

Аналитическая справка
о рассмотрении письменных и устных обращений граждан, поступивших в
Управление социальной защиты населения администрации
Озерского городского округа Челябинской области за 2015 года

В 2015 году общее число поступивших обращений составило, из них письменных – 96, устных – 702. В данный отчет не включены заявления граждан, поступающие к специалистам в процессе текущей работы Управления.

Письменные обращения.

В основном письменные обращения поступали от граждан, не имеющих возможности обратиться на прием к специалисту лично, или их обращение требует письменного оформления (об оказании помощи), или гражданину необходим письменный ответ для предъявления в другую организацию, обращения в суд и т.д.

Количество обращений, поступивших непосредственно от заявителей в УСЗН (69 обращений) составило 71,88% от общего количества обращений. 27 обращений (28,13%) направлено для исполнения в УСЗН из администрации Озерского городского округа, Собрании депутатов Озерского городского округа, из Правительства Челябинской области. Обращения из Министерства социальных отношений Челябинской области для подготовки ответа заявителю не поступали.

Все письменные обращения были рассмотрены. В срок до 5 дней исполнено 31 обращение, что составило 32,29% от общего числа заявлений. В срок до 15 дней – 35 обращений (36,46%). Рассмотрение обращений в более длительный период времени (до 30 дней) обусловлено содержанием обращений (необходимостью уточнения и проверки информации заявителя, направления запросов в другие организации). По двум обращениям в установленном порядке были продлены сроки в связи с необходимостью получения дополнительных документов от заявителя и оформления нормативного документа администрации Озерского городского округа и решения Минсоцотношений Челябинской области. Заявителям были отправлены промежуточный ответ с разъяснениями (заявления учтены в категории «до 1 месяца».

10 обращений (10,42%) поступило от граждан по вопросу «о выдаче документа, дающего право на льготу» -

14 граждан (14,58%) обратилось по вопросам предоставления льготы на оплату жилья и ЖКУ, проезда и других льгот.

К категории «другие» отнесено 37 обращений (38,54%) по следующим вопросам:

- о разъяснении норм семейного кодекса (взаимоотношение между детьми и бывшими супругами, их родственниками) - 20;
- о благоустройстве могил ветеранов ВОВ
- о разрешении на сделки с имуществом -4;
- по вопросам ограничения дееспособности совершеннолетних граждан - 5;
- 2 отказа от заявлений;

Основные категории граждан, обратившихся в Управление:

- пенсионеры по старости – 23 (9,823,96%),

- работающие граждане, не пенсионеры – 18 (18,75%),
- инвалиды всех групп – 11 (11,46%),

К категории «другие граждане» отнесены 6 обращений от граждан, по которым не удалось установить категорию заявителей (на учете не состоят, проживают в других территориях, не указаны ФИО).

В результате рассмотрения 10 заявлений граждан были удовлетворены, что составило 10,42% (установлен порядок общения, обратились в суд по вопросу дееспособности граждан, оказана материальная помощь, выдана справка, выполнен перерасчет). По 10 обращениям было отказано с разъяснением причины (10,42%). По 72 обращениям были даны разъяснения (75%). 1 заявление было направлено в УПФР г.Озерска Челябинской области (по подведомственности). По трем заявлениям ответа не требовалось в связи с отказом заявителя.

Устные обращения

В отчете учтены 702 устных обращения граждан, которые обратились к начальнику управления (24 обращения), его заместителю (53 обращения) и начальникам отделов (625 обращений).

Вопросы о предоставлении льгот по оплате жилья и коммунальных услуг (132 обращения) и о разъяснении изменений по оплате ЖКХ, за капитальный ремонт, общедомовые нужды (160 обращений) до настоящего момента остаются актуальными и составляет наибольшее количество – 41,6% всех обращений. В связи с данной ситуацией, наибольшее процент обратившихся на прием составили ветераны труда – 27,49 и инвалиды всех групп – 27,7% и лица пострадавшие от радиации – 14,96%.

Количество обращений о предоставлении льгот гражданам – составило 10,26%.

188 обращений (26,78%) отнесено к категории «другие» и касались вопросов:

- об оплате за общедомовые нужды, изменение законодательства ЖКХ, плата за капитальный ремонт – 160,
- совершение сделок с имуществом несовершеннолетних, недееспособных -10;
- выдаче согласия на осуществление несовершеннолетним ухода за престарелыми инвалидами – 11,
- разъяснение норм семейного кодекса - 7

Другие обращения носили самый разнообразный характер и касались большинства вопросов, представленных в форме № 3А.

Все поступившие устные обращения граждан были рассмотрены и даны разъяснения. По 1 устному обращениям к начальнику управления гражданину потребовались письменные разъяснения. Гражданину дан письменный ответ. .

Начальника управления



Масягина И.Б.

**Отчет о работе Управления социальной защиты населения
администрации Озерского городского округа Челябинской области
с письменными обращениями граждан
за 2015 год.**

Форма №1

Поступило				Рассмотрено в срок		
Всего в УСЗН	Из администрации	Из Министерства	От заявителя	До 5 дней	До 15 дней	До 1 месяца
96	27	0	69	31	35	30

Форма № 2

Категория обратившихся	Всего в УСЗН
Работающие граждане, не пенсионеры	18
Безработные граждане, не пенсионеры	2
Пенсионеры по старости	23
Семьи умерших (погибших) кормильцев	0
Получатели пособий на детей	0
Семьи погибших (умерших) военнослужащих	1
Участники и инвалиды ВОВ	0
Труженики тыла	1
Реабилитированные лица	0
Почетные доноры	0
Сельские специалисты	0
Ветераны труда	6
Ветераны труда Челябинской области	0
Ветераны военной службы и боевых действий	0
Герои Советского Союза, РФ, полные кавалеры ордена Славы	0
Инвалиды всех групп	11
Дети-инвалиды	0
Лица, пострадавшие от радиации	2
Неполные семьи	3
Многодетные семьи	4
Семьи с детьми-инвалидами	1
Другие семьи с детьми	8
Обеспечиваемые стационарных учреждений	0
Родственники обеспечиваемых стационарных учреждений	0

Осужденные, отбывающие наказание в местах лишения свободы	3
Работники муниципальных органов и учреждений социальной защиты населения	1
Члены общественных объединений	1
Лица без определенного места жительства (бомж)	0
Опекуны, попечители, приемные родители, усыновители	4
Лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	0
Семьи, находящиеся в социально опасном положении	0
Родители, ограниченные или лишенные родительских прав	0
Кандидаты в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители	1
Другие граждане	6
Итого	96

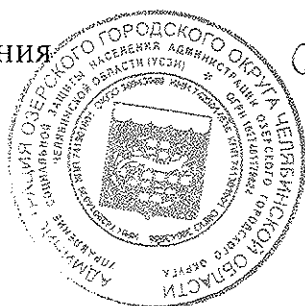
Содержание обращения	Всего в УСЗН
О праве на пособие	2
О пособия на погребение	0
Об увеличении размера пособия	0
Об установлении статуса "Ветеран ВОВ"	0
О выдаче удостоверения "Ветеран труда"	2
О разъяснении ФЗ "О ветеранах"	0
О разъяснении ФЗ "О социальной защите инвалидов в РФ"	0
О предоставлении льгот	9
О выдаче документа, дающего право на льготы	10
О предоставлении льгот по оплате жилья и коммунальных услуг	4
О предоставлении льгот по проезду	1
О зубопротезировании	0
О лекарственном обеспечении	0
О технических средствах реабилитации	2
О протезно-ортопедической помощи	0
Об обслуживании КЦСОН	0
О выделении единовременного социального пособия	0
О санаторно-курортном лечении	2
О трудоустройстве	0
Об обучении	0
О направлении в стационарные учреждения	1
О разъяснении законодательства гражданам, пострадавшим от воздействия радиации	2
О переводе из одного стационарного учреждения в другое	0
О льготах различным категориям семей с детьми	4
Об оздоровлении детей	0
Жалобы на неправомерные действия работников УСЗН	0
Жалобы на неправомерные действия работников КЦСОН	0
Жалобы на действия работников стационарных учреждений	0
О праве на субсидии	5
О детских пособиях	
Об установлении статуса "Дети погибших защитников Отечества"	0
Об оплате услуг связи (антенна, радио, телефон) ЕДВ	0
Вопросы, относящиеся к компетенции ОПФ РФ по Челябинской области	0
Вопросы, относящиеся к компетенции других министерств и ведомств	0
О награждении знаком отличия Челябинской области "Материнская слава"	0
О выдаче удостоверения "Ветеран труда Челябинской области"	0
Об обеспечении жильем отдельных категорий ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов	2
Об обеспечении жильем лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	0
О единовременных денежных выплатах отдельным категориям граждан	9

Об установлении опеки (попечительства)	2
О создании приемной семьи	0
Об усыновлении (удочерении)	1
О предоставлении полного государственного обеспечения	1
О льготах, предоставляемых усыновителям, опекунам (попечителям), приемным родителям	0
О деятельности органов опеки и учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	0
Об опекуновском пособии	0
Другие:	37
Итого	96

Форма № 4

Результат рассмотрения	Всего в УСЗН
Разъяснено	72
Удовлетворено	10
Отказано в просьбе	10
Направлено в другие ведомства, организации (по принадлежности), или не требуется ответа	4
Итого	96

Начальник управления



И.Б.Масягина

И.Б.Масягина

**Отчет о работе Управления социальной защиты населения
администрации Озерского городского округа Челябинской области
с устными обращениями граждан за 2015 год**

Форма № 1 А

Всего	Количество обращений		
	На личный прием к начальнику управления	На личный прием к заместителям начальника управления	На личный прием к начальникам отделов управления
702	24	53	625

Форма № 2 А

Категория обратившихся	Всего в УСЗН
Работающие граждане, не пенсионеры	28
Безработные граждане, не пенсионеры	3
Пенсионеры по старости	12
Семьи умерших (погибших) кормильцев	0
Получатели пособий на детей	5
Семьи погибших (умерших) военнослужащих	1
Участники и инвалиды ВОВ	5
Труженики тыла	12
Реабилитированные лица	18
Почетные доноры	4
Сельские специалисты	28
Ветераны труда	193
Ветераны труда Челябинской области	6
Ветераны военной службы и боевых действий	17
Герои Советского Союза, РФ, полные кавалеры ордена Славы	0
Инвалиды всех групп	190
Дети-инвалиды	10
Лица, пострадавшие от радиации	105
Неполные семьи	1
Многодетные семьи	8
Семьи с детьми-инвалидами	3
Другие семьи с детьми	11
Обеспечиваемые стационарных учреждений	3
Родственники обеспечиваемых стационарных учреждений	0

Осужденные, отбывающие наказание в местах лишения свободы	0
Работники муниципальных органов и учреждений социальной защиты населения	0
Члены общественных объединений	10
Лица без определенного места жительства (бомж)	0
Опекуны, попечители, приемные родители, усыновители	0
Лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	0
Семьи, находящиеся в социально опасном положении	0
Родители, ограниченные или лишенные родительских прав	0
Кандидаты в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители	14
Другие граждане	15
ИТОГО	702

Содержание сообщения	Всего в УСЗН
О праве на пособие	11
О пособиях на погребение	0
Об увеличении размера пособия	0
Об установлении статуса "Ветеран ВОВ"	2
О выдаче удостоверения "Ветеран труда"	1
О разъяснении ФЗ "О ветеранах"	27
О разъяснении ФЗ "О социальной защите инвалидов в РФ"	26
О предоставлении льгот	72
О выдаче документа, дающего право на льготы	9
О предоставлении льгот по оплате жилья и коммунальных услуг	132
О предоставлении льгот по проезду	17
О зубопротезировании	3
О лекарственном обеспечении	3
О технических средствах реабилитации	24
О протезно-ортопедической помощи	5
Об обслуживании КЦСОН	3
О выделении единовременного социального пособия	32
О санаторно-курортном лечении	34
О трудоустройстве	1
Об обучении	0
О направлении в стационарные учреждения	5
О разъяснении законодательства гражданам, пострадавшим от воздействия радиации	18
О переводе из одного стационарного учреждения в другое	0
О льготах различным категориям семей с детьми	0
Об оздоровлении детей	0
Жалобы на неправомерные действия работников УСЗН	0
Жалобы на неправомерные действия работников КЦСОН	0
Жалобы на действия работников стационарных учреждений	0
О праве на субсидии	16
О детских пособиях	6
Об установлении статуса "Дети погибших защитников Отечества"	0
Об оплате услуг связи (антенна, радио, телефон) ЕДВ	3
Вопросы, относящиеся к компетенции ОПФ РФ по Челябинской области	2
Вопросы, относящиеся к компетенции других министерств и ведомств	1
О награждении знаком отличия Челябинской области "Материнская слава"	0
О выдаче удостоверения "Ветеран труда Челябинской области"	0
Об обеспечении жильем отдельных категорий ветеранов, инвалидов и	1

семей, имеющих детей-инвалидов	
Об обеспечении жильем лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	0
О единовременных денежных выплатах отдельным категориям граждан	30
Об установлении опеки (попечительства)	17
О создании приемной семьи	0
Об усыновлении (удочерении)	12
О льготах, предоставляемых усыновителям, опекунам (попечителям), приемным родителям	1
О деятельности органов опеки и учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	0
Об опекунском пособии	0
Другие:	188
ИТОГО	702

Форма № 4 А

Результат рассмотрения	Всего в УСЗН
Разъяснено	702
Принято заявление*	0
Итого	702

Начальник управления



И.Б.Масягина

И.Б.Масягина