

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

В 2020 году в Центральное управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска (далее – управление) поступило 772 письменных и 26 устных обращений.

Анализ письменных обращений.

Сравнивая с аналогичным периодом 2019 года (378 письменных обращения), следует отметить, что их количество увеличилось в 2 раза или на 104 %, что обусловлено увеличением видов мер социальной поддержки семьям, воспитывающим несовершеннолетних детей (назначением ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от трех до семи лет включительно), оказанием социальной помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации в результате продления мероприятий по профилактике распространения коронавирусной инфекции на территории Челябинской области, а также ограничением личного приема граждан, желающих обратиться за разъяснениями в управление в связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой.

Через интернет-приемную в управление поступило 623 обращения, что составило 81 % от общего количества письменных обращений, поступивших в управление (за 2019 год – 205 обращений или 54 % соответственно). Всем заявителям своевременно подготовлены ответы в соответствии с действующим законодательством, которые направлены на почтовый и электронный адреса. Перенаправлено по территориальной или тематической принадлежности 282 обращения, что составило 37 % от общего количества обращений (за 2019 года – 103 обращения или 27 % соответственно), все заявители уведомлены.

Увеличение количества обращений граждан обусловлено тем, что жители города Челябинска и Челябинской области обращаются в управление посредством «Интернет - приемной», считая, что управление является вышестоящей организацией над учреждениями социальной защиты населения (учитывая наименование и территориальное расположение управления).

Обоснованных жалоб на работу управления за отчетный период не поступало.

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

- от семей, воспитывающих несовершеннолетних детей, поступило 458 обращений или 59 % от общего количества обращений (за 2019 год - 112 обращений или 30 % соответственно);

- от пенсионеров по старости поступило 55 обращений или 7 % от общего количества обращений (за 2019 год - 37 обращений или 1 % соответственно);

- от граждан по вопросам, входящим в компетенцию отдела опеки и попечительства, поступило 23 обращения или 3 % от общего количества обращений (за 2019 год - 13 обращений или 3 % соответственно);

- от других категорий граждан поступило 111 обращений или 14 % от общего количества обращений (за 2019 год – 88 или 23 % соответственно).

Увеличение количества обращений произошло по следующим вопросам:

- о детских пособиях: поступило 326 обращений или 42 % от общего количества обращений (за 2019 год – 34 обращения или 9 % соответственно);

- о праве на пособие: поступило 8 обращений или 1 % от общего количества обращений (в 2019 году обращений не поступало);

- предоставления льгот: поступило 37 обращений или 5 % от общего количества обращений (за 2019 год – 15 обращений или 4 % соответственно);

- о порядке выдачи документа, дающего право на льготы: поступило 29 обращений или 4 % от общего количества обращений (за 2019 год – 4 обращения или 1 % соответственно);

- предоставления льгот по проезду: поступило 15 обращений или 2 % от общего количества обращений (за 2019 год – 3 обращения или 1 % соответственно);

- о выделении единовременного социального пособия: поступило 54 обращения или 7 % от общего количества обращений (за 2019 год – 18 обращений или 5 % соответственно);

- о деятельности органов опеки и учреждений для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей: поступило 70 обращений или 9 % от общего количества обращений (за 2019 год – 42 обращения или 11 % соответственно).

Уменьшение количества обращений произошло по таким вопросам как:

- об обеспечении жильем лиц из числа детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей: поступило 2 обращения или 0,3 % от общего количества обращений (за 2019 год – 9 или 2 % соответственно);

- другие темы обращений: в управление поступило 63 обращения, что составило 8 % от общего количества обращений (за 2019 год – 84 обращения или 22 % соответственно).

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), жалоба на управляющую компанию (1 обращение), о порядке совершения сделки с имуществом (1 обращение), о поздравлении с юбилеем свадьбы (4 обращения), о ненадлежащей установке пожарного извещателя (1 обращение), без текста (2 обращения), о содействии в возвращении

родственника в Российскую Федерацию (1 обращение), о создании нетрадиционной семьи (1 обращение), о снятии ограничений на посещение учреждений для детей – сирот (1 обращение), о розыске дочери (1 обращение), о порядке назначения социальной стипендии (1 обращение), о проведении акта обследования (1 обращение).

По результатам рассмотрения:

- приняты положительные решения – в 32 случаях или в 4 %;
- даны разъяснения на поставленные вопросы – в 458 случаях или в 59 %;
- 282 обращения или 37 % перенаправлены в другие ведомства для дальнейшей с ними работы и подготовки ответов по принадлежности вопросов, задаваемых гражданами.

Сроки рассмотрения:

- до 5 дней – 375 обращений, что составило 48,5 % от общего количества обращений (за 2019 год – 145 или 38 %);
- до 15 дней – 375 обращений, что составило 48,5 % от общего количества обращений (за 2019 год - 202 или 53 %);
- до 1 месяца – 22 обращения, что составило 3 % от общего количества обращений (за 2019 год - 31 или 8 %);
- свыше 1 месяца обращения в 2019 – 2020 гг. не рассматривались.

Анализ устных обращений

За 2020 год поступило 26 устных обращений к руководству управления (за 2019 год – 57 обращений). Снижение показателя устных обращений к руководству управления обусловлено проведением на территории Челябинской области мероприятий по профилактике распространения коронавирусной инфекции, ограничением личного приема граждан, желающих обратиться за разъяснениями в управление в связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой.

Уменьшение количества обращений наблюдается от категорий граждан:

- от пенсионеров по старости поступило 4 обращения, что составило 15 % от общего количества устных обращений (за 2019 год – 11 обращений, что составило 19 % от общего количества устных обращений);
- от инвалидов всех групп поступило 4 обращения, что составило 15 % от общего количества устных обращений (за 2019 год – 15 обращений, что составило 26 % от общего количества устных обращений);
- от родителей, воспитывающих несовершеннолетних детей, поступило 5 обращений, что составило 19 % от общего количества устных обращений (за 2019 год – 11 обращений, что составило 19 % от общего количества устных обращений).

По тематике поднимаемых вопросов уменьшение количества устных обращений произошло:

- по вопросам предоставления льгот по оплате жилья и коммунальных услуг обратилось 2 заявителя, что составило 8 % от общего количества устных обращений (за 2019 год – 12 обращений или 21 %);

- о праве на субсидию обратилось 2 гражданина, что составило 8 % от общего количества устных обращений в управление (за 2019 год – 6 или 11 % соответственно);

- по вопросам предоставления льгот гражданам, пострадавшим от радиации, обратился 1 гражданин, что составило 4 % от общего количества устных обращений (за 2019 год – 5 обращений или 8 %);

- по вопросам установления статуса «Дети погибших участников войны» обратился 1 гражданин, что составило 4 % от общего количества устных обращений (за 2019 год – 4 обращения или 7 %).

Все заявители удовлетворены устными разъяснениями.

Работа по обращению граждан находится на особом контроле в управлении, проводится в соответствии с действующим законодательством и в установленные сроки. На аппаратных совещаниях начальник управления постоянно обращает внимание всех начальников отделов на организацию работы с обратившимися на прием гражданами.

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 9 видов 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.

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 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

В. И. Яблонских
263 37 19