

Анализ обращений граждан в Управление социальной политики № 5 за 2022 год

В 2022 году в Управление социальной политики № 5 поступило 984 письменных обращений граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, по вопросам разъяснения предоставления мер социальной поддержки, льгот, гарантий и другим вопросам социального характера, что на 15,4 процентов больше, чем за 2021 год (853 обращения).

Из 984 поступивших обращений граждан 633 обращения поступило в электронной форме, через официальный сайт Управления (<http://tusp05.msp.midural.ru>) посредством интерактивной страницы «Электронная приемная» и электронную почту.

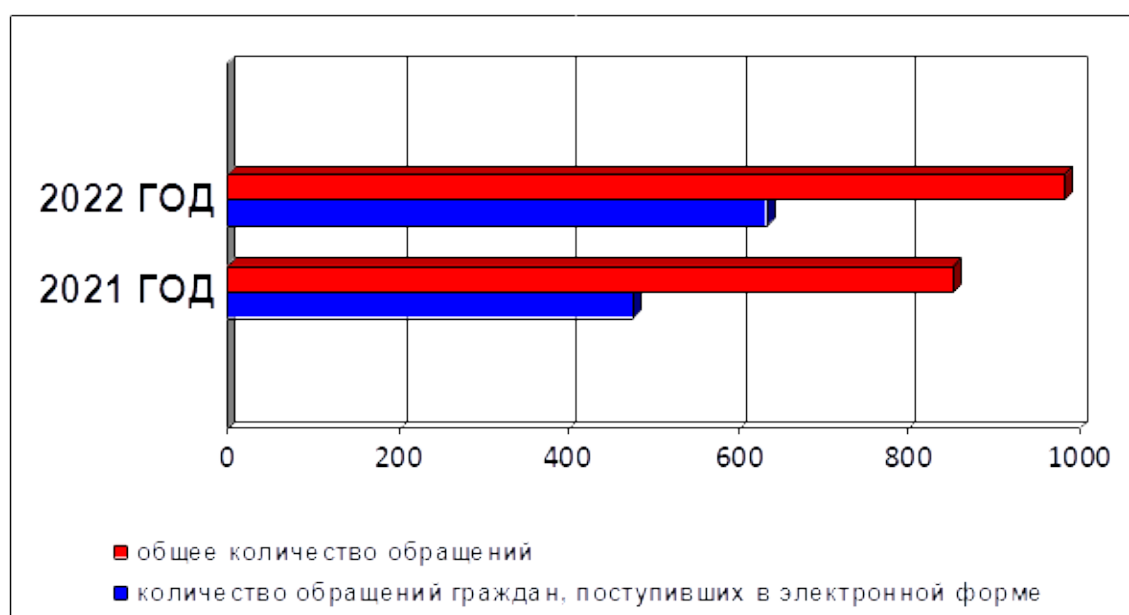


Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в Управление социальной политики № 5 в 2022 году (в сравнении с 2021 годом)

Количественная динамика рассмотрения обращений структурными подразделениями Управления

Значительное количество обращений – 48,6% (478) от всего количества поступления обращений рассмотрено отделом обеспечения мер социальной поддержки.

В отчетном периоде наблюдается незначительное увеличение уровня обращений по вопросам предоставления мер социальной поддержки, права на льготу, оказания помощи.

Так, поступление обращений в отдел обеспечения мер социальной поддержки в 2022 году увеличилось на 56 писем по сравнению с аналогичным периодом:

В 2022 году – 478

в 2021 году – 422

Практически на одном уровне осталось количество обращений в отдел опеки и попечительства, в отчетном периоде поступило 157 письменных обращений (в 2021 году поступило 159 обращений).

В отдел социальных гарантий и организации социального обслуживания поступило 113 письменных обращений (в 2021 году - 128 обращений), что на 11,7% меньше, чем в предыдущем году.

Наблюдается значительное увеличение уровня обращений по вопросам семьи материнства и детства. Так, поступление обращений в отдел семейной политики и профилактики социального сиротства в 2022 году увеличилось на 89 писем (на 63%):

в 2022 году – 230

в 2021 году – 141.

В отдел правового, кадрового и информационного обеспечения поступило 6 обращений (в 2021 году – 3 обращения).

Тематика обращений

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

Тема	2021 г.	2022 г.	+/-
Оформление, предоставление мер социальной поддержки, право на льготы	442	470	+28
Обеспечение прав инвалидов	-	-	-
Оказание различного вида социальной помощи, в том числе материальной	83	44	-39
Нарушение и ненадлежащее исполнение родительских обязанностей, лишение родительских прав	119	190	+71
Установление порядка общения с ребенком, определение места жительства несовершеннолетнего	52	26	-26
Обеспечение жильем детей-сирот	71	42	-29
Расходование денежных средств несовершеннолетнего подопечного	3	-	-3
Выдача сертификата на областной материнский семейный капитал, распоряжение областным материнским семейным капиталом	5	8	+3
Разъяснение и предоставление льгот многодетной семье	-	6	+6
Проведение профилактических бесед с одним из супругов несовершеннолетнего ребенка для решения вопросов	1	5	+4
Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании	4	7	+3
Порядок оформления опеки (попечительства), получение заключения о возможности быть кандидатом в опекуны (попечители), усыновители	23	8	-15
Признание гражданина недееспособным	2	-	-2
Разрешение на совершение сделки с имуществом	4	37	+33

подопечного			
Иные вопросы (о соблюдении социальных прав граждан, эвакуированных с территории Украины, ЛНР, ДНР; о мерах социальной поддержки семьям мобилизованных граждан; о незаконных действиях сотрудников Управления; о добровольном исполнении решения суда; установление места нахождения родственника; по установке стационарного подъемника)	44	141	+97

Отмечено большое увеличение обращений (на 97 обращений) по иным вопросам. В отчетном периоде проведена разъяснительная работа с гражданами, эвакуированных с территории Украины, ЛНР, ДНР; о мерах социальной поддержки семьям мобилизованных граждан.

Незначительно увеличились обращения по вопросам предоставления мер социальной поддержки, право на льготу - на 28.

По-прежнему наблюдается увеличение по темам, связанным с нарушением и ненадлежащим исполнением родительских обязанностей, лишением родительских прав (на 71 обращение); разрешение на совершение сделки с имуществом подопечного – на 33 обращения.

Произошло снижение обратившихся за оказанием различного вида социальной и материальной помощи (на 39 обращений); установление опеки и порядка общения с ребенком, определение места жительства несовершеннолетнего (на 41 обращение); по обеспечению жильем детей-сирот (на 29 обращений).

В отчетном периоде не поступили письменные обращения об обеспечении прав инвалидов, по вопросу признания гражданина недееспособным и расходование денежных средств несовершеннолетнего.

Письменные обращения в разрезе по адресатам

Количество обращений, поступивших непосредственно от граждан, от общего количества обращений составляет 64,6% (636). В 2021 году от граждан поступило 372 обращения. То есть поток обращений лично от заявителей увеличился на 264 обращения.

Увеличилось количество обращений из Министерства социальной политики Свердловской области - на 30 обращений (181). В 2021 году поступило 151 обращение.

Поток письменных обращений из администраций городских округов: Первоуральск, Ревда, Дегтярск, Шаля, Староуткинск практически не изменился, в 2022 году от них поступило на 1 обращение больше, что составило 13 обращений.

Увеличилось на 6 обращений из прокуратуры городских округов Первоуральск, Ревда, Шаля. В 2022 году поступило 75 обращений. В 2021 году – 69 обращений.

В отчетном периоде уменьшилось количество обращений от Уполномоченного по правам ребенка в Свердловской области, поступило 3 обращения. В 2021 году поступило 5 обращений.

На 6 обращений (12) увеличилось количество обращений граждан в Аппарат Уполномоченного по правам человека в Свердловской области. В 2021 году поступило 6 обращений.

Значительно уменьшилось количество обращений граждан из иных организаций и учреждений. В 2022 году от них поступило 36 обращений, в 2021 году — 184 обращения, что на 148 обращений меньше, чем в предыдущий период.

В отчетном периоде на 51,8% уменьшилось обращений от Президента РФ, Губернатора Свердловской области, в 2022 году поступило 28, за аналогичный период прошлого года - 54.

Обращения по категориям

Обращаются, как правило, жители городов или других населенных пунктов, количество их обращений составляет 87,5% (861). В 2022 году от граждан (жителей города и других населенных пунктов) на 177 обращений больше по сравнению с 2021 годом (684).

Незначительно увеличилось количество обращений от пенсионеров на 4 (69 обращений, 7%). В 2021 году от пенсионеров поступило 65 обращений, 7,6% от общего количества обращений.

Уменьшилось количество обращений от инвалидов. В 2022 году поступило на 41 обращение меньше (33), что составляет 3,3% от общего количества обращений. В 2021 году от них поступило 74 обращения, 3,5% от общего количества обращений прошлого года.

Уменьшилось количество писем от ветеранов труда. В 2022 году от них поступило 21 обращение (2,1% от общего количества обратившихся граждан в 2022 году). В 2021 году от них поступило 30 обращений (3,5% от общего количества обратившихся граждан в 2021 году).

Категории	2021 г.	2022 г.	+/-
Пенсионеры	65	69	+4
Инвалиды	74	33	-41
Жители города и других населенных пунктов	684	861	+177
Ветераны труда	30	21	-9

Все письменные обращения рассмотрены в срок, установленный действующим законодательством.

В 2022 году на устный прием в Управление обратилось 17493 человек. В 2021 году граждан обратилось на 4681 человек меньше (12812).

В отделе обеспечения социальных гарантий и организации социального обслуживания было принято 4123 граждан. В 2021 году было принято на 47,6% меньше (1961 человек). Наибольшее количество обращений связано с разъяснением льгот, разъяснением мер социальной поддержки,

предоставлением реабилитационных услуг, присвоением звания «Ветеран труда», «Ветеран Свердловской области», жизнеустройстве, признанием гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, предоставлении мер социальной поддержки гражданам, покинувшим территорию Украины, ДНР и ЛНР.

В отделе семейной политики и профилактики социального сиротства было принято 2875 граждан (в 2021 году – 2136), т.е. на 34,6% больше, чем в 2021 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», «Материнская доблесть», остальные вопросы связаны с разъяснением мер социальной поддержки многодетным семьям, по разъяснению мер социальной поддержки, предоставляемым родителям, имеющим детей-инвалидов, по вопросу ненадлежащего исполнения родительских обязанностей.

Отделом обеспечения мер социальной поддержки было принято 4063 граждан по вопросам разъяснения, оформления и получения государственной социальной помощи на основании социального контракта, различного вида пособий и выплат на детей, материальной помощи и других мер социальной поддержки. За 2021 год было принято на 36,1% меньше (2985).

В отделе опеки и попечительства было принято 6432 человек. По сравнению с 2021 годом на 12,2% больше (5730). В основном это консультации опекунов, приемных родителей, вопросы защиты имущественных и жилищных прав несовершеннолетних, обеспечения жильем детей-сирот, вопросы установления порядка встреч с ребенком, определения места жительства ребенка, профилактические беседы с родителями о ненадлежащем исполнении ими родительских обязанностей, о порядке установления опеки (попечительства), занятость несовершеннолетних.

Всем заявителям по интересующим вопросам даны устные консультации и разъяснения.

На официальный сайт Управления (<http://tusp05.msp.midural.ru>) за период с 1 января 2022 года по 31 декабря 2022 года поступило 101 обращение. В 2021 году обращений поступило на 367 больше (477). Обращения, поступившие на официальный сайт Управления, были рассмотрены специалистами:

- отдела обеспечения социальных гарантий и организации социального обслуживания – 5 (в 2021 г. – 51);
- отдела обеспечения мер социальной поддержки – 61 (в 2021 г. – 306);
- отдела опеки и попечительства – 8 (в 2021 г. – 59);
- отдела семейной политики и профилактики социального сиротства – 22 (в 2021 г. – 61);
- отдела правового, кадрового и информационного обеспечения – 5 (в 2021 г. – 0).

Наибольшее количество обращений связано с разъяснением порядка предоставления мер социальной поддержки (оформления документов для получения различных видов пособий и компенсаций). Их количество составляет 60,4% от общего количества поступивших на сайт Управления обращений. Всем 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 значительное увеличение устных обращений на приеме.

За отчетный период в Управление социальной политики № 5 жалоб и обращений граждан и организаций о фактах совершения коррупционных правонарушений не поступало.