

Аналитическая записка
Департамента социальной защиты населения Кемеровской области
«Об итогах работы с обращениями граждан за первое полугодие 2017 года»

В департамент социальной защиты населения за отчетный период поступило 1316 обращения граждан (содержащих 1399 вопросов), в том числе 687 обращений поступили из управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области.

За аналогичный период 2016 года поступило 1772 обращения (1772 вопроса), в т.ч. 994 - из управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области.

Таким образом, число обращений снизилось на 26%.

Количество обращений к Президенту РФ в первом полугодии 2017 года составило 105, за тот же период прошлого года - 210. Снижение количества обращений произошло на 50%.

В приемной граждан департамента за первое полугодие 2016 года принято 199 человек (за аналогичный период прошлого года - 255 человек). Поступило 36 звонков на прямую телефонную линию начальника департамента соцзащиты (каждая третья среда месяца). Лично начальником департамента в общественной приемной в дни личного приема (каждый вторник) принято 4 человека (в 2016 году - 6 чел.).

Преобладающими традиционно остаются обращения по следующей тематике:

- социальное обеспечение и социальное страхование - 480 запросов (за аналогичный период 2016 года - 606);
- семья (получение льгот и пособий) - 48 запросов (на 1 июля 2016 года - 61);
- жилище - 26 запросов (за 1-е полугодие 2016 года - 39);
- оказание юридической помощи - 43 запроса (за тот же период 2016 года - 30);
- здравоохранение - 15 запросов (за 1-й квартал 2016 года - 17).

Несмотря на большое количество запросов по теме «Социальное обеспечение и социальное страхование», и здесь отмечается спад числа обращений на 20% к уровню прошлого года. На 22% снизилось число вопросов по тематике «Семья», на 34% - «Жилище», практически на том же уровне осталась активность по вопросам, касающимся здравоохранения.

По позиции «Оказание юридической помощи» наблюдается рост, что связано с повышением активности граждан в юридических вопросах.

Во исполнение пункта 2.1. решений Протокола №12 заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 28.07.2016 на официальном сайте департамента размещена информация, предусмотренная Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Продолжает функционировать виртуальная приемная департамента на официальном сайте департамента. С ее помощью реализована возможность напрямую обратиться к специалистам и получить ответ на свое обращение.

В департаменте проводится работа по исполнению распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 27.02.2017 № 91-р «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления».

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

Сокращение числа обращений в департамент социальной защиты населения в отчетном периоде связано главным образом с продолжением планомерной последовательной разъяснительной работы органами и департаментом соцзащиты.

Постоянно размещается и обновляется информация о деятельности департамента на сайте в сети интернет, в средствах массовой информации. Опубликовано 337 пресс-релизов на сайте ДСЗН, 211 релизов - на сайте АКО, подготовлены 5 спецвыпусков совместно с газетой «Кузбасская панорама». Всего в СМИ размещено (с учетом повторов) около 1500 сюжетов, статей и релизов.

Во всех муниципальных образованиях области ведется индивидуальная разъяснительная работа во время проведения различных акций (пункты взаимопомощи, сельскохозяйственные акции, выдача вещей, угля, средств технической реабилитации и др.).

Продолжают работать передвижные информационно-справочные пункты «Мобильная социальная помощь» для оперативного оформления документов на получение пособий, пенсий и льгот жителям отдаленных населенных пунктов области, а также для оказания им адресной помощи.

Продолжает работать областной мобильный гуманитарный автопоезд. За полугодие состоялось 5 выездов, в том числе – три совместных выезда с медиками.

За 6 месяцев совершено 2574 выездов, помощь оказана 11047 семьям.

Действуют 64 пункта взаимопомощи, обмена и проката, за первое полугодие помощь оказана 31 350 семьям.

Бригады мобильной социальной помощи продолжают консультирование граждан на «Губернаторских ярмарках».

Для анализа работы сайта в разделе «Обращения граждан» согласно пункту 2(а) Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в июне т.г. размещен счетчик обращений.

Начальник департамента

Н.Г. Круглякова

Исп. Полухин М.В. тел. 77-25-78

СВЕДЕНИЯ

о количестве обращений граждан и содержащихся в них вопросов,
поступивших в Департамент социальной защиты населения Кемеровской области за 01.01.2017 - 30.06.2017
(наименование исполнительного органа государственной власти Кемеровской области) (отчетный период)

Количество обращений, поступивших за отчетный период в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области от граждан, а также из иных органов и организаций, ед.	629	+	Количество обращений, поступивших за отчетный период в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области из управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области, ед.	687	=	Общее количество обращений, поступивших за отчетный период в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области, ед.	1316
---	-----	---	---	-----	---	---	------

Тематика вопросов	Количество вопросов, принятых по соответствующей тематике, ед.					Результаты рассмотрения вопросов (с учетом вопросов, находящихся на рассмотрении на конец I полугодия), ед.				Количество вопросов, находящихся на рассмотрении, ед.	Классификация поступивших вопросов по предмету ведения, ед.			
	Всего	В том числе:				Поддержано	Меры приняты	Разьянено	Не поддержано		Предмет ведения РФ	Предмет совместного ведения РФ и субъекта РФ	Предмет ведения субъекта РФ	Вопросы местного значения
		в письменной форме	на личном приеме	по телефону	в форме электронного документа									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Поступило на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области от граждан, а также из иных органов и организаций														
Конституционный строй	4	1		1	2			4			1		3	
Основы государственного управления	15	10			5			14		1	1		4	10
Гражданское право	0													
Семья	48	8	9		31			46		2	3	32	10	3
Жилище, в том числе:	26	4	6	3	13	0	0	24	0	2	2	11	8	5
- Жилищные вопросы,	26	4	6	3	13			24		2	2	11	8	5
- Вопросы ЖКХ	0													
Труд и занятость населения	3	1	1	1				3						3
Социальное обеспечение и социальное страхование	480	175	120	44	141	19		423	1	37	19	53	123	285
Финансы	0													
Хозяйственная деятельность	0													
Внеэкономическая деятельность. Таможенное дело	0													
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	0													
Информация и информатизация	0													
Образование. Наука. Культура	2				2			2				1	1	
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	15	1	4	3	7			12		3		3	7	5

Оборона	0													
Безопасность и охрана правопорядка	1				1			1						1
Уголовное право. Исполнение наказаний	0													
Правосудие	0													
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	43	18	14		11	11		22	7	3	1	32		10
Международные отношения. Международное право	0													
Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий	0													
ИТОГО:	637	218	154	52	213	30	0	551	8	48	27	132	156	322
Поступило на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области из управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области	762	406	45	20	291	46		634	6	76	14	195	271	282
ВСЕГО:	1399	624	199	72	504	76	0	1185	14	124	41	327	427	604

Количество вопросов, поставленных на контроль, ед.	Количество вопросов, рассмотренных:			Количество <u>личных приемов граждан</u> , проведенных руководителем исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, ед.		Количество <u>вопросов, поступивших в ходе личных приемов граждан</u> руководителем исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, ед.		Количество <u>личных приемов граждан</u> , проведенных заместителями руководителя исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, ед.		Количество <u>вопросов, поступивших в ходе личных приемов граждан</u> заместителями руководителя исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, ед.		Количество <u>вопросов, по которым получено мнение автора о результатах их рассмотрения</u> , ед.			Выявлено фактов нарушения порядка рассмотрения обращений граждан, ед.	Количество привлеченных к ответственности лиц, виновных в данных нарушениях, чел.	
	Комиссионно, ед.	С выездом на место, ед.	С участием авторов, ед.	Всего	В том числе с выездом на место	Всего	В том числе в ходе проведения личных приемов граждан с выездом на место	Всего	В том числе с выездом на место	Всего	В том числе в ходе проведения личных приемов граждан с выездом на место	Всего	Мнение автора о результатах рассмотрения вопросов				
													Удовлетворен	Частично удовлетворен			Не удовлетворен
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
254	90	149	0	4	0	4	0	1	0	1	0	527	387	80	60	0	0

Руководитель
исполнительного органа государственной власти
Кемеровской области

(подпись)

И О Ф

Исполнитель _____
Тел. _____