

**Анализ
работы с письменными обращениями граждан
в ОБУ «Центр социальной защиты населения по Елецкому району»
за 2018 год**

В 2018 году на рассмотрение в ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району» поступило 34 обращения граждан (из них 7 – в первом квартале; 13 – во втором квартале, 3 – в третьем квартале и 11 обращений – в четвертом квартале 2018 года).

По сравнению с прошлым годом отмечается рост количества поступивших обращений (с 26 до 34 обращений). В связи с этим сотрудниками учреждения будет продолжена работа по ознакомлению населения с нормами действующего законодательства в сфере социальной поддержки и консультированию по возможности оказания гражданам помощи исходя из конкретных жизненных обстоятельств.

Практически все обращения (32 из 34) поступили в учреждение в порядке исполнения запросов из различных инстанций (органов государственной власти, органов местного самоуправления и др.), в том числе:

- из Приемной Президента Российской Федерации В.В. Путина – 13 обращений (38 % от общего числа);
- из Приемной руководителя фракции политической партии «Коммунистическая партия Российской Федерации» Г.А. Зюганова – 1 обращение (3 % от общего числа);
- из Приемной депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации С.М. Миронова – 1 обращение (3 % от общего числа);
- из Генеральной прокуратуры Российской Федерации – 1 обращение (3 % от общего числа);
- из Администрации Липецкой области – 8 обращений (23 % от общего числа);
- из управления социальной защиты населения Липецкой области – 3 обращения (9 % от общего числа);
- из Администрации Елецкого муниципального района – 5 обращений (15 % от общего числа).

На имя директора учреждения в 2018 году поступило только 2 обращения (6 % от общего числа).

Направление обращений в вышестоящие органы в основном связано с невозможностью оказания учреждением помощи гражданам в рамках действующего законодательства (в связи с отсутствием необходимых правовых оснований), либо с возможностью предоставления вышестоящими органами (организациями, учреждениями и др.) материальной или иной помощи в рамках собственной компетенции.

По территориальному признаку (сельским поселениям Елецкого муниципального района, на территории которых проживают заявители) число обращений распределилось следующим образом:

- сельские поселения Воронежский сельсовет и Федоровский сельсовет – по 5 обращений;
- сельские поселения Нижневоргольский сельсовет и Пищулинский сельсовет – по 4 обращения;
- сельское поселение Сокольский сельсовет – 3 обращения;
- сельские поселения Большеизвальский сельсовет и Елецкий сельсовет – по 2 обращения;
- сельские поселения Волчанский сельсовет, Колосовский сельсовет и Лавский сельсовет – по 1 обращению.

Три обращения поступили от жителя г. Ельца и 2 – от жителя г. Новокуйбышевск Самарской области.

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

Анализируя характер поступивших обращений, можно сделать вывод, что более половины всех обращений (24 из 34) посвящены вопросам, касающимся оказания различных видов материальной помощи (в том числе на ремонт домовладения, установку окон, проведение

воды, возмещение транспортных расходов, выплату ипотеки, погашение кредита и др.). В сравнении с прошлым годом процентное соотношение указанных обращений остается примерно на том же уровне (65 % от общего числа обращений за 2017 год и 70 % - за 2018 год).

Два обращения (в том числе 1 – повторное) касались вопросов оформления социального обслуживания и предоставления социальных услуг гражданину после перенесенной травмы.

Оставшаяся часть обращений затрагивала вопросы, волнующие отдельных жителей и не относящиеся к компетенции ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району» (обеспечение жильем семьи с ребенком-инвалидом; денежные выплаты ветеранам ВОВ ко Дню Победы; выделение транспортного средства многодетной семье с 7-ю детьми; решение внутрисемейного конфликта и др.).

Для более объективного и всестороннего рассмотрения затронутых вопросов большинство обращений (19 из 34) рассмотрены специалистами учреждения с выездом соответствующих комиссий по месту жительства граждан.

По итогам рассмотрения приняты следующие решения:

1) По 30 обращениям (88 % от общего числа) даны подробные разъяснения со ссылкой на нормы действующего законодательства (по двум обращениям получен письменный отказ гражданина от предоставления социальных услуг).

2) По 4 обращениям (12 % от общего числа) оказана необходимая материальная помощь, в том числе:

- в размере 25 000 руб. – на возмещение транспортных расходов гражданину, находящемуся на амбулаторном лечении программным гемодиализом;

- в размере 8 000 руб. – на приобретение газового оборудования (АОГВ);

- в размере 5 000 руб. – на приобретение одежды и обуви для детей;

- выплачена государственная социальная помощь в размере 4 500 руб.

Следует также отметить, что, несмотря на ранее предоставленные подробные разъяснения, в 2018 году 4 обращения повторно направлены заявителями по аналогичным вопросам.

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