

## ИНФОРМАЦИЯ

### о работе с обращениями граждан в Ленинском управлении социальной защиты населения Администрации города Челябинска за 1 квартал 2022 года.

За 1 квартал 2022 года в Управлении рассмотрено всего:

-письменных обращений – 88;

-устных обращений- 32.

По сравнению с аналогичным периодом 2021 года (104 письменных и 70 устных обращений):

-уменьшилось количество письменных обращений на 16 обращений (на 15,4%);

-уменьшилось количество устных обращений на 38 обращения (на 55,0%);

Письменные обращения поступили:

-из администрации района- 4 обращений;

-из других организаций — 11 обращений;

-непосредственно от заявителя- 73 обращений.

По тематике вопросов, наибольшее количество составляют письменные обращения:

-о единовременных денежных выплатах отдельным категориям граждан - 6 обращения (6,8%), за аналогичный период 2021 года- 6 обращения (5,7%);

-о предоставлении льгот отдельным категориям граждан – 14 обращений (15,9%), за аналогичный период 2021 года – 8 обращений (7,7%);

-о детских пособиях – 26 обращения (29,5%), за аналогичный период 2021 года – 22 обращения (21,16%);

-о праве на субсидии - 4 обращения (4,5%), за 2021 год – 3 обращения (2,9%),

-по другим вопросам – 27 обращения (30,7%), за аналогичный период 2021 года – 41 обращения (39,4%).

По социальному составу наибольшее количество составляют обращения:

Категория обратившихся	1 квартал 2022 года		1 квартал 2021 года	
	Количество	В процентах	Количество	В процентах
Пенсионеры	6	6,8%	8	7,7%
Инвалиды	8	9,0%	9	8,6%
Ветераны труда	10	11,7%	10	9,6%
Другие семьи с детьми	33	37,5%	12	13,6%
Другие категории граждан	30	34,0%	59	56,7%

## Рассмотрены письменные обращения в сроки:

1 квартал 2021 года	1 квартал 2021 года
до 5 дней – 56 (63,6%)	67 (64,4%)
до 15 дней – 32 (36,4%)	37 (35,5%)
до 1 месяца – 0	0

## По результатам рассмотрения обращений:

1 квартал 2022 года	1 квартал 2021 года
- разъяснено – 30 (34,0%)	81 (77,9%)
- удовлетворено- 54 (61,4%)	13 (12,5%)
- отказано в просьбе - 0	0
- направлено по принадлежности –4 (4,5%)	10 (9,6%)
- находится на рассмотрении- 0	0

## По социальному составу наибольшее количество устных обращений составляют:

Категория обратившихся	1 квартал 2022 года		1 квартал 2021 года	
	Количество	% от общего числа	Количество	% от общего числа
Семьи с детьми	3	9,4%	38	54,3%
Ветераны труда	9	28,13%	14	20,0%
Пенсионеры	6	18,7%	10	14,3%
Работающие граждане, не пенсионеры	10	31,2%	6	8,58%

Начальниками отделов за отчетный период было принято - 32 граждан (2021- 70 граждан).

Основная тематика поставленных вопросов:

-о предоставлении льгот отдельным категориям граждан - 6 обращений (18,7%), 2021-21(30,0%);

-о выплате единовременного социального пособия - 12 обращения (17,1%), 2020- 4 (8,2%);

-о санаторно-курортном лечении — 8 обращений (25,0%), 2021-9 (12,8%);

-об установлении опеки (попечительства), создании приемной семьи - 5 обращений (15,6%), 2021-0.

В отчетном периоде уменьшилось количество устных обращений:

- с предоставлением льгот отдельным категориям граждан ;

-о санаторно-курортном лечении;

Для оптимизации работы с письменными и устными обращениями граждан и сокращения их количества в Управлении организован постоянный и систематический контроль сроков рассмотрения обращений граждан, проводится разъяснительная работа через МУ «КЦСОН», общественные организации, сайт Управления и Администрацию района.

В здании и на территории Управления установлены различные стенды, на которых размещается справочная и разъяснительная информация.

Функционирует сайт Управления и интернет - приемная. Информация, размещенная на стендах и на сайте, систематически обновляется и поддерживается в актуальном состоянии.

В дальнейшей работе с обращениями граждан необходимо:

- внимательно изучать вопросы, изложенные в обращениях граждан, давать краткие и мотивированные ответы со ссылкой на нормативные документы;

- обеспечить рассмотрение обращений в сроки, установленные начальником Управления;

- осуществлять постоянный контроль за правильным и полным формированием личных дел по обращениям граждан – к делу приобщать все документы, послужившие основанием для ответа заявителю.

Начальник Управления

О. В. Кетлер