

Работа с обращениями граждан

В 2011 году работа с обращениями граждан продолжалась в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 18.02.2009 №152-р «О повышении результативности рассмотрения обращений граждан в органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления», административным регламентом исполнения государственной функции «Рассмотрение обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области», письмами и рекомендациями управления по работе с обращениями граждан Администрации области.

Для оказания информационной помощи населению использовались средства массовой информации. Чаще других, как наиболее оперативное, телевидение и радио. Состоялись записи передач о предоставлении льгот на жилищно-коммунальные услуги, вопросах областного материнского капитала, об оказании помощи участникам Великой Отечественной войны и др. Руководители, сотрудники департамента выступали с разъяснением действующего законодательства, отвечали на вопросы корреспондентов и звонки кузбассовцев. В газетах «Аргументы и факты», «Комсомольская правда», «Кузбасс», «Земляки», «Инвалид», «Томь» и др. опубликованы пресс-релизы, статьи о новых мерах социальной поддержки, о внесении изменений в действующее законодательство. По запросам областных СМИ даны ответы на обращения граждан.

По наиболее актуальным вопросам проведены пресс-конференции с представителями СМИ, круглые столы. Подготовлены методические материалы, информационные сборники, брошюры для разъяснения регионального законодательства. («Социальная поддержка населения Кемеровской области: меры социальной поддержки льготных категорий граждан», «Областной материнский (семейный) капитал: как получить» и др.).

Для оперативного решения вопросов специалисты департамента ежедневно (кроме выходных) проводили прием населения в департаменте. Всего принято 433 человека (в 2010 г.- 550 чел.).

На «Прямую линию» к начальнику департамента обратилось 49 человек (2010г.-78), в том числе 27 обращений поставлено на контроль.

В 2011 году департаментом проведены приемы населения в 18 населенных пунктах области. Для работы с населением отдаленных поселений области действовали и выездные бригады специалистов «Мобильная социальная помощь». Такие бригады специалистов ОСЗН работали во всех городах и районах области. В рамках долгосрочной целевой программы «Повышение уровня социальной защиты населения Кемеровской области на 2008-2013 годы» оказана адресная материальная

помощь 1207 гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Внедрены новые формы работы:

- веб-приемные, где в режиме реального времени граждане могут обратиться с интересующими их вопросами не только в орган социальной защиты населения своей территории, но и к сотрудникам департамента;

- единый информационный день (информирование населения о деятельности органов исполнительной власти и местного самоуправления по вопросам социальной поддержки отдельных категорий граждан, оказание содействия и помощи в решении жизненно важных проблем кузбассовцев, прием граждан по личным вопросам в органах социальной защиты населения городов и районов, центрах социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, центрах социальной помощи семье и детям; встречи с трудовыми коллективами предприятий и организаций, советами ветеранов, общественностью; сходы, встречи с населением по месту жительства). Так, только за единый информационный день, проведенный 22 сентября 2011 года в 36 городах, районах, охвачено различными формами разъяснительной работы 2636 человек.

В 2011 году департаментом социальной защиты населения рассмотрено 8449 обращений, в том числе 4730 письменных и 3595 устных. Количество обращений по сравнению с прошлым годом уменьшилось на 1942 (22,9%), в том числе количество письменных обращений уменьшилось на 1508 (17,8%), устных – на 558 (6,6 %).

На контроль поставлена почти пятая часть (19,9%) обращений. За год поступило 242 повторных обращений. В большинстве случаев заявители не согласны с ответами, данными им со ссылкой на действующее законодательство, в других – обращения одновременно направлялись в различные инстанции. С выездом на место рассмотрено 617 обращений (7,3%).

Для более оперативного и эффективного решения проблем заявителей 80 процентов обращений рассмотрены департаментом совместно с органами социальной защиты населения муниципальных образований.

Наибольшее количество обращений (2104) поступило от участников ВОВ, вдов погибших (умерших) ветеранов (инвалидов) Великой Отечественной войны, нуждающихся в улучшении жилищных условий. Преобладали вопросы от участников и ветеранов Великой Отечественной войны, не состоящих в очереди на улучшение жилищных условий или не согласных с отказом в предоставлении жилья местными органами власти.

Проблема обеспечения благоустроенным жильем остается актуальной для инвалидов по общему заболеванию - 1032 обращений (250 в 2010г.).

Кузбассовцев волнует, вопрос льгот по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, количество устных обращений по данным вопросам составило 1964.

Возросло количество обращений по вопросу назначения и выплаты ежемесячного пособия по уходу за ребенком в связи с изменением

действующего законодательства, определяющего порядок назначения и выплаты указанного вида пособия.

Устные и письменные обращения к вопросу предоставления новой меры социальной поддержки при рождении третьего и последующих детей – областного материнского капитала.

На уровне соответствующего периода прошлого года количество обращений по вопросам назначения и выплаты пенсии Кемеровской области (7,6%), предоставления мер социальной поддержки (8,2% в 2010г.-3,2%), обеспечения санаторно-курортными путевками (2,3% в 2010г.-2,1%), присвоения звания «Ветеран труда» (2,7%), Ответы на письменные обращения граждан подготовлены с соблюдением установленных сроков. Результаты рассмотрения обращений граждан в обязательном порядке доводятся до сведения руководителей территориальных органов социальной защиты населения.