

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

В департамент социальной защиты населения в I полугодии 2015 года поступило 1906 обращений граждан (в т.ч. письменных - 928, по информационным системам общего пользования - 589, по телефону, «прямой линии» и на личном приеме граждан - 389).

1149 обращений поступило непосредственно из управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области.

Общее количество обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (3590 обращений) уменьшилось почти на 48%.

Наибольшее количество заявлений, предложений, жалоб поступило из городов: Кемерово (402), Новокузнецк (284), Прокопьевск (107), Юрга (87), Белово (68).

Возросло количество обращений от жителей: Ленинск-Кузнецкого района, Краснобродского, Яшкинского района, Калтана, Крапивинского района, Тайги, Березовского, Прокопьевского района, Беловского района, Тисульского района и др.

Уменьшилось число обращений на следующих территориях: Новокузнецкий район, город Ленинск-Кузнецкий, Яйский район.

Преобладающими стали вопросы по следующим темам:

- социальная сфера – 1711 вопросов (2014 год – 1003),
- государство, общество, политика – 98 вопросов (2014 год – 67),
- ЖКХ – 75 (2014 год - 35),
- экономика – 1(2014 год – 4).

Большинство вопросов – местного значения (1011), предмет 42 вопроса находится в ведении РФ, 339 – в совместном ведении РФ и субъекта РФ, 418 - в ведении субъекта РФ.

828 вопросов из общего числа рассматривались с выездом на место, 1015 – с участием автора, 888 – комиссионно.

На контроль поставлено около 30% или 520 обращений граждан.

По «прямой линии» в департамент обратились 66 человек (в 2014 году – 18), из них 32 обращения поставлено на контроль (в прошлом году - 13); каждый вторник личный прием проводил начальник департамента. За первое полугодие 2015 года в приемной граждан департамента принято 223 человека (в 2014 году – 200 чел.).

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

Наибольшее количество обращений (390) поступило по вопросам *предоставления мер социальной поддержки и оказания адресной*

материальной помощи семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, что больше по отношению к 1 полугодю 2014 года на 117 обращений, в том числе на исполнении находится 39 обращений. Непосредственно в департамент поступило 103 обращения (в 1 полугодии 2014г. – 39 обращений). Из Администрации Кемеровской области поступило 248 обращений (234 - в 1 полугодии 2014).

48 обращений поддержано, 295 обращений разъяснено, не поддержанных обращений нет.

Наибольшее количество обращений граждан поступило по вопросам оказания социальной помощи - 149 обращений (на 55 обращений больше, чем в 1 полугодии 2014 года). Все обращения удовлетворены. По вопросу за разъяснением прав и льгот поступило 141 обращение, что на 69 обращений больше, чем в аналогичный период 2014 года.

Основная доля поступивших обращений - от многодетных и семей с детьми-инвалидами.

Ответы на письменные обращения подготовлены в установленные сроки и по существу поставленных заявителями вопросов. Специалисты отдела работают в тесном сотрудничестве с органами социальной защиты населения муниципальных образований Кемеровской области для наиболее оперативного и эффективного решения проблем заявителей.

Наибольшее количество обращений поступило от жителей крупных городов области - Кемерово и Новокузнецк.

По вопросам оказания адресной материальной помощи гражданам пожилого возраста, находящимся в трудной жизненной ситуации, приобретения и доставки топлива, овощных наборов, предоставления мер социальной поддержки в 1 полугодии 2015 года поступило 315 обращений граждан (из них 197 письменных), что меньше по отношению к 1 полугодю 2014 года на 127 обращений. В т.ч. из Администрации Кемеровской области поступило 150 обращений (126 в 1 полугодии 2014г.).

97 обращений поддержано, 218 обращений разъяснено, не поддержанных обращений нет.

На имя Губернатора Кемеровской области А.Г.Тулеева от граждан пожилого возраста и инвалидов поступило 9 обращений о поощрении социальных работников за добросовестный труд.

В адрес Президента РФ поступило 5 обращений граждан по вопросу получения материальной помощи на те или иные нужды. По двум обращениям оказана материальная помощь.

315 письменных обращений граждан (в 2014 году – 313) **касались выплат льгот и пособий семьям с детьми**, в том числе выплат материнского капитала – 128 письменных обращений, из них поставлены на контроль в управлении по обращениям граждан 83 обращения. (В 2014 году таких обращений было 86).

Увеличение количества обращений связано с изменением действующего законодательства, регулирующего порядок предоставления указанной меры социальной поддержки.

80 письменных обращений касались вопросов назначения и выплат государственных пособий (в 2014 году – 74). Поставлено на контроль 42 обращения.

По вопросу предоставления мер социальной поддержки многодетным семьям поступило 27 обращений, 18 из них поставлено на контроль. В I квартале 2014 года таких обращений было 33.

Из управления по работе с обращениями граждан поступило 230 обращений по данной тематике (в 2014 году - 161), из них поставлено на контроль 178 обращений (в 2014 году – 127).

За первое полугодие 2015 года поступило 213 письменных обращений граждан, касающихся *назначения льгот и субсидий*, в том числе 24 обращения, адресованных в адрес Президента Российской Федерации. Наиболее часто в обращениях к Президенту Российской Федерации встречается предложение об установлении на федеральном уровне льготного статуса «детям войны».

Из управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области поступило 130 заявлений, из них 48 обращений были поставлены на контроль; 83 – непосредственно в департамент социальной защиты населения.

Наибольшее количество обращений поступило по вопросам:

- *предоставления компенсации на оплату жилищно-коммунальных услуг* – 118,
- *назначения и выплаты пенсии Кемеровской области* – 63,
- *предоставления субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг* – 18.

Причиной обращений граждан по вопросу предоставления компенсации на оплату жилищно - коммунальных услуг является произведенный муниципальными органами социальной защиты населения перерасчет размеров компенсаций в связи с изменением с 1 января 2015 года приказами департамента жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кемеровской области нормативов потребления коммунальных услуг (горячее (холодное) водоснабжение, водоотведение, отопление, в том числе твердым топливом).

В целях предотвращения возникновения социальной напряженности департаментом проводится мониторинг результатов произведенных перерасчетов, направлено письмо в муниципальные органы социальной защиты населения, в котором им рекомендовано: организовать работу телефонов «горячая линия», разъяснительную работу, в том числе совместно с организациями ЖКХ, по начислению платежей за коммунальные услуги и компенсаций на их оплату; организовать встречи с льготными категориями граждан в советах ветеранов, в комплексных центрах социального обслуживания; подключить к проведению разъяснительной работы социальных работников, обслуживающих на дому граждан, относящихся к льготным категориям.

Наибольшее количество обращений поступило из г.г. Кемерово и Новокузнецк.

Рассмотрено 6 обращений граждан *по вопросам государственной гражданской службы* (5 из них подано в письменной форме, одно – посредством электронного документооборота). За аналогичный период 2014 года поступило 7 обращений.

5 вопросов содержали вопросы о назначении, перерасчете и выплате пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим государственные должности гражданской службы КО (в 2014 году – 7).

1 обращение - по вопросу деятельности органов системы социального обеспечения и их должностных лиц.

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 «Кузбасс», «Земляки», «Инвалид», «Томь», «Аргументы и факты» были опубликованы различные пресс-релизы, статьи, комментарии, ответы на вопросы граждан.

Кроме того информационные стенды в учреждениях и органах управлений социальной защиты населения городов и районах области, в департаменте социальной защиты населения содержат материал о мерах социальной поддержки, о социальном обслуживании, установленный 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 том числе: 27 – в центрах социального обслуживания, 2 – в домах временного и ночного пребывания и 6 – в домах-интернатах.

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

При проведении встреч с коллективами муниципальных учреждений данная форма работы также используется.

Наряду с этим в областных домах для ветеранов в городах Кемерово, Новокузнецке, Польшаево, Анжеро-Судженске и в санатории «Борисовский» департаментом проведен «Единый день приема» граждан. Во время приема разъяснялись вопросы предоставления мер социальной поддержки, оздоровления, порядка проживания в областных домах для ветеранов, работы управляющих компаний. На таких приемах консультации проводят не только специалисты департамента социальной защиты населения Кемеровской области, но и

руководители органов социальной защиты населения муниципальных образований, представители прокуратуры, управляющих компаний, Пенсионного фонда, общественных организаций, участковые уполномоченные инспектора полиции.

Продолжает функционировать виртуальная приемная департамента. Всем заявителям даны компетентные ответы.

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.

Кроме того, с декабря 2013 года выходит ежемесячный информационный бюллетень департамента социальной защиты населения Кемеровской области «Вестник социальной защиты Кузбасса», который повышает информированность не только граждан, получающих социальные услуги, но и самих работников государственных и муниципальных учреждений, органов социальной защиты области. Данный бюллетень содержит такие информационные разделы, как вопросы и ответы, помощь юристов, информацию об изменениях в законодательстве, о новых Кузбасских льготах, акциях, организованных по инициативе Губернатора области.

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.

Первый заместитель
начальника департамента

Е.А. Воронина

Исп. Полухин М.В.
Тел. 77-25-78