Статистическая информация о работе

Тракторозаводского управления социальной защиты населения Администрации города Челябинска

с письменными и устными обращениями гражданобращениями граждан

за 2017 год

За 2017 год в Тракторозаводское управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска (далее – управление) поступило 403 письменных обращения. Рассмотрено 395 письменных обращений. За 2016 год в управление поступило 431 письменное обращение. Количество письменных обращений в 2017 году уменьшилось на 6,5 %. В настоящее время на рассмотрении находится 8 письменных обращений.

Работа с письменными обращениями граждан.Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рассмотрено | 2017 | 2016 |
| 1. По поручению Министерства социальных отношений2. По переадресации из Комитета социальной политики3. По переадресации из администрации Тракторозаводского района4. По переадресации из других организаций5. От заявителя | \_\_\_1109383 | --197405 |
| Всего | 403 | 431 |

Внимательно и в полном объеме изучаются все вопросы, изложенные в обращениях, оперативно принимаются решения по вопросам, входящим в компетенцию органов социальной защиты. Ведется разъяснительная работа с населением по вопросам оказания мер социальной поддержки, предоставления льгот в соответствии с действующим законодательством.

*Содержание обращений.*

По содержанию поставленных в обращениях вопросов:

- по вопросу получения единовременного социального пособия (материальной помощи) – обратилось 13 человек (3,2 % от общего количества). Число обращений по данному вопросу уменьшилось по сравнению с прошлым годом. В 2016 году было 25 человека или 5,8 % от общего количества;

- по вопросу присвоения звания «Ветеран труда» обратилось 18 человек (4,5 % от общего количества). Число обращений по данному вопросу увеличилось по сравнению с прошлым годом, в 2016 году было 11 обращения или 2,5 % от общего количества;

- по вопросу предоставления различных льгот число обращений в текущем году уменьшилось и составило 15 человек (3,7 % от общего количества). В 2016 году по данному вопросу было 26 обращения (6 % от общего количества);

- по вопросу предоставления субсидии число обращений осталось примерно на уроне прошлого года и составило 19 человек (4,7 % от общего количества), в 2016 году было 21 обращение – 4,8 % от общего количества;

- по вопросу детских пособий (назначения, неполучения) обратилось 26 человек (6,5 % от общего количества). Число обращений по данному вопросу уменьшилось по сравнению с прошлым годом. В 2016 году по данному вопросу обратилось 42 человека или 9,7 % от общего количества;

- по вопросу предоставления льгот по оплате жилья и коммунальных услуг обратилось 22 человека (5,5 % от общего количества). Число обращений по данному вопросу увеличилось по сравнению с прошлым годом. В 2016 году по данному вопросу обратилось 18 человек или 4,2 % от общего количества;

- по вопросу предоставления льгот различным категориям семей обратилось 18 человек (4,5 % от общего количества обращений). Число обращений по данному вопросу увеличилось по сравнению с прошлым годом. В 2016 году по данному вопросу обратилось 16 человек или 3,7 % от общего количества;

- по вопросу обеспечения жильем отдельных категорий ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, обратилось 5 человек (1,2 % от общего количества). Число обращений по данному вопросу увеличилось по сравнению с прошлым годом. В 2016 году по данному вопросу обратился 1 человек или 0,2 % от общего количества;

- по вопросу обеспечения жильем лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обратилось 27 человек (6,7 % от общего количества). Число обращений по данному вопросу уменьшилось по сравнению с прошлым годом. В 2016 году по данному вопросу обратилось 47 человек или 10,9 % от общего количества;

- по вопросу установления опеки (попечительства) обратился 1 человек (0,2 % от общего количества). Число обращений по данному вопросу уменьшилось по сравнению с прошлым годом. В 2016 году по данному вопросу обратилось 5 человек или 1,2 % от общего количества.

В разделе «другие» учтено 190 (47,1 %) обращений. Эти обращения касались вопросов несовершеннолетних, проживающих в социально опасных семьях, встреч (общения) с детьми, определения места жительства несовершеннолетних детей, новогодних подарков, недееспособных гражданах, обследования жилищно-бытовых условий**,** конфликтовмежду соседями (бывшими супругами), благодарности в адрес сотрудников управления, предоставления различной информации, компенсации за непредоставленное место в МДОУ и льготы на питания в МДОУ, мер социальной поддержки одиноких пенсионеров, графика работы управления, питания в муниципальной столовой, социальной стипендии, проведения обследования ЖБУ, лишения родительских прав и выплаты алиментов, работы МФЦ, продажи (приватизации) жилья, исполнения обязанностей опекуном, предоставления сведений о биологических родителях, посещения благотворительных мероприятий, регистрации на портале государственных услуг.

*Категории обратившихся.*

Среди *категорий* обратившихся граждан большинство составляют работающие граждане – 114 (28,3 %) и семьи с детьми – 112 (27,8 %). Далее идут пенсионеры – 56 (13,9 %), инвалиды всех групп – 47 (11,7 %), опекуны (усыновители) – 19 (4,7 %), безработные граждане 16 (3,9 %), лица из числа детей–сирот – 12 (2,9 %), ветераны труда -10 (2,5 %). По одному обращению от труженика тыла, ветерана военной службы, почетного донора.

В текущем году от общего количества обращений увеличилось число обращений от работающих граждан, инвалидов, безработных граждан. Уменьшилось число обращений от пенсионеров, семей с детьми, ветеранов труда, лиц из числа детей–сирот, опекунов (усыновителей).

*Результат рассмотрения обращений*

Положительное решение по удовлетворению изложенных требований принято по 141 (34,9 %) обращению, в 2016 году по 119 (27,6 %) обращениям. По 221 (54,8 %) обращению направлены письма с разъяснением норм действующего законодательства или порядка и условий предоставления конкретных видов социальных услуг. Данный показатель в 2016 году составлял 283 (65,7 %). Отказано в просьбе по 20 (4,9 %) обращениям, в 2016 по 17 (4 %) обращениям. Направлено в другое ведомство по принадлежности поставленных в обращениях вопросов по 13 (3,2 %) обращениям, в 2016 – по 12 (2,8 %) обращениям. Находятся на рассмотрении 8 (1,9%) обращений.

 *Сроки рассмотрения*

*Сроки* рассмотрения обращений соответствуют нормативным требованиям (таблица 2).

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Письменные обращения рассмотрены в срок | 2017 | 2016 |
| До 7 днейДо 15 днейДо 1 месяцаСвыше 1 месяцаНаходится на рассмотренииВсего: | 154 (38,2 %)165 (40,9 %)71 (17,6 %)5 (1,2%)8 (1,9 %)403 | 168 (38,9 %)186 (43,2 %)70 (16,2 %)7 (1,6 %)431 |

Управление ставит перед собой задачу сокращения сроков рассмотрения письменных обращений граждан, улучшение качества рассмотрения поставленных в обращениях вопросов и полноты ответов.

**Работа с устными обращениями граждан.**

Устных обращений в 2017 году уменьшилось на 18,2 % в сравнении с 2016 годом.

Таблица 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Количество устных обращений | 2017 | 2016 |
| 1. На личный прием к начальнику управления2. На личный прием к заместителям начальника3. На личный прием к начальникам отделов управления Всего: | 125154171 | 136190209 |

*Содержание устных обращений.*

1) по вопросу предоставления различных льгот обратилось 14 (8,2 %) человек, в 2016 – 28 (13,4 %) человек;

2) по вопросу жилищных субсидий обратилось 32 (18,7 %) человека, в 2016 - 20 (9,6 %) человек;

3) по вопросу обеспечения жильем лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей обратилось 2 (1,2 %) человека, в 2016 - 7 (3,3 %) человек.

 4) по вопросу предоставления льгот по оплате жилья и коммунальных услуг обратилось 12 (7 %) человек, в 2016 – 21 (10 %) человек;

5) по вопросу выплаты единовременного социального пособия (материальной помощи) обратилось 20 (11,7 %) человек, в 2016 – 25 (12 %) человек;

6) по вопросу права на пособие обратилось 5 (2,9 %) человек, в 2016 - 21 (10 %) человек;

7) по вопросу санаторно-курортного обеспечения в текущем году обратилось 14 (8,2 %) человек, в 2016 – 15 (7,2 %) человек;

8) по вопросу льгот различным категориям семей с детьми обратилось 8 (4,7 %) человек, в 2016- 2 (0,9 %) человека;

9) по вопросу детских пособий обратилось 15 (8,8%) человек, в 2016 – 8 (3,8 %) человек;

10) по вопросу оздоровления детей обратилось 3 (1,8%) человека, в 2016 -1 (0,6 %) человек.

По вопросу трудоустройства обратился 1 (0,6 %) человек, 2 (1,2 %) человека обратилось по вопросу выдачи документа, дающего право на льготы, 4 (2,3 %) по вопросу установления статуса ДПУ ВОВ. В 2016 году аналогичных обращений не было.

В разделе «другие» зафиксировано 22 (12,9 %) обращения. Они касаются вопросов ремонта жилья ветеранам и инвалидам, участия в фестивале «Смотри на меня как на равного», приватизации жилья, посещения благотворительного мероприятия, компенсации за непредоставленное место в МДОУ и льготы на питания в МДОУ, организации отправки детей в ДОЛ, обследования жилищно-бытовых условий проживания семьи, ограничения в родительских правах, получения новогодних подарков, пособия по уходу за пожилым гражданином.

По остальным вопросам количество устных обращений осталось примерно на уровне 2016 года.

По содержанию вопросы устного приема практически не отличаются от вопросов, поставленных гражданами в 2016 году.

*Категории обратившихся.*

Большую часть обратившихся на личный прием составляют семьи с детьми – 43 человека. Далее инвалиды всех групп - 31, пенсионеры - 25, ветераны труда и ветераны труда Челябинской области – 24, опекуны – 10. Таким образом, на устный прием, по-прежнему, обращаются социально-уязвимые категории жителей района. Решения по подавляющему большинству устных обращений граждан – 162 чел. (94,7 %) принимались незамедлительно. По 9 (5,3 %) устным обращениям приняты письменные заявления, на которые даны письменные ответы.

Организационная работа с письменными обращениями граждан в управлении возложена на отдел реализации муниципальных программ, который ведет учет поступивших письменных обращений, осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и оказывает методическую помощь в подготовке письменных ответов на обращения граждан.

Вся работа с обращениями граждан находится на постоянном контроле начальника управления.

Вопросы по организации и результативности работы с обращениями граждан обсуждаются на аппаратных совещаниях управления.

Начальник отдела реализации

муниципальных программ Д.М. Телепнёва