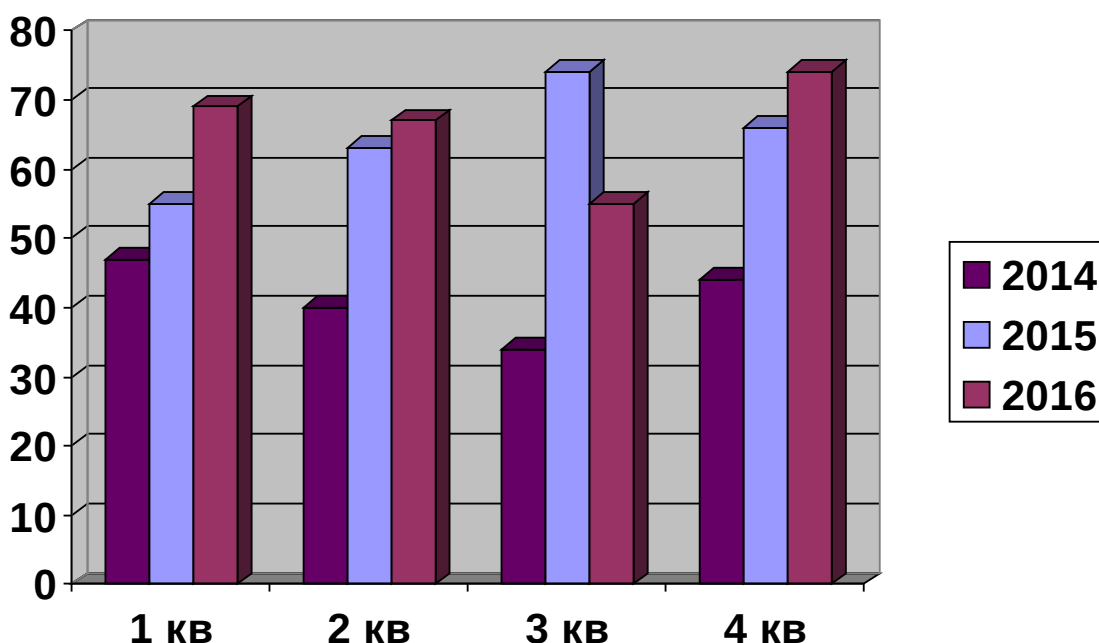


## **Анализ обращений граждан в Управление социальной политики по г. Первоуральску за 2016 год**

В 2016 году в Управление социальной политики по г. Первоуральску поступило 265 письменных обращений граждан по вопросам разъяснения предоставления мер социальной поддержки и другим вопросам социального характера, что на 7 обращений больше, чем в 2015 году (258 обращений) и на 100 больше, чем в 2014 году (165).



Анализ динамики поступления обращений свидетельствует об увеличении уровня обращений граждан, начиная с первого квартала 2016 года.

### ***Количественная динамика рассмотрения обращений структурными подразделениями Управления***

Значительное количество обращений - 54,7% (145) от всего количества поступления обращений рассмотрено отделом опеки и попечительства.

Наибольшее количество обращений поступило в 1 и в 4 квартале 2016 года (36 и 46), наименьшее количество поступило в 3 квартале 2016 года (30).

Наблюдается увеличение уровня обращений по вопросам семьи, материнства и детства.

Так, поступление обращений в отдел семейной политики и профилактики социального сиротства в 2016 году увеличилось на 10 писем:

в 2015 году – 20

в 2016 году – 30.

Наибольшее количество обращений поступило в 1 квартале - 11 обращений, наименьшее в 3 квартале - 3 обращения.

Наблюдается уменьшение уровня обращений по вопросам предоставления мер социальной поддержки в отдел обеспечения мер социальной поддержки, в отдел обеспечения социальных гарантий и организации социального обслуживания.

Так, поступление обращений в отдел обеспечения мер социальной поддержки в 2016 году уменьшилось на 11 писем:

в 2015 году – 43

в 2016 году – 32.

Наибольшее количество обращений поступило в 1 квартале - 13 обращений, наименьшее в 3 квартале - 5 обращений.

В отдел обеспечения социальных гарантий и организации социального обслуживания поступило 49 письменных обращений, т.е. поступление обращений граждан уменьшилось на 22 обращения (в 2015 году поступило 71 обращение).

Главным специалистом Управления (юристом) рассмотрено 6 письменных обращений, в 2015 году – 8 обращений.

#### ***Тематика обращений.***

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

Тема	2015 г.	2016 г.	+, -
Присвоение статуса «Ветеран труда» и «Ветеран труда Свердловской области»	7	12	+5
Оформление, предоставление мер социальной поддержки, нарушение порядка предоставления мер социальной поддержки	56	56	
Обеспечение свободного доступа инвалидов	8	2	-6
Оказание различного вида социальной помощи, в том числе материальной	30	22	-8
Устройство в интернат	2	2	
Социальное обслуживание на дому	1	2	+1
Опекунство	8	5	-3
Лишение родительских прав, нарушение и ненадлежащее исполнение родительских обязанностей	9	26	+17
Установление порядка общения с ребенком,	8	42	+34

нарушение порядка общения с ребенком			
Обеспечение жильем детей-сирот	12	19	+7
Выдача сертификата на областной материнский семейный капитал, распоряжение областным материнским семейным капиталом	3	0	-3
Определения места жительства ребенка	7	7	
Проведения профилактической беседы с одним из супругов несовершеннолетнего ребенка для решения вопросов	1	7	+6

Отмечено увеличение обращений по темам (4 темам), связанным с вопросами опеки и попечительства, семьи, материнства и детства.

Увеличилось количество обращений (на 5 обращений) по вопросам присвоения звания «Ветеран труда» и «Ветеран труда Свердловской области», на 34 обращения по вопросам установления порядка общения с ребенком, по вопросам обеспечения жильем детей-сирот на 7 обращений. Увеличилось количество обращений граждан по вопросам лишения родительских прав, ненадлежащего исполнения родительских обязанностей на 17 обращений, проведения профилактической беседы с одним из супругов несовершеннолетнего ребенка на 6 обращений, по вопросу социального обслуживания на одно обращение.

Отмечено уменьшение на 6 обращений по вопросам обеспечения свободного доступа инвалидов, на 8 обращений по вопросам оказания различного вида помощи, по вопросам опекунов на 3 обращения и на 3 обращения по вопросам выдачи сертификата на областной материнский семейный капитал, распоряжение областным материнским семейным капиталом.

Количество обращений по темам, связанным с вопросами оформления, предоставления мер социальной поддержки и определения места жительства ребенка остается без изменений (56 и 7).

### ***Письменные обращения в разрезе по адресатам.***

Обращения в основном поступают лично от заявителей – 61,1% (162). В 2015 году от граждан поступило 145 обращений. То есть поток обращений лично от заявителей увеличился на 17 обращений.

Увеличилось количество обращений из Министерства социальной политики Свердловской области на 11 обращений (66). В 2015 году поступило 55 обращений.

Уменьшился поток из администрации городского округа Первоуральск. От них поступило 3 обращения. В 2015 году поступило 11 обращений.

В 2016 году увеличился поток от Уполномоченного по правам ребенка в Свердловской области на одно обращение (2). В 2015 году поступило одно обращение.

Уменьшилось количество обращений граждан из Аппарата Уполномоченного по правам человека в Свердловской области. Количество обращений в 2016 году – 2, в 2015 году обращений поступило на 3 больше (5).

В 2015 году поступило 5 обращений из Администрации Западного управленческого округа. В 2016 году обращения не поступили.

Уменьшилось количество обращений из прокуратуры г.Первоуральска. В 2016 году поступило 19 обращений. В 2015 году – 28 обращений.

Обращения также поступили из:

- Управление Пенсионного Фонда РФ в г. Первоуральске (2);
- Первоуральска Городская Дума (2);
- Законодательное Собрание Свердловской области (1);
- Депутат Государственной Думы РФ (1);
- Депутат Законодательного Собрания СО (1);
- Иные организации и учреждения (4).

### ***Обращения по категориям***

Обращаются, как правило, жители города или других населенных пунктов, количество их обращений составляет 82,3% (218). В 2015 году количество обращений от граждан (жителей города и других населенных пунктов) составило 75,2% от общего количества обратившихся граждан в 2015 году (194).

Уменьшилось количество писем от пенсионеров, не указавших льготного статуса. В 2016 году от них поступило 18 обращений. В 2015 году от них поступило 28 обращений (10,8% от общего количества обратившихся граждан в 2015 году).

Уменьшилось количество обращений от инвалидов. В 2015 году от них поступило 20 обращений (7,7 % от общего количества обратившихся граждан в 2015 году). В 2016 году - 16 обращений (6 % от общего количества обратившихся граждан в 2016 году).

Уменьшилось количество обращений от лиц, находящихся в местах лишения свободы. В 2016 году от них поступило 3 обращения. В 2015 году поступило на одно обращение больше (4).

Увеличилось количество обращений от ветеранов труда на одно обращение (7). В 2015 году от ветеранов труда поступило 6 обращений.

<b>Категории</b>	<b>2015 г.</b>	<b>2016 г.</b>	<b>+, -</b>
Пенсионеры	28	18	-10

<b>Категории</b>	<b>2015 г.</b>	<b>2016 г.</b>	<b>+, -</b>
Инвалиды	20	16	-4
Жители города и других населенных пунктов	194	218	+24
Ветераны ВОВ	2	1	-1
Ветераны труда	6	7	+1
Лица, находящиеся в местах лишения свободы	4	3	-1
Участники ликвидации последствий катастрофы на ЧАЭС	1	1	

Все письменные обращения рассмотрены в срок, установленный действующим законодательством.

В 2016 году на устный прием в Управление обратилось 15 192 человека. В 2015 году граждан обратилось на 6678 больше (21 870). В отделе обеспечения социальных гарантий и организации социального обслуживания было принято 2469 граждан. В 2015 году было принято 3528 граждан, т.е. на 1059 меньше. Наибольшее количество обращений связано с получением удостоверений различных категорий, разъяснением льгот, разъяснением мер социальной поддержки, получением путевок на санаторно-курортное лечение или получением компенсации за санаторно-курортное лечение.

В отделе семейной политики и профилактики социального сиротства было принято 2554 граждан (в 2015 году – 2128), т.е. на 426 человек меньше, чем в 2015 году, из которых наибольшее количество обращений связано с вопросами выдачи сертификата на получение областного материнского семейного капитала, распоряжения областным материнским семейным капиталом, 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.

Начальником и специалистами отдела обеспечения мер социальной поддержки было принято 7 612 граждан по вопросам разъяснения, оформления и получения государственной социальной помощи, различного вида пособий на детей, материальной помощи и других мер социальной поддержки. За 2015 год было принято на 5 582 человека больше (13 194).

В отделе опеки и попечительства было принято 2 557 человек. По сравнению с 2015 годом на 463 человека меньше (3020), в основном это консультации опекунов, приемных родителей, вопросы по приобретению и продаже жилья, обеспечения жильем детей-сирот, вопросы установления порядка встреч с ребенком, профилактические беседы с родителями о ненадлежащем исполнении ими родительских обязанностей.

Всем заявителям по интересующим вопросам даны устные консультации и разъяснения.

На официальный сайт Управления (<http://usp20.msp.midural.ru>) за период с 1 января 2016 года по 31 декабря 2016 года поступило 124 обращения. В 2015 году обращений поступило на 13 меньше (111). Обращения, поступившие на официальный сайт Управления, были рассмотрены специалистами:

- отдела обеспечения социальных гарантий и организации социального обслуживания – 28 (в 2015 г. – 15);
- отдела обеспечения мер социальной поддержки – 65 (в 2015 г. – 87);
- отдела опеки и попечительства – 19 (в 2015 г. – 23);
- отдела семейной политики и профилактики социального сиротства – 11 (в 2015 г. – 13);
- главным специалистом (юристом) – 1 (в 2015 г. – 5).

Наибольшее количество обращений связано с разъяснением порядка предоставления мер социальной поддержки (оформления документов для получения различных видов пособий и компенсаций). Их количество составляет 52,4% от общего количества поступивших на сайт Управления обращений. Из общего количества рассмотренных обращений, поступивших на сайт Управления, 15 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.

Уменьшение обращений является свидетельством повышения качества разъяснительной работы с использованием средств массовой информации, встреч с населением и активом общественных организаций, а также увеличением обращений граждан в государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» с целью получения государственных услуг.