

**Анализ
работы с письменными обращениями граждан
в ОБУ «Центр социальной защиты населения по Елецкому району»
за 1 квартал 2019 года**

В 1 квартале 2019 года на рассмотрение в ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району» поступило 8 обращений граждан. По сравнению с указанным периодом прошлого года количество обращений практически не изменилось (1 квартал 2018 года – 7 обращений). Указанное обстоятельство во многом объясняется тем, что, несмотря на обширную и многообразную информационно-разъяснительную работу, проводимую сотрудниками учреждения (путем многочисленных консультаций по вопросам предоставления мер социальной поддержки и социальных услуг, в том числе в рамках «Социального поезда «Забота», в ходе выездов в учреждения образования, здравоохранения, по месту проживания граждан), большая часть заявителей, не имеющих необходимых правовых оснований, предусмотренных нормами действующего законодательства, надеется на оказание материальной и иной помощи вышестоящими органами (организациями и др.) в пределах их компетенции и имеющихся ресурсов.

Большая часть обращений поступила в порядке исполнения запросов из вышестоящих инстанций (органов государственной власти, органов местного самоуправления и др.), в том числе:

- из Приемной Президента Российской Федерации В.В. Путина – 2 обращения (25 % от общего числа);
- из Администрации Липецкой области – 1 обращение (12,5 % от общего числа);
- из Администрации Елецкого муниципального района – 2 обращения (25 % от общего числа).

На имя директора учреждения в рассматриваемый период поступило 3 обращения (37,5 % от общего числа), в том числе 2 из них – в электронной форме через официальный сайт учреждения в сети Интернет.

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

- сельские поселения Казацкий сельсовет и Нижневоргольский сельсовет – по 2 обращения;
- сельские поселения Архангельский сельсовет, Волчанский сельсовет, Сокольский сельсовет и Федоровский сельсовет – по 1 обращению.

Анализируя письменные обращения и их характер, можно сделать вывод о том, что практически все обращения (5 из 8) касаются вопросов оказания материальной помощи (в том числе на ремонт крыши жилого дома, проведение воды в домовладение, установку пандуса, приобретение глазного протеза). В сравнении с 1 кварталом прошлого года процентное соотношение обращений по указанной тематике снизилось более чем на 20 %, но по-прежнему остается на высоком уровне (85,7 % от общего числа – в 2018 году и 62,5 % - в 2019 году).

Оставшаяся часть обращений касалась иных вопросов, относящихся к компетенции учреждения: выплат пособий на детей и сроков их перечисления, а также замены социального работника, предоставляющего социальные услуги на дому, и разъяснения порядка и условий оказания некоторых видов социальных услуг.

Учитывая особенности затронутых вопросов (в том числе поступление повторных обращений), при подготовке информации (ответов) отсутствовала необходимость выезда соответствующих комиссий по месту жительства граждан (в 1 квартале 2019 года только 3 обращения были рассмотрены с выездом и составлением актов обследования материально-бытового положения граждан).

По итогам рассмотрения приняты следующие решения:

1) По 7 обращениям (87,5 % от общего числа) даны подробные разъяснения затронутых вопросов со ссылкой на нормы действующего законодательства (в том числе по просьбе гражданина, изложенной в одном из обращений, произведена замена социального работника).

2) По 1 обращению, на основании ходатайства руководства учреждения, председателем Попечительского совета ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району» оказана материальная помощь заявителю в размере 15 341 руб. для погашения задолженности по услугам газоснабжения).

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 учреждения.