

Пояснительная записка  
к статистическому отчету о количестве обращений граждан, поступивших  
в Центральное управление социальной защиты населения  
Администрации города Челябинска, за 2022 год

В 2022 году в Центральное управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска (далее - управление) поступило 556 обращений, в том числе 113 письменных, 413 обращений в виде электронного документа и 30 устных обращений. Срок подготовки ответов по 10 обращениям - I квартал 2023 года.

Сравнивая с 2021 годом (723 обращения), следует отметить, что их количество уменьшилось на 23 %, что обусловлено передачей с 1 января 2022 года полномочий по начислению и выплате ряда федеральных мер социальной поддержки населения в Пенсионный 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 Единое окно цифровой обратной связи гражданами было подано 117 сообщений, в том числе 19 сообщений перенаправлены по территориальной принадлежности, 92 сообщения обработано, всем заявителям своевременно подготовлены и направлены ответы, 6 сообщений находятся в работе.

Посредством Интернет-приемной на официальном сайте управления подано 413 обращений (в 2021 году – 481 обращение, уменьшение в 1,2 раза). Всем заявителям своевременно подготовлены ответы в соответствии с действующим законодательством, которые направлены на электронные адреса. Перенаправлены по территориальной или тематической принадлежности в иные организации и учреждения 131 обращение (в 2021 году – 175 обращений, уменьшение в 1,3 раза).

Анализируя изменения по количественным показателям и социальному составу обратившихся в управление граждан, следует отметить, что значительно увеличилось количество обращений от семей, воспитывающих несовершеннолетних детей, в том числе детей-инвалидов: за отчетный период поступило 248 обращений или 45 % от общего количества обращений (в 2021 году – 133 обращения или 18 % от общего количества обращений).

Увеличение количества обращений также произошло от таких категорий как:

- безработные, поступило 12 обращений или 2 % от общего количества обращений (в 2021 году - 5 обращений или 0,7 % от общего количества обращений);
- служащие, поступило 6 обращений или 1% от общего количества обращений (в 2021 году обращений не было);

- осужденные, поступило 10 обращений или 2 % от общего количества обращений (в 2021 году – 2 обращения или 0,3 % от общего количества обращений).

По таким категориям заявителей как учащиеся, студенты и коллективные обращения сохранилась тенденция 2021 года.

По остальным категориям заявителей наблюдается снижение количества обращений в сравнении с 2021 годом.

Наиболее актуальными вопросами являются вопросы:

- предоставления мер социальной поддержки семьям, воспитывающим несовершеннолетних детей, правомерности назначения пособий на детей, порядка и сроков предоставления выплат, учета дохода семьи;

- относящиеся к компетенции отдела опеки и попечительства;

- оказания материальной помощи и предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Из 30 устных обращений, поступивших в управление, обращений на личный прием к руководителю управления не поступало (в 2021 году к руководителю управления обратилось 5 человек). Все заявители удовлетворены устными разъяснениями.

Работа по обращениям граждан проводится в соответствии с действующим законодательством. Данное направление работы на особом контроле в управлении. Начальник управления регулярно на аппаратных совещаниях обращает внимание 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 осуществляется 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 10.01.2022 по 26.12.2022 подготовлено и размещено 208 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 бланки 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 обратились 413 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 данных о детях, нуждающихся 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:

- 14.03.2022 – 1 встреча с членами Челябинской городской общественной организации «Дети защитников Отечества, погибших в ВОВ», Челябинской городской общественной организации «Центральный совет ветеранов (пенсионеров)»;

- 22.06.2022 – 2 встречи с членами региональной общественной организации «Память сердца. Дети погибших защитников Отечества»

и Челябинской городской общественной организации «Дети защитников Отечества, погибших в ВОВ»;

- 26.10.2022 – 1 встреча с членами филиала Челябинской областной организации Всероссийского общества слепых и членами Челябинской региональной общественной организации «Память сердца. Дети погибших защитников Отечества».

На столах 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 подать 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

А. Г. Кучерина  
265 31 18

