

Аналитическая записка
Департамента социальной защиты населения Кемеровской области
«Об итогах работы с обращениями граждан в 2015 году»

В департамент социальной защиты населения в 2015 году поступило 4019 обращений граждан, в которых содержались 4034 вопроса (в т.ч. письменных - 1834, по информационным системам общего пользования - 1269, по телефону - 931, «прямой линии» и на личном приеме граждан - 819), что на 2271 обращение (36,1%) меньше по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года. На контроль поставлено около 23% (906 обращений).

Преобладающими стали вопросы по следующим разделам:

- социальное обеспечение и социальное страхование – 3158 вопросов, (в т.ч. 1541 вопросов касаются социального обслуживания, 1176 – назначения и получения льгот и пособий),

- жилище – 205 (в т.ч. - коммунальное хозяйство – 174, обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище) – 23, жилищный фонд – 6, оплата строительства и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы – 1, разрешение жилищных споров - 1),

- семья – 184 (181 вопроса из них касались охраны семьи, материнства и детства, 2 – алиментных обязательств семьи и 1 – формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей),

- основы государственного управления – 140,

- прокуратура, органы юстиции, адвокатура, нотариат – 66,

- здравоохранение, физическая культура и спорт, туризм – 117,

- труд и занятость населения – 30.

Из 3158 вопросов раздела социальное обеспечение и социальное страхование:

- 244 письменных обращений (в т.ч. из АКО – 222) поступило по предоставлению областного материнского капитала, из них поставленных на контроль в управлении по обращениям граждан – 158 обращений (в 2014 году - 234 письменных обращения). Большое количество обращений по вопросу предоставления областного материнского капитала связано с изменением действующего законодательства, регулирующего порядок предоставления указанной меры социальной поддержки;

- 145 письменных обращений (в т.ч. из АКО – 93) поступило по назначению и выплате государственных пособий, из них поставлено на контроль в управлении по работе с обращениями граждан – 79 обращений (в 2014 году - 241 письменное обращение);

- 123 письменных обращения (в т.ч. из АКО – 101) поступило по вопросу предоставления мер социальной поддержки многодетным семьям, из них поставлено на контроль в управлении по работе с обращением граждан – 81 обращение (в 2014 году - 108 письменных обращений).

Обращения граждан поступали из каждого муниципального образования области. Среди территорий, из которых поступает наибольшее количество

обращений и запросов: города - Кемерово, Новокузнецк, Белово, Прокопьевск, Юрга, пгт. Краснобродский; районы - Промышленновский, Топкинский, Тяжинский.

В 2015 году произошло уменьшение в 2,5 раза обращений по вопросам, касающимся ЖКХ (в 2015 году поступило 174 обращения, в 2014 году – 461).

Так, в целях предотвращения возникновения социальной напряженности по данному вопросу департаментом осуществлен плановый мониторинг результатов произведенных перерасчетов, проведена работа с муниципальными органами социальной защиты населения по организации работы телефонов «горячая линия», усилению разъяснительной работы с населением, в том числе совместно с организациями ЖКХ, по начислению платежей за коммунальные услуги и компенсаций на их оплату. Организованы встречи с льготными категориями граждан в управлениях и учреждениях социальной защиты.

На 26% (до 575 обращений) уменьшилось количество обращений по вопросам оказания адресной материальной помощи гражданам пожилого возраста, находящимся в трудной жизненной ситуации, приобретения и доставки топлива, овощных наборов, предоставления мер социальной поддержки.

Большинство вопросов в этом году, как и ранее, – местного значения (2067), 87 вопросов находится в ведении РФ, 733 – в совместном ведении РФ и субъекта РФ, 919 - в ведении субъекта РФ.

155 вопросов из общего числа рассматривались с выездом на место, 114 – с участием автора, 242 – комиссионно.

По «прямой линии» в департамент обратились 121 человек, заданы 134 вопроса (в 2014 году – 77 человек), из них 65 обращений поставлено на контроль (в прошлом году - 13); каждую третью среду месяца личный прием проводила начальник департамента. Принято 13 чел.

В приемной граждан департамента принято 512 человек (в 2014 году – 371 чел.).

Продолжает функционировать виртуальная приемная департамента, для чего проведена модернизация сайта департамента и реализована возможность напрямую обратиться к специалистам и получить ответ на свое обращение. За год такой возможностью воспользовались 311 человек.

Фактов волокиты, нарушения прав и законных интересов граждан не выявлено. Все обращения рассмотрены в установленный законом срок, по ним даны полные ответы.

В целях информированности граждан, организаций и объединений департаментом социальной защиты населения Кемеровской области продолжается работа по изготовлению методических материалов, информационных сборников, брошюр по мерам социальной поддержки населения. Постоянно размещается и обновляется информация о деятельности департамента на сайте в сети интернет, осуществлялось тесное взаимодействие со средствами массовой информации.

В газетах «Российская газета» (8 публикаций), «Кузбасс» (10 публикаций), «Земляки», «Инвалид», «Наш дом –Кузбасс», «Аргументы и факты», «Комсомольская правда» были опубликованы различные пресс-релизы, статьи, комментарии, ответы на вопросы граждан. Опубликовано 363 пресс-релиза на

сайте ДСЗН, 277 релизов на сайте АКО, 21 ответ на вопросы читателей (газеты «АиФ», «КП»). Подготовлены 3 спецвыпуска совместно с газетой «Кузбасская панорама». Ежемесячный информационный бюллетень департамента социальной защиты населения Кемеровской области «Вестник социальной защиты Кузбасса» также способствует повышению информированности граждан, получающих социальные услуги, самих работников государственных и муниципальных учреждений, органов социальной защиты области.

Кроме того информационные стенды в учреждениях и органах управлений социальной защиты населения городов и районах области, электронный инфомат в департаменте социальной защиты населения содержат материалы о мерах социальной поддержки, о социальном обслуживании, установленных федеральными и областными нормативными правовыми актами.

Продолжают работать передвижные информационно-справочные пункты «Мобильная социальная помощь» для оперативного оформления документов на получение пособий, пенсий и льгот жителям отдаленных деревень области. Сегодня в области функционирует 35 единиц такой техники в 27 городах и районах. За год оказано более 28 тысяч услуг.

Для повышения адресности оказания услуг и предоставления материальной помощи в 2015 году департамент организовал и провел ряд областных акций. Маломобильным гражданам вручено около 3 тысяч средств технической реабилитации (трости, костыли, бандажи, тележки-коляски для ампутантов, слуховые аппараты) и 1000 сотовых телефонов с функцией «тревожная кнопка», передано 1000 фильтров-кувшинов для очистки воды. Ряд акций проведен совместно с АКО: 6 тысяч многодетных семей, семей с детьми-инвалидами получили 30 тысяч кур (по 5 шт. в одну семью), 550 нуждающихся семей получили 1100 голов овец (по барану и овце в каждый дом). Более 11 тысяч жителей Кузбасса получили по 4 тонны благотворительного угля, 4 тысячи – овощные наборы.

По итогам акций помощь оказана более 26 тысячам кузбассовцев.

Работа по информированию граждан и оказанию адресной помощи способствовала обеспечению социальной стабильности и снижению количества обращений в органы власти.

Для повышения качества работы с населением департаментом социальной защиты населения Кемеровской области во время выездов при плановых и тематических проверках в государственные и муниципальные учреждения социального обслуживания специалистами департамента проводятся приемы граждан, проживающих в стационарных учреждениях, сотрудников отрасли.

Для оказания юридической помощи населению на сайте департамента социальной защиты населения создан специальный раздел о бесплатной юридической помощи. В этом разделе указаны категории граждан имеющих право на бесплатную юридическую помощь, размещен перечень документов, предъявляемых для оказания данной помощи, представлены нормативные правовые акты, регулирующие общественные отношения в сфере предоставления бесплатной юридической помощи, подробно описаны случаи оказания юридической помощи бесплатно.

Предоставление социально-правовых услуг и информации о бесплатной юридической помощи позволяет гражданам самостоятельно получать ответы на свои вопросы и способствует снижению обращений в органы власти.

Вопросы организации работы с обращениями граждан традиционно рассматриваются на расширенной коллегии департамента, где присутствуют руководители всех государственных и муниципальных учреждений отрасли, обсуждается на совещаниях с руководителями и специалистами муниципальных органов социальной защиты населения.

В рамках контроля состояния работы с обращениями граждан в департаменте регулярно проверяется исполнение структурными подразделениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (сроки рассмотрения обращений, сроки переадресации, регистрации). Нарушений в ходе данной работы не выявлено.

Начальника департамента

Н.Г. Круглякова

Исп. Полухин М.В.,
тел. 77-25-78