

Анализ письменных обращений граждан, поступивших в Управление социальной политики № 2, за 2020 год

Работа по обеспечению реализации прав граждан на обращение является особо значимым направлением Управления социальной политики № 2.

Всего в 2020 году поступило 22 обращения, из них 37 на бумажном носителе, 185 – с использованием электронной почты и через сайт Единого портала государственных услуг. В целях предупреждения распространения коронавирусной инфекции (COVID 19) Управлением ограничен личный прием граждан, поэтому многие жители могли обратиться к специалистам Управления по телефону, по электронной почте. Основным сервисом для граждан при взаимодействии с Управлением становится сервис «Госуслуги». На личный прием граждане приходят предварительно записавшись по телефону.

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 использованием электронной почты, сайта Единого портала государственных услуг
1	Министерство социальной политики Свердловской области	144	24	120
2	От заявителя	74	12	62
3	ГУ Управление пенсионного фонда РФ г. Реж	1	-	1
4	Уполномоченный по правам человека в Свердловской области	1	1	-
5	ГБОУ СО «Верхнепышминская школа-интернат им. С.А. Мартиросяна»	1	-	1
6	Депутат Государственной Думы Федерального Собрания РФ Д.А.Ионин»	1	-	1
	итого:	222	37	185

Анализ тематики обращений граждан показывает, что наиболее интересующими для заявителей вопросами стали вопросы, связанные с предоставлением мер социальной поддержки (таблица № 2). 46 обращений связаны с реализацией Закона Свердловской области от 25 марта 2020 года № 24-ОЗ «О внесении изменений в Областной закон «О защите прав ребенка» в Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка» внесены изменения, предусматривающего предоставление с 01.01.2020 ежемесячной денежной выплаты на детей в возрасте от 3 до 7 лет включительно. 63 обращения связаны с назначением ежемесячного пособия на ребенка. В связи с изменением в законодательстве, граждане об изменении реквизитов счета получателя сообщили в Управление в виде обращения.

Типология вопросов по содержанию

Таблица 2

1.	в отдел обеспечения мер социальной поддержки - 156, в том числе:	-
1.1.	О предоставлении меры социальной поддержки	20
1.2.	О назначении ежемесячного пособия на ребенка от 3 до 7 лет	46
1.3.	О назначении ежемесячного пособия на ребенка	63
1.3.	Об индексации прожиточного минимума	1
1.4.	Об изменении реквизитов счета получателя	20
1.5.	О представлении справки об алиментах	1
1.6.	О получении справки о выплате пособий	3
1.7.	О получении справки о выплате пособий	2
2.	в отдел семейной политики, организации социального обслуживания, учета и отчетности - 33, в том числе:	

2.1.	О предоставлении меры социальной поддержки	17
2.2.	О получении благотворительной помощи (продуктовый набор)	8
2.3.	О предоставлении социальных льгот на строительство жилья	1
2.4.	Об оказании материальной помощи	4
2.5.	О присвоении звания Ветеран труда	2
2.5.	О распоряжении средствами по сертификату ОМ(С)К	1
3.	в отдел опеки, попечительства и профилактики социального сиротства – 33, в том числе:	
3.1.	О предоставлении документов подтверждающих статус ребенок-сирота	1
3.2.	О нарушении прав несовершеннолетних детей	8
3.3.	Об оказании содействия в подключении эл/энергии	1
3.4.	Об определении места жительства несовершеннолетних детей	1
3.5.	О постановке на учет по предоставлению жилья	7
3.6.	Об обследовании условий жизни несовершеннолетнего ребенка	1
3.7.	О предоставлении жилого помещения ребенку-сироте	6
3.8.	О разрешении на получение загранпаспорта на ребенка	1
3.9.	О возобновлении опеки над несовершеннолетним ребенком	1
3.10.	О порядке общения с несовершеннолетним ребенком	1
3.11.	О лишении родительских прав родителей	1
3.12.	О защите прав и законных интересов несовершеннолетнего ребенка	1
3.13.	О принятии мер к семье Соколовых	1
3.14.	Об оказании содействия в оформлении опеки над несовершеннолетним ребенком	2
	Итого:	222

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, даны соответствующие разъяснения и рекомендации заявителям (таблица № 3).

Сроки рассмотрения обращений

Таблица 3

1	до 10 дней	195
2	от 10 до 30 дней	27
3	свыше 30 дней	-
	Итого:	222

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. Формы обратной связи, используемые Управлением социальной политики № 2: лично, по электронной почте, по телефонам, через форму обратной связи на сайте, через сайт Единого портала государственных услуг.

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. 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.