

ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан в Ленинском управлении социальной защиты населения Администрации города Челябинска за 9 месяцев 2022 года.

За 2022 год в Управлении рассмотрено всего:

-письменных обращений – 361;

-устных обращений- 185.

По сравнению с аналогичным периодом 2021 года (352 письменных и 504 устных обращений):

-увеличилось количество письменных обращений на 9 обращений (на 2,56%);

-уменьшилось количество устных обращений на 319 обращений (на 63,29%);

Письменные обращения поступили:

-из администрации района - 21 обращений;

-из других организаций - 36 обращений;

-непосредственно от заявителя - 304 обращений.

По тематике вопросов, наибольшее количество составляют письменные обращения:

-об оказании материальной помощи - 13 обращения (3,6%), за аналогичный период 2021 года- 6 обращения (1,7%);

-о предоставлении льгот отдельным категориям граждан – 50 обращений (13,85%), за аналогичный период 2021 года – 25 обращений (7,1%);

-о детских пособиях – 203 обращения (56,23%), за аналогичный период 2021 года – 113 обращения (32,1%);

-по другим вопросам – 96 обращения (26,59%), за аналогичный период 2021 года – 124 обращения (35,23%).

По социальному составу наибольшее количество составляют обращения:

Категория обратившихся	2022 год		2021 год	
	Количество	% от общего числа	Количество	% от общего числа
Пенсионеры	10	2,77%	26	7,39%
Инвалиды	39	10,8%	20	5,68%
Ветераны труда	30	8,31%	27	7,67%
Другие семьи с детьми	203	56,23%	83	23,58%
Другие категории граждан	76	21,05%	190	53,98%

Рассмотрены письменные обращения в сроки:

2022 год	2021 год
до 5 дней – 266 (73,68%)	206 (58,53%)
до 15 дней – 94 (26,04%)	146 (41,48%)
до 1 месяца – 1 (0,28%)	0

По результатам рассмотрения обращений:

2022 год	2021 год
- разъяснено – 261 (80,61 %)	300 (85,23%)
- удовлетворено- 75 (20,78%)	32 (9,09%)
- отказано в просьбе - 0	0
- направлено по принадлежности –25 (5,96%)	20(5,69%)

По социальному составу наибольшее количество устных обращений составляют:

Категория обратившихся	2022 год		2021 год	
	Количество	% от общего числа	Количество	% от общего числа
Семьи с детьми	40	21,62%	79	15,68%
Ветераны труда	66	35,68%	108	21,43%
Пенсионеры	19	10,27%	68	13,50%
Работающие граждане, не пенсионеры	16	8,65%	74	14,69%

Начальниками отделов за отчетный период было принято - 185 граждан (2021- 504 граждан).

Основная тематика поставленных вопросов:

-о предоставлении льгот отдельным категориям граждан - 30 обращений (16,22%), 2021 - 68 (13,49%);

-о санаторно-курортном лечении — 68 обращений (36,76%), 2021 - 99 (19,64%);

-об установлении опеки (попечительства), создании приемной семьи - 22 обращений (11,89%), 2021- 11 (2,18%)

В отчетном периоде уменьшилось количество устных обращений:

- о детских пособиях и выплатах;

-о единовременных денежных выплатах отдельным категориям граждан.

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