

ИНФОРМАЦИЯ

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

За 9 месяцев 2022 года в Управлении рассмотрено всего:

-письменных обращений – 285;

-устных обращений- 108.

По сравнению с аналогичным периодом 2021 года (272 письменных и 70 устных обращений):

-уменьшилось количество письменных обращений на 13 обращений (на 4,56%);

-уменьшилось количество устных обращений на 38 обращения (на 13,3%);

Письменные обращения поступили:

-из администрации района- 13 обращений;

-из других организаций — 30 обращений;

-непосредственно от заявителя- 242 обращений.

По тематике вопросов, наибольшее количество составляют письменные обращения:

-об оказании материальной помощи - 12 обращения (4,21%), за аналогичный период 2021 года- 6 обращения (5,7%);

-о предоставлении льгот отдельным категориям граждан – 30 обращений (10,52%), за аналогичный период 2021 года – 17 обращений (5%);

-о детских пособиях – 110 обращения (38,5%), за аналогичный период 2021 года – 93 обращения (34,20%);

-по другим вопросам – 81 обращения (28,4%), за аналогичный период 2021 года – 91 обращения (33,46%).

По социальному составу наибольшее количество составляют обращения:

Категория обратившихся	9 месяцев 2022 года		9 месяцев 2021 года	
	Количество	В процентах	Количество	В процентах
Пенсионеры	10	3,50%	23	8,46%
Инвалиды	23	8,07%	13	4,77%
Ветераны труда	23	8,07%	15	5,51%
Другие семьи с детьми	153	53,6%	80	29,4%
Другие категории граждан	73	25,6%	135	49,6%

Рассмотрены письменные обращения в сроки:

	9 месяцев 2022 года	9 месяцев 2021 года
до 5 дней	– 191 (67,01%)	156 (57,36%)
до 15 дней	– 93 (32,6%)	116 (42,65%)
до 1 месяца	– 1 (0,35)	0

По результатам рассмотрения обращений:

	9 месяцев 2022 года	9 месяцев 2021 года
- разъяснено –	171 (60 %)	228 (83,83%)
- удовлетворено-	97 (34,03%)	26 (9,56%)
- отказано в просьбе -	0	0
- направлено по принадлежности –	17 (5,96%)	18 (6,62%)

По социальному составу наибольшее количество устных обращений составляют:

Категория обратившихся	9 месяцев 2022 года		9 месяцев 2021 года	
	Количество	% от общего числа	Количество	% от общего числа
Семьи с детьми	21	19,44%	61	16,40%
Ветераны труда	34	31,48%	87	23,39%
Пенсионеры:	10	9,25%	51	13,71%
Работающие граждане, не пенсионеры:	13	12,03%	46	8,58%

Начальниками отделов за отчетный период было принято - 108 граждан (2021- 372 граждан).

Основная тематика поставленных вопросов:

-о предоставлении льгот отдельным категориям граждан - 26 обращений (24,07%), 2021-21(30,0%);

-о санаторно-курортном лечении — 37 обращений (34,25%), 2021-9 (12,8%);

-об установлении опеки (попечительства), создании приемной семьи - 22 обращений (11,11%), 2021- 14 (3,76%)

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