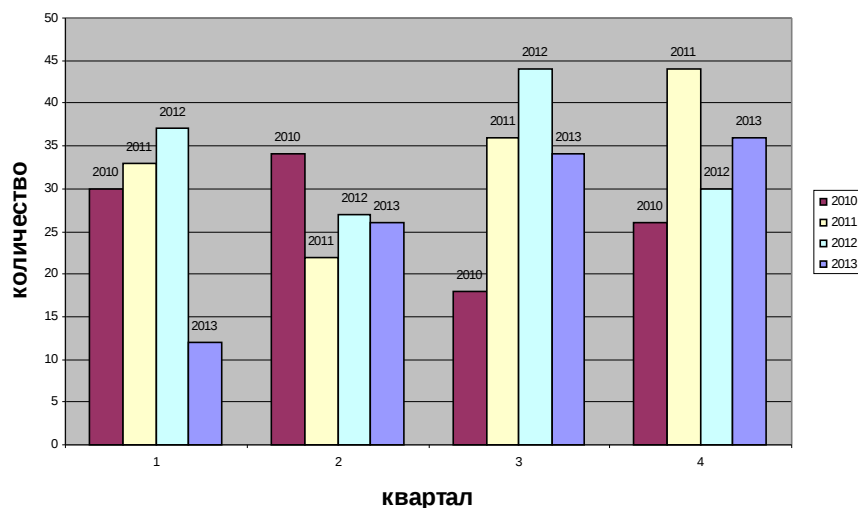


Анализ обращений граждан в Управление социальной политики по г.Первоуральску за 2013 год

В 2013 году в Управление социальной политики по г.Первоуральску поступило 112 письменных обращений граждан по вопросам разъяснения предоставления мер социальной поддержки и другим вопросам социального характера, что на 26 обращений меньше, чем в 2012 году (138 обращений) и на 23 меньше, чем в 2011 году (135).

Динамика поступления письменных обращений



Анализ динамики поступления обращений свидетельствует об уменьшении уровня обращений граждан, начиная с первого квартала 2013 года.

Количественная динамика рассмотрения обращений структурными подразделениями Управления

Значительное количество обращений - 44% (49) от всего количества поступления обращений рассмотрено **отделом опеки и попечительства**.

Наибольшее количество обращений поступило во 2 и 4 квартале 2013 года (17 и 15), наименьшее количество поступило в 1 квартале (5).

Наблюдается незначительное увеличение уровня обращений по вопросам предоставления мер социальной поддержки в отдел назначения и выплаты социальных пособий и компенсаций.

Так, поступление обращений **в отдел назначения и выплаты социальных пособий и компенсаций** в 2013 году увеличилось на 3 письма:

в 2012 году – 11

в 2013 году – 14.

Наибольшее количество обращений поступило в 1 квартале - 8 обращений, наименьшее во 2 и 3 квартале - 1 обращение.

В отдел социальных гарантий и льгот поступило 32 письменных обращения, т.е. поступление обращений граждан уменьшилось на 24 обращения (в 2012 году поступило 56 обращений).

В отдел по работе с семьей и детьми поступление обращений граждан уменьшилось на 4 обращения:

в 2012 году – 18

в 2013 году – 14.

Главным специалистом Управления (юристом) рассмотрено 3 письменных обращения.

Тематика обращений.

Анализ тематики обращений граждан показывает, что наиболее интересующими для заявителей вопросами остаются вопросы по разъяснению льгот различным категориям граждан, установлению, предоставлению мер социальной поддержки и вопросы, связанные с опекой, попечительством, другими вопросами семьи, материнства и детства.

Тема	2012 г.	2013 г.	+, -
Присвоение статуса «Ветеран труда» и «Ветеран труда Свердловской области»	9	2	-7
Предоставлении мер социальной поддержки, нарушение порядка предоставления мер социальной поддержки	34	18	-16
Обеспечение средствами реабилитации	2	1	-1
Оказание различного вида социальной помощи, в том числе материальной	12	25	+13
Устройство в интернат	2	5	+3
Социальное обслуживание на дому	2	1	-1
Опекунство	7	6	-1
Выделение путевки на санаторно-курортное лечение	1	0	-1
Лишение родительских прав, нарушение родительских обязанностей	12	14	+2
Установление порядка общения с ребенком, нарушение порядка общения с ребенком	7	4	-3
Награждение знаком отличия Свердловской области «Совет да любовь»	5	1	-4
Обеспечение жильем детей-сирот	0	7	+7
Выплата областного материнского капитала	2	1	-1

В целом тематическая структура обращений граждан остается стабильной. Отмечено увеличение обращений по четырем темам, связанным с вопросами оказания различного вида помощи, семьи, материнства и

детства. Увеличилось количество обращений по вопросам устройства в интернаты различного типа, по вопросам обеспечения жильем детей-сирот.

Отмечено уменьшение на 7 обращений по вопросам присвоения звания «Ветеран труда» и «Ветеран труда Свердловской области», на 16 обращений по вопросам предоставления мер социальной поддержки, на одно обращение по вопросам социального обслуживания на дому, выделения путевок на санаторно-курортное лечение, опекуна, выплаты областного материнского капитала, на 4 обращения по вопросам награждения знаком отличия Свердловской области «Совет да любовь».

Письменные обращения в разрезе по адресатам.

Обращения в основном поступают лично от заявителей – 63% (71). В 2012 году от граждан поступило 63 обращения. То есть поток обращений лично от заявителей увеличился на 8 обращений.

Уменьшилось количество обращений из Министерства социальной политики Свердловской области на 8 обращений (14). В 2012 году поступило 22 обращения.

Уменьшился поток из администрации городского округа Первоуральск. От них поступило 11 обращений. В 2012 году поступило 16 обращений.

Уменьшился поток от Уполномоченного по правам ребенка в Свердловской области на 5 обращений (3). В 2012 году поступило 8 обращений.

Увеличилось количество обращений из прокуратуры г.Первоуральска. В 2013 году поступило 5 обращений. В 2012 году - 3 обращения.

Обращения также поступили из:

- Администрация Западного управленческого округа (2)
- Территориальный отдел УФС по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в г.Первоуральск (1);
- ОМВД России по г.Первоуральску (1);
- Администрация Президента РФ (1);
- Иные организации и учреждения (2)

Обращения по категориям

Обращаются, как правило, жители города или других населенных пунктов, количество их обращений составляет 69,6% (78). В 2012 году количество обращений от граждан (жителей города и других населенных пунктов) составило 45,6% от общего количества обратившихся граждан в 2012 году (63).

Уменьшилось количество писем от инвалидов (13). В 2012 году от данной категории граждан поступило 21 обращение.

Уменьшился поток обращений от пенсионеров, не указавших льготного статуса. В 2012 году от них поступило 32 обращения (23,2% от общего

количества обратившихся граждан в 2012 году). В 2013 году - 6 обращений (5,4% от общего количества обратившихся граждан в 2013 году).

Увеличилось количество обращений от лиц, находящихся в местах лишения свободы. В 2013 году от них поступило 5 обращений. В 2012 году поступило на 4 обращения меньше (1).

Увеличилось количество обращений от ветеранов труда, ветеранов ВОВ.

Категории	2012 г.	2013 г.	+, -
Пенсионеры	32	6	-26
Инвалиды	21	13	-8
Жители города и других населенных пунктов	63	78	-15
Ветераны ВОВ	1	2	+1
Инвалиды ВОВ	2	1	-1
Ветераны труда	5	4	+1
Труженики тыла	2	0	-2
Осужденные	1	5	+4
Реабилитированные	1	0	-1

Все письменные обращения рассмотрены в срок, установленный действующим законодательством.

В 2013 году на устный прием в Управление обратилось 27 781 человек. В 2012 году граждан обратилось на 995 меньше (28 776). В отделе социальных гарантий и льгот было принято 4035 граждан. В 2012 году было принято 4238 граждан, т.е. на 203 больше. Наибольшее количество обращений связано с получением удостоверений различных категорий и разъяснением мер социальной поддержки, устройстве в интернаты и получением путевок на санаторно-курортное лечение. В отделе по работе с семьей и детьми было принято 3100 граждан (в 2012 году – 3849), т.е. на 749 человек меньше, из которых более 50% вопросы оформления документов для получения знака отличия Свердловской области «Совет да любовь», остальные вопросы связаны с оздоровлением детей в летнее и зимнее время, также по разъяснению мер социальной поддержки многодетным семьям, по разъяснению мер социальной поддержки, предоставляемым родителям, имеющим детей-инвалидов, а также вопросы выдачи сертификата на получение областного материнского капитала.

Начальником и специалистами отдела назначения и выплаты социальных пособий и компенсаций было принято 18 216 граждан по вопросам разъяснения, оформления и получения государственной социальной помощи, различного вида пособий на детей, материальной помощи и других мер социальной поддержки. За 2012 год было принято на 107 человек меньше (18 109). В отделе опеки и попечительства было принято 2433 человека. По сравнению с 2012 годом на 69 человек меньше (2502), в

основном это консультации опекунов, приемных семей, наибольшее количество вопросов по приобретению и продаже жилья и обеспечением жильем детей-сирот.

Всем заявителям по интересующим вопросам даны устные консультации и разъяснения.

На официальный сайт Управления (<http://uszn20.midural.ru>) за период с 1 января 2013 года по 31 декабря 2013 года поступило 117 обращений. В 2012 году обращений поступило на 14 меньше (104). Обращения, поступившие на официальный сайт Управления, были рассмотрены специалистами:

- отдела социальных гарантий и льгот – 15;
- отдела назначения и выплаты социальных пособий и компенсаций – 72;
- отдела опеки и попечительства – 21;
- отдела по работе с семьей и детьми – 9.

Наибольшее количество обращений связано с разъяснением порядка предоставления мер социальной поддержки (оформления документов для получения различных видов пособий и компенсаций). Их количество составляет 64,3% от общего количества поступивших на сайт Управления обращений. Всем заявителям направлены разъяснения через электронную почту или направлены по месту регистрации или жительства.

В целом по Управлению в количественном значении произошло уменьшение устных обращений на приеме.

Увеличился поток обращений в отдел назначения и выплаты социальных пособий и компенсаций.

Вместе с тем отмечено снижение обращений граждан в отдел социальных гарантий и льгот, в отдел опеки и попечительства, в отдел по работе с семьей и детьми. Это является свидетельством повышения качества разъяснительной работы с использованием средств массовой информации, встреч с населением и активом общественных организаций.