

Аналитическая записка

о работе с обращениями граждан в Центральном управлении социальной защиты населения Администрации города Челябинска за 1 полугодие 2021 года

В 1 полугодии 2021 года в Центральное управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска (далее – управление) поступило 287 письменных и 26 устных обращений.

Анализ письменных обращений.

Сравнивая с аналогичным периодом 2020 года (297 письменных обращений), следует отметить, что их количество снизилось незначительно, что обусловлено изменением законодательства по порядку предоставления части мер социальной поддержки семьям, воспитывающим несовершеннолетних детей, и пенсионерам (продление срока назначения детских пособий и субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг), началом периода приема документов на переоформление ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от трех до семи лет включительно.

Через Интернет-приемную в управление поступило 225 обращений, что составило 78 % от общего количества письменных обращений, поступивших в управление (в 1 полугодии 2020 года – 245 обращений или 82 % соответственно). Всем заявителям своевременно подготовлены ответы в соответствии с действующим законодательством, которые направлены на почтовый и на электронный адреса. Перенаправлены по территориальной или тематической принадлежности 102 обращения, 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 148 обращений или 52 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 125 или 42 % соответственно);

- от опекунов, попечителей, приемных родителей, усыновителей поступило 3 обращения или 1 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 1 или 0,3 % соответственно);

- от лиц из числа детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, поступило 2 обращения или 0,7 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года обращений не поступало);

- от других категорий граждан поступило 67 обращений или 23 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 45 или 15 % соответственно).

Снижение количества письменных обращений произошло от таких категорий граждан как:

- от работающих граждан поступило 3 обращения или 1 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 17 или 6 % соответственно);

- от ветеранов военной службы и боевых действий поступило 2 обращения или 0,7 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 7 или 2 % соответственно);

- от кандидатов в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители поступило 2 обращения или 0,7 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 9 или 3 % 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 79 обращений или 28 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 78 или 26 % соответственно). Также увеличение количества обращений произошло по следующим вопросам:

- по санаторно-курортному лечению и оздоровлению поступило 16 обращений или 2 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 1 или 0,3 % соответственно);

- по направлению в стационарные учреждения поступило 9 обращений или 3 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 2 или 1 % соответственно);

- о праве на субсидии поступило 21 обращение или 7 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 11 или 4 % соответственно);

- по вопросам, решение которых относится к компетенции других министерств и ведомств, поступило 38 обращений, что составило 13 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 13 обращений или 4 % соответственно).

Уменьшение количества обращений произошло по следующим вопросам:

- по мерам социальной поддержки поступило 14 обращений или 5 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 19 или 6 % соответственно);

- по предоставлению льгот отдельным категориям граждан поступило 26 обращений или 9 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 34 или 11 % соответственно);

- об оказании материальной помощи поступило 14 обращений или 5 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 39 или 13 % соответственно);

- не поступило обращений по вопросам усыновления (удочерения) (в 1 полугодии 2020 года поступило 4 обращения, что составило 1 % от общего количества письменных обращений).

По другим вопросам обратились 59 граждан, что составило 21 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 44 или 15 % 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 (13 обращений), о порядке выплаты компенсации в связи с непредоставлением места в дошкольном учреждении (2 обращения), о фактах ненадлежащего обращения с несовершеннолетними детьми (43 обращения), 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), о порядке совершения сделок с имуществом, собственником (сособственником) которого являются несовершеннолетние дети (4 обращения), о порядке изменения фамилии ребенку (3 обращения), о составлении акта обследования условий проживания гражданина (1 обращение).

По результатам рассмотрения:

- приняты положительные решения – в 6 случаях или 2 %;
- даны разъяснения на поставленные вопросы – в 180 случаях или 63 %;
- отказано в просьбе – в 1 случае или 0,3 %;
- 100 обращений или 35 % перенаправлены в другие ведомства для дальнейшей с ними работы и подготовки ответов по принадлежности вопросов, задаваемых гражданами.

Сроки рассмотрения:

- до 5 дней – 124 обращения, что составило 43 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года – 125 или 42 %);
- до 15 дней – 151 обращение, что составило 53 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года - 162 или 55 %);
- до 1 месяца – 12 обращений, что составило или 4 % от общего количества обращений (в 1 полугодии 2020 года - 10 или 3 %).

Анализ устных обращений

В 1 полугодии 2021 года поступило 26 устных обращений к руководству управления (в 1 полугодии 2020 года – 17 обращений). Увеличение количества устных обращений связано с отменой мероприятий по ограничению личного приема граждан в управлении в период режима повышенной готовности в связи с распространением коронавирусной инфекции в 2020 году.

Увеличение количества обращений наблюдается от следующих категорий:

- поступило 2 обращения от работающих граждан, что составило 8 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2020 года обращений не поступило);
- поступило 5 обращений от ветеранов труда, что составило 19 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2020 года – 1 обращение или 6 % соответственно);

- поступило 9 обращений от семей с детьми, что составило 35 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2020 года – 3 обращения или 18 % соответственно).

В 1 полугодии 2021 года не поступило устных обращений от граждан, состоящих на учете в отделе опеки и попечительства управления. В 1 полугодии 2020 года поступило 5 обращений, что составило 29 % от общего количества устных обращений, поступивших в управление.

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

- установления статуса поступило 2 обращения или 8 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2020 года – 1 обращение или 6 % соответственно);

- предоставления льгот отдельным категориям граждан поступило 4 обращения или 15 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2020 года – 3 обращения или 18 % соответственно);

- оказания материальной помощи поступило 2 обращения или 8 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2020 года обращений не поступило);

- вопросам, отнесенным к компетенции отдела опеки и попечительства управления, поступило 4 обращения или 15 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2020 года – 2 обращения или 12 % соответственно);

- другим вопросам поступило 5 обращений или 19 % от общего количества устных обращений (в 1 полугодии 2020 года – 2 обращения или 12 % соответственно).

Все заявители удовлетворены устными разъяснениями.

Работа по обращениям граждан проводится в соответствии с действующим законодательством и в максимально установленные сроки. Данное направление работы на особом контроле в управлении. На аппаратных совещаниях начальник управления ежемесячно обращает внимание всех начальников отделов на организацию работы по обращениям граждан.

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 22.02.2018 № 04-14-203 «О мероприятиях по исполнению Указа Президента Российской Федерации № 171» для проведения анализа результатов рассмотрения обращений, в управлении ведется учет рассмотренных обращений в Единой системе «Обращения граждан». Ежемесячно информация о результатах рассмотрения обращений граждан, сохраненная с использованием ЛАРМ ЕС ОГ, предоставляется в Администрацию города Челябинска. 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.

Информационные встречи с населением района по разъяснению действующего законодательства, о внесении изменений в нормативно-правовые акты и порядку предоставления мер социальной поддержки различным категориям граждан в 1 полугодии 2021 года не проводились. По телефонам «Горячей линии», организованной в управлении в отчетный период 2021 года обратилось 5221 граждан.

С 11.01.2021 по 24.06.2021 подготовлены и размещены 62 новостные записи, касающиеся 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. Через Интернет-приемную в управление обратилось 127 граждан, всем своевременно подготовлены ответы в соответствии с действующим законодательством, которые направлены как на почтовый, так и 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. На стендах размещены блок-схемы по порядку предоставления государственных и муниципальных услуг. 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 «горячей линии»;

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

На столах в холле управления имеются информационные папки для посетителей, в которых также размещена информация о всех мерах социальной поддержки, образцы заявлений, памятки, брошюры. Также размещены 2 стойки, которые заполнены информационными материалами по всем направлениям деятельности (на одной стойке размещено 63 вида информационных буклетов и памяток). Ведется прием заявлений бесконтактным способом через ящик для обращений, установленный в холле на входной группе, все обращения регистрируются и направляются исполнителям.

В свободном доступе в информационных папках размещены административные регламенты.

Кроме того, вся информация по изменению законодательства, изменению тарифов, прожиточного минимума и прочим вопросам размещается на стендах предприятий жилищно-коммунального хозяйства (по согласованию), Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска», ЗАГСх, поликлиниках, иных общественных местах, в организациях, учреждениях.

При подготовке ответов на обращения граждан обращается внимание на то, что заявление на предоставление государственных и муниципальных услуг и прилагаемые к нему документы заявитель может представить в МАУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных

услуг города Челябинска» или по части 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.

На аппаратном совещании у начальника управления начальники отделов предупреждены о персональной ответственности за компетентное консультирование граждан специалистами отделов, соблюдение сроков направления ответов.

Начальник управления



Э. И. Яковлева