

## **АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА**

**по письменным и устным обращениям граждан, поступивших в Управление социальной защиты населения Катав – Ивановского муниципального района за 2012 год**

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.), 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 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 услуг к парковочным местам предоставляется бесплатно. Вход в здание для предоставления государственных 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 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 2012 год в Управлении было рассмотрено 2865 обращений, из них: письменных 860; устных 2005.

Указанный показатель на 16,8% выше показателей за 2011 год. Эта динамика наблюдается по устным показателям, число обращений увеличилось на 26% (в 2011 году было рассмотрено 1480 устных обращений). По письменным обращениям наблюдается уменьшение на 4,8% (в 2011 г. было рассмотрено 903 письменных обращений).

Анализ письменных обращений показывает спад числа обращений, поступивших от заявителя (в 2011 г. - 749 обращений, в 2012 г. - 399 обращений). Спад составил 15,1%. 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 2012 г. число письменных обращений поступивших из Министерства социальных отношений Челябинской области увеличилось на 47,4% (в 2011 г. – 92 обращения, в 2012 г. – 175 обращений). В основном (61,1%) в Управление были направлены обращения по оказанию материальной помощи на платную диагностику, оплату обучения детей, покупку продуктов питания, вещей детям, газификацию личных домовладений.

В 2012 г. отмечается спад на 21,0% обращений поступивших из администрации Катав – Ивановского муниципального района (в 2011 г. – 62 обращения, в 2012 г. – 49).

Все письменные обращения в основном были рассмотрены в установленные сроки, т.е. в срок до 7 дней было рассмотрено 154 обращения, что составляет 17,9% от общего числа обращений; в срок до 15 дней – 76 обращений – 8,8%, в месячный срок было рассмотрено 630 обращений – 73,3%.

Оценивая письменные обращения по категориям граждан можно отметить преобладание:

пенсионеров по старости – 257 обращений, что составляет 29,9% от общего числа обращений;

неполные семьи – 159 обращений – 18,5%;

работающие граждане, не пенсионеры – 72 обращения – 8,4%;

труженики тыла – 52 обращения – 6,0%;

другие категории граждан – 42 обращения – 4,9%.

По устным обращениям:

пенсионеры по старости – 423 обращений, что составляет 21,1% от общего числа устных обращений;

неполные семьи – 263 обращений – 13,1%;

другие семьи с детьми – 212 обращений – 10,5%;

инвалиды всех групп – 189 обращений – 9,4%;  
работающие граждане, не пенсионеры – 164 обращений – 8,2%;  
труженики тыла – 136 обращений – 6,8 %;  
другие категории граждан – 139 обращений – 6,9%.

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

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

Было рассмотрено 1786 обращений, что составляет 62,3% от общего числа обращений. По сравнению с 2011 г. это показатель увеличился на 22,3%. Это, прежде всего, связано с тем, что в 2013 году в Катав – Ивановском муниципальном районе участились пожары. Гражданам, пострадавшим от пожара 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 районе резко увеличилось число онкологических больных. Не у всех из них есть справка МСЭ о группе инвалидности (находятся в стадии оформления). Этой категории обратившихся нужна материальная помощь на поездку в Челябинскую онкологическую больницу, на усиленное питание, на лекарственные препараты.

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 2012 г. была оказана материальная помощь 161 семье на сумму 213000,00 рублей.

### **Об оздоровлении детей**

Было рассмотрено 252 обращения, что составляет 8,8% от общего числа обращений. Рост составил 5,2%. 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 2012 году 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.

### **О детских пособиях**

Было рассмотрено 137 обращений, что составляет 4,8% от общего числа обращений. По сравнению с 2011 г. этот показатель увеличился на 82,5%. 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**

В 2012 году было рассмотрено 130 обращений, что составляет 4,5% от общего числа обращений. Этот показатель увеличился на 7,7%. Основное количество (88,5%) 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.

**Другие обращения** составляют 7,2% 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

Н.Н. Елисеев