

**Анализ
работы с письменными обращениями граждан
в ОБУ «Центр социальной защиты населения по Елецкому району» за 2016 год**

За 2016 год на рассмотрение в ОБУ «Центр социальной защиты населения по Елецкому району» поступило 47 обращений граждан (из них в 1 квартале - 7 обращений; во 2 квартале – 8; в 3 квартале – 14; оставшиеся 18 обращений поступили в учреждение в последнем квартале 2016 года).

По сравнению с прошлым годом количество обращений снизилось почти на 15 % (с 55 до 47 обращений), что свидетельствует о повышении эффективности работы сотрудников учреждения по оказанию помощи нуждающимся категориям гражданам, а также о проведении информационно-разъяснительной работы, направленной на ознакомление населения с нормами действующего законодательства в сфере социальной поддержки граждан.

Практически все обращения поступили в порядке исполнения запросов из федеральных органов, органов государственной власти Липецкой области, органов местного самоуправления и др., в том числе:

- из Администрации Президента Российской Федерации – 9 обращений (19,1 % от общего числа);

- из Приемной депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации В.В. Жириновского – 6 обращений (12,7 % от общего числа);

- из Приемной Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации – 2 обращения (4,3 % от общего числа);

- из Приемной заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Д.О. Рогозина; Приемной депутата Федерального Собрания Российской Федерации М.В. Гулевского; Приемной депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации М.В. Брячак; Приемной Полномочного представителя Президента в ЦФО – по 1 обращению (8,5 % от общего числа);

- из Пенсионного фонда Российской Федерации – 1 обращение (2,1 % от общего числа);

- из Администрации Липецкой области – 5 обращений (10,6 % от общего числа);

- из Региональной общественной приемной Председателя Всероссийской политической партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ» Д.А. Медведева в Липецкой области – 2 обращения (4,3 % от общего числа);

- из приемной Уполномоченного по правам ребенка в Липецкой области – 1 обращение (2,1 % от общего числа);

- из Управления социальной защиты населения Липецкой области – 2 обращения (4,3 % от общего числа);

- из Администрации Елецкого муниципального района – 10 обращений (21,3 % от общего числа);

- из Прокуратуры Елецкого района – 2 обращения (4,3 % от общего числа).

Отличительной особенностью текущего года является значительное снижение количества обращений, поступающих на имя директора ОБУ «Центр социальной защиты населения по Елецкому району» (с 22 до 3 обращений за указанный период).

Направление гражданами большей части обращений в вышестоящие органы в основном связано либо невозможностью оказания гражданам помощи (назначения мер социальной поддержки) в связи с отсутствием необходимых оснований, предусмотренных нормами действующего законодательства, либо с возможностью оказания вышестоящими организациями (органами, учреждениями и др.) материальной или иной помощи гражданам в пределах собственной компетенции за счет собственных средств (резервных фондов).

По населенным пунктам число обращений, поступивших от жителей, распределилось следующим образом:

- сельское поселение Архангельский сельсовет – 7 обращений;

- сельское поселение Сокольский сельсовет – 6 обращений;

- сельское поселение Казацкий сельсовет – 5 обращений;

- сельские поселения Колосовский сельсовет, Федоровский сельсовет – по 4 обращения;

- сельские поселения Воронецкий сельсовет, Елецкий сельсовет, Пищулинский сельсовет – по 3 обращения;

- сельские поселения Большеизвальский сельсовет, Малобоевский сельсовет – по 2 обращения;

- сельские поселения Волчанский сельсовет, Голиковский сельсовет, Лавский сельсовет, Нижневоргольский сельсовет, Черкасский сельсовет – по 1 обращению;

- г. Бийск Алтайского края, г. Липецк – по 1 обращению.

Определить место жительства еще 1 обратившегося гражданина не представляется возможным, так как обращение было направлено по электронной почте.

Анализируя характер обращений, можно сделать вывод о том, что большая часть заявителей относится к льготным категориям граждан (участники и вдовы участников ВОВ, ветераны ВОВ, ветераны труда, инвалиды различных групп, многодетные и малоимущие семьи), которые в основном обращаются по вопросам, касающимся:

- оказания материальной помощи в трудной жизненной ситуации (в том числе на ремонт домовладения; крыши жилого дома; на лечение; в связи с пожаром и т.п.). Как и в прошлом году, по указанным вопросам поступила большая часть всех обращений – 28 из 47 (59,6 % от общего числа);

- назначения и выплаты мер социальной поддержки, различных видов помощи и пособий (мер социальной поддержки на оплату жилого помещения и коммунальных услуг; ежемесячного пособия на ребенка; предоставления бесплатных путевок в детские оздоровительные лагеря и др.). За отчетный период рассмотрено 6 подобных обращений (12,8 % от общего числа), что в два раза меньше количества обращений, поступивших по указанным вопросам за 2016 год.

Оставшаяся часть обращений (13 обращений или 27,6 % от общего числа) касается других вопросов, волнующих отдельных граждан (оказания помощи в улучшении жилищных условий; присвоения званий «Ветеран труда» и «Ветеран труда Липецкой области»; обжалования решения об отказе в назначении социального пособия; оказания помощи в решении бытовых проблем и др.).

Из поступивших обращений более 1/3 части (17 обращений) рассмотрены с выездом на место с участием соответствующих комиссий.

По итогам рассмотрения приняты следующие решения:

1) По 43 обращениям даны подробные разъяснения затронутых вопросов со ссылкой на нормы действующего законодательства (91,5 % от общего числа).

2) По 4 обращениям (8,5 % от общего числа) гражданам оказаны следующие виды помощи:

- назначена и выплачена материальная помощь в трудной жизненной ситуации на приобретение одежды и обуви для детей на общую сумму 10 000 руб. и на приобретение АОГВ на сумму 8 000 руб.;

- оформлены государственная социальная помощь и субсидия на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;

- оказано содействие в формировании необходимого пакета документов для обращения в Управление социальной защиты населения Липецкой области по вопросу оформления материальной помощи в трудной жизненной ситуации в связи с экстренным ремонтом домовладения;

- при участии специалистов учреждения выделена спонсорская помощь на общую сумму более 20 000 руб.

Анализируя поступившие обращения, следует также отметить, что значительную их долю составляют обращения, неоднократно направляемые заявителями по аналогичным вопросам в связи с неудовлетворением ранее данными ответами (например, при отказе в назначении материальной помощи согласно действующему законодательству) либо недостаточным размером уже оказанной помощи (по мнению заявителей).

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответы по всем обращениям в установленный законодательством срок направлены в вышестоящие структуры (органы, учреждения, организации) и, при необходимости, обратившемуся лицу, с подробным разъяснением всех вопросов, входящих в компетенцию ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району».

По результатам проведенного анализа заведующим и специалистам отделений центра указано на дальнейшее проведение информационно-разъяснительной работы среди населения по вопросам назначения и выплат мер социальной поддержки, особенно различных видов материальной помощи.