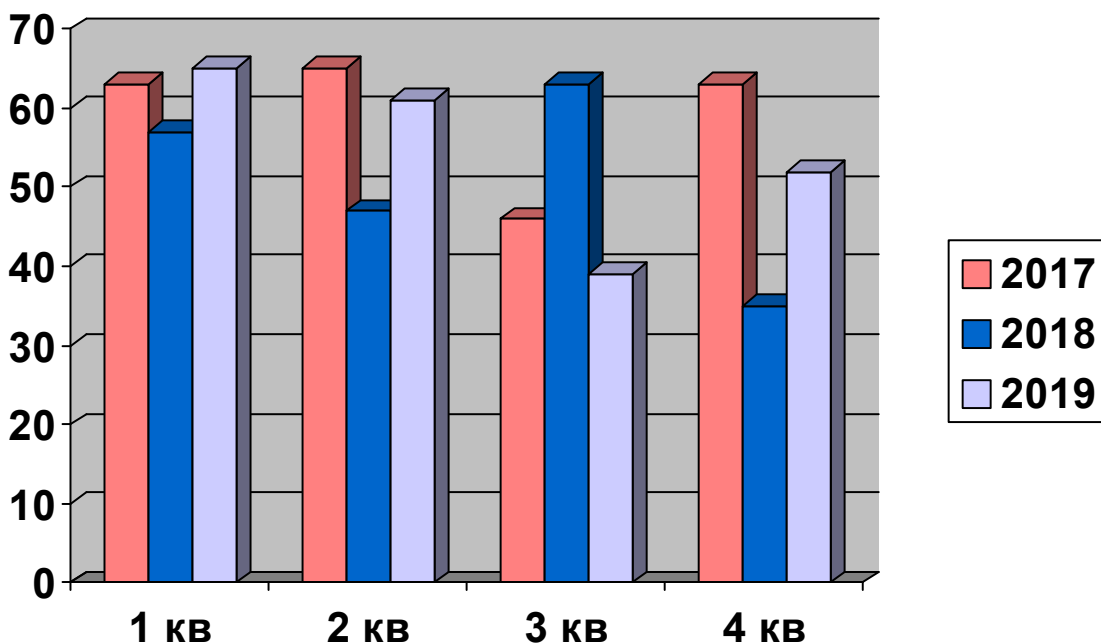


Анализ обращений граждан в Управление социальной политики по городу Первоуральску за 2019 год

В 2019 году в Управление социальной политики по городу Первоуральску поступило 217 письменных обращений граждан по вопросам разъяснения предоставления мер социальной поддержки, льгот, гарантий и другим вопросам социального характера, что на 15 обращений больше, чем в 2018 году (202 обращения) и на 20 меньше, чем в 2017 году (237).



Анализ динамики поступления обращений свидетельствует об уменьшении уровня обращений граждан, начиная с первого квартала 2019 года.

Количественная динамика рассмотрения обращений структурными подразделениями Управления

Значительное количество обращений - 36,4% (79) от всего количества поступления обращений рассмотрено отделом опеки и попечительства.

Наибольшее количество обращений поступило во 2 квартале 2019 года (24), наименьшее количество поступило в 3 квартале 2019 года (15).

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

Так, поступление обращений в отдел семейной политики и профилактики социального сиротства в 2019 году увеличилось на 14 писем:

в 2018 году – 32

в 2019 году – 46.

Наибольшее количество обращений поступило в 1 квартале - 16 обращений, наименьшее в 4 квартале - 8 обращений.

Наблюдается также увеличение уровня обращений по вопросам предоставления мер социальной поддержки в отдел обеспечения мер социальной поддержки.

Так, поступление обращений в отдел обеспечения мер социальной поддержки в 2019 году увеличилось на 20 писем:

в 2018 году – 19

в 2019 году – 39.

Наибольшее количество обращений поступило во 2 квартале - 12 обращений, наименьшее в 3 квартале - 8 обращений.

Уменьшилось количество обращений в отдел обеспечения социальных гарантий и организации социального обслуживания, поступило 47 письменных обращений (в 2018 году поступило 59 обращений).

Наибольшее количество обращений поступило в 1 квартале - 19 обращений, наименьшее в 3 квартале - 4 обращения.

Главным специалистом Управления (юристом) рассмотрено 6 письменных обращений, в 2018 году – 5 обращений.

Тематика обращений.

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

Тема	2018 г.	2019 г.	+, -
Присвоение статуса «Ветеран труда» и «Ветеран труда Свердловской области»	13	5	-8
Оформление, предоставление мер социальной поддержки, нарушение порядка предоставления мер социальной поддержки	33	44	+11
Обеспечение свободного доступа инвалидов	6	1	-5
Оказание различного вида социальной помощи, в том числе материальной	23	27	+4
Устройство в интернат	1	0	-1
Социальное обслуживание на дому	2	5	+3
Опекунство	6	1	-5
Лишение родительских прав, нарушение и ненадлежащее исполнение родительских обязанностей	17	22	+5
Установление порядка общения с ребенком, нарушение порядка общения с ребенком	27	41	+14
Обеспечение жильем детей-сирот	14	9	-5
Выдача сертификата на областной материнский	2	1	-1

семейный капитал, распоряжение областным материнским семейным капиталом			
Определения места жительства ребенка	8	3	-5
Проведения профилактической беседы с одним из супругов несовершеннолетнего ребенка для решения вопросов	3	8	+5

Отмечено увеличение обращений по трем темам, связанным с вопросами опеки и попечительства.

Увеличилось количество обращений (на 11 обращений) по вопросам оформления, предоставления мер социальной поддержки, нарушения порядка предоставления мер социальной поддержки, на 4 обращения по вопросам оказания различного вида социальной помощи, в том числе материальной, на 3 обращения по вопросам социального обслуживания на дому. Увеличилось количество обращений граждан по вопросам лишения родительских прав, нарушения и ненадлежащего исполнения родительских обязанностей на 5 обращений, на 14 обращений по вопросам установления порядка общения с ребенком, нарушения порядка общения с ребенком, на 5 обращений по вопросам проведения профилактической беседы с одним из супругов несовершеннолетнего ребенка для решения вопросов.

Отмечено уменьшение на 8 обращений по вопросам присвоения звания «Ветеран труда» и «Ветеран труда Свердловской области», по вопросам устройства в интернаты на одно обращение, на 5 обращений по вопросам опекунов, на 5 обращений по вопросам обеспечения свободного доступа инвалидов, на 5 обращений по вопросам обеспечения жильем детей-сирот, на 5 обращений по вопросам определения места жительства ребенка и на одно обращение по вопросам выдачи сертификата на областной материнский семейный капитал, распоряжения областным материнским семейным капиталом.

Письменные обращения в разрезе по адресатам.

Обращения в основном поступают лично от заявителей – 62,7% (136). В 2018 году от граждан поступило 105 обращений. То есть поток обращений лично от заявителей увеличился на 31 обращение.

Уменьшилось количество обращений из Министерства социальной политики Свердловской области на 21 обращение (47). В 2018 году поступило 68 обращений.

Поток письменных обращений из администрации городского округа Первоуральск увеличился на 2 обращения, в 2019 году от них поступило 7 обращений, в 2018 году поступило 5 обращений.

В 2018 году поток обращений от Уполномоченного по правам ребенка в Свердловской области не изменился, поступило 3 обращения. В 2018 году поступило аналогичное количество обращений.

Обращений граждан из Аппарата Уполномоченного по правам человека в Свердловской области в 2019 году не поступило. В 2018 году поступило одно обращение.

Уменьшилось количество обращений из прокуратуры города Первоуральска. В 2019 году поступило 12 обращений. В 2018 году – 15 обращений.

Увеличилось количество обращений граждан из иных организаций и учреждений. В 2019 году от них поступило 8 обращений, в 2018 году — 4 обращения.

Обращения по категориям

Обращаются, как правило, жители города или других населенных пунктов, количество их обращений составляет 82% (178). В 2018 году количество обращений от граждан (жителей города и других населенных пунктов) составило 80% от общего количества обратившихся граждан в 2018 году (161).

Уменьшилось количество писем от пенсионеров, не указавших льготного статуса. В 2019 году от них поступило 11 обращений (5,1% от общего количества обратившихся граждан в 2019 году). В 2018 году от них поступило 16 обращений (8% от общего количества обратившихся граждан в 2018 году).

Уменьшилось количество обращений от инвалидов. В 2018 году от них поступило 19 обращений (9,4 % от общего количества обратившихся граждан в 2018 году). В 2019 году - 15 обращений (7% от общего количества обратившихся граждан в 2019 году).

Увеличилось количество обращений от лиц, находящихся в местах лишения свободы. В 2018 году от них поступило одно обращение. В 2019 году поступило на три обращения больше (4).

Увеличилось количество обращений от ветеранов труда на семь обращений (10). В 2018 году от ветеранов труда поступило 3 обращения.

Категории	2018 г.	2019 г.	+, -
Пенсионеры	16	11	-5
Инвалиды	19	15	-4
Жители города и других населенных пунктов	161	178	+17
Ветераны боевых действий	0	2	+2
Ветераны труда	3	10	+7
Лица, находящиеся в местах лишения свободы	1	4	+3
лица, подвергшиеся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семиплатинском полигоне	0	1	+1

Все письменные обращения рассмотрены в срок, установленный действующим законодательством. Одно обращение было направлено по принадлежности в другую инстанцию для рассмотрения и решения вопроса по существу.

В 2019 году на устный прием в Управление обратилось 9807 человек. В 2018 году граждан обратилось на 236 человек больше (10 043). В отделе обеспечения социальных гарантий и организации социального обслуживания было принято 1143 гражданина. В 2018 году было принято 1423 человека. Наибольшее количество обращений связано с получением удостоверений различных категорий, разъяснением льгот, разъяснением мер социальной поддержки, предоставлением реабилитационных услуг, присвоения звания «Ветеран труда», «Ветеран Свердловской области», вопросами социального обслуживания.

В отделе семейной политики и профилактики социального сиротства было принято 2302 гражданина (в 2018 году – 1863), т.е. на 439 человек больше, чем в 2018 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 3969 граждан по вопросам разъяснения, оформления и получения государственной социальной помощи, различного вида пособий на детей, материальной помощи и других мер социальной поддержки. За 2018 год было принято на 301 человек больше (4270).

В отделе опеки и попечительства было принято 2398 человек. По сравнению с 2018 годом на 89 человек меньше (2487), в основном это консультации опекунов, приемных родителей, вопросы по приобретению и продаже жилья, обеспечения жильем детей-сирот, вопросы установления порядка встреч с ребенком, определения места жительства ребенка, 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 2019 года по 31 декабря 2019 года поступило 53 обращения. В 2018 году обращений поступило на 9 меньше (44). Обращения, поступившие на официальный сайт Управления, были рассмотрены специалистами:

- отдела обеспечения социальных гарантий и организации социального обслуживания – 8 (в 2018 г. – 3);
- отдела обеспечения мер социальной поддержки – 19 (в 2018 г. – 24);
- отдела опеки и попечительства – 15 (в 2018 г. – 13);
- отдела семейной политики и профилактики социального сиротства – 8 (в 2018 г. – 4).

Наибольшее количество обращений связано с разъяснением порядка предоставления мер социальной поддержки (оформления документов для получения различных видов пособий и компенсаций). Их количество составляет 36% 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 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.

За 2019 год обращений граждан по фактам коррупции в Управление социальной политики по городу Первоуральску, не поступало.