Аналитическая информация

Тракторозаводского управления социальной защиты населения

Администрации города Челябинска

о работе с письменными и устными обращениями граждан

за 2018 года.

1. Информация по работе с письменными обращениями граждан.

В 2018 году в Тракторозаводское управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска (далее – управление) поступило 437 письменных обращений, из которых рассмотрено 437 (100 %). В 2017 году поступило 403 письменных обращений, из которых было рассмотрено 395 (98 %) . Количество письменных обращений в 2018 году увеличилось на 8 %.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рассмотрено | 2018 | 2017 |
| 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 | --913 415 | -1 10 9383 |
| Всего | 437 | 403 |

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) число обращений в текущем году осталось на уровне 2017 и составило 14 человек (3,2 % от общего количества), в 2017 году по данному вопросу было 13 обращений (3,2 % от общего количества);

- по вопросу присвоения звания «Ветеран труда» обратилось 10 человек (2,3 % от общего количества). Число обращений по данному вопросу уменьшилось по сравнению с прошлым годом, в 2017 году обратилось 18 человек или 4,5 % от общего количества;

- по вопросу предоставления различных льгот число обращений в текущем году увеличилось и составило 25 человек (5,7 % от общего количества), в 2017 по данному вопросу было 15 обращений (3,7 % от общего количества);

 - по вопросу предоставления субсидии число обращений в текущем году уменьшилось и составило 13 человек (2,9 % от общего количества), в 2017 году было 19 человек – 4,7 % от общего количества;

- по вопросу детских пособий (назначения, неполучения) обратилось 53 человека (12,1 % от общего количества). Число обращений по данному вопросу значительно увеличилось по сравнению с прошлым годом. В 2017 году по данному вопросу обратилось 26 человек или 6,5 % от общего количества;

- по вопросу предоставления льгот по оплате жилья и коммунальных услуг число обращений осталось на уроне прошлого года и составило 23 человека (5,3 % от общего количества), в 2017 году было 22 обращения или 5,4 % от общего количества;

- по вопросу предоставления льгот различным категориям семей число обращений в текущем году увеличилось и составило 27 обращений (6,2 % от общего количества обращений), в 2017 году было 18 обращений – 4,5 %.

- по вопросу обеспечения жильем лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обратилось 6 человек (1,4 % от общего количества). Число обращений по данному вопросу уменьшилось по сравнению с прошлым годом, в 2017 году по данному вопросу обратилось 27 человек или 6,7 % от общего количества;

- появились обращения по вопросу трудоустройства. В 2017 году аналогичных обращений не поступало.

В разделе «другие» учтено 208 (47,6 %) обращений. Эти обращения касались вопросов несовершеннолетних, проживающих в социально опасных семьях, встреч (общения) с детьми, недееспособных гражданах, обследования жилищно-бытовых условий**,** конфликтов между соседями (бывшими супругами), благодарности в адрес сотрудников управления, выдачи различной информации, компенсации за непредоставленное место в МДОУ и льготы на питания в МДОУ, проведения обследования ЖБУ, лишения родительских прав и выплаты алиментов, защиты прав несовершеннолетнего, возврата детей в семью, купли-продажи жилья и выселения из жилья, (не) исполнения обязанностей опекуном (родителем), регистрации по месту проживания, выдачи направления в «Кризисный центр», прохождения практики, воссоединения с близкими родственниками, запрета на передачу и обработку персональных данных, поздравления долгожителя, выдачи новогодних подарков, участия в благотворительных мероприятиях, регистрации на портале государственных услуг.

*Категории обратившихся.*

Среди *категорий* обратившихся граждан большинство составляют семьи с детьми – 149 (34,1 %) и работающие граждане – 132 (30,2 %). Далее идут пенсионеры – 71 (16,2 %), инвалиды всех групп – 29 (6,6 %), ветераны (труда, военной службы и боевых действий) - 19 (4,3 %). От безработных граждан поступило 16 (3,7 %) обращений, от опекунов (усыновителей) – 8 (1,8 %), от лиц из числа детей–сирот – 7 (1,6 %).

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

*Результат рассмотрения обращений*

Положительное решение по удовлетворению изложенных требований принято по 202 (46,2 %) обращениям, в 2017 году по 141 (34,9 %) обращению. По 216 (49,4 %) обращениям направлены письма с разъяснением норм действующего законодательства или порядка и условий предоставления конкретных видов социальных услуг. Данный показатель в 2017 году составлял 221 (54,8 %). Отказано в просьбе по 7 (1,6 %) обращениям, в 2017 по 20 (4,9 %) обращениям. Направлено в другое ведомство по принадлежности поставленных в обращениях вопросов 20 (4,6 %) обращений, в 2017 – 13 (3,2 %) обращений.

*Сроки рассмотрения*

Сроки рассмотрения обращений соответствуют нормативным требованиям.

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Письменные обращения рассмотрены в срок | 2018 | Примечание: рассмотрено, в том числе переходящим остатком из предыдущего периода (2017 год) 8 обр. | 2017 |
| До 7 днейДо 15 днейДо 1 месяцаСвыше 1 месяцаНаходится на рассмотренииВсего: | 189 (42,5 %)169 (37,9 %)81 (18,2 %)6 (1,3 %)-445 | 12418 | 154 (38,2 %)165 (40,9 %)71 (17,6 %)5 (1,2%)8 (1,9 %)403 |

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

Информация по работе с устными обращениями граждан.

Количество устных обращений в 2018 году увеличилось на 40,4 % в сравнении с 2017 годом.

Таблица 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Количество устных обращений | 2018 | 2017 |
| 1. На личный прием к начальнику управления2. На личный прием к заместителям начальника3. На личный прием к начальникам отделов управления Всего: | 228210240 | 125154171 |

*Содержание устных обращений.*

1) По вопросу предоставления различных льгот обратился 21 (8,8 %) человек, в 2017 - 14 (8,2 %) человек;

2) по вопросу жилищных субсидий обратилось 54 (22,5 %) человека, в 2017 - 32 (18,7 %) человека;

3) по вопросу обеспечения жильем лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей обратилось 7 (2,9 %) человек, в 2017 - 2 (1,8 %) человека.

 4) по вопросу предоставления льгот по оплате жилья и коммунальных услуг обратилось 14 (5,8 %) человек, в 2017 – 12 (7 %) человек;

5) по вопросу выплаты единовременного социального пособия (материальной помощи) обратился 41(17 %) человек, в 2017 – 20 (11,7 %) человек;

6) по вопросу детских пособий обратилось 27 (11,3 %) человек, в 2017 - 20 (11,3 %) человек;

7) по вопросу санаторно-курортного обеспечения в текущем году обратилось 17 (7 %) человек, в 2017 – 14 (8,2 %) человек;

8) по вопросу льгот различным категориям семей с детьми обратилось 5 (2 %) человек, в 2017 – 8 (4,7 %) человек.

В разделе «другие» зафиксировано 20 (8,3 %) обращений. Они касаются вопросов ремонта жилья инвалидам, выдачи различной информации, участия в благотворительных мероприятиях, социального обслуживания граждан, порядка общения с несовершеннолетними детьми, обследования жилищно-бытовых условий проживания ветеранов войны, неблагополучной ситуации в семье, спорного воспитания детей.

По остальным вопросам количество устных обращений осталось примерно на уровне 2017 года.

По содержанию вопросы устного приема практически не отличаются от вопросов, поставленных гражданами в 2017 году.

*Категории обратившихся.*

Большую часть обратившихся на личный прием составляют семьи с детьми – 55 (22,9 %) человек, пенсионеры – 51 (21,3 %) человек. Далее идут инвалиды всех групп и ветераны труда (ветераны труда Челябинской области) – по 42 (17,5%) человека, лица из числа детей сирот – 10 (4,2 %) человек. Таким образом, на устный прием, по-прежнему, обращаются социально-уязвимые категории жителей района.

*Сроки рассмотрения.*

Решения по подавляющему большинству устных обращений граждан – 235 (97,9 %) принимались незамедлительно. По 5 (2,08 %) 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 Д.М. Телепнёва

муниципальных программ