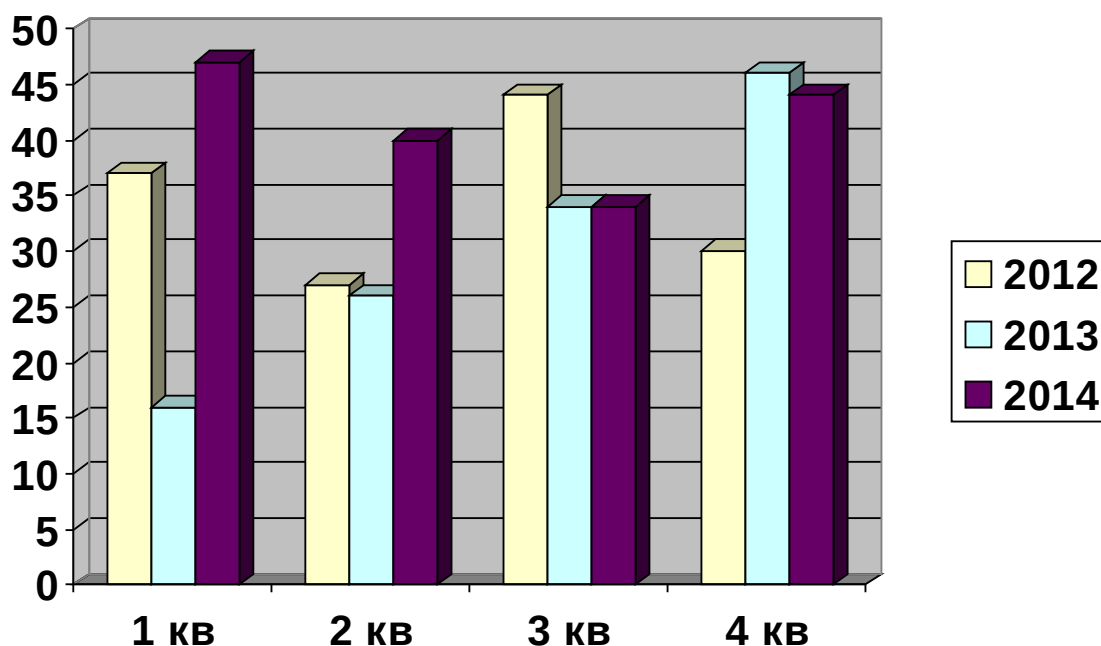


Анализ обращений граждан в Управление социальной политики по г. Первоуральску за 2014 год

В 2014 году в Управление социальной политики по г. Первоуральску поступило 165 письменных обращений граждан по вопросам разъяснения предоставления мер социальной поддержки и другим вопросам социального характера, что на 53 обращения больше, чем в 2013 году (112 обращений) и на 27 больше, чем в 2012 году (138).



Анализ динамики поступления обращений свидетельствует об увеличении уровня обращений граждан, начиная с первого квартала 2014 года.

Количественная динамика рассмотрения обращений структурными подразделениями Управления

Значительное количество обращений - 38,8% (64) от всего количества поступления обращений рассмотрено **отделом социальных гарантий и льгот**.

Наибольшее количество обращений поступило в 1 и во 2 квартале 2014 года (19), наименьшее количество поступило в 3 квартале 2014 года (10).

Наблюдается 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 13 писем:

в 2013 году – 14

в 2014 году – 27.

Наибольшее количество обращений поступило в 4 квартале - 10 обращений, наименьшее в 3 квартале - 5 обращений.

В отдел опеки и попечительства поступило 56 письменных обращений, т.е. поступление обращений граждан увеличилось на 7 обращений (в 2013 году поступило 49 обращений).

В отдел по работе с семьей и детьми поступило аналогичное количество обращений граждан, что и в 2013 году – 14 обращений.

Главным специалистом Управления (юристом) рассмотрено 4 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	2013 г.	2014 г.	+, -
Присвоение статуса «Ветеран труда» и «Ветеран труда Свердловской области»	2	9	+7
Предоставлении мер социальной поддержки, нарушение порядка предоставления мер социальной поддержки	18	34	+16
Обеспечение средствами реабилитации	1	7	+6
Оказание различного вида социальной помощи, в том числе материальной	25	20	-5
Устройство в интернат	5	7	+2
Социальное обслуживание на дому	1	3	+2
Опекунство	6	6	-
Выделение путевки на санаторно-курортное лечение	0	4	+4
Лишение родительских прав, нарушение родительских обязанностей	14	9	-5
Установление порядка общения с ребенком, нарушение порядка общения с ребенком	4	8	+4
Награждение знаком отличия Свердловской области «Совет да любовь»	1	0	-1
Обеспечение жильем детей-сирот	7	12	+5
Выплата областного материнского капитала	1	3	+2

Отмечено увеличение обращений практически по всем темам (9 темам), связанным с вопросами предоставления мер социальной поддержки,

присвоения звания «Ветеран труда», «Ветеран труда Свердловской области», обеспечения средствами реабилитации, с вопросами материнства и детства.

Увеличилось количество обращений (на 7 обращений) по вопросам присвоения звания «Ветеран труда» и «Ветеран труда Свердловской области», на 16 обращений по вопросам предоставления мер социальной поддержки, по вопросам обеспечения средствами реабилитации на 6 обращений, на 5 обращений по вопросам обеспечения жильем детей-сирот.

Отмечено уменьшение на 5 обращений по вопросам оказания различного вида помощи, на 5 обращений по вопросам установления порядка общения с ребенком.

Письменные обращения в разрезе по адресатам.

Обращения в основном поступают лично от заявителей – 55,2% (91). В 2013 году от граждан поступило 71 обращение. То есть поток обращений лично от заявителей увеличился на 20 обращений.

Увеличилось количество обращений из Министерства социальной политики Свердловской области на 23 обращения (37). В 2013 году поступило 14 обращений.

Увеличился поток из администрации городского округа Первоуральск. От них поступило 14 обращений. В 2013 году поступило 11 обращений.

Увеличился поток от Уполномоченного по правам ребенка в Свердловской области на одно обращение (4). В 2013 году поступило 3 обращения.

Увеличилось количество обращений граждан из Администрации Западного управленческого округа. В 2014 году поступило 3 обращения. В 2013 году – 2 обращения.

Аналогичное количество обращений поступило из прокуратуры г.Первоуральска - 5 обращений (в 2014 и в 2013 г.г.).

Обращения также поступили из:

- Законодательное Собрание Свердловской области (2)
- Уполномоченный по правам человека (3);
- Правительство Свердловской области (1);
- Управление Пенсионного Фонда в г.Первоуральске (3);
- Первоуральская городская Дума (1)
- Иные организации и учреждения (1)

Обращения по категориям

Обращаются, как правило, жители города или других населенных пунктов, количество их обращений составляет 55,2% (91). В 2013 году количество обращений от граждан (жителей города и других населенных пунктов) составило 69,6% от общего количества обратившихся граждан в 2013 году (78).

Увеличилось количество писем от пенсионеров, не указавших льготного статуса. В 2013 году от них поступило 6 обращений. В 2014 году - 23 обращения (14% от общего количества обратившихся граждан в 2014 году).

Увеличилось количество обращений от инвалидов. В 2013 году от них поступило 13 обращений (11,6% от общего количества обратившихся граждан в 2013 году). В 2014 году - 23 обращения (14% от общего количества обратившихся граждан в 2014 году).

Уменьшилось количество обращений от лиц, находящихся в местах лишения свободы. В 2014 году от них поступило 2 обращения. В 2013 году поступило на 3 обращения больше (5).

Увеличилось количество обращений от ветеранов труда.

Категории	2013 г.	2014 г.	+, -
Пенсионеры	6	23	+17
Инвалиды	13	23	+10
Жители города и других населенных пунктов	78	91	+13
Ветераны ВОВ	2	0	-2
Инвалиды ВОВ	1	0	-1
Ветераны труда	4	5	+1
Лица, находящиеся в местах лишения свободы	5	2	-3

Все письменные обращения рассмотрены в срок, установленный действующим законодательством.

Из общего количества рассмотренных обращений, поступивших в Управление, три обращения были направлены по принадлежности в другую инстанцию для рассмотрения и решения вопроса по существу.

В 2014 году на устный прием в Управление обратилось 23 166 человек. В 2013 году граждан обратилось на 4615 больше (27 781). В отделе социальных гарантий и льгот было принято 3489 граждан. В 2013 году было принято 4035 граждан, т.е. на 546 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 2285 граждан (в 2013 году – 3100), т.е. на 815 человек меньше, из которых наибольшее количество обращений связано с вопросами 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 14 817 граждан по вопросам разъяснения, оформления и получения государственной социальной помощи, различного вида пособий на детей, материальной помощи и других мер социальной поддержки. За 2013 год было принято на 3399 человек больше (18 216). В отделе опеки и попечительства было принято 2575 человек. По сравнению с 2013 годом на 142 человека больше (2433), 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 2014 года по 31 декабря 2014 года поступило 112 обращений. В 2013 году обращений поступило на 5 больше (117). Обращения, поступившие на официальный сайт Управления, были рассмотрены специалистами:

- отдела социальных гарантий и льгот – 12 (в 2013 г. – 15);
- отдела назначения и выплаты социальных пособий и компенсаций – 65 (в 2013 г. – 72);
- отдела опеки и попечительства – 16 (в 2013 г. – 21);
- отдела по работе с семьей и детьми – 14 (в 2013 г. – 9);
- главным специалистом (юристом) – 4, ведущим специалистом – 1.

Наибольшее количество обращений связано с разъяснением порядка предоставления мер социальной поддержки (оформления документов для получения различных видов пособий и компенсаций). Их количество составляет 58,1% от общего количества поступивших на сайт Управления обращений. Из общего количества рассмотренных обращений, поступивших на сайт Управления, пять обращений были направлены по принадлежности в другую инстанцию для рассмотрения и решения вопроса по существу.

Остальным заявителям направлены разъяснения через электронную почту или направлены по месту регистрации или жительства в установленный законом срок.

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

Увеличился поток обращений в отдел опеки и попечительства.

Вместе с тем отмечено снижение обращений граждан в отдел назначения и выплаты социальных пособий и компенсаций, в отдел социальных гарантий и льгот, 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.