

## **АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА**

**по письменным и устным обращениям граждан, поступивших в Управление социальной защиты населения Катав – Ивановского муниципального района за 2013 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., 07 мая 2013 г.), законом Челябинской области от 27 августа 2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан» (с изменениями от 29 октября 2009 г.), инструкцией по работе с обращениями граждан в Министерстве социальных отношений Челябинской области, утвержденной приказом Министерства социальных отношений Челябинской области от 06.08.2012 г. № 249.

Инструкция по работе с обращениями граждан в Управлении, утвержденная приказом начальника от 06.12.2012 г. № 167-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 услуг к парковочным местам предоставляется бесплатно. Вход в здание для предоставления государственных услуг оборудован пандусом, 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 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 охраной сигнализации и видеонаблюдения.

За 2013 год в Управлении было рассмотрено 2889 обращений, из них: письменных 728; устных 2161.

Указанный показатель на 0,8 % выше показателей за 2012 год. Эта динамика наблюдается по устным показателям, число устных обращений увеличилось на 7,2% (в 2012 году было рассмотрено 2005 устных обращений). По письменным обращениям уменьшение на 15,3% (в 2012 г. было рассмотрено 860 письменных обращений).

В 2013 г. отмечается спад на 65,3% письменных обращений поступивших из Администрации Катав-Ивановского муниципального района (в 2012 г. – 49 обращений, в 2013 г. – 17). Данный спад отмечается тем, что граждане Катав-Ивановского муниципального района большое количество разъяснений получают от выступлений специалистов отделов Управления 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», в разделе «Социальная защита» на сайте администрации Катав-Ивановского муниципального района, на совещаниях проводимых Управлением образования.

Анализ письменных обращений показывает рост числа обращений, поступивших от заявителя (в 2012 г. - 399 обращения, в 2013 г. - 614 обращений). Рост составил 35,0%.

В 2013 г. число письменных обращений поступивших из Министерства социальных отношений Челябинской области уменьшилось на 44,6 % (в 2012 г. – 175 обращений, в 2013 г. – 97 обращений). В основном (57,9%) в Управление были направлены обращения по оказанию материальной помощи на платную диагностику, оплату обучения детей, покупку продуктов питания, вещей детям, газификацию личных домовладений.

Все письменные обращения были рассмотрены в установленные сроки, т.е. в срок до 7 дней было рассмотрено 83 обращения, что составляет 11,4 % от общего числа обращений; в срок до 15 дней – 97 обращений – 13,3 %, в месячный срок было рассмотрено 548 обращений – 75,3 %.

Оценивая письменные обращения по категориям граждан можно отметить преобладание:

пенсионеров по старости – 270, что составляет 37,1 % от общего числа обращений;

неполные семьи – 103 обращения – 14,1 %;

другие семьи с детьми – 78 обращений – 10,7%

работающие граждане, не пенсионеры – 73 обращения – 10,0 %.

По устным обращениям:

пенсионеры по старости – 480 обращений, что составляет 22,2 % от общего числа обращений;

другие семьи с детьми – 252 обращения – 11,7 %

неполные семьи – 240 обращений – 11,1%;

инвалиды всех групп – 233 обращения – 10,8%

работающие граждане, не пенсионеры – 204 обращения – 9,4%;

семьи, находящиеся в социально опасном положении – 163 обращения – 7,5 %;

другие категории граждан – 138 обращений – 6,4%.

Вопросы, с которыми обращались граждане (в письменной и устной форме) в 2013 года в основном касались:

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

Рассмотрено 1672 обращения, что составляет 57,9 % от общего числа обращений. По сравнению с 2012 г. этот показатель уменьшился на 6,4 %. В 2013 году многие жители Катав-Ивановского муниципального района пострадали от пожаров. Им необходима материальная помощь на восстановление своего жилья, а в некоторых случаях и приобретение нового жилья. Кроме того, жители отдаленных населенных пунктов (сельские жители) проживают в старых ветхих домах, которые требуют срочного капитального ремонта.

В Управление обращалось много молодых онкологических больных. Не у всех из них есть справка МСЭ о группе инвалидности (находятся в стадии оформления). Этой категории обратившихся необходима материальная помощь на поездку в Челябинскую онкологическую больницу, на усиленное питание, на лекарственные препараты. Кроме того, этой категории оказывалось содействие в оформлении группы инвалидности.

Также 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 соответствии с этой программой в 2013 г. была оказана материальная помощь 106 семьям на сумму 162,91 тыс. рублей.

### **Об обслуживании КЦСОН**

В 2013 года было рассмотрено 261 обращение, что составляет 9,0 % от общего числа обращений. Этот показатель увеличился на 50,2%. Основное количество (87,4%) обращений граждан касались вопросов оздоровления в отделении дневного

пребывания МУ «КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района, принятия на домашнее обслуживание. Также были вопросы, касающиеся получения дополнительных платных услуг: лечение в соляной комнате, посещение тренажерного зала и массажного кабинета.

### **Об оздоровлении детей**

Было рассмотрено 251 обращение, что составляет 8,7 % от общего числа обращений. По сравнению с 2012 годом этот показатель уменьшился на 0,4 %. 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, в 2013 года было оздоровлено 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.

**Другие обращения** составляют 9,4% 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.

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

Н.Н. Елисеев

Светлана Александровна Озерова  
(35147) 2-17-74