

## **Информация о работе Управления с обращениями граждан, организаций, общественных объединений**

Работа с обращениями граждан в Управлении ведётся в соответствии с федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрений обращений граждан РФ», законом Челябинской области от 27 августа 2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», административным регламентом рассмотрения обращений граждан в Правительстве Челябинской области, утвержденным Решением Комиссии по административной реформе в Челябинской области от 16.07.2009 г. № 01/115, инструкцией по работе с обращениями граждан в Министерстве социальных отношений Челябинской области, утвержденной приказом Министра от 01.11.2008 г. № 231, приказом начальника УСЗН от 04.08.2009 г. № 20/1-П «Об утверждении инструкция по работе с обращениями граждан в Управлении социальной защиты населения Катав – Ивановского муниципального района», приказом начальника УСЗН от 16.07.2010 г. № 16/1-П «О работе с письменными и устными обращениями граждан».

За 1 полугодие 2012 г. на устный приём к руководству и специалистам Управления обратилось – 191 чел.; письменных обращений поступило от 77 чел.

Работа с письменными и устными обращениями граждан в УСЗН и МУ «КЦСОН» проводится в соответствии с инструкцией по работе с обращениями граждан в Управлении социальной защиты населения Катав – Ивановского муниципального района, утвержденной приказом начальника УСЗН от 04.08.2009 г. № 20/1-П и приказом начальника УСЗН от 16.07.2010 г. № 16/1-П, которым назначены специалисты, отвечающие за работу с письменными и устными обращениями граждан.

За 1 полугодие 2012 г.:

В МУ «КЦСОН» поступило 1165 обращений, в том числе:

- письменных – 279;
- устных – 886.

В отделение срочной помощи поступило 806 обращений, в том числе по вопросу о единовременных денежных выплатах отдельным категориям граждан 780 чел., из них удовлетворено 138 (остальные отложены).

В отделение психолого-педагогической помощи семье и детям поступило 303 обращения, из них:

- письменных – 30;
- устных – 273.

Из них разъяснено – 259, принято заявлений – 14.

В УСЗН поступило обращений, из них:

- письменных – 77: удовлетворено 10 обращений, разъяснено – 65, отказано в просьбе 2;
- устных – 191: разъяснено 108 обращений; принято заявлений – 83.

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА**  
**по письменным и устным обращениям граждан, поступивших в управление социальной защиты населения Катав – Ивановского муниципального района за 1 полугодие 2012 года**

Управление социальной защиты населения Катав – Ивановского муниципального района (далее Управление) организует свою работу с письменными и устными обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010 г.), законом Челябинской области от 27 августа 2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан» (с изменениями от 29 октября 2009 г.), административным регламентом рассмотрения обращений граждан в Правительстве Челябинской области, утвержденным Решением Комиссии по административной реформе в Челябинской области от 16.07.2009 г. № 01/115, инструкцией по работе с обращениями граждан в Министерстве социальных отношений Челябинской области, утвержденной приказом Министра от 01.11.2008 г. № 231.

Инструкция по работе с обращениями граждан в Управлении, утвержденная приказом начальника от 04.08.2009 г. № 20/1-П регламентирует порядок рассмотрения письменных и устных обращений граждан, порядок организации личного приема руководством Управления и аналитической работы. Приказом начальника Управления от 16.07.2010 г. № 16/1-П «О работе с письменными и устными обращениями граждан» назначены специалисты, ответственные за работу с письменными и устными обращениями граждан. В соответствии с регламентом Управления, утвержденным приказом начальника Управления от 30.12.2011 г. № 59-П, прием граждан специалистами Управления определен с понедельника по четверг, руководством Управления вторник, среда. Но в связи с тем, что автобусное сообщение с отдаленными населенными пунктами Катав – Ивановского муниципального района осуществляется не каждый день, прием граждан из сёл района, г. Юрюзани и отдаленных микрорайонов г. Катав – Ивановска осуществляется специалистами и руководством Управления все дни недели без исключения.

На первом этаже здания, оборудованы рабочие места для приёма граждан в «одно окно». На территории, прилегающей к месторасположению Управления, оборудованы места для парковки автотранспортных средств. Доступ получателей государственных и муниципальных услуг к парковочным местам предоставляется бесплатно. Вход в здание для предоставления государственных и муниципальных услуг оборудован пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. В здании Управления оборудованы сектора для информирования, места ожидания. На первом этаже здания размещается схема расположения помещений в здании. Места для заполнения

необходимых документов оборудованы стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями.

В местах предоставления государственных и муниципальных услуг предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей. Зал ожидания и фойе первого этажа оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания), а также противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охранной сигнализации и видеонаблюдения.

За 1 полугодие 2012 года в Управлении было рассмотрено 1433 обращения, из них:  
письменных 356;  
устных 1077.

Указанные показатели на 21,4% выше показателей за аналогичный период прошлого года. Эта динамика наблюдается как по устным показателям, так и по письменным обращениям (в 1 полугодии 2011 г. было рассмотрено 301 письменное обращение и 826 – устных).

Анализ письменных обращений показывает спад числа обращений, поступивших от заявителя (в 1 полугодии 2011 г. - 236 обращений, в 1 полугодии 2012 г. - 203 обращений). Спад составил 14,0%. Данный спад отмечается тем, что граждане Катав – Ивановского муниципального района большое количество разъяснений получают от выступлений специалистов отделов на различных массовых мероприятиях, а именно: на проводимых ежемесячно «Днях ветерана», на заседаниях Президиума Совета ветеранов, на встречах с инвалидами в обществах инвалидов, выезд специалистов с мобильной группой в сёла, выступления на страницах газеты «Авангард», на совещаниях проводимых Управлением образования.

В 1 полугодии 2012 г. число письменных обращений поступивших из Министерства социальных отношений Челябинской области увеличилось на 73,5% (в 1 полугодие 2011 г. – 31 обращение, в 1 полугодии 2012 г. – 117 обращений). В основном (67,5%) в Управление были направлены обращения по оказанию материальной помощи на платную диагностику, оплату обучения детей, покупку продуктов питания, вещей детям, газификацию личных домовладений.

Анализ письменных обращений показывает рост числа обращений, поступивших из администрации Катав – Ивановского муниципального района (в 1 полугодии 2011 г. - 34 обращения, в 1 полугодии 2012 г. - 36 обращений). Рост составил 5,6%.

Все письменные обращения в основном были рассмотрены в установленные сроки, т.е. в срок до 5 дней было рассмотрено 20,5% обращений от общего числа; в срок до 15 дней – 14,3%, в месячный срок было рассмотрено 65,2% обращений.

Оценивая письменные обращения по категориям граждан можно отметить преобладание:

пенсионеров по старости – 127 обращений, что составляет 35,7% от общего числа письменных обращений;  
 работающие граждане, не пенсионеры – 26 обращений – 10,1%;  
 другие семьи с детьми – 35 обращений – 9,8%;  
 труженики тыла – 24 обращения – 6,7%;  
 другие категории граждан – 38 обращений – 10,7%.

По устным обращениям:

пенсионеры по старости – 265 обращений, что составляет 24,6% от общего числа устных обращений;  
 неполные семьи – 127 обращений – 11,8%;  
 инвалиды всех групп – 120 обращений – 11,1%;  
 другие семьи с детьми – 92 обращения – 8,5%;  
 работающие граждане, не пенсионеры – 68 обращений – 6,3%;  
 другие категории граждан – 109 обращений – 10,1%.

Вопросы, с которыми обращались граждане (в письменной и устной форме) в 1 полугодии 2012 года в основном касались:

#### **О единовременных денежных выплатах отдельным категориям граждан.**

Рассмотрено 781 обращение, что составляет 54,5% от общего числа обращений. Этот показатель по сравнению с 1 полугодием 2011 г. выше на 94,5%. Это обусловлено тем, что многим жителям Катав – Ивановского муниципального района, в связи с их тяжелым материальным положением, необходимы средства на дорогостоящие лекарства, проезд к месту лечения, оплату обучения детей, покупку продуктов питания, вещей детям, на ремонт своего ветхо-аварийного жилья.

#### **О выделении единовременного социального пособия.**

Было рассмотрено 132 обращения, что составляет 9,2% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2011 г. это показатель уменьшился на 63,3%. В соответствии с муниципальной целевой программой «Крепкая семья» в Катав – Ивановском муниципальном районе на 2012 – 2014 г., утвержденной постановлением Администрации Катав – Ивановского муниципального района от 28.03.2012 г. № 393, попавшим в трудную жизненную ситуацию семьям оказывается материальная помощь. В связи с отсутствием финансирования такая помощь с начала 2012 г. не оказывалась, заявления стали принимать с июня 2012 года.

#### **Об оздоровлении детей.**

Было рассмотрено 102 обращения, что составляет 7,1% от общего числа обращений. Спад составил 46,6%. В соответствии с муниципальной целевой программой «Крепкая семья» в Катав – Ивановском муниципальном районе на 2012 – 2014 г., утвержденной постановлением Администрации Катав – Ивановского муниципального района от 28.03.2012 г. № 393, на 2012 год запланировано оздоровление 60 детей из семей, попавших в трудную жизненную ситуацию, в детском – оздоровительном лагере в отделении дневного пребывания муниципального учреждения «Комплексный центр

социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района. В июне 2012 года было оздоровлено 30 детей.

#### **О детских пособиях.**

Было рассмотрено 60 обращений, что составляет 4,2% от общего числа обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2011 г. это показатель увеличился на 38,3%. Это обусловлено тем, что в 2012 году внесены изменения в действующее законодательство, касающиеся ежемесячных пособий на детей – инвалидов, а также назначения ежемесячного пособия на ребенка сроком на 3 года. Кроме того, в Катав – Ивановском муниципальном районе возросло количество многодетных семей.

#### **Об обслуживании КЦСОН.**

Было рассмотрено 59 обращений, что составляет 4,1% от общего числа обращений. По сравнению с 1 полугодием 2011 г. это показатель увеличился на 16,9%. Основное количество (79,6%) обращений граждан касались вопросов оздоровления в отделении дневного пребывания МУ «КЦСОН» Катав – Ивановского муниципального района, принятия на надомное обслуживание. Также были вопросы, касающиеся получения дополнительных платных услуг: лечение в соляной комнате, посещение тренажерного зала и массажного кабинета.

**Другие обращения** составляют 6,7% от общего числа обращений.

Основное количество обращений касались вопросов: оформления паспортов, регистрации по месту жительства, выдача вещей, оформления в дома престарелых, оформления лиц без определенного места жительства в реабилитационный центр г. Златоуста, лечение от алкогольной зависимости, оформление детей в детский сад.

Многие обращения не относятся к компетенции Управления. Это такие вопросы как отказ от социального пакета, о перерасчете пенсий, об обеспечении жильем, о начислении коммунальных услуг, о работе врачей в сельской местности. Данные обращения переправляются в соответствующие ведомства, в чьей компетенции они находятся.

Среди общего количества обращений граждан, в том числе поступивших от вышестоящих организаций жалоб на необоснованное вынесение решения, нарушенные права и законные интересы граждан, а также действия или бездействие специалистов Управления не поступало.

Начальник управления социальной защиты населения  
Катав – Ивановского муниципального района

А.П. Корнеев

Елена Михайловна Логинова  
(35147) 2-17-74