**Об итогах работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в Петриковский районный исполнительный комитет**

**в 2023 году**

Работа с обращениями граждан является одной из важнейших задач государства по защите прав и законных интересов граждан, созданию условий для повышения качества жизни людей.

В 2023 году в Петриковский райисполком поступило 261 обращение (на 10 обращений меньше чем в 2022 году (2022 год – 271). Наиболее востребованными являются устные приемы, устные обращения составили 58% (151) от общего числа обращений.

*Из них:*

*68(26%) письменных, 151 (58%) устных, 42 (16%) электронных, (в 2022 году - 81 письменных (30%), 132 устных (49%), 58 электронных (21%)).*

Количественный анализ поступивших обращений от граждан и юридических лиц за представлен на слайде:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Классификация обращений** | **2023 год (% к прошлому году)** | **2022 год** | **Динамика**  **(-/+)** |
| Всего обращений,  *из них:* | 261 (96%) | 271 | -10 |
| *письменные* | 68 (84%) | 81 | -13 |
| *устные* | 151 (114%) | 132 | +19 |
| *электронные* | 42 (72%) | 58 | -16 |
| *Вид обращений:* |  |  |  |
| *предложение* | 0 | 0 | - |
| *заявление* | 247 (98%) | 252 | -5 |
| *жалоба* | 14 (74%) | 19 | +5 |
| *Повторные* | 4 (133%) | 3 | +1 |
| *Коллективные* | 21 (111%) | 19 | +2 |

*В 2023 году в сравнении с 2022 годом наблюдается снижение общего количества обращений на 10 (96 %), письменных на 13 (84%), электронных на 16 (72%). При этом наблюдается увеличение устных обращений на 19 (114%), коллективных на 2 (111%) и повторных обращений на 1 (133%).*

Из общего количества обращений 247 (95 %) это заявления, 14 (5%) жалобы.

Тематическая структура обращений остается стабильной и значительных изменений по сравнению с прошлым годом не имеется:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тематика поступивших обращений** | **кол-во** | **%** | **кол-во** | **%** | **Дина-мика** |
| **2023** | **2023** | **2022** | **2022** | **+/-** |
| **Жилищный фонд и ЖКХ** | **123** | **47,1** | **128** | **47,2** | **-5** |
| Экономика | - | - | - | - | - |
| Землевладение и землепользование | 5 | 1,9 | 10 | 3,7 | **-5** |
| Труд, занятость населения, охрана труда | 19 | 7,3 | 22 | 8,1 | **-3** |
| Образование и наука | 5 | 1,9 | 4 | 1,5 | **+1** |
| Архитектура и строительство | 11 | 4,2 | 6 | 2,2 | +5 |
| Агропромышленный комплекс | 2 | 0,8 | 3 | 1,1 | -1 |
| Органы внутренних дел | 2 | 0,8 | 3 | 1,1 | **-1** |
| Органы юстиции | 0 | 0 | 5 | 1,8 | **-5** |
| Культура. Физическая культура и спорт. Туризм. | 6 | 2,3 | - | - | +6 |
| Торговля. Потребительский рынок. | 10 | 3,8 | 8 | 3,0 | **+2** |
| Социальное и пенсионное обеспечение. | 4 | 1,5 | 6 | 2,2 | **-2** |
| Здравоохранение | 4 | 1,5 | 0 |  | **+4** |
| Информация и связь | 1 | 0,4 | 2 | 0,7 | **-1** |
| Транспорт | 16 | 6,1 | 3 | 1,1 | +13 |
| Гражданско-правовые споры | 0 | 0 | 2 | 0,7 | **-2** |
| Другие вопросы | 53 | 20,3 | 69 | 25,4 | **-16** |
| **Всего:** | **261** | **100** | **271** | **100** | **-10** |

Самой актуальной в обращениях по-прежнему остается жилищно-бытовая тематика– **123 обращения** или 47,1 % от общего количества.

Из них:

- 45 обращений *–*по вопросамблагоустройства населенных пунктов, содержания улично-дорожной сети;

-32 обращения- предоставление помещений государственного жилищного фонда: *арендного, социального жилья, общежития;*

-19 обращений -ремонт, эксплуатация жилищного фонда;

*-14* обращений - по вопросам оплаты за услуги по обращению с твердыми бытовыми отходами.

Также основными вопросами, поднимаемыми гражданами в обращениях явились:

-вопросы трудоустройства и выплаты заработной платы - 19 обращений (7,3 % от общего количества);

-вопросы по тематике транспорта – 16 (6,1%) такие как обустройство дополнительного остановочного пункта, транспортного сообщения, ремонт и подсыпка дорог – здесь следует отметить, что по данной тематике увеличение произошло на 13 обращений к уровню прошлого года;

- вопросы по тематике архитектура и строительства -11(4,2%) о возможности использования эксплуатируемого капитального строения, о строительстве квартиры с использованием семейного капитала, строительства гаража, установки электрического котла;

-вопросы торговли и предпринимательской деятельности - 10 (3,8%). - возобновление работы ранее действующих объектов торговли, об организации торговли продукцией личного подсобного хозяйства, о расширении торговых площадей;

За 2023 год не поступало обращений по вопросам экономики, органов юстиции, гражданско-правовых споров (по 0 обращений).

Из поступивших в райисполком **261 обращений**:

-положительно решены вопросы по 57 обращениям (21,8%),

- направлены разъяснения по 186 волнующим вопросам (71,3 %);

-отказано в удовлетворении 1 требования;

-решение проблемы находится на контроле по 17 обращениям.

Распределение количества обращений, поступивших в Петриковский райисполком, согласно административно - территориальному признаку представлено в таблице:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование сельисполкома | Количество | | | |
| 2023 год | % от общего кол-ва | 2022 год | +/- |
| Бабуничский | 4 | 1,5 | 5 | -1 |
| Голубицкий | 3 | 1,2 | 6 | -3 |
| Грабовский | 3 | 1,2 | 3 | 0 |
| Колковский | 1 | 0,4 | 2 | -1 |
| Комаровичский | 7 | 2,7 | 6 | **+1** |
| Конковичский | 8 | 3,1 | 4 | **+4** |
| Копаткевичский | 20 | 7,7 | 22 | **-2** |
| Копцевичский | 6 | 2,3 | 3 | **+3** |
| Лучицкий | 0 | - | 3 | -3 |
| Лясковичский | 13 | 5,0 | 8 | **+5** |
| Муляровский | 14 | 5,4 | 10 | **+4** |
| Мышанский | 3 | 1,2 | 6 | **-3** |
| Новоселковский | 9 | 3,5 | 5 | **+4** |
| Петриковский | 7 | 2,7 | 3 | +4 |
| Птичский | 7 | 2,7 | 2 | +5 |
| Челющевичский | 4 | 1,5 | 6 | **-1** |
| г. Петриков | 110 | 42,2 | 128 | **-18** |
| Иногородние | 42 | 16,1 | 49 | **-7** |
| Итого по району | 261 | **100** | 271 | **-10** |

Всего от жителей сельской местности в 2023 году поступило 109 обращений, что на 15 больше чем в 2022 году.

Одной из причин роста обращений от жителей сельской местности является недостаточная работа по своевременному принятию мер председателями сельисполкомов в отношении просьб жителей.

Так в сельские исполнительные комитеты поступило 183 обращения, что на 80 обращений ниже к уровню прошлого года.

За 2023 год в адрес Петриковского райисполкома поступило  
21 коллективное обращение, что на 2 обращения выше уровня прошлого года *(2022 год-19 обращений).*

Тематика коллективных обращений:

-благоустройство населенных пунктов, содержание улично-дорожной сети (7 обращений);

-ремонт, эксплуатация и содержание жилищного фонда (4 обращения);

-жилищно-коммунальные услуги (3 обращения);

- открытие (возобновление) работы торговли (3 обращения);

-другие вопросы (3 обращений);

-деятельность работы учреждений здравоохранения (1 обращение).

Удовлетворительно решены вопросы по 6 (28,6%) обращениям.

На 11 (52,4%) обращений даны разъяснения.

На контроле остаются 4 (19,1%) обращения:

Количество повторных обращений в 2023 году снизилось на 4 и составило 4 (2022-8).

В 2023 году руководством райисполкома проведено 136 личных приемов (2022 – 139) и принято 106 граждан -87% к 2022 году (122). В том числе председателем райисполкома проведено 22 приема, принято – 50 человек (2022 – 24/79).

В ходе подготовки личных приемов председателя райисполкома из записавшихся 77 граждан до начала приема службами райисполкома решено 27 вопросов, что и позволило снизить число устных обращений.

За 2023 год проведено 61 выездных приема руководством райисполкома, что в 2 раза больше чем в 2022 году (28), на которых принято 45 граждан (2022-25). В том числе председателем исполкома проведено 8 выездных приема (2022-10), принято 17 граждан (2022 – 10).

Для оперативного решения наиболее актуальных проблемных вопросов населения в Петриковском райисполкоме продолжена работа «горячей телефонной линии» на ежедневной основе, которая позволяет решить проблемные вопросы в реальном времени, не дожидаясь личного прима руководства райисполкома.

В 2023 году поступило 73 вопроса, взято на контроль по звонкам на «горячую телефонную линию» 27 обращений (за 2022 год – 51 обращение).

Положительно решены 14 вопросов (52%), даны разъяснения на 12 обращений (44%), на контроле остается 1 вопрос.

В 2023 году руководством райисполкома проведено 51 «субботняя прямая телефонная линия», в том числе председателем райисполкома – 2, в ходе которых поступило 75 обращений, что составило +5 к прошлому году (2022 (состоялось 52 «субботних прямых телефонных линий) – 70 обращений).

В основном вопросы касались вопросов жилищно-коммунального и дорожного хозяйства -66,7 %

На 46 обращений даны разъяснения, по 27 - вопросы решены удовлетворительно, остаются на контроле 2 обращения.

В целях определения социально-значимых проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства продолжена работа «прямой телефонной линии» начальником отдела жилищно-коммунального хозяйства, архитектуры и строительства Петриковского райисполкома и директором ГП «Петриковский райжилкомхоз» на еженедельной основе.

Так в 2023 году проведено «прямых телефонных линий»:

- начальником отдела жилищно-коммунального хозяйства, архитектуры и строительства райисполкома - 103, при этом поступило 35 обращений (положительно решено – 20, на 9 -даны разъяснения, 6 обращений остается на контроле);

-директором ГП «Петриковский райжилкомхоз» -101, поступило 107обращений (положительно решено – 43, на 49 -даны разъяснения, 15-находится на контроле).

Для комплексного решения проблем волнующих население на местах необходимо продолжать тесное взаимодействие с Советами депутатов всех уровней, органами территориального общественного самоуправления, СМИ, общественными объединениями. Ну и, конечно же, реальная помощь и забота о людях, без пустых обещаний, формализма и волокиты.

К тому же не следует забывать, что не умение вести диалог, нежелание выслушать гражданина, порой дают более отрицательный резонанс в обществе, чем нерешенная проблема.