

Аналитическая записка
о работе с обращениями граждан в Центральном управлении социальной
защиты населения Администрации города Челябинска за 1 полугодие 2020 года

В 1 полугодии 2020 года в Центральное управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска (далее – управление) поступило 297 письменных и 17 устных обращений.

Анализ письменных обращений.

Сравнивая с аналогичным периодом 2019 года (191 письменное обращение), следует отметить, что их количество увеличилось в 1,55 раза или на 55 %, что обусловлено увеличением видов мер социальной поддержки семьям, воспитывающим несовершеннолетних детей (началом периода приема документов на назначение ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от трех до семи лет включительно, оказанием материальной и натуральной помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации в результате введения на территории Челябинской области режима повышенной готовности в связи с распространением коронавирусной инфекции, а также невозможностью обратиться за разъяснениями в управление в связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой.

Через интернет-приемную в управление поступило 245 обращений, что составило 82 % от общего количества письменных обращений, поступивших в управление (в 1 полугодии 2019 года – 119 обращений или 62 % соответственно). Всем заявителям своевременно подготовлены ответы в соответствии с действующим законодательством, которые направлены на почтовый и на электронный адреса. Перенаправлено по территориальной или тематической принадлежности 77 обращений, все заявители уведомлены.

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

- от семей, воспитывающих несовершеннолетних детей, поступило 156 обращений или 53 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 62 или 32 % соответственно);
- от пенсионеров по старости поступило 21 обращение или 7 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 14 или 7 % соответственно);
- от инвалидов всех групп поступило 22 обращения или 7 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 16 или 8 % соответственно);
- от безработных граждан (не пенсионеров) поступило 3 обращения или 1 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года обращений от данной категории граждан не поступало);

- от кандидатов в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители поступило 9 обращений или 3 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 2 или 1 % соответственно).

Учитывая, что изменения порядка предоставления мер социальной поддержки коснулись семей, воспитывающих несовершеннолетних детей, их компьютерную грамотность и нехватку времени на изучение материалов по порядкам предоставления необходимого пакета документов, следует отметить, что по вопросу назначения детских пособий поступило 78 обращений или 26 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 19 или 10 % соответственно). Также увеличение количества обращений произошло по следующим вопросам:

- о предоставлении льгот поступило 20 обращений или 7 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 10 или 5 % соответственно);

- о выдаче документа, дающего право на льготы, поступило 11 обращений или 4 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 2 или 1 % соответственно);

- о предоставлении льгот по проезду поступило 8 обращений или 3 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 2 или 1 % соответственно);

- о выделении единовременного социального пособия поступило 39 обращений, что составило 13 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 10 или 5 % соответственно);

- в управление поступило 10 обращений по вопросам, решение которых относится к компетенции других министерств и ведомств, что составило 3 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 5 обращений или 3 % соответственно).

Уменьшение количества обращений произошло по следующим вопросам:

- о предоставлении льгот по оплате жилья и коммунальных услуг поступило 12 обращений или 4 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 17 или 9 % соответственно);

- об обеспечении жильем лиц из числа детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, поступило 1 обращение или 0,3 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 7 или 4 % соответственно).

По другим вопросам обратились 48 граждан, что составило 16 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 51 или 27 % от общего количества обращений).

К категории «Другие вопросы» в отчетный период отнесены такие вопросы, как: оказание социальной помощи пожилому человеку (2 обращения), об определении порядка общения с несовершеннолетними детьми (10 обращений), о порядке выплаты компенсации в связи с непредоставлением места в дошкольном учреждении (2 обращения), о фактах ненадлежащего обращения с несовершеннолетними детьми (27 обращений), о предоставлении сведений о детях, находящихся под опекой (2 обращения), жалоба на другое управление социальной защиты населения (1 обращение), жалоба на сотрудников управления (4 обращения).

По результатам рассмотрения:

- приняты положительные решения – в 21 случае или 7 %;
- даны разъяснения на поставленные вопросы – в 203 случаях или 67 %;
- 77 обращений или 26 % перенаправлены в другие ведомства для дальнейшей с ними работы и подготовки ответов по принадлежности вопросов, задаваемых гражданами.

Сроки рассмотрения:

- до 5 дней – 127 обращений, что составило 42 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года – 60 или 31 %);
- до 15 дней – 164 обращения, что составило 54 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года - 108 или 57 %);
- до 1 месяца – 10 обращений, что составило или 3 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2019 года - 23 или 12 %).

Анализ устных обращений

В 1 полугодии 2020 года поступило 17 устных обращений к руководству управления (в 1 полугодии 2019 года – 29 обращений). Снижение количество устных обращений связано с ограничением личного приема граждан в управлении в период режима повышенной готовности в связи с распространением коронавирусной инфекции, в целях стабилизации эпидемиологической обстановки в городе Челябинске.

Уменьшение количества обращений наблюдается от следующих категорий:

- не поступало обращений от работающих граждан, не пенсионеров (в 1 полугодии 2019 года – 4 обращения, что составило 14 % от общего количества устных обращений);
- поступило 3 обращения от инвалидов всех групп, что составило 17 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2019 года – 12 обращений, что составило 41 % соответственно);
- поступило 1 обращение от лица, пострадавшего от радиации, что составило 6 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2019 года – 2 обращения, что составило 7 % соответственно).

По тематике поднимаемых вопросов уменьшение количества устных обращений произошло по вопросам:

- предоставления льгот по оплате жилья и коммунальных услуг поступило 2 обращения или 12 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2019 года – 7 обращений или 24 % соответственно);
- по другим вопросам поступило 2 обращения или 12 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2019 года – 4 обращения или 14 % соответственно).

По тематике поднимаемых вопросов увеличение количества устных обращений произошло по вопросам:

- назначения детских пособий поступило 2 обращения или 12 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2019 года обращений не поступало);

- установления опеки поступило 2 обращения или 12 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2019 года обращений не поступало).

Все заявители удовлетворены устными разъяснениями.

Управлением постоянно проводится большая разъяснительная работа среди населения по всем направлениям деятельности управления. В фойе управления на информационных стендах размещена информация, работает информационный киоск, подготовлены и разложены на столах возле кабинетов специалистов памятки по необходимому пакету документов для назначения мер социальной поддержки, либо оформления льготных документов, возможности подачи заявления в электронном виде. В управлении размещены 2 стойки, которые заполнены информационными материалами по всем направлениям деятельности (на одной стойке размещено 68 видов информационных буклетов и памяток). Во II квартале 2020 года в связи с введением на территории Челябинской области режима повышенной готовности управлением уделено основное внимание размещению информационного материала на официальном сайте. В 1 полугодии 2020 года размещено 147 новостных записей (в 1 полугодии 2019 года 121 новостная запись).

Управлением постоянно проводятся встречи с активом общественных организаций, с социальными работниками МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска», жителями поселков района.

Анализ деятельности отделов показывает, что возложенные на управление задачи выполняются благодаря тесному взаимодействию с образовательными организациями, организациями здравоохранения, Муниципальным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска», отделами администрации района, Отделом полиции «Центральный» Управления внутренних дел города Челябинска по таким вопросам, как оказание социальной помощи (материальная помощь, пособия, меры социальной поддержки и иным направлениям деятельности управления), предоставление путевок в оздоровительные лагеря, предоставление социальных услуг на дому и иным вопросам.

Начальник управления

Э. И. Яковлева