

Аналитическая информация

о работе с обращениями граждан в Центральном управлении социальной защиты населения Администрации города Челябинска за 1 полугодие 2023 года

В 1 полугодии 2023 года в Центральное управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска (далее – управление) поступило 179 письменное и 14 устных обращений.

Анализ письменных обращений

Сравнивая с аналогичным периодом 2022 года (271 письменных обращений), следует отметить, что их количество уменьшилось в 1,5 раза или на 34 %, что обусловлено передачей полномочий по начислению и выплате ряда федеральных мер социальной поддержки населения в Социальный фонд России, расширением возможностей подачи заявлений в виде электронного документа через государственный и региональный порталы государственных услуг, а также внедрением платформы обратной связи.

Через Единое окно цифровой обратной связи за отчетный период гражданами было подано 21 сообщение, в том числе 10 сообщений перенаправлены по территориальной принадлежности, всем заявителям своевременно подготовлены и направлены ответы.

Посредством Интернет-приемной на официальном сайте управления подано 152 обращения, что составило 85 % от общего количества письменных обращений, поступивших в управление (в 1 полугодии 2022 года – 208 обращений или 77 % соответственно). Всем заявителям своевременно подготовлены ответы в соответствии с действующим законодательством, которые направлены на электронный адрес. Перенаправлены по территориальной или тематической принадлежности в иные организации, учреждения и ведомства 57 обращений (в 1 полугодии 2022 года – 67 обращений), все заявители уведомлены.

Анализируя количественные показатели обращений по социальному составу, следует отметить, что увеличение количества письменных обращений произошло от таких категорий как:

- безработные граждане, поступило 3 обращения или 1,7 % от общего количества обратившихся граждан (в 1 полугодии 2022 года – 2 обращения или 0,7 % соответственно);

- ветераны труда, ветераны военной службы и боевых действий, поступило 23 обращения или 13 % от общего количества обратившихся граждан (в 1 полугодии 2022 года – 21 обращений или 8 % соответственно);

- от других категорий граждан (учащиеся, родители, находящиеся в разводе, соседи, категория не установлена) поступило 49 обращений или 27 % от общего количества обратившихся граждан (в 1 полугодии 2022 года – 42 обращения или 15 % соответственно).

Снижение количества письменных обращений произошло от таких категорий как:

- семьи с детьми, поступило 58 обращений или 32 % от общего количества обратившихся граждан (в 1 полугодии 2022 года – 129 обращений или 48 % соответственно);

- инвалиды, поступило 12 обращений или 7 % от общего количества обратившихся граждан (в 1 полугодии 2022 года – 28 обращений или 10 % соответственно);

- пенсионеры, поступило 27 обращений или 15 % от общего количества обратившихся граждан (в 1 полугодии 2022 года – 38 обращений или 14 % соответственно);

- опекуны, попечители, приемные родители, усыновители и кандидаты в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители, поступило 1 обращение или 0,6 % от общего количества обратившихся граждан (в 1 полугодии 2022 года – 7 обращений или 3 % соответственно).

Анализируя обращения по содержанию, следует отметить, что уменьшилось количество обращений по следующим вопросам:

- предоставления детских пособий и выплат, поступило 22 обращения или 12 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2022 года – 62 обращения или 23 % соответственно);

- предоставление мер социальной поддержки, а также льгот отдельным категориям граждан, поступило 36 обращений или 20 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2022 года – 67 обращений или 25 % соответственно);

- оказание материальной помощи и предоставление единовременных денежных выплат отдельным категориям граждан, поступило 20 обращений или 1 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2022 года – 26 обращений или 10 % соответственно);

- установление статуса и выдача удостоверений отдельным категориям граждан, поступило 10 обращений или 6 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2022 года – 21 обращение или 8 % соответственно).

Увеличение количества обращений произошло по таким вопросам как:

- о праве на субсидии по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, поступило 12 обращений или 7 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2022 года – 8 обращений или 3 % соответственно);

- о санаторно-курортном лечении и оздоровлении, поступило 5 обращений или 3 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2022 года – обращений не поступало);

- жалобы на действия учреждений социальной защиты г. Челябинска, поступило 3 обращения или 2 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2022 года – обращений не поступало).

- вопросы, относящиеся к компетенции СФР по Челябинской области, других министерств и ведомств, поступило 15 обращений или 8 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2022 года – 9 обращений или 3 % соответственно).

По другим вопросам обратилось 50 граждан, что составило 28 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2022 года – 69 обращений или 25 % соответственно).

В отчетный период по содержанию обращений к категории «другое» отнесены следующие вопросы: определение порядка общения с несовершеннолетними детьми (3 обращения), ненадлежащее обращение и исполнение обязанностей по воспитанию детей (13 обращений), составление

актов обследования условий проживания граждан (2 обращения), порядок совершения сделок с имуществом (2 обращения), нарушения имущественных прав (3 обращения), предоставление информации (2 обращения), нарушения прав жильцов в многоквартирном доме (3 обращения).

По результатам рассмотрения обращений:

- приняты положительные решения – в 15 случаях или 8 %;
- даны разъяснения на поставленные вопросы – в 107 случаях или 60 %;
- перенаправлены в другие ведомства, организации для дальнейшей с ними работы и подготовки ответов по принадлежности вопросов, задаваемых гражданами, – 57 обращений или 32 %.

Сроки рассмотрения обращений:

- до 5 дней – 87 обращений, что составило 49 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2022 года – 115 обращений или 42 % соответственно);

- до 15 дней – 70 обращений, что составило 39 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2022 года – 125 обращение или 46 % соответственно);

- до 1 месяца – 22 обращения, что составило 12 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2022 года – 31 обращение или 12 % соответственно).

Анализ устных обращений

В 1 полугодии 2023 года поступило 14 устных обращений к руководителям структурных подразделений управления (в 1 полугодии 2022 года – 13 обращений). Таким образом, в текущем отчетном периоде сохранилась тенденция аналогичного периода 2022 года, что обусловлено проведением информационной работы о деятельности управления, возможностью подачи заявлений в виде электронного документа через порталы государственных услуг.

Количество обращений увеличилось за счет обращений:

- опекунов, попечителей, приемных родителей, усыновителей и кандидатов в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители, поступило 3 обращения, что составило 21 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2022 года – обращений не было);

- ветеранов труда, поступило 2 обращения, что составило 14 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2022 года – 2 обращения, что составило 15 % от общего количества устных обращений).

Тематика поднимаемых вопросов касается установления опеки (попечительства), перерасчета размера субсидии, ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, права на предоставление санаторно-курортного лечения и оздоровления, оказания материальной помощи, порядка предоставления сертификатов или компенсации расходов на оплату реабилитационных услуг, оказываемых детям-инвалидам в возрасте до 18 лет.

Все заявители удовлетворены устными разъяснениями.

Работа по обращениям граждан проводится в соответствии с действующим законодательством, в максимально установленные сроки.

Данное направление работы на особом контроле в управлении. На всех этапах работы с обращениями граждан осуществляется контроль за полнотой рассмотрения поставленных вопросов, своевременным и качественным исполнением и направлением ответа заявителю, применяется система предупредительного напоминания об истечении сроков рассмотрения обращения граждан. Начальник управления регулярно на аппаратных совещаниях обращает внимание всех начальников структурных подразделений на соблюдение сроков подготовки ответов, предупреждает о персональной ответственности за надлежащее консультирование граждан специалистами отделов.

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и в соответствии с письмом заместителя Главы города, руководителя аппарата Администрации города Челябинска от 19.04.2022 № 04-15/302 для проведения анализа результатов рассмотрения обращений в управлении ведется учет рассмотренных обращений, выгрузка отчетов через программу АРМ ЕС ОГ на портал ССТУ.РФ на постоянной основе в оперативном порядке по мере подготовки ответов на обращения граждан. В работе применяется типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации в новой редакции, введенный в действие с 1 января 2018 года.

Управлением разъяснительная работа среди населения по всем направлениям деятельности в отчетный период проводилась посредством сайта управления <http://uszn46.eps74.ru/>, где размещена информация о деятельности управления, о действующем законодательстве, которая поддерживается в актуальном состоянии.

С 23.12.2022 по 25.06.2023 подготовлено и размещено 125 новостных записей, касающихся деятельности управления. Проработана структура сайта, произведено наполнение разделов согласно Федеральному закону от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Обновляются разделы отделов управления, в которых размещена информация об оказываемых ими услугах, включая шаблоны заявлений и нормативно-правовые акты. Ведется работа по технической поддержке интернет - приемной <http://uszn46.eps74.ru/InternetReception>, ссылка на которую размещена на главной странице.

В соответствии с Положением о рубрике «Интернет-приемная», осуществляется прием, учет электронных обращений, размещение ответов, данных должностным лицом по существу поставленных в электронном обращении вопросов. Ответы на электронные обращения направляются на электронный и (или) почтовый адреса заявителя. За отчетный период через Интернет-приемную в управление обратилось 152 гражданина, всем своевременно подготовлены ответы в соответствии с действующим законодательством, которые направлены как на почтовый, так и электронный адрес.

Для удобства граждан создан раздел, посвященный обращениям, с помощью которого можно узнать время приема специалистов

и руководителей управления. Постоянно обновляется раздел с данными по детям, нуждающимся в устройстве в замещающие семьи граждан Российской Федерации.

Информация о деятельности управления размещается на сайте Администрации города Челябинска <http://cheladmin.ru/>, сайте администрации Центрального района города Челябинска.

Информационно-разъяснительная работа среди населения проводится также следующим образом:

1) в здании управления размещены стенды с информационными объявлениями, нормативно-правовыми актами, образцами заявлений, сведениями о детях, оставшихся без попечения родителей, о наборе социальных услуг, его содержании, условиях предоставления, порядке получения и последствиях отказа, других актуальных вопросах. Информация на стендах полная и доступная для понимания, напечатана крупным шрифтом. Материалы постоянно актуализируются;

2) разъяснительная работа с населением проводится специалистами управления на личном приеме и по телефонам управления;

3) в холле управления установлен информационный киоск, в котором размещена информация обо всех государственных и муниципальных услугах и о возможности их получения в электронном виде;

4) специалистами управления организована и проведена 23.03.2023 информационная встреча с социальными работниками муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска».

На столах в холле управления имеются информационные папки для посетителей, в которых также размещена информация о мерах социальной поддержки, образцы заявлений, памятки, брошюры.

В свободном доступе в информационных папках размещены административные регламенты.

При подготовке ответов на обращения граждан уделяется внимание тому, что заявление на предоставление государственных и муниципальных услуг и прилагаемые к нему документы заявитель может представить в Территориальный отдел ОГАУ «Многофункциональный центр Челябинской области» в Челябинском городском округе, для ряда услуг реализована возможность подачи заявления в виде электронного документа через региональный портал государственных услуг. Данная информация также размещена на информационных стендах управления, на сайте управления на главной странице размещен баннер Единого портала государственных услуг с прямой ссылкой на сайт госуслуг для удобства граждан.

Начальник управления

Э. И. Яковлева