

Аналитическая записка

Департамента социальной защиты населения Кемеровской области «Об итогах работы с обращениями граждан в I полугодии 2013 года».

В первом полугодии 2013 года работа с обращениями граждан продолжалась в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации», распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 22.02.2013 №171-р «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в исполнительных 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. Состоялись записи телесюжетов по вопросам использования средств материнского капитала, об оказании материальной помощи пострадавшим после землетрясения в Беловском и Гурьевском районе, об оказании помощи участникам Великой Отечественной войны и др. Руководители, сотрудники департамента выступали с разъяснениями действующего законодательства о предоставлении помощи льготным категориям населения. В газетах «Кузбасс», «Земляки», «Инвалид», «Томь» и др. опубликованы пресс-релизы, статьи о новых мерах социальной поддержки, о внесении изменений в действующее законодательство. Подготовлены методические материалы, информационные сборники, брошюры для разъяснения регионального законодательства.

Для повышения информированности населения регулярно размещается и обновляется информация о деятельности департамента на «интернет-сайте» Администрации Кемеровской области, сайте департамента.

Положительный результат дает и разъяснительная работа, проводимая муниципальными органами социальной защиты населения. Для выездов в

отдаленные населенные пункты области используется информационно-справочные пункты «Мобильная социальная помощь».

В общественной приемной департамента принято 220 человек из разных городов и районов области. Руководителями и специалистами департамента проведены выездные приемы в 12 населенных пунктов области (г.г., Кемерово, Междуреченск, Новокузнецк, Мыски, районы: Кемеровский, Ленинск-Кузнецкий, Мариинский, Гурьевский, Таштагольский), принято 93 человека; по «прямой линии» в департамент позвонили 39 человек, из них 31 обращение поставлено на контроль; каждый вторник личный прием проводил начальник департамента.

Вопросы организации работы с обращениями граждан рассматривались на коллегии департамента по итогам работы в 2012 году, совещаниях с руководителями и специалистами муниципальных органов социальной защиты.

В I полугодии 2013 года департаментом социальной защиты населения рассмотрено 3308 обращений граждан, что на 581 обращение (14,9%) меньше, чем в том же периоде 2012 года. Число письменных обращений сократилось на 409, устных – уменьшилось на 31 по сравнению с соответствующим периодом прошлого года.

Основные вопросы, с которыми обратились заявители в департамент социальной защиты населения в первом полугодии текущего года являются:

- *Оказание различных видов помощи – 776 (23,4 %);*
- *Оказание мер социальной поддержки 391 (11,8 %)*
- *О предоставлении льгот по ЖКХ - 325 (9,8%);*
- *Назначение и выплата пенсии Кемеровской области 277 (8,4 %);*

В несколько раз сократилось по сравнению с соответствующим периодом прошлого года количество обращений по вопросу предоставления жилья – 60 обращений (349 в 2012 году). Однако, эта тема по-прежнему остается актуальной для ветеранов Великой Отечественной войны и инвалидов. Продолжают поступать обращения граждан, не состоящих на очереди на улучшение жилищных условий или не согласных с отказом в предоставлении жилья местными органами власти. Сократилось число обращений по

установлению статуса «труженик тыла», «ветеран труда», выделению санаторно-курортных путевок.

Количество обращений граждан по вопросам назначения, выплаты, увеличения размеров пенсии Кемеровской области и расширения круга получателей осталось на уровне прошлого года.

Материальная помощь нуждающимся пенсионерам, инвалидам, семьям с детьми оказывается за счет средств долгосрочной целевой программы «Повышение уровня жизни населения Кемеровской области» и через Администрацию Кемеровской области. Количество обращений за оказанием материальной помощи осталось на уровне прошлого года.

При этом многим инвалидам для обустройства своей среды жизнедеятельности необходимо оборудование квартир средствами реабилитации (поручни, пандусы и др.) и предоставление спецавтотранспорта для передвижения.

Письма и обращения граждан поступали почти из каждой территории области. Больше всего обращений поступило из гг. Кемерово, Новокузнецк, Прокопьевск, Белово, Анжеро-Судженск, Юрга, Осинники, Ленинск-Кузнецкий, Киселевск, Новокузнецкий район.

В случае необходимости ответы на обращения граждан готовились совместно с территориальными органами социальной защиты населения. Результаты рассмотрения граждан в обязательном порядке доводятся до сведения руководителей территориальных органов социальной защиты населения.

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

Начальник департамента
социальной защиты населения
Кемеровской области

Н.Г.Круглякова

Исп. Касаткина Т.В.
Тел. 77-25-79

СВЕДЕНИЯ

о количестве и содержании обращений граждан,
поступивших в департамент социальной защиты населения Кемеровской области за 1 полугодие 2013 года

Тематика обращений	Количество поступивших обращений, ед.					Количество вопросов, содержащихся в обращениях, ед.	Количество обращений, находящихся на рассмотрении (из числа поступивших), ед.	Характер принятых решений по результатам рассмотрения обращений, ед.				Классификация рассмотренных обращений по предмету ведения поднятых в них вопросов, ед.				Объяснено нарушение прав и законных интересов	Количество привлеченных к ответственности лиц, виновных в данных нарушениях, чел.
	Всего	Письменных	На личном приеме		По телефону (прямая, горячая линия и др.)			Поддержано		Разъяснено	Не поддержано	Предмет ведения РФ	Предмет совместного ведения РФ и субъекта РФ	Предмет ведения субъекта РФ	Вопросы местного значения		
			всего	В том числе с выездом				Всего	меры приняты (фактически удовлетворенные заявления или								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1. Поступило на рассмотрение непосредственно в департамент, управление, комитет																	
1. Назначение и выплата пенсии Кемеровской области	213	70	13	2	130	213	3			210				213			
2. Предоставление мер соц поддержки, разъяснение льгот	235	56	15	7	164	235				235		8	71	67	89		

3.0 предоставлен ии льгот по ЖКХ	325	163	22	3	140	325	4			321			161	160			
4.Улучшение жилищных условий, предоставлен ие жилья	13	12			1	13				13			9	2	2		
5.Определени е в стационарные учреждения социального обслуживания	113	87	21		5	113	7	28	28	78				113			
6.Перевод в другие учреждения	129	129				129	13	9	9	107				129			
7.0 предоставлен ии жилищных субсидий	67	8	9	1	50	67	1			66			66				
8.Предоставл ение обл.материнс кого капитала	70	30			40	70				70			70				
9.Назначение и выплата гос.пособий	93	38			55	93				93			93				
10.Выплата ЕДВ при рождении 3-го ребенка	57	17			40	57				57			57				
11.Оказание различных видов помощи	234	180	40	13	14	234		190	190	44			2	215	17		

12.Обеспечение топливом	14	3	1		10	14		1	1	13				14		
13.0 выделении удост гражд подверг радиации	56	56				56		31	31	25			31	25		
14.Присвоение звания «Ветеран труда»	56	18	12	5	26	56				56				56		
15.Среда обитания инвалидов	16	11			5	27				27			27			
16.Прочие	267	167	7		93	274		24	24	250		9	117	112	36	
Всего	1958	1045	140	31	773	1976	28	283	283	1665		17	704	1092	158	

2. Поступило на рассмотрение в департамент, управление, комитет из управления по работе с обращениями граждан АКО

1.Назначение и выплата пенсии Кемеровской области	64	64				64	2			62				64		
2.Определение в стационарные учреждения социального обслуживания	38	30	4	2	4	38	3	8	8	27				38		
3.Перевод в другие учреждения	18	18				18		2	2	16				18		
4.Оказание мер социальной поддержки	156	154	2			156				156			26	24	106	
5.Присвоение звания «Ветеран труда».	55	55				55	4			51				55		

6.О предоставлении льгот по ЖКХ	41	41				41	2			39			20	21			
7.Улучшение жилищных условий, предоставление жилья	47	47				47		2	2	45			10	34	3		
8.Предоставление обл.материнского капитала	44	44				44	2			42			42				
9.Назначение и выплата гос.пособий	81	81				81	4			77			77				
10.Выплата ЕДВ при рождении 3-го ребенка	10	10				10				10			10				
11.О предоставлении жилищных субсидий	12	12				12				12			12				
12.Об оказании различных видов помощи	542	464	78			542	23	365	365	154				515	27		
13.Обеспечение топливом	8	8				8		1	1	7				7	1		
14.О выделении удост гражд подверг радиации	1	1				1				1			1				
15.Среда обитания инвалидов	17	17				17				17			17				
16.Прочие	216	208	1		7	216	1	9	9	206		8	6	118	84		

Всего	1350	1254	85	2	11	1350	41	387	387	922		8	225	894	221		
ИТОГО	3308	2299	225	33	784	3326	69	670	670	2587		25	929	1986	379		
Поставлено обращений на контроль в течение отчетного периода, ед.													748				
Рассмотрено обращений в отчетном периоде с выездом на место, ед.													46				
Рассмотрено обращений в отчетном периоде с участием заявителя, ед.													520				

