**Об итогах работы**

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

**в 2024 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 2024 году в Петриковский райисполком поступило 210 обращений (на 51 обращение меньше, чем в 2023 году (2023 год – 261). Наибольшее количество обращений- письменные, их процент в общем объеме составил 51,4 от общего числа обращений.

*Из них:*

*108(52%) письменных, 76 (36%) устных, 26 (12%) электронных, (в 2023 году - 68 письменных (26%), 151 устных (58%), 42 электронных (26%)).*

Количественный анализ поступивших обращений от граждан и юридических лиц за представлен в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Классификация обращений** | **2024 год (% к прошлому году)** | **2023 год**  | **Динамика****(-/+)** |
| Всего обращений,*из них:* | 210 (80%) | 261 | -51 |
| *письменные* | 108 (159%) | 68 | +40 |
| *устные* | 76 (50%) | 151 | -75 |
| *электронные* | 26 (62%) | 42 | -16 |
| *Вид обращений:* |  |  |  |
| *предложение* | 0 | 0 | - |
| *заявление* | 204 (83%) | 247  | -43 |
| *жалоба* | 6 (43%) | 14  | -8 |
| *Повторные* | 2 (50%) | 4  | -2 |
| *Коллективные* | 16 (76%) | 21 | -5 |

*В 2024 году в сравнении с 2023 годом наблюдается снижение общего количества обращений на 51 (80 %), устных на 75 (50%), электронных на 16 (62%). При этом наблюдается увеличение письменных обращений на 40 (159%). В том числе снижение количества обращений по видам. Из них: коллективных обращений на 5 (76%) и повторных на 2 (50%).*

Из общего количества обращений 204 (97 %) это заявления, 6 (3%) 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** |
| **2024** | **2024** | **2023** | **2023** | **+/-** |
| **Жилищный фонд и ЖКХ** | **76** | **36,2** | **123** | **47,1** | **-47** |
| Экономика | 2 | 1,0 | - | - | +2 |
| Землевладение и землепользование | 6 | 2,9 | 5 | 1,9 | **+1** |
| Труд, занятость населения, охрана труда | 11 | 5,2 | 19 | 7,3 | **-8** |
| Образование и наука | 1 | 0,5 | 5 | 1,9 | **-4** |
| Архитектура и строительство | 5 | 2,4 | 11 | 4,2 | -6 |
| Агропромышленный комплекс | 0 | 0 | 2 | 0,8 | -2 |
| Органы внутренних дел | 3 | 1,4 | 2 | 0,8 | **+1** |
| Органы юстиции | 0 | 0 | 0 | 0 | **-** |
| Культура. Физическая культура и спорт. Туризм. | 5 | 2,4 | 6 | 2,3 | -1 |
| Торговля. Потребительский рынок. | 3 | 1,4 | 10 | 3,8 | **-7** |
| Социальное и пенсионное обеспечение. | 4 | 1,9 | 4 | 1,5 | **0** |
| Здравоохранение | 3 | 1,4 | 4 | 1,5 | **-1** |
| Информация и связь | 0 | 0 | 1 | 0,4 | **-1** |
| Транспорт | 8 | 3,8 | 16 | 61 | -8 |
| Гражданско-правовые споры | 1 | 0,5 | 0 | 0 | **+1** |
| Другие вопросы | 82 | 39,0 | 53 | 20,3 | **+29** |
| **Всего:** | **210** | **100** | **261** | **100** | **-51** |

Самой актуальной в обращениях по-прежнему остается жилищно-бытовая тематика– **76 обращений** или 36,2 % от общего количества.

Из них:

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

-14 обращений -ремонт, эксплуатация жилищного фонда;

*-*11обращений - по вопросам оплаты за услуги по обращению с твердыми бытовыми отходами;

-8 обращений- предоставление помещений государственного жилищного фонда: *арендного, социального жилья, общежития.*

Также основными вопросами, поднимаемыми гражданами в обращениях явились:

-вопросы трудоустройства и выплаты заработной платы - 11 обращений (5,2 % от общего количества);

-вопросы по тематике транспорта – 8 (3,8%), из которых вопрос ремонта и подсыпка дорог 5 обращений. Следует отметить, что по данной тематике произошло снижение в два раза количества обращений по сравнению с прошлым годом;

- вопросы землевладения и землепользования -6 или 2,9% в общем количестве обращений. Тематика обращений касалась вопросов установления границ земельных участков и предоставление земельных участков;

- вопросы по тематике архитектура и строительства -5(2,4%) о строительстве в соответствии с архитектурными нормами от границ земельного участка, о строительстве жилья, о подключении электроотопления, о некачественном выполнении работ подрядчиком при строительстве индивидуального жилого дома для многодетной семьи. *(чрезмерные растраты льготного кредита);*

-вопросы культуры и физкультуры и спорта - 5 (2,4%). – разрешения на сплав (4) и одно предложение выступления певца.

За 2024 год не поступало обращений по вопросам АПК, органов юстиции, информации и связи (по 0 обращений).

Из поступивших в райисполком **210 обращений**:

-положительно решены вопросы по 53 обращениям (25,2%),

- направлены разъяснения по 137 волнующим вопросам (65,2 %);

- отозвано заявителем 5 обращений;

- благодарность -1;

-отказано в удовлетворении 1 требования;

-решение проблемы находится на контроле по 13 обращениям.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование сельисполкома | Количество  | В расчете на 1000 чел. населения |
| 2024  | %  | 2023  | +/- | 2024год | 2023год |
| Бабуничский | 6 | 2,9 | 4 | +2 | 7,7 | 5,0 |
| Голубицкий  | 6 | 2,9 | 3 | +3 | 6,9 | 3,6 |
| Грабовский  | 1 | 0,5 | 3 | -2 | 2,2 | 6,1 |
| Колковский | 1 | 0,5 | 1 | - | 1,9 | 1,8 |
| Комаровичский | 3 | 1,4 | 7 | -4 | 5,3 | 11,4 |
| Конковичский | 3 | 1,4 | 8 | -5 | 6,3 | 16,2 |
| Копаткевичский | 18 | 8,6 | 20 | -2 | 5,5 | 6,0 |
| Копцевичский | 2 | 1,0 | 6 | -4 | 2,0 | 5,9 |
| Лучицкий | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - |
| Лясковичский | 13 | 6,2 | 13 | 0 | 10,0 | 10,0 |
| Муляровский | 15 | 7,1 | 14 | +1 | 9,6 | 9,2 |
| Мышанский | 2 | 1,0 | 3 | -1 | 1,4 | 2,1 |
| Новоселковский | 4 | 1,9 | 9 | -5 | 3,5 | 7,7 |
| Петриковский  | 4 | 1,9 | 7 | -3 | 4,3 | 7,4 |
| Птичский | 3 | 1,4 | 7 | -4 | 3,0 | 7,1 |
| Челющевичский | 10 | 4,8 | 4 | +6 | 12,5 | 4,8 |
| г. Петриков | 84 | 39,8 | 110 | -26 | 9,7 | 13,8 |
| Иногородние | 35 | 16,7 | 42 | -7 |  |  |
| Итого по району | 210 | 100 | 261 | -51 | 8,3 | 10,2 |

Всего от жителей сельской местности в 2023 году поступило 91 обращение, что на 18 меньше, чем в 2023 году.

В сельские исполнительные комитеты поступило 183 обращения, что на 65 обращений ниже к уровню прошлого года.

Недостаточно уделяется внимание решению проблем на местах в Лясковичском сельисполкоме 0 обращений/ в райисполком 13, Муляровский 3 в сельисполком/ 15 в райисполком.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование****исполкома** | **в сельисполком/РИК** | **в сельисполком** | **динамика** |
| **2024 год** | **2023 год** | +/- |
| Бабуничский | 6/6 | 16 | -10 |
| Голубицкий  | 2/6 | 7 | -5 |
| Грабовский  | 6/1 | 17 | -11 |
| Колковский | 20/1 | 5 | -15 |
| Комаровичский | 12/3 | 18 | -6 |
| Конковичский | 2/3 | 10 | -8 |
| Копаткевичский | 18/18 | 22 | -4 |
| Копцевичский | 24/2 | 24 | - |
| Лучицкий | 5/0 | 7 | -2 |
| **Лясковичский** | **0/13** | **5** | **-5** |
| **Муляровский** | **3/15** | **2** | **+1** |
| Мышанский | 3/2 | 3 | - |
| Новоселковский | 4/4 | 17 | -13 |
| Петриковский  | 2/4 | 2 | - |
| Птичский | 0/3 | 12 | -12 |
| Челющевичский | 11/10 | 16 | -5 |
| **Итого:** | **118/91** | **183** | **-65** |

За 2024 год в адрес Петриковского райисполкома поступило **16 коллективных обращений**, что на 5 обращения ниже уровня прошлого года *(2023 год-21 обращений).*

Тематика коллективных обращений:

-благоустройство населенных пунктов, содержание улично-дорожной сети (8 обращений);

-ремонт, эксплуатация и содержание жилищного фонда (3 обращения);

-другие вопросы (5 обращений).

Удовлетворительно решены вопросы по 8 (50,0%) обращениям.

На 5 (31,3%) обращения даны разъяснения.

На контроле остаются 3 (18,7%) обращения:

Количество **повторных обращений** в 2024 году снизилось на 2 и составило **2** (2023-4).

Причинами повторных обращений являлись несогласие заявителей с результатами рассмотрения их обращений, неудовлетворенность ответами. Все повторные обращения рассмотрены в соответствии с законодательством, заявителям даны полные, мотивированные ответы. В случае отсутствия новых доводов в повторных обращениях с такими заявителями переписка прекращается, однако некоторые из них продолжают обращаться, добиваясь положительного для себя решения интересующего вопроса без учета норм действующего законодательства, в том числе с просьбой отменить постановления судебных инстанций.

В 2024 году в Петриковском райисполкоме проведено 14 выездных приемов граждан и представителей юридических лиц и «прямых телефонных линий».

В 2024 году руководством райисполкома проведен 121 личный прием (2023 – 136) и принято 64 гражданина -68% к 2023 году (106). В том числе председателем райисполкома проведен 21 прием, принято – 30 человек (2022 – 22/50).

В ходе подготовки личных приемов председателя райисполкома из записавшихся 81 гражданина был урегулирован вопрос до начала проведения приема по 30 обращениям, а также службами райисполкома решен 21 вопрос, что и позволило снизить число устных обращений более чем в 2,5 раза.

За 2024 год проведено 38 выездных приемов, что на 62,3% меньше, чем в 2023 году (61), на которых принято 13 граждан (2023-45). В том числе председателем исполкома проведено 6 выездных приемов (2023-8), принято 6 граждан (2023 – 17).

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 2024 году поступило 80 вопросов, взято на контроль по звонкам на «горячую телефонную линию» 59 обращений (за 2023 год – 73 обращения).

В 2024 году руководством райисполкома проведено **52 «субботние прямые телефонные линии**», в том числе председателем райисполкома – 2, в ходе которых поступило **66 обращений**, что меньше на 9 по сравнению с прошлым годом (2023 состоялась 51 «субботняя прямая телефонная линия – поступило 75 обращений).

В основном вопросы касались тематики жилищного фонда и жилищно-коммунального хозяйства – 43,9 %

Справочно:

-ремонт и содержание жилфонда - 12,

-благоустройство и содержание населенных пунктов – 13,

-торговля - 3,

-транспорт - 2,

-госжилфонд. Арендное (социальное) жилье – 4,

-здравоохранение - 2,

-труд и занятость - 1,

-социальное и пенсионное обеспечение – 2,

-культура-1;

-образование – 1,

-здравоохранение – 1,

-другие - 24.

Абсолютное большинство обращений, поступающих руководству райисполкома в ходе проведения «прямых телефонных линий», требует дополнительного изучения вопроса либо проведения специальной проверки, поэтому даются соответствующие поручения и обращения ставятся на контроль. В настоящее время 23 (34,9%) обращений разрешены положительно. На 41 обращение даны разъяснения остается 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 2024 году проведено «прямых телефонных линий»:

- начальником отдела жилищно-коммунального хозяйства, архитектуры и строительства райисполкома – 47 (2023 год-103), при этом поступило 14 обращений или 40,0% к уровню прошлого года (2023 год-35) (положительно решено – 3, на 9 -даны разъяснения, 2 обращений остается на контроле);

-директором ГП «Петриковский райжилкомхоз» -60 (2023 год -101), поступило 56 обращений или 52,3% к уровню прошлого года (2023 год -107) (решено удовлетворительно – 32, на 19 -даны разъяснения, 5-находится на контроле).

Со стороны руководства райисполкома принимаются все необходимые меры для решения обоснованных обращений граждан и защиты их законных интересов. В случаях нарушения порядка рассмотрения обращений виновные должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательными актами.

Одной из главных задач при организации работы с обращениями является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиления требовательности к исполнителям и ответственности всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов.

Для упреждения и сокращения количества обоснованных обращений, предупреждения обращений в вышестоящие государственные органы, главным является обеспечение оперативной связи между гражданином и органами власти.

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 неумение вести диалог, нежелание выслушать гражданина, порой дают более отрицательный резонанс в обществе, чем нерешенная проблема.

Заведующий сектором по работе с

обращениями граждан и юридических лиц Г.М.Волохина