

Аналитическая записка

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

В 2021 году в Центральное управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска (далее – управление) поступило 607 письменных и 61 устное обращений.

Анализ письменных обращений

Сравнивая с аналогичным периодом 2020 года (772 письменных обращений), следует отметить, что их количество уменьшилось на 21 %, что обусловлено отменой мероприятий по ограничению личного приема граждан в управлении в период режима повышенной готовности в связи с распространением коронавирусной инфекции в 2020 году и возможностью обратиться за разъяснениями в управление лично.

Через интернет-приемную официального сайта управления подано 453 обращения, что составило 75 % от общего количества письменных обращений, поступивших в управление (за 2020 год - 623 обращения или 81 % соответственно). Всем заявителям своевременно подготовлены ответы в соответствии с действующим законодательством, которые направлены на почтовый и электронный адреса. Перенаправлено по территориальной или тематической принадлежности 178 обращений, что составило 29 % от общего количества обращений (за 2020 год – 282 обращения или 37 % соответственно), все заявители уведомлены.

Обоснованных жалоб на работу управления за отчетный период не поступало.

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

- работающие граждане, поступило 10 обращений или 2 % от общего количества обращений (за 2020 год – 23 обращений или 3 % соответственно);

- безработные граждане, поступило 3 обращения или 0,5 % от общего количества обращений (за 2020 год – 7 обращений или 1 % соответственно);

- ветераны военной службы и боевых действий, поступило 5 обращений или 1 % от общего количества обращений (за 2020 год – 9 обращений или 1 % соответственно);

- инвалиды, поступило 40 обращений или 7 % от общего количества обращений (за 2020 год – 45 обращений или 6 % соответственно);

- семьи с детьми, поступило 285 обращений или 47 % от общего количества обращений (за 2020 год – 458 обращений или 59 % соответственно).

Увеличение количества письменных обращений произошло от таких категорий как:

- пенсионеры, поступило 72 обращения или 12 % от общего количества обращений (за 2020 год – 56 обращений или 7 % соответственно);

- лица, пострадавшие от радиации, поступило 7 обращений или 1 % от общего количества обращений (за 2020 год – 3 обращения или 0,4 % соответственно);

- опекуны, попечители, приемные родители, усыновители, а также кандидаты в усыновители, опекуны, приемные родители, поступило 28 обращений или 5 % от общего количества обращений (за 2020 год – 22 обращений или 3 % соответственно);

- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, поступило 5 обращений или 1 % от общего количества обращений (за 2020 год – 2 обращения или 0,3 % соответственно);

- от других категорий граждан поступило 124 обращения или 20 % от общего количества обращений (за 2020 год – 111 обращений или 14 % соответственно).

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

- установления статуса и выдаче удостоверений, поступило 25 обращений или 4 % от общего количества обращений (за 2020 год – 34 обращений или 4 % соответственно);

- предоставления льгот отдельным категориям граждан, поступило 54 обращения или 9 % от общего количества обращений (за 2020 год – 73 обращений или 10 % соответственно);

- предоставления детских пособий и выплат, поступило 166 обращений или 27 % от общего количества обращений (за 2020 год – 353 обращений или 46 % соответственно);

Увеличение количества обращений произошло по таким вопросам как:

- предоставления мер социальной поддержки, поступило 44 обращения или 7 % от общего количества обращений (за 2020 год – 37 обращений или 5 % соответственно);

- о праве на субсидии по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, поступило 36 обращений или 6 % от общего количества обращений (за 2020 год – 22 обращения или 3 % соответственно);

- по вопросам установления опеки (попечительства), создания приемной семьи, поступило 17 обращений или 3 % от общего количества обращений (за 2020 год – 3 обращения или 0,4 % соответственно);

- по вопросам, решение которых относится к компетенции других министерств и ведомств, поступило 54 обращения или 9 % от общего количества обращений (за 2020 год – 46 обращений или 6 % соответственно).

К категории «другое» в отчетный период отнесены такие вопросы как: оказание социальной помощи пожилому человеку (2 обращения), об определении порядка общения с несовершеннолетними детьми (16 обращений), о порядке выплаты компенсации в связи с непредоставлением места в дошкольном учреждении (2 обращения), о фактах ненадлежащего обращения

с несовершеннолетними детьми (52 обращения), о предоставлении сведений о детях, находящихся под опекой (3 обращения), иные вопросы, относящиеся к компетенции отдела опеки (33 обращений), 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 (6 обращений), о порядке изменения фамилии ребенку (5 обращений), о составлении акта обследования условий проживания (3 обращения), благодарность (2 обращения), о поздравлении с годовщиной совместной жизни (2 обращения), о подтверждении стажа работы в организации для назначения пенсии (1 обращение).

По результатам рассмотрения обращений за отчетный период:

- приняты положительные решения – в 35 случаях или в 6 %;
- даны разъяснения на поставленные вопросы – в 392 случаях или в 65 %;
- 176 обращений или 29 % перенаправлены в другие ведомства для дальнейшей работы с ними и подготовке ответов по принадлежности вопросов, заданных гражданами.

Сроки рассмотрения:

- до 5 дней – 231 обращение, что составило 38 % от общего количества обращений (за 2020 год – 375 обращений или 49 %);
- до 15 дней – 353 обращения, что составило 58 % от общего количества обращений (за 2020 год – 375 обращений или 49 %);
- до 1 месяца – 23 обращения, что составило 4 % от общего количества обращений (за 2020 год – 22 обращения или 3 %);
- свыше 1 месяца обращения не рассматривались, как и в аналогичном периоде 2020 года.

Анализ устных обращений

За 2021 год поступило 61 устное обращение к руководству управления (за 2020 год – 26 устных обращений). Увеличение показателя устных обращений граждан к руководству управления обусловлено возможностью граждан обратиться за разъяснениями в управление лично после отмены мероприятий по ограничению личного приема в управлении в период режима повышенной готовности в связи с распространением коронавирусной инфекции в 2020 году.

Увеличение количества обращений наблюдается от категорий граждан:

- работающие граждане, поступило 7 обращений, что составило 11 % от общего количества устных обращений (за 2020 год – 1 обращение или 4 % от общего количества устных обращений);
- пенсионеры, поступило 12 обращений или 20 % от общего количества устных обращений (за 2020 год – 4 обращения или 15 % от общего количества устных обращений);
- ветераны труда, поступило 8 обращений, что составило 13 % от общего количества устных обращений (за 2020 год – 2 обращения, что составило 8 % от общего количества устных обращений);

- семьи с детьми, поступило 15 обращений, что составило 25 % от общего количества устных обращений (за 2020 год – 5 обращений или 19 % от общего количества устных обращений).

По тематике поднимаемых вопросов увеличение количества устных обращений произошло:

- о порядке оформления мер социальной поддержки, обратилось 5 граждан, что составило 8 % от общего количества устных обращений в управление (за 2020 год – 2 обращения или 8% от общего от общего количества устных обращений);

- по вопросам предоставления льгот отдельным категориям граждан обратилось 6 заявителей, что составило 10 % от общего количества устных обращений (за 2020 год – 2 обращения или 8 %).

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.

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.

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 о порядке 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, где размещена информация обо 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 обо всех мерах социальной поддержки, образцы заявлений, памятки, брошюры. Также размещены 2 стойки, которые заполнены информационными материалами по всем направлениям деятельности. 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, 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», ЗАГС, 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 «Многофункциональный центр по предоставлению государственных услуг города Челябинска» или по некоторым видам услуг реализована возможность подачи заявления в виде электронного документа через региональный портал государственных услуг. Данная информация также размещена на информационных стендах управления, на главной странице сайта управления размещен баннер Единого портала государственных услуг с прямой ссылкой на сайт госуслуг для удобства граждан.

Начальник управления

Э. И. Яковлева

В. И. Яблонских
263 37 19
А. Г. Кучерина
265 31 18