

ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан в Ленинском управлении социальной защиты населения Администрации города Челябинска за 1 квартал 2023 года.

За 1 квартал 2023 года в Управлении рассмотрено всего:

-письменных обращений – 42;

-устных обращений- 8.

По сравнению с аналогичным периодом 2022 года (85 письменных и 32 устных обращений):

-уменьшилось количество письменных обращений на 43 обращения (на 50,6%);

-уменьшилось количество устных обращений на 24 обращения (на 75,0%);

Письменные обращения поступили:

-из администрации района- 2 обращения;

-непосредственно от заявителя- 40 обращений.

По тематике вопросов, наибольшее количество составляют письменные обращения:

-о единовременных денежных выплатах отдельным категориям граждан - 7 обращений (16,7%), за аналогичный период 2022 года- 6 обращения (6,8%);

-о детских пособиях – 12 обращения (28,6%), за аналогичный период 2022 года – 26 обращения (29,5%);

-о праве на субсидии - 2 обращения (4,8%), за 2022 год – 4 обращения (4,5%),

-по другим вопросам – 13 обращения (30,9%), за аналогичный период 2022 года – 27 обращения (30,7%).

По социальному составу наибольшее количество составляют обращения:

Категория обратившихся	1 квартал 2023 года		1 квартал 2022 года	
	Количество	В процентах	Количество	В процентах
Пенсионеры	4	9,52%	8	7,7%
Инвалиды	5	11,9%	9	8,6%
Ветераны труда	7	16,7%	10	9,6%
Другие семьи с детьми	5	11,9%	12	13,6%
Другие категории граждан	19	45,24%	59	56,7%

Рассмотрены письменные обращения в сроки:

1 квартал 2023 года	1 квартал 2022 года
до 5 дней – 42 (100%)	56 (63,6%)
до 15 дней – 0	32 (36,4%)
до 1 месяца - 0	0

По результатам рассмотрения обращений:

1 квартал 2023 года	1 квартал 2022 года
- разъяснено – 41 (97,52%)	30 (34,0%)
- удовлетворено- 0	54 (61,4%)
- отказано в просьбе - 0	0
- направлено по принадлежности –1 (2,4%)	4 (4,5%)
- находится на рассмотрении- 0	0

По социальному составу наибольшее количество устных обращений составляют:

Категория обратившихся	1 квартал 2023 года		1 квартал 2022 года	
	Количество	% от общего числа	Количество	% от общего числа
Инвалиды	1	12,5%	0	
Ветераны военной службы и боевых действий	2	25,0%	0	
Опекуны, попечители, приемные родители, усыновители	5	62,5%	0	

Начальниками отделов за отчетный период было принято - 8 граждан (2022- 32 граждан).

Основная тематика поставленных вопросов:

-о предоставлении льгот отдельным категориям граждан - 1 обращений (12,5%), 2022-6 (18,8%);

-о выплате единовременного социального пособия - 2 обращения (25%), 2022- 1 (3,13%);

-о санаторно-курортном лечении — 0 обращений, 2022-8 (25%);

-об установлении опеки (попечительства), создании приемной семьи - 5 обращений (62,5%), 2022-5 (15,6%)

В отчетном периоде уменьшилось количество устных обращений:

- о предоставлении 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