

**Анализ  
работы с письменными обращениями граждан  
в ОБУ «Центр социальной защиты населения по Елецкому району»  
за 1 квартал 2017 года**

В 1 квартале 2017 года на рассмотрение в ОБУ «Центр социальной защиты населения по Елецкому району» поступило 9 обращений граждан.

По сравнению с указанным периодом прошлого года отмечается незначительный рост количества поступивших обращений (в 1 квартале 2016 года было рассмотрено 7 обращений), что свидетельствует о необходимости дальнейшего продолжения информационно-разъяснительной работы, направленной на ознакомление населения Елецкого муниципального района с нормами действующего законодательства в сфере социальной поддержки граждан (размещение на официальном сайте учреждения информационных материалов по актуальным вопросам; распространение информационных материалов учреждения), а также оказания помощи нуждающимся гражданам в оформлении необходимых мер социальной поддержки, поиске спонсорской помощи и иных путей преодоления трудной жизненной ситуации.

Большая часть обращений (6 из 9) поступила в порядке исполнения запросов из вышестоящих инстанций (органов государственной власти Липецкой области, органов местного самоуправления), в том числе:

- из Администрации Липецкой области – 1 обращение (11,1 % от общего числа);
- из Администрации Елецкого муниципального района – 5 обращений (55,6 % от общего числа).

На имя директора учреждения за указанный период поступило 3 обращения (33,3 % от общего числа).

По сельским поселениям число обращений, поступающих от жителей, распределилось следующим образом:

- сельские поселения Архангельский сельсовет и Сокольский сельсовет – по 2 обращения;
- сельские поселения Большеизвальский сельсовет, Лавский сельсовет, Нижневоргольский сельсовет, Федоровский сельсовет и Черкасский сельсовет – по 1 обращению.

Анализируя письменные обращения и их характер, можно сделать вывод о том, что наиболее важными для заявителей являются вопросы, касающиеся:

- порядка назначения и оказания материальной помощи (в том числе на ремонт крыши жилого дома; в связи с пожаром; на приобретение газового оборудования; специальных продуктов питания для ребенка). Как и в 1 квартале 2016 года, по указанным вопросам поступила большая часть всех обращений – 7 из 9 (77,8 % от общего числа);
- назначения и выплаты мер социальной поддержки на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. За отчетный период по данной тематике поступило 1 обращение (11,1 % от общего числа).

Еще одно обращение касалось вопроса, не относящегося к компетенции учреждения (предоставление транспортного средства на льготных основаниях).

В связи с особенностями затронутых вопросов большинство обращений (8 из 9) рассматривалась специалистами учреждения без необходимости выезда соответствующих комиссий по месту жительства граждан.

По итогам рассмотрения приняты следующие решения:

- 1) По 8 обращениям даны подробные разъяснения затронутых вопросов со ссылкой на нормы действующего законодательства (88,9 % от общего числа).
- 2) По 1 обращению (11,1 % от общего числа) оказано содействие в формировании необходимого пакета документов для обращения в Управление социальной защиты населения Липецкой области по вопросу предоставления материальной помощи в трудной жизненной ситуации в связи с экстренным ремонтом жилого помещения (размер оказанной заявителю материальной помощи составил 10 000 руб.).

Руководствуясь положениями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в установленный срок по каждому из обращений направлена соответствующая информация в вышестоящие структуры и обратившимся гражданам, с подробным разъяснением вопросов, входящих в компетенцию ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району».