

Аналитическая записка
к итоговой информации о рассмотрении
письменных и устных обращений граждан,
поступивших в управление социальной защиты населения
администрации города Магнитогорска
в 2015 году

Роль обращений граждан в современном обществе велика, так как именно обращения являются катализатором общественного мнения, уровня доверия населения к органам власти. От того, как часто граждане обращаются к власти, какова различная тематика заявлений и просьб, можно выявить основные проблемы, с которыми сталкивается общество. Для органов власти обращения граждан – это один из важнейших источников информации, необходимой для решения вопросов государственного управления.

Рассмотрение обращений граждан в управлении социальной защиты населения администрации города Магнитогорска осуществляется в соответствии с действующим законодательством. Вопросы своевременного и комплексного рассмотрения обращений граждан контролируется лично начальником управления.

В 2015 году поступило 3930 обращений (в 2014 году – 3221). В 2015 г. наблюдается рост количества обращений граждан по отношению к аналогичному периоду 2014 г., рост составил 18% (или + 709 обращений).

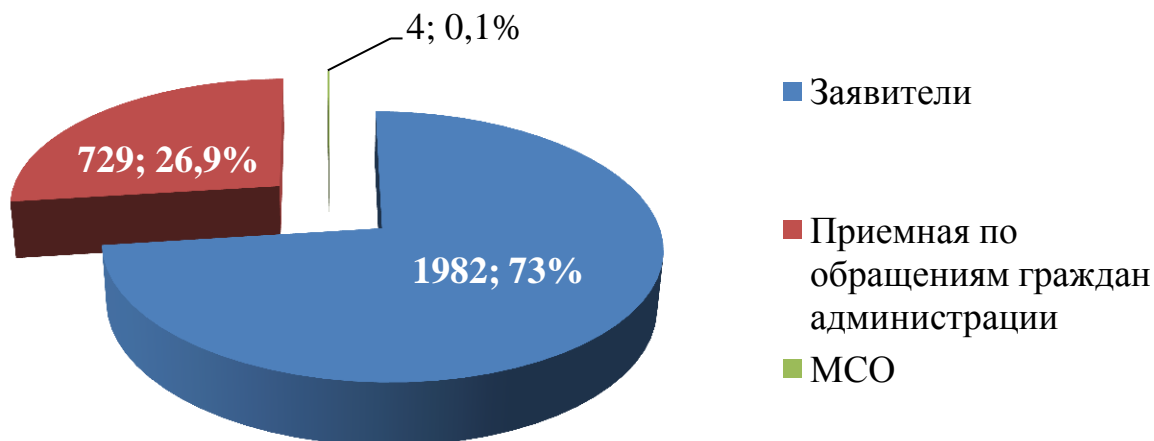
За 2015 г. в управление поступило и рассмотрено руководителями и специалистами 3930 обращений от граждан, из них 2715 - письменных, 1215 - устных.

	2013	2014	2015
Всего поступило письменных обращений	1688	2005	2715

Из числа письменных обращений:	2013	2014	2015
повторных	37	4	7
контрольных	496	470	733
с выездом	128	186	298
лично от граждан	1193	1535	1982
просроченных	0	0	0

Непосредственно от заявителя поступило 1982 обращения (73%), из приемной по обращениям граждан администрации города – 729 (26,9%), из Министерства социальных отношений области – 4 (0,1%).

Обращения 2015



За отчетный период с выездом на место рассмотрено 298 обращений, что составляет 10,9 % от общего количества письменных обращений граждан.

Из общего количества письменных обращений, поступивших в управление, на 1222 обращения даны квалифицированные разъяснения (45% от общего количества), 1664 обращения (50,2%) удовлетворены, в 129 случаях (4,7%) заявители получили мотивированные отказы.

1301 письменное обращение рассмотрено в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации, что составило 47,9 %, 1097 письменных обращений (40,4%) рассмотрены в срок до 15 дней и 317 обращений рассмотрено в срок до 5 дней (11,7%).

Количество повторно обратившихся в 2015 году составило 0,25%, причем 4 из повторных – это подобные же обращения через другую инстанцию.

Через Интернет-приемную сайта управления в 2015 году поступило 116 обращений граждан, что составляет 4,27% от общего числа письменных обращений.

Фактов волокиты, нарушения прав и законных интересов граждан не выявлено. Нарушений сроков рассмотрения письменных обращений в 2015 году не было, все обращения рассмотрены в установленный законом срок, на все обращения даны ответы.

Из 2715 письменных обращений 733 (27%) поставлено на контроль.

За отчетный период основная нагрузка по рассмотрению письменных обращений граждан в управлении распределилась на два отдела:

Наименование отдела	Количество обращений за отчетный период	% от общего количества поступивших письменных обращений
Отдел социальной поддержки ветеранов и инвалидов	1198	44,12
Отдел социальной поддержки семьи и детей	998	36,76
Отдел опеки и попечительства	195	7,18
Отдел реализации мер социальной поддержки	118	4,35
Отдел назначения социальных пособий	89	3,3
Отдел информационно-правового обеспечения	67	2,46
Отдел льгот и субсидий на оплату ЖКУ	43	1,5
Отдел по труду и информационно-аналитической деятельности	3	0,11
Отдел социальных выплат, финансирования и отчетности	2	0,07

Анализируя поступившие обращения, очевидно, что неизменным лидером в вопросах, поступивших в управление в 2015 году, являлся вопрос оказания материальной помощи.

Преобладающими стали вопросы следующего содержания:

- об оказании материальной помощи 1864 (68,6%);
- о льготах различным категориям семей 157 (5,7%);
- о предоставлении льгот 146 (5,5%);
- о детских пособиях 78 (2,8%);
- о предоставлении льгот по оплате ЖКУ 52 (1,9%);
- о временной прописке 46 (1,7%);
- об обеспечении жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей 45 (1,66%);
- о праве на субсидии 33 (1,2%);
- о санаторно-курортном лечении 25 (0,9%);
- прочие вопросы 160 (5,8%).

В раздел «Прочие» отнесено большое количество обращений (160, или 5,8%), затронувших тему жестокого обращения с ребенком, в частности речь шла о девочке Алисе Кудиновой, в данное время проживающей в городе Санкт-Петербурге. Акция по обращениям была инициирована и организована лидерами группы лиц в социальных сетях интернета.

Тематика поступивших обращений	2014	2015	+/-
Об оказании материальной помощи	1532	1864	+332
О льготах различным категориям семей с детьми	76	157	+81
О предоставлении льгот	62	146	+84
О праве на субсидии	22	33	+11
О санаторно-курортном лечении	21	25	+4
О детских пособиях	24	78	+54
Об обеспечении жильем лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	31	45	+14
Другие	37	160	+123
О предоставлении льгот по оплате ЖКУ	27	52	+25
О временной прописке	20	46	+26
О технических средствах реабилитации	15	15	0
Об обеспечении жильем отдельных категорий ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов	12	10	-2
Об оздоровлении детей	11	11	0
О льготах, предоставляемых усыновителям, опекунам	16	10	-6
Об отказе от универсальной электронной карты	45	9	-36
Об установлении статуса «Ветеран ВОВ»	5	11	+6

Тематика поступивших письменных обращений. 2015 г.



В 2015 году значительную долю письменно обратившихся граждан составили пенсионеры по возрасту – 525 (19% от общего числа поступивших обращений), неполные семьи – 474 (17%), инвалиды всех групп – 415 человек (15%), другие семьи с детьми – 273 (10%), многодетные семьи – 198 (7,3%), семьи, находящиеся в социально опасном положении – 179 (6,5%), ветераны труда – 171 (6%).

Еженедельно ведется личный прием граждан руководящим составом управления.

В 2015 г. на личных приемах начальником управления, его заместителями и начальниками отделов приняты 1215 человек.

Среди основных вопросов, озвученных на личных приемах, составляют нижеперечисленные:

- право на субсидии по ЖКУ,
- о предоставлении льгот по оплате жилья и жилищно-коммунальных услуг,
- вопросы детских пособий,
- о санаторно-курортном лечении,
- о технических средствах реабилитации,
- о предоставлении льгот по проезду,
- об установлении статуса «Ветеран труда»,
- об оказании материальной помощи,
- о порядке начисления пенсии
- вопросы трудоустройства.

На личных приемах разъяснения получили 1014 посетителей (83,5%), принято 201 заявление (16,5%).

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года № Пр-936 в целях охраны прав и свобод человека и гражданина обеспечено проведение общероссийского Дня приема граждан 14.12.2015 года. В этот день в управление обратились 17 человек (в 2014 году 7 человек). Всем обратившимся были оказаны консультации по поставленным вопросам, девять обращений приняты в работу.

В целях обеспечения информирования населения в отделах управления, в подведомственных муниципальных учреждениях, во всех пяти филиалах многофункциональных центров установлены

информационные стенды, на которых размещены действующие законодательные документы и нормативно-правовые акты, перечни необходимых документов для оформления различных видов социальной помощи, образцы заполнения заявлений. Для большей информированности населения по наиболее актуальным вопросам широко используются такие формы работы, как, выступление руководителей управления на телевидении, публикация разъяснительных статей в средствах массовой информации.

За отчетный период в СМИ были размещены 104 публикации, на радио и телевидении прозвучали 17 выступлений руководителей управления.

С целью наиболее полного информирования и консультирования населениям города в депутатских центрах организованы тематические приемы граждан по вопросам оформления, начисления и предоставления

субсидий и мер социальной поддержки. Прием проводится два раза в месяц начальниками соответствующих отделов.

На сайте управления размещены и постоянно обновляются информационные материалы о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о деятельности управления, регулярно размещается информация по разъяснению и изменениям действующего законодательства по изложенным в обращениях вопросам. Также на сайте работает интернет-приемная, где граждане имеют возможность обратиться по всем вопросам, находящимся в компетенции управления. Для общественных организаций и жителей города изготовлены и постоянно обновляются брошюры о предоставлении мер социальной поддержки. Работает телефон «горячей линии».

В целом, анализируя работу с письменными и устными обращениями граждан видно, что произошло увеличение обращений граждан на 18%. Увеличение количества письменных обращений связано: во-первых, с увеличением количества обращений об оказании материальной помощи на неотложные нужды и лечение, во-вторых, с поступающими обращениями об оказании помощи на оплату кредитов.

Изучая обращения, чутко и внимательно относясь к поднимаемым вопросам, можно принимать эффективные меры, следить за изменениями в современном обществе, применять меры управленческого воздействия для снижения активности населения по наиболее злободневным вопросам.