Анализ письменных обращений граждан,
поступивших в Управление социальной политики по Режевскому району в 2019 году

Работа по обеспечению реализации прав граждан на обращение является особо значимым направлением Управления социальной политики по Режевскому району.

Всего в 2019 году поступило 49 обращений, из них 40 на бумажном носителе, 9 – с использованием электронной почты.

Информация об источниках поступления обращений граждан в Управление представлена в таблице 1.

Источники поступления обращений граждан в Управление

Таблица 1

		всего	в том числе:	
			на бумажном носителе	с использован. электронной почты
1	Министерство социальной политики Свердловской области	20	15	5
2	От заявителя	26	22	4
3	Режевская городская прокуратура	2	2	-
4	Уполномоченный по правам ребенка Свердловской области	1	1	-
	итого:	**49**	**40**	**9**

В сравнении с предыдущим годом количество обращений одинаково – 49.

Анализ тематики обращений граждан показывает, что наиболее интересующими для заявителей вопросами являются вопросы, связанные с опекой, попечительством и профилактикой социального сиротства (таблица № 2).

Типология вопросов по содержанию

Таблица 2

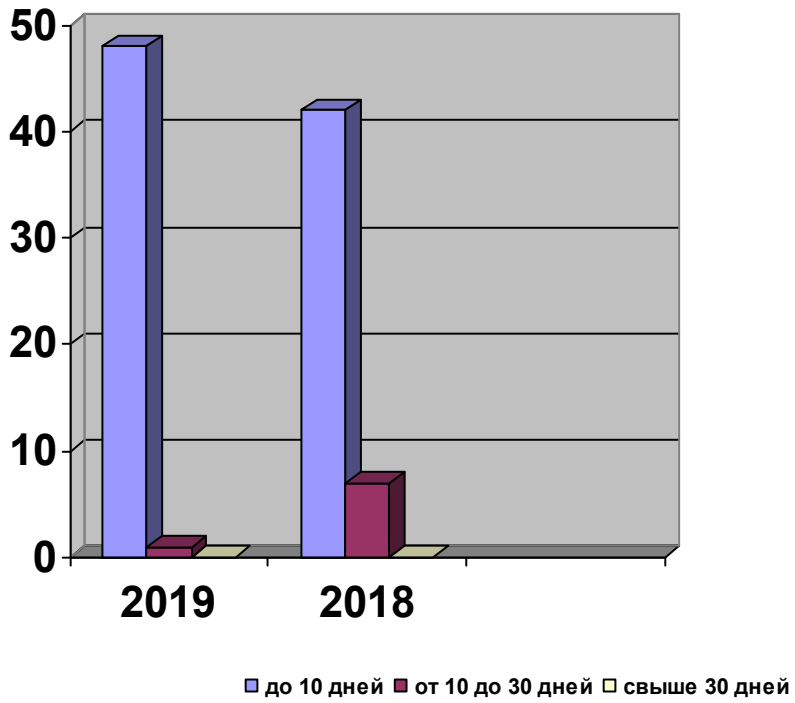
1.	**в отдел обеспечения мер социальной поддержки - 14, в том числе:**	
1.1.	О назначении пособий на детей	3
1.2.	Об оказании материальной помощи	2
1.3.	О защите прав потребителей	9
2.	**в отдел семейной политики, организации социального обслуживания, учета и отчетности - 14, в том числе:**	
2.1.	О предоставлении компенсации на оплату ЖКУ	5
2.2.	О предоставлении льгот Ветерану труда Свердловской области	1
2.3.	Об оказании материальной помощи	4
2.4.	О предоставлении мер социальной поддержки	1
2.5.	Об отключении газового оборудования в квартире	1
2.6.	О присвоении звания Ветеран труда	2
3.	**в отдел опеки, попечительства и профилактики социального сиротства – 19, в том числе:**	
3.1.	О предоставлении жилого помещения ребенку-сироте	3
3.2.	О порядке общения с несовершеннолетними детьми	2
3.3.	О назначении опеки за недееспособными гражданами	1
3.4.	О защите прав несовершеннолетнего ребенка	3
3.5.	Об отказе от доли наследуемого имущества	1
3.6.	О проверке условий жизни несовершеннолетнего ребенка	1
3.7.	Об оказании помощи в трудной жизненной ситуации	1
3.8.	О разъяснении законодательства по отчуждению имущества несовершеннолетних детей	1
3.9.	О предоставлении мер социальной поддержки	1

3.10	О кандидатах на усыновление (удочерение) ребенка	1
3.11	О постановке на учет по предоставлению жилья	3
3.12	О принятых мерах в отношении семей находящихся в ТСЖ	1
4.	**Аппарат управления – 2, в том числе:**	
4.1.	О бесплатной вакцинации от клеща	1
4.2.	О предоставлении мер социальной поддержки	1
	Итого:	**49**

Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление требовательности к исполнителям и ответственность всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов.

Все поступившие в отчётном периоде обращения были рассмотрены в установленные законодательством сроки (48 обращений - в срок до 10 дней, 1 обращение в срок 10-30 дней), даны соответствующие разъяснения и рекомендации заявителям.

Сроки рассмотрения обращений



Жалоб и обращений граждан о фактах совершений коррупционных правонарушений в Управление не поступало.

Должностные лица Управления в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Управление совершенствует формы и методы работы с населением, реализует политику открытости и прозрачности. Существуют и другие формы обратной связи с Управлением социальной политики по Режевскому району:

- лично (по-прежнему можно прийти на личный прием к начальнику или специалистам Управления),
- по электронной почте
- по телефонам
- через форму обратной связи на сайте.

Учитывая актуальность социальных вопросов и их значение для многих граждан, в Управлении социальной политики по Режевскому району систематически проводится прием по личным вопросам. В ходе личных приемов внимание акцентировано на оказание конкретной помощи в решении насущных проблем обратившихся граждан. Устный приём граждан начальниками и специалистами отделов ведется ежедневно.

В целях уменьшения количества обращений Управлением проводится активная информационно-разъяснительная работа среди населения. На официальном сайте Управления регулярно размещаются новости о деятельности Управления, важных событиях и мероприятиях, организуемых Управлением и подведомственными учреждениями, ведется работа по информированию населения об изменениях в федеральном и областном законодательстве. На сайте Управления в отчетном периоде размещено 59 новостных сообщений. Управление и в дальнейшем планирует проводить активное информирование населения по вопросам, отнесенным к компетенции Управления, об изменениях законодательства и новейших достижениях информационных технологий, позволяющих сделать обращение максимально интерактивным и ориентированным на каждого гражданина, в том числе через интернет-сайт.