

ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан в Ленинском управлении социальной защиты населения Администрации города Челябинска за 2 квартал 2022 года

За 2 квартал 2022 года в Управление рассмотрено всего:

-письменных обращений – 86;

-устных обращений- 19.

По сравнению с аналогичным периодом 2021 года (83 письменных и 68 устных обращений):

-уменьшилось количество письменных обращений на 3 обращения (на 3,4%);

-уменьшилось количество устных обращений на 49 обращений (на 56,9%);

Письменные обращения поступили:

-из администрации района- 2 обращений;

-из других организаций — 9 обращений ;

-непосредственно от заявителя- 75 обращений.

По тематике вопросов, наибольшее количество составляют письменные обращения:

-о санаторно- курортном лечении и оздоровлении - 4 обращения (4,6%), за аналогичный период 2021 года- 2 обращения (2,3%);

-о предоставлении льгот отдельным категориям граждан – 12 обращений (13,9%), за аналогичный период 2021 года – 9 обращений (10,4%);

-о детских пособиях – 40 обращения (46,5%), за аналогичный период 2021 года – 36 обращения (41,8%);

-по другим вопросам – 14 обращения (16,2%), за аналогичный период 2021 года -- 38 обращения (44,1%).

По социальному составу наибольшее количество составляют обращения:

Категория обратившихся	2 квартал 2022 года		2 квартал 2021 года	
	Количество	В процентах	Количество	В процентах
Пенсионеры	1	1,1%	1	1,1%
Инвалиды	7	8,1%	3	3,4%
Ветераны труда	8	9,3%	2	2,3%
Другие семьи с детьми	58	67,4%	27	31,3%
Другие категории граждан	11	12,7%	51	59,3%

Рассмотрены письменные обращения в сроки:

	2 квартал 2022 года	2 квартал 2021 года
до 5 дней	– 60 (69,7%)	31 (36,0%)
до 15 дней	– 25 (29,0%)	52 (60,4%)
до 1 месяца	– 1 (1,1%)	0

По результатам рассмотрения обращений:

	2 квартал 2022 года	2 квартал 2021 года
- разъяснено	– 57 (66,2%)	72 (83,7%)
- удовлетворено	– 20 (23,2%)	5 (5,8%)
- отказано в просьбе	– 0	0
- направлено по принадлежности	– 9 (10,4%)	6 (6,9%)
- находится на рассмотрении	– 0	0

По социальному составу наибольшее количество устных обращений составляют:

Категория обратившихся	2 квартал 2022 года		2 квартал 2021 года	
	Количество	% от общего числа	Количество	% от общего числа
Семьи с детьми	5	5,8%	6	6,9%
Ветераны труда	3	3,4%	27	31,3%
Другие категории граждан	3	3,4%	15	18,0%

Начальниками отделов за отчетный период было принято - 19 граждан (2021- 138 граждан).

Основная тематика поставленных вопросов:

- о предоставлении льгот отдельным категориям граждан - 3 обращения (3,4%), 2021-22 (25,5%);

- о детских пособиях и выплатах - 3 обращения (3,4%), 2021- 0 ;

- о санаторно-курортном лечении — 4 обращения (4,6%), 2021- 29 (33,7%);

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