоотведение, коммунальная теплоэнергетика, благоустройство   
и санитарная очистка населенных пунктов, озеленение городов и др.*

Сфера ЖКХ традиционно находится на особом контроле Главы государства. *”****Основным критерием эффективности работы нашего коммунального хозяйства является оценка со стороны рядового потребителя.*** *Мы все понимаем, что услуги ЖКХ – основа качества жизни людей. Если в квартире у человека тепло, в кране хорошая вода, в подъезде и во дворе порядок, то и слова в ваш адрес будут только положительные“*, – особо отметил Президент Республики Беларусь **А.Г.Лукашенко**, на совещании по вопросам функционирования ЖКХ   
5 апреля 2022 г.

**1. НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ ЖКХ И МЕХАНИЗМЫ ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ**

**1.1. Жилищный фонд, его содержание и эксплуатация**

Жилищный фонд страны насчитывает свыше 1,5 млн. жилых домов общей площадью около 267 млн. кв. м, в том числе около 170 млн. кв. м (64%) – в многоквартирных домах. В государственной собственности находится менее 6% жилой недвижимости, остальные 94% – частная собственность граждан и юридических лиц.

*(В Октябрьском районе насчитывает свыше 5,6 тыс. жилых домов общей площадью около 462 тыс. кв. м. В государственной собственности находится менее 5,7% жилой недвижимости, остальные 94,3% – частная собственность граждан и юридических лиц)*

Каждый человек отдает предпочтение уютным и комфортным условиям проживания. Предоставление таких условий лежит на жилищно-эксплуатационных службах, в чьи непосредственные обязанности входит содержание жилфонда. **В Беларуси проводится единая политика в отношении эксплуатации жилищного фонда** независимо от форм собственности организаций ЖКХ.

Результатом проведения последовательной политики в области эксплуатации жилищного фонда является **крайне низкая площадь ветхих и аварийных жилых домов** (не превышает 0,1% от общей площади жилья, *в Октябрьском районе, в настоящее время, таковых нет*). Более того, **ежегодно увеличиваются объемы ввода жилья после капитального ремонта** в целях улучшения эксплуатационных показателей жилфонда.

***Справочно:***

*С 2010 по 2021 год* ***объемы ввода жилья после капитального ремонта увеличились более чем в 2 раза*** *(с 1,4 до 3,4 млн. кв. м), что позволило довести удельный уровень капремонта в 2021 году до 2,8% от обслуживаемой площади.*

*(В Октябрьском районе в 2020 году введено после капитального ремонта 1690 кв.м., в 2021 – 1750 кв.м., в текущем году – 2470 кв.м.)*

В республике установлены **единые подходы к проведению, планированию и финансированию капитального ремонта**, а также перечень видов работ, финансируемых за счет средств, направляемых на капитальный ремонт жилфонда *(постановление Совета Министров Республики Беларусь от 21 апреля 2016 г. № 324)*.

Необходимость проведения капитального ремонта определяется на основании обследования жилого дома и срока его службы. Списки нуждающихся в капитальном ремонте домов формируются местными исполнительными органами с перспективой на год, на 5 лет и размещаются в средствах массовой информации, на интернет-сайтах исполнительных комитетов, местных администраций районов в городах.

Отчисления на капремонт жилфонда производят все без исключения жители многоквартирных домов *(на 1 ноября 2022 г. тариф составляет 0,1958 руб. за 1 кв. м ежемесячно)*.

Белорусское государство оказывает поддержку гражданам путем субсидирования данного вида услуг: **за счет бюджетных средств предусмотрены механизмы реализации энергоэффективных мероприятий в жилищном фонде** *(утепление фасада жилого дома, установка счетчиков тепла, замена системы отопления)* с последующим возмещением собственниками жилых помещений части стоимости мероприятий (до 50%) в течение 10 лет равными ежемесячными платежами.

***Справочно:***

*Тепловая модернизация 50 многоквартирных домов приводит   
к сокращению финансовых затрат на субсидирование оплаты тепловой энергии для населения из бюджета на 520 тыс. руб. ежегодно.*

*Например, в месяц отопительного периода потребление тепловой энергии двухкомнатной квартирой площадью 48 кв. м в среднем составляет 1 Гкал; после проведения тепловой модернизации – уменьшится на 30% и составит 0,7 Гкал. Экономия по субсидированному тарифу для населения составляет порядка 6,5 белорусских рублей.*

Это стало возможно благодаря положениям **Указа Президента Республики Беларусь от 4 сентября 2019 г. № 327 ”О повышении энергоэффективности многоквартирных жилых домов“** (далее – Указ № 327), который устанавливает механизм снижения теплопотребления жилого дома, позволяет повысить комфортность проживания граждан и предоставляет гражданам финансовую поддержку.

Согласно Указа № 327, **решение граждан** об участии в энерго-эффективных мероприятиях **является добровольным**, при этом собственники сами выбирают необходимые виды работ из предлагаемого перечня.

Указом № 327 установлено, что все работы по реализации энергоэффективных мероприятий выполняются за счет бюджетных средств, а **граждане** (собственники) **возмещают затраты только после их реализации**. Размер возмещения определяется **пропорционально доле** каждого **собственника** в общей площади жилых или нежилых помещений.

Поскольку в нашей стране поддержка семьи является национальным приоритетом, **государство оплатит конкретной семье размер превышения** **платы** за потребленные жилищно-коммунальные услуги (в пределах установленных норм)с учетом платы за реализацию энергоэффективных мероприятий, **если** **плата будет превышать определенную долю в их совокупном доходе** *(20% в городе или 15% в сельской местности)*.

**1.2. Развитие систем питьевого водоснабжения и водоотведения (канализации)**

Вопросы обеспечения населения качественной питьевой водой являются одной из важнейших задач белорусского государства, решение которой напрямую влияет на улучшение жизни людей.

По данным Министерства жилищно-коммунального хозяйства (далее – МЖКХ), **в 2020 – 2021 гг. построено** **68,52 км сетей водоснабжения и 48,51 км сетей водоотведени**я (канализации), что позволило повысить комфортность проживания населения (преимущественно в сельских населенных пунктах).

В целях создания комфортной среды проживания в Беларуси реализуется **подпрограмма ”Чистая вода“** в рамках Государственной программы ”Комфортное жилье и благоприятная среда“ на 2021 – 2025 годы. К основным задачам подпрограммы относятся: обеспечение потребителей водоснабжением питьевого качества, обеспечение населения централизованными системами водоснабжения и водоотведения, повышение качества очистки сточных вод и надежности систем водоснабжения и водоотведения.

***Справочно:***

*В рамках подпрограммы ”Чистая вода“ за 2021 год построена  
201 станция обезжелезивания воды (в планах к 2025 году – 800, в том числе в Октябрьском районе 2 – в населенных пунктах Шкава и Лавстыки), переподключено 12 населенных пунктов к централизованной системе водоснабжения с водой питьевого качества (в планах к 2025 году – 100).*

В целом в Республике Беларусь построена 871 станция обезжелезивания воды, 61 населенный пункт переподключен   
к существующей централизованной системе водоснабжения с водой питьевого качества. Ежегодно выполняется замена сетей водоснабжения и водоотведения со сверхнормативными сроками эксплуатации в объеме не менее 3% от общей протяженности со сверхнормативным сроком эксплуатации. В результате доступ к качественной питьевой воде получили более 500 тыс. человек, проживающих преимущественно   
в сельской местности.

За текущую пятилетку планируется также повысить качество очистки сточных вод путем строительства и модернизации более   
70 объектов очистных сооружений сточных вод; строительство около   
300 водозаборных скважин; перевод г.Минска на водоснабжение из подземных источников и иные мероприятия, направленные на обеспечение потребителей водой питьевого качества.

**1.3. Повышение надежности, технологической и экономической эффективности теплоснабжения**

Теплоснабжение – это не только одна из наиболее важных жилищно-коммунальных услуг, но и самая дорогая.

***Справочно: Граждане возмещают лишь около 20% затрат*** *на потребляемую тепловую энергию,* ***остальные 80% покрываются бюджетом****. Так,   
за 1 Гкал население платит по тарифу 21,75 рубля (общий тариф на сегодняшний день), в то время как себестоимость 1 Гкал составляет 118,95 рубля. Остальное доплачивает государство.*

Примечательно, что **в Беларуси курс на энергосбережение осуществляется не за счет запретов и уменьшения подачи тепла (как сейчас происходит в Европе), а при помощи гораздо более разумных   
и эффективных мер**.

***Справочно:*** *Например, в настоящее время к неординарным мерам прибегают  
 в* ***ФРГ****: в спортзалах г.Ганновера планируется поддерживать температуру не выше 15 градусов; в г.Мюнхене отключили горячую воду в офисах; власти земли Баден-Вюртемберга предложили населению отапливать в квартирах лишь одну комнату и вместо душа ”обтираться влажной тряпкой“. Цены производителей в Германии в сентябре выросли на 45,8% по сравнению с тем же месяцем прошлого года. Тарифы на газ для бытовых потребителей выросли на 29%, а на электричество – на 12%.*

*В* ***Нидерландах*** *постепенно прекращают работу теплицы, несмотря на то, что именно на них приходится почти 40% объема выращенных в Европе овощей. Соответственно, сокращаются рабочие места.*

*В* ***Польше*** *власти некоторых городов рассматривают варианты закрытия ряда офисов (в оставшихся температура составит   
18 градусов), бассейнов, отключения уличного освещения, создания уличных точек обогрева. Фиксируется резкий рост спроса на уголь.*

***Литовское правительство*** *приняло решение использовать для отопления г.Вильнюса загрязняющий окружающую среду мазут.   
В столичном районе Вилкпеде счет за квартиру площадью 40 кв. м составляет 73 евро.*

Частью государственной политики по укреплению энергетической безопасности страны стало **активное использование местных видов топлива**.

***Справочно:***

*Согласно информации Минэнерго, по объемам добычи* ***торфа*** *Беларусь занимает четвертое место в мире, по объему производств брикетов – первое.*

***Справочно:***

*В нашей стране* ***на местных видах топлива работают порядка 70% котельных ЖКХ*** *(в Октябрьском районе 92 %)**, а доля местных топливно-энергетических ресурсов в балансе котельно-печного топлива достигла 44,3% (в Октябрьском районе 92,1 %).*

Внедрение местных видов топлива имеет двойную выгоду: во-первых, используется отечественный ресурс: во-вторых, под него разрабатывается оборудование, что создает дополнительные рабочие места.

Так, активное развитие получили пеллетные производства *(пеллеты – гранулы биотоплива).* С 2019 года построено 16 новых заводов, всего – 21. Строительство этих предприятий в небольших регионах позволило создать около 200 новых рабочих мест. Ранее белорусские топливные гранулы полностью уходили на европейский рынок. В связи с введенными Западом санкциями в отношении продукции белорусской деревообработки активно осуществляется поиск новых торговых партнеров. К следующему отопительному сезону организации Минлесхоза планируют полностью перейти на отопление пеллетами.

Коммунальные предприятия **начали применять** простые в использовании **предизолированные трубы для подачи тепла** *(предварительно изолированные трубы, использование которых помогает сократить теплопотери; срок службы – около 50 лет)*.

***Справочно:***

*За прошлую пятилетку организациями ЖКХ заменено 3,1 тыс. км тепловых сетей (в Октябрьском районе – 4,1 км.), что позволило стабилизировать количество тепловых сетей со сверхнормативными сроками эксплуатации и увеличить протяженность тепловых сетей с использованием предизолированных труб.*

В связи с реализацией в нашей стране проекта по строительству Белорусской атомной электростанции **у потребителей расширился спектр использования электроэнергии**.

***Справочно:***

*За январь – август 2022 г. объем потребления электроэнергии населением для нужд отопления и горячего водоснабжения вырос   
в 1,8 раза по сравнению с аналогичным периодом 2021 года: со 162,5 млн. кВт·ч до 300,5 млн. кВт·ч.*

**Увеличение электропотребления для отопления и горячего водоснабжения** ведется по трем направлениям:

строительство нового электрифицированного многоквартирного   
и индивидуального жилья;

перевод многоквартирных жилых домов с печным отоплением на использование электроэнергии;

электрификация эксплуатируемого индивидуального жилищного фонда для целей отопления и горячего водоснабжения.

В этих целях на уровне Главы государства приняты стимулирующие тарифы, а также имеется возможность **возмещения части расходов граждан на электроснабжение эксплуатируемого жилищного фонда** *(Указ Президента Республики Беларусь от 14 апреля 2020 г. № 127 ”О возмещении расходов на электроснабжение эксплуатируемого жилищного фонда“).*

Электроэнергия для отопления, горячего водоснабжения, приготовления пищи – выгодное решение для частного сектора.

***Справочно:***

*В Беларуси на 1 июня 2022 г. около 31 тыс. бытовых абонентов перешли на расчеты по тарифам за электрическую энергию для нужд отопления и горячего водоснабжения (в Октябрьском районе более 200).*

**1.4. Совершенствование систем обращения с коммунальными отходами**

Национальная стратегия по обращению с твердыми коммунальными отходами (далее – ТКО) и вторичными материальными ресурсами (далее – ВМР) в Республике Беларусь на период до 2035 года(далее – Национальная стратегия) предусматриваетсовершенствование системы переработки и использования отходов.

***Справочно:***

*В Республике Беларусь* ***ежегодно образуется около 4 млн. т ТКО*** *(в Октябрьском районе в среднем – 1800 тонн). При этом 73% – это отходы потребления, образовавшиеся у населения, остальное – отходы объектов обеспечения жизнедеятельности человека.*

***С 2012 по 2021 год объемы сбора ВМР*** *(отходы стекла, полимерные отходы, отходы бумаги и картона)* ***увеличились в 2 раза*** *(соответственно 381,6 тыс. т и 790,6 тыс. т).*

К началу 2022 года **уровень использования коммунальных отходов составил 31,1%**, что в 3 раза больше, чем 9 лет назад. Поставлена задача достичь уровня использования коммунальных отходов к 2025 году – 64%, а к 2035 году – 90%.

Важную роль в вопросах совершенствования обращения с отходами играет **подпрограмма ”Цель 99“** Государственной программы ”Комфортное жилье и благоприятная среда“ на 2021 – 2025 годы. Ее суть сводится к тому, чтобы довести сбор ВМР и их переработку до 99%.

***Справочно:***

*Ежегодно растет количество контейнеров для раздельного сбора отходов: если в начале 2021 года в населенных пунктах насчитывалось более 290 тыс. таких контейнеров (включая размещенные в секторе индивидуальной жилой застройки) (в Октябрьском районе 133), то в ноябре т.г. эта цифра приближается к 300 тыс. (в Октябрьском районе 802, включая размещенные в секторе индивидуальной жилой застройки),*

В соответствии с Национальной стратегией реализуются следующие комплексы мероприятий по совершенствованию системы обращения   
с ТКО и ВМР:

**развитие инфраструктуры и совершенствование логистики**   
**и раздельного сбора отходов** – модернизация транспортного парка, контейнерного хозяйства, инфраструктуры сбора (контейнерные площадки, мусоропроводы);

**модернизация системы обращения с коммунальными отходами на основе перехода от районной системы управления отходами на региональный уровень** – в том числе создание 30 крупных комплексных объектов по сортировке и использованию ТКО, обслуживающих 3–6 районов;

***Справочно:****В 2022 году ведется строительство таких объектов в гг.Барановичах, Орше, Бобруйске. До 2025 года подобные региональные комплексы должны заработать в г.Волковыске и г.Минске.*

**энергетическое использование отходов** – внедрение технологии применения в цементной промышленности альтернативного **RDF-топлива**

*( твердое вторичное топливо – это топливо, полученное из отходов)*. Использование такого вида энергии уменьшит количество отходов, захораниваемых на полигонах, а также снизит потребление или даже полностью заменит природный газ и уголь на цементных заводах;

**внедрение технологий компостирования органической части ТКО** *(пищевые отходы, растительные остатки, отходы от уборки озелененных территорий)* – планируется, что к 2035 году захоронение коммунальных отходов на полигонах сократится на 38%. В 2021 году в г.Минске уже введена в эксплуатацию линия по компостированию органических отходов в УП ”Минскзеленстрой“.

**2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ТАРИФНОЙ ПОЛИТИКИ   
В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Установление тарифов на жилищно-коммунальные услуги для населения осуществляется при соблюдении основного принципа: **ежегодный платеж по** типовой **2-х комнатной квартире** площадью **48 кв. м с тремя проживающими** при нормативном потреблении услуг **не должен увеличиться более чем на 5 долл. США** в эквиваленте.

***Справочно:***

*Несмотря на происходящий в последние годы рост стоимости* ***услуг ЖКХ****, их* ***оплата занимает*** *относительно* ***невысокий удельный вес в расходах белорусских семей.*** *Так, в 2005 году на эти цели из семейного бюджета тратилось порядка 9% от общего объема потребительских расходов семьи, в 2015 году – 6%, в 2021 году – 6,4%.*

Избежать резкого увеличения доли жилищно-коммунальных услуг   
в расходах домашних хозяйств удается за счет поступательного повышения доходов населения и **снижения затрат на оказание ЖКУ**.

***Справочно:***

*За период с 2016 года по 2021 год экономия затрат по системе ЖКХ составила более 725 млн. рублей (по КЖУП «Октябрьское» - более 550 тыс.руб.). Основной упор делается на сокращении потребления топливно-энергетических ресурсов, потерь тепловой энергии и воды, а также на оптимизации численности штатных сотрудников, уменьшении накладных расходов.*

**В целях обеспечения государственной поддержки малообеспеченных и социально уязвимых слоев населения** по оплате жилищно-коммунальных услуг с 1 октября 2016 г. **функционирует** **система безналичных жилищных субсидий** (далее – БЖС). Это позволяет адресно оказать поддержку малообеспеченным гражданам или семьям при оплате жилищно-коммунальных услуг, если их затраты на эти цели превышают 20% от совокупного дохода семьи в городе и 15% – в сельской местности, при условии, что объемы потребления этих услуг находятся в пределах установленных законодательством норм и нормативов.

Предоставление субсидий осуществляется как на основе заявительного, так и выявительного принципа, предусматривающего автоматическое предоставление БЖС. Чтобы получить помощь по выявительному принципу, человеку ничего делать не нужно. Все сведения о нем находятся в единой информационной базе АИС ”Расчет – ЖКУ“. Предоставляется такая помощь социально уязвимым слоям населения (инвалидам, ветеранам, пенсионерам).

***Справочно:*** *Более 90% белорусских граждан субсидии получают по выявительному принципу.*

В соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от   
7 июня 2018 г. № 225 ”О безналичных жилищных субсидиях“ **система предоставления субсидий по выявительному принципу** **расширена за счет включения отдельных социально уязвимых категорий граждан**:

осуществляющих уход за детьми в возрасте до 3 лет, ребенком-инвалидом до 18 лет и получающих пособие в органах по труду, занятости и социальной защите;

получающих пособие по уходу за лицами, достигшими восьмидесятилетнего возраста, или инвалидом I группы.

***Справочно:***

*По итогам проведенного Институтом социологии Национальной академии наук Беларуси в сентябре 2022 г. республиканского телефонного опроса,* ***среди проблем, больше всего волнующих население, тарифы на коммунальные услуги находятся на 11 месте (19,6% опрошенных) из 17****.*

**3. УЛУЧШЕНИЕ БЛАГОУСТРОЙСТВА НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТОВ**

Чистая, ухоженная Беларусь – бренд, известный далеко за пределами нашей страны. Вопрос поддержания порядка на земле в нашей стране никогда не относился к числу второстепенных.

**Основными мероприятиями по благоустройству населенных пунктов в сфере ЖКХ** являются:

поддержание и восстановление санитарного и технического состояния придомовых территорий многоквартирных жилых домов;

содержание и ремонт объектов благоустройства, кроме наружного освещения, а также содержания и ремонта улично-дорожной сети населенных пунктов;

наружное освещение населенных пунктов;

содержание и ремонт улично-дорожной сети, включая ремонт мостовых сооружений, населенных пунктов;

реконструкция (модернизация) мостовых сооружений населенных пунктов.

В Беларуси установлен **норматив озелененности территорий населенных пунктов – 40%**. За последние три года уровень озелененности населенных пунктов вырос: **в некоторых районах он достигает 60–65%** *(в г.п.Октябрьский уровень озелененности составляет 62%).*

***Справочно:***

*В ходе реализации республиканского плана мероприятий по наведению порядка на земле* ***за январь – август 2022 г.****:*

*произведена посадка 397,563 тыс. деревьев (в Октябрьском районе – 11 475) и 223,395 тыс. кустарников (в Октябрьском районе – 1 790) на придомовых и иных территориях населенных пунктов;*

*высажено 17 867,116 тыс. цветов в населенных пунктах (в Октябрьском районе – 128 600);*

*высажено 12,086 тыс. деревьев и 9,48 тыс. кустарников вдоль автомобильных дорог.*

**Улучшение благоустройства населенных пунктов – это забота не только государства и соответствующих государственных служб, но и, в первую очередь, каждого из нас**.

Значительную роль в этом направлении играют **республиканские субботники**. Также в каждом регионе стали традиционными **месячники по благоустройству и озеленению придомовых территорий**.

Глава государства **А.Г.Лукашенко** на республиканском семинаре-совещании ”Актуализация методов и форм работы с населением на местном уровне“ в июне 2022 г. заявил: ***”Есть вопросы, которые люди могут и должны разделить с государством. Самое простейшее ‒ создавать уют и красоту своими руками и для себя, беречь чистоту в своих домах, дворах, на улицах в городах и поселках.*** *И как минимум сохранить то, что создано целыми поколениями белорусов до нас“*.

4.ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ ЖКХ. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Центром информационных технологий Мингорисполкома активно развивается **государственная** **информационная система ”Жилищно-коммунальное хозяйство“** (ГИС ЖКХ), которая объединяет в себе следующие ресурсы:

**автоматизированная система ”Диспетчерская служба“** (далее – Система);

**республиканский портал ”Моя Республика“ 115.бел** – своего рода ”публичная витрина“ Системы. При этом граждане могут подавать заявки как с помощью портала, так и используя мобильное приложение либо единый телефонный номер 115;

**автоматизированная информационная система ”Учет эксплуатационных затрат по жилому дому“** (АИС ”ДомУчет“) – осуществляет сбор, обработку и учет объективной информации о техническом состоянии жилых зданий в целях рационального распределения ресурсов, направляемых на поддержание жилищного фонда, и контроля эффективности их расходования. Система внедряется в г.Минске и ряде других городов. В дальнейшем планируется ее масштабирование на все регионы;

***Справочно:***

*Подробную информацию о ЖКХ Беларуси (в том числе об использовании соответствующих информационных ресурсов) можно получить на* ***Портале коммунальной грамотности gkx.by****, созданном на предприятии ”Жилкомиздат“.*

**За 2021 год** в МЖКХ и в организации ЖКХ поступило около **70 тыс. обращений граждан** *(в КЖУП «Октябрьское» - 46).* Это примерно на 3% меньше, чем в 2020 году *(8%)*.

Практика показывает, что введенная в Беларуси система обращений населения по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, удобна и эффективна. **С 1 января по 30 сентября 2022 г.** по единому короткому телефонному номеру 115 и посредством интернет-портала 115.бел поступило более **1,88 млн. заявок и претензий** *(по КЖУП «Октябрьское» - 3,9 тыс.)* (по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 11,9% меньше (*по КЖУП «Октябрьское» -* на 20% меньше), **оказано порядка 1,32 млн. консультаций**.

Осуществляется контроль за своевременным реагированием и качественным исполнением заявок граждан, поступающих в службу 115, в областях и г.Минске путем организации обратной связи с потребителем, в том числе с помощью автоматического обзвона.

Анализ структуры тематики поступивших обращений показывает, что для граждан наиболее **проблемными** остаются **вопросы** ремонта, эксплуатации и содержания жилищного фонда, благоустройства и содержания населенных пунктов, оказания коммунальных услуг, деятельности товариществ собственников.

Президент Республики Беларусь **А.Г.Лукашенко**, выступая 10 июня 2022 г. в г.Минске на семинаре-совещании ”Актуализация методов и форм работы с населением на местном уровне“ особо подчеркнул: ”***Принципы эффективной обратной связи и доверительного диалога власти с людьми являются основополагающими во всей работе административно-управленческого аппарата.***