

Аналитическая информация
о работе с обращениями граждан в Центральном управлении социальной
защиты населения Администрации города Челябинска за 2023 год

В 2023 году в Центральное управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска (далее – управление) поступило 356 письменных и 30 устных обращений.

Анализ письменных обращений

Сравнивая с аналогичным периодом 2022 года (478 письменных обращений), следует отметить, что их количество уменьшилось на 25,5 %, что обусловлено передачей с 1 января 2022 года и 1 января 2023 года полномочий по начислению и выплате ряда федеральных мер социальной поддержки населения в Социальный фонд Российской Федерации (36 наименований мер социальной поддержки), улучшением качества информационной работы о деятельности управления. При этом в связи с возможностью подачи сообщений через платформу обратной связи увеличилось число сообщений семей, воспитывающих несовершеннолетних детей, по вопросам порядка и сроков предоставления выплат, учета дохода семьи.

За отчетный период через Платформу обратной связи гражданами было подано 23 сообщения, в том числе 10 сообщений переадресовано, на 13 сообщений даны своевременные ответы.

Посредством Интернет-приемной на официальном сайте управления подано 304 обращения, что составило 85% от общего количества письменных обращений, поступивших в управление (за 2022 год – 377 обращений или 79 % 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 100 обращений, или 28 % от общего количества обращений (за 2022 год – 127 обращений или 27 % соответственно), все заявители уведомлены.

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

- безработные граждане, поступило 4 обращения или 1 % от общего количества обратившихся граждан (в 2022 году – 16 обращений или 3 % соответственно);

- осужденные, отбывающие наказание в местах лишения свободы, поступило 1 обращение или 0,3 % от общего количества обращений (в 2022 году – 8 обращений или 1,7 % соответственно);

- работающие граждане, поступило 2 обращения или 0,6 % от общего количества обращений (в 2022 году – 7 обращений или 1,4 % соответственно);

- пенсионеры, поступило 43 обращения или 12 % от общего количества обратившихся граждан (в 2022 году – 65 обращений или 14 % соответственно);

- семьи с детьми, поступило 136 обращений или 38 % от общего количества обращений (в 2022 году – 219 обращений или 46 % соответственно);

- опекуны, попечители, приемные родители, усыновители поступило 3 обращения или 1 % от общего количества обращений (в 2022 году – 10 обращений или 2 % соответственно);

- кандидаты в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители, обращений не поступало (в 2022 году – 5 обращений или 1 % соответственно).

Увеличение количества письменных обращений произошло от таких категорий как:

- ветераны военной службы и боевых действий поступило 11 обращений или 3 % от общего количества обращений (в 2022 году – 6 обращений или 1,7 % соответственно);

- от других категорий граждан (учащиеся, родители, находящиеся в разводе, соседи, категория не установлена) поступило 106 обращений или 30 % от общего количества обращений (в 2022 году – 77 обращений или 16 % соответственно).

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

- предоставления детских пособий и выплат, поступило 41 обращение или 11,5 % от общего количества обращений (в 2022 году – 118 обращений или 25 % соответственно);

- об оказании материальной помощи поступило 24 обращения или 6,7 % от общего количества обращений (в 2022 году – 35 обращений или 7,5 % соответственно);

- об установлении опеки (попечительства), создании приемной семьи, по вопросам усыновления (удочерения) поступило 3 обращения или 0,8 % от общего количества обращений (в 2022 году – 6 обращений или 1 % соответственно);

- установление статуса и выдача удостоверений отдельным категориям граждан, поступило 14 обращений или 4 % от общего количества обращений (в 2022 году – 33 обращения или 7 % соответственно);

- предоставление мер социальной поддержки, а также льгот отдельным категориям граждан, поступило 64 обращения или 18 % от общего количества обращений (в 2022 году – 106 обращений или 22 % соответственно).

За отчетный период наблюдалось значительное увеличение количества вопросов, относящихся к компетенции других министерств, ведомств, Социального фонда Российской Федерации, поступило 47 обращений или 13 % от общего количества обращений (в 2022 году – 17 обращений или 4 % соответственно).

Значительное увеличение количества обращений произошло по вопросу

- санаторно-курортного лечения и оздоровления поступило 8 обращений или 2,2 % от общего количества обращений (в 2022 году – 1 обращение или 0,2 % соответственно).

По другим вопросам обратилось 115 граждан, что составило 32 % от общего количества обращений (в 2022 году – 117 обращений или 24 % соответственно).

В отчетный период по содержанию обращений к категории «другое» отнесены следующие вопросы: нарушение прав несовершеннолетних детей, ненадлежащее обращение и исполнение обязанностей по воспитанию детей (29 обращений), определение порядка общения с несовершеннолетними детьми (15 обращений), составление актов обследования условий проживания граждан (15 обращений), порядок совершения сделок с имуществом (7 обращений), предоставление информации и приобщение документов к личному делу (11 обращений), оформление транспортной карты (6 обращений), государственная социальная помощь на основании социального контракта (9 обращений).

Обоснованных жалоб на действия управления социальной защиты населения города Челябинска не поступало.

По результатам рассмотрения обращений:

- приняты положительные решения – в 27 случаях или 7,5 %;
- даны разъяснения на поставленные вопросы – в 229 случаях или 64 %;
- перенаправлены в другие ведомства, организации для дальнейшей с ними работы и подготовки ответов по принадлежности вопросов, задаваемых гражданами, – 100 обращений или 28 %.

Сроки рассмотрения обращений:

- до 5 дней – 154 обращения, что составило 43 % от общего количества обращений (в 2022 году – 201 обращение или 42 % соответственно);
- до 15 дней – 179 обращений, что составило 50 % от общего количества обращений (в 2022 году – 229 обращений или 48 % соответственно);
- до 1 месяца – 23 обращения, что составило 6,5 % от общего количества обращений (в 2022 году – 48 обращений или 10 % соответственно).

Анализ устных обращений

За 2023 год поступило 30 устных обращений к руководителям структурных подразделений управления (за 2022 год – 30 обращений). Сохранение данного показателя обусловлено передачей части государственных полномочий в Пенсионный фонд Российской Федерации, расширением возможностей подачи заявлений в виде электронного документа через государственный и региональный порталы государственных услуг, появлением возможности подачи сообщений через платформу обратной связи.

Уменьшилось количество обращений от таких категорий как:

- семьи с детьми, поступило 8 обращений или 27 % от общего количества устных обращений (в 2022 году – 12 обращений или 40 % соответственно);
- пенсионеры, обращений не поступало (в 2022 году – 7 обращений или 23 % соответственно);

Увеличилось количество обращений от таких категорий как:

- ветераны труда, поступило 5 обращений, что составило 17 % от общего количества устных обращений (в 2022 году – 2 обращения или 7 % соответственно);

- опекуны, попечители, приемные родители, усыновители, а также кандидаты в усыновители, опекуны, попечители, приемные родители, поступило 8 обращений или 27% от общего количества устных обращений (в 2022 году обращений не поступало).

Тематика поднимаемых вопросов касается условий и порядка предоставления материальной помощи, перерасчета размера субсидии, компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг; правомерности назначения пособий на детей, порядка и сроков предоставления выплат, учета дохода семьи; предоставления ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, оформления наследства и оказания социальных услуг гражданам, ограниченными в передвижении; установления статуса; направления в стационарные учреждения; установления опеки над несовершеннолетними.

Все заявители удовлетворены устными разъяснениями, в четырех случаях приняты заявления для принятия мер и подготовки ответа заявителям.

Работа по обращениям граждан проводится в соответствии с действующим законодательством, в максимально установленные сроки. Данное направление работы на особом контроле в управлении. 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 10.01.2023 по 25.12.2023 подготовлено и размещено 199 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. Ответы на электронные обращения направляются на электронный адрес заявителя. За отчетный период через Интернет-приемную в управление обратилось 377 граждан, всем своевременно подготовлены ответы в соответствии с действующим законодательством, которые направлены на 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 дополнительно размещается на сайте Администрации города Челябинска <http://cheladmin.ru/>, сайте администрации Центрального района города Челябинска <http://www.centradm.ru/>.

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) организованы и проведены информационные встречи:

- 23.03.2023 и 02.12.2023 информационные встречи с социальными работниками муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»;

- в управлении проводятся заседания Клуба приемных родителей. За 2023 год состоялось 3 заседания, на которых рассматриваются различные вопросы, связанные с опекой, мерами социальной поддержки замещающих семей.

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 государственный и региональный порталы 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