**Анализ обращений граждан,**

**поступивших на рассмотрение в управление труда и социальной защиты населения администрации Петровского муниципального района Ставропольского края,**

**за 2017 год**

**I. Обращения граждан**

За 2017 год в управление труда и социальной защиты населения администрации Петровского муниципального района Ставропольского края (далее – управление) поступило 7 письменных обращений граждан. В прошлом году поступило такое же количество обращений. Все обращения в 2017 году поступили непосредственно в управление от заявителя. В 2016 году из 7 обращений непосредственно в управление поступило 6, 1 обращение поступило из Прокуратуры Петровского района.

Информация об источниках поступления обращений граждан в управление представлена в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2016 год** | %  от общего кол-ва | **2017 год** | %  от общего количества |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Поступившие в управление от заявителя | 6 | 85,7% | 7 | 100% |
| Поступившие в управление из Прокуратуры | 1 | 14,3% | 0 | 0 |
| **Поступившие в управление из администрации района**, в том числе: | **0** | **0** | **0** | **0%** |
| адресованные Президенту РФ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| в адрес администрации района (в том числе, поступившие на электронный сайт) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего:** | **7** |  | **7** |  |

Преобладание обращений, поступивших непосредственно в управление, говорит о доверии к нему и уверенности в решении своих вопросов на местном уровне.

Обращения, взятые на контроль в администрации Петровского муниципального района Ставропольского края, в обоих периодах отсутствуют.

Повторных обращений по одному и тому же вопросу от одного гражданина в 2017 году не поступало.

Коллективных и анонимных письменных обращений в отчетном периоде в управление не поступало.

Возможностьобратиться в управление в 2017 году граждане реализовали путем подачи письменного обращения лично, в 2016 году 1 обращение в управление поступило в электронном виде.

**II. Поступление писем граждан в управление труда и социальной**

**защиты населения администрации Петровского муниципального района Ставропольского края по муниципальным образованиям района**

Заявления поступили от граждан, проживающих: таблица 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования района** | **Количество обратившихся за 2016 год** | **Количество обратившихся за 2017 год** |
| 1. | г. Светлоград | 5 | 7 |
| 2. | **Села района, в том числе:** | **1** | **0** |
| 2.1 | с. Мартыновка | 1 | 0 |
| 3. | За пределами района | 0 | 0 |
| 4. | Без указания адреса | 1 | 0 |

В отчетном периоде количество обращений, рассмотренных в управлении, составляет 0,9 в расчете на 10 тыс. населения Петровского района.

**III. Социальное положение обратившихся граждан**

Социальная структура лиц, обратившихся в управление, осталась практически неизменной. В 2017 году преобладают обращения за разъяснениями от граждан трудоспособного возраста.

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Социальное положение граждан** | **2016 г.** | **% от общего кол-ва** | **2017 г.** | **% от общего кол-ва** | **2017 г.**  **к 2016 г.**  **(+,-)** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Пенсионеры | 4 | 57,1% | 2 | 28,6% | -2 |
| Граждане трудоспособного возраста | 2 | 28,6% | 4 | 57,1% | +2 |
| Социальное положение  не указано | 1 | 14,3% | 0 | 0 | -1 |
| Студенты | 0 | 0 | 1 | 14,3% | +1 |
| Всего обращений граждан | 7 |  | 7 |  |  |

**IV. Льготный состав заявителей**

Численность граждан, относящихся к льготным категориям, и обратившихся в отчетном периоде за разъяснениями по интересующим их вопросам, по сравнению с прошлым годом, осталась прежней.

Таблица 5

| **Льготная категория** | **2016 г.** | **% от общего количества** | **2017 г.** | **% от общего количества** | **2017г.**  **к 2016 г.**  **(+,-)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Инвалиды вследствие общего заболевания, трудового увечья и с детства | 3 | 42,9% | 2 | 28,6% | -1 |
| Многодетная семья | 0 | 0 | 1 | 14,3% | +1 |
| Всего обращений от льготных категорий граждан | 3 | 42,9% | 3 | 42,9% |  |
| Всего обращений | 7 | | 7 | |  |

**V. Содержание обращений граждан (типология вопросов).**

Таблица 6

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Содержание обращений** | **Кол-во поступивших обращений** | | **2017г. к**  **2016г.**  **(+,-)** |
| **2016 г.** | **2017 г.** |
| 6. | О порядке предоставления компенсации на ЖКУ, гражданам, имеющим группу инвалидности, а также другие вопросы, связанные с назначением и выплатой компенсации на ЖКУ | 1 | 0 | -1 |
| 7. | О порядке и условиях присвоения звания «Ветеран труда» | 2 | 1 | -1 |
| 10. | О порядке назначения ЕДВ нуждающимся в поддержке семьям, на третьего или последующих детей | 0 | 2 | +2 |
| 11. | О порядке назначения (расчета и выплаты) субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 1 | 2 | +1 |
| 13. | О порядке назначения пособия по уходу за ребенком, единовременного пособия при рождении ребенка, в том числе по истечении срока обращения, установленного законодательством | 2 | 1 | -1 |
| 14. | По вопросу выдачи справки на государственную социальную стипендию | 0 | 1 | +1 |
| 15. | О порядке назначения компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт инвалидам | 1 | 0 | -1 |
|  | ИТОГО: | 7 | **7** |  |

В ходе анализа письменных обращений граждан, поступивших в управление, выявлено, что и в 2017 и в прошлом году тематика вопросов существенно не изменилась.

Всем гражданам, направившим обращения, были даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством. Среди поступивших в управление письменных обращений в 2017 году, как и в прошлом – обоснованных нет.

**VI. Обращения на «Телефон доверия Губернатора Ставропольского края».**

В отчетном периоде и в 2016 году на «Телефон доверия Губернатора Ставропольского края» обращения по вопросам, относящимся к компетенции управления, не поступали.

**VII. Обращения граждан в разрезе отделов управления.**

Увеличение количества письменных обращений в 2017 году произошло в отделе назначения социальной помощи и поддержки населения (в прошлом году они отсутствовали), в отделе назначения и выплаты жилищных субсидий (на 1). Снижение количества обращений на 75 % отмечено в отделе социально-правовых гарантий (на 3) и в отделе социальных выплат – на 50%. Не зарегистрировано обращений в отчетном периоде в отделе труда и предоставления мер по социальной поддержке отдельным категориям граждан и в адрес администрации управления.

Анализ числа поступивших обращении с разбивкой по отделам представлен в таблице 7.

Таблица 7

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование отдела** | **Поступило письменных обращений** | | **Устный**  **приём граждан в 2017 г.** |
| **2016 г.** | **2017 г.** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Отдел социально-правовых гарантий | 4 | 1 | 3520 |
|  | Отдел назначения социальной помощи и поддержки населения | 0 | 3 | 1898 |
|  | Отдел назначения и выплаты жилищных субсидий | 1 | 2 | 4974 |
|  | Отдел социальных выплат | 2 | 1 | 8434 |
|  | Отдел труда и предоставления мер по социальной поддержке отдельным категориям граждан | 0 | 0 | 277 |
|  | Руководство управления | 0 | 0 | 21 |
|  | ВСЕГО: | **7** | **7** | **19124** |

Все поступившие обращения рассмотрены в установленные законом сроки, даны ответы консультативно-разъяснительного характера или рекомендации о дальнейших действиях заявителя.

**VIII. Работа с устными обращениями граждан.**

Одной из главных и эффективных форм связи с населением в управлении является также и личный прием граждан.

Устный приём граждан начальниками и специалистами отделов ведется ежедневно. Информация о графике приема размещена на входе в управление и на официальном Интернет-сайте администрации района.

В 2017г. на личном приеме принято 19124 человека, что на 1212 человек меньше, чем в 2016г. /20336 обращений/.

Изменение количества обратившихся граждан прошло по отделам управления следующим образом. Таблица 8.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование отдела** | **Поступило обращений в 2016 году** | **Поступило обращений в 2017 году** | **2017г.**  **к 2016 г.**  **(+,-)** |
| 1. | Отдел социально-правовых гарантий | 3460 | 3520 | +60 |
| 2. | Отдел социальных выплат | 9065 | 8434 | -631 |
| 3. | Отдел труда и предоставления мер по социальной поддержке отдельным категориям граждан | 290 | 277 | -13 |
| 4. | Отдел назначения социальной помощи и поддержки населения | 1657 | 1898 | +241 |
| 5. | Отдел назначения и выплаты жилищных субсидий | 5857 | 4974 | -883 |
| 6. | Руководство управления | 7 | 21 | +14 |
|  | **Всего** | **20336** | **19124** | **-1212** |

- **в** **отделе социально-правовых гарантий** –

В течение 2017 года работниками отдела принято на устном приеме 3520 посетителей, что на 1,7% больше, чем в 2016году (3460чел.).

В течение всего отчетного года были обращения льготников с вопросами о перерасчете компенсации по фактическому потреблению, о присвоении звания «Ветеран труда СК» и «Ветеран труда», в связи с применением в расчёте компенсации на ЖКУ новых величин нормативов потребления ЖКУ, с введением новой меры социальной поддержки по уплате взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме отдельным категориям граждан; граждане предоставляли документы для продления выплаты компенсации в связи с продлением инвалидности, просили выдать справку о назначенных и выплаченных суммах за определенный период 2017г. и др.

Так же с вопросами обращались льготники, имеющие несколько оснований для получения льгот, им давались подробные разъяснения положений законодательных актов с учётом последних изменений в них. Кроме того, граждане обращались за разъяснением методики расчёта компенсации на оплату коммунальных услуг, потребляемых при содержании мест общего пользования в многоквартирных домах.

Согласно записей, сделанных специалистами отдела в журналах устного приема, всем посетителям даны подробные разъяснения по интересующим их вопросам.

Наибольшее увеличение количества обращений прослеживается по позиции:

2016 2017

- консультации по законодательству 528 1102

- о выплате пособий, компенсаций 8 30

Наибольшее уменьшение количества обращений граждан имеется по следующим позициям:

- предоставление льгот инвалидам с детства и ОЗ 1999 1501

- оформление документов на присв. Звания «Ветеран труда»,

«Ветеран труда СК»(19) 108 55 - по порядку оформления документов на

пособия, компенсации 128 69

- **в отделе социальных выплат** –

В отдел социальных выплат в 2017 году обратилось 8434 человека, что на 631 человека меньше, чем в 2016 году (9065 чел.).

Количество обратившихся граждан за справками о получаемом пособии по сравнению с 2017 годом уменьшилось на 542 человека. В 2017 году выдано 3165 справок, а в 2016 году – 3707. Это связано с тем, что между отделами управления налажено взаимодействие по передаче справок для назначения пособий и компенсаций.

Вопросы, по которым обращались посетители и их количество: консультации по законодательству – 110, о сроках назначения пособий – 92, о выплате пособий и компенсаций – 4818, о выдаче справок о получаемом пособии – 3165 по порядку оформления документов на пособия, компенсации – 249. Категория обратившихся: получатели пособий – 8139, ветераны труда – 102, доноры – 193. Удовлетворено обращений – 7904, разъяснено – 530.

Все обращения за справками и по оформлению пособий и компенсаций удовлетворены.

Всем обратившимся за консультацией гражданам даны разъяснения на поставленные вопросы в соответствии с действующим законодательством.

В течение года работниками отдела проводилась разъяснительная работа среди получателей детских пособий, получателей ЕДВ, а также получателей других компенсаций, производимых в отделе. Информационные материалы размещены на стенде в управлении.

- в **отделе труда и предоставления мер по социальной поддержке отдельным категориям граждан**  работниками отдела приняты на устном приеме 277 посетителей (в 2016г. – 290 чел.). Граждане обратились за консультациями по законодательству – 55, по трудовому законодательству – 66, по вопросам заключения коллективных договоров – 84, по вопросам проведения специальной оценки условий труда – 72. Обратились с вопросами: рабочие и служащие – 184, профсоюзные работники – 92, 1 глава администрации муниципального образования.

- **в отделе назначения социальной помощи и поддержки населения** -

В течение 2017 года на устном приеме специалистами отдела было принято 1898 посетителей, что на 241 человека больше, чем в 2016 году. (1657 человек). Количество обратившихся увеличилось в 1,1 раза или на 14,5 %.

Основные вопросы, по которым обращались граждане это:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2017г. | 2016г. | (+; - ) % |
| Оказание ГСП малоимущим гражданам | 494 | 309 | +60 |
| Предоставление мер соцподдержки многодетным семьям (ЕДК, школьная форма) | 404 | 433 | -6,7 |
| Предоставлении мер социальной поддержки нуждающимся в поддержке семьям, у которых 3 и последующие дети рождены с 01.01.2013г. до исполнения 3 лет | 239 | 274 | -12,7 |
| Оформление документов для получения справки на социальную стипендию | 203 | 103 | +97 |
| Оказание помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации | 117 | 199 | -41,2 |
| Оформление документов для выплаты социального пособия на проезд студентов | 70 | 63 | +11,1 |
| По вопросам реабилитации инвалидов | 64 | 109 | -41,3 |
| Оформление документов на выплату АСП неработающим пенсионерам, пострадавшим от ЧС | 55 | - | +100 |

Из таблицы видно, что количество обращений граждан увеличилось, в сравнении с 2016 годом по вопросам оказания ГСП малоимущим семьям, от чего также зависит и получение справки студентами на социальную стипендию. Количество обращений увеличилось, так как в конце года были выделены дополнительные денежные средства на эти цели. Также общее количество обращений увеличилось, так как в 3 квартале 2017г. отдел осуществлял прием граждан для выплаты адресной помощи неработающим пенсионерам, пострадавшим в результате ЧС.

Кроме представленных в таблице вопросов, также были обращения по вопросу оформления документов для признания семьи малоимущей (110), оформления документов в дома-интернаты (23), оказания помощи ветеранам ВОВ в улучшении жилищных условий (20), консультации по законодательству (93), предоставления мер социальной поддержки инвалидам военной травмы и членам их семей и др. (6).

В 2017г. наибольшее количество обращений поступило от следующих категорий граждан:

«многодетные семьи» - 674 чел.;

«рабочие и служащие» - 509 чел.;

«студенты» - 278 чел.;

«семьи, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации» - 205 чел.;

«пенсионеры по возрасту и инвалидности» - 126 чел.

Из общего количества обратившихся (1898 чел.) разъяснения получили 239 человек, 6 человекам предложено обратиться по принадлежности, 74 обращения рассмотрены с выходом на место, а остальные 1579 обращений за справками и оформлением пособий удовлетворены.

Все обращения граждан фиксируются в журналах учета приема посетителей, которые имеются у каждого специалиста отдела, а также в журналах регистрации заявлений граждан по видам предоставляемых услуг.

- **в отделе назначения и выплаты жилищных субсидий**:

В отдел назначения и выплаты жилищных субсидий в 2017г. с устными обращениями обратилось 4974 человека.

Обращения граждан носили следующий характер:

консультации по законодательству – 300;

оформление документов для получения субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг – 4633;

перерасчет размера субсидии – 4;

прекращение предоставления субсидии –25;

отказ в предоставлении субсидии — 12;

Самое большое количество граждан 93,1 % обращается для оформления документов для получения субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг, 6 % граждан получили консультации по вопросам предоставления субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг, 0,5 % граждан прекращено предоставление субсидии, 0,3 % граждан отказано в предоставлении субсидии, 0,1 % получателей произведен перерасчет размера субсидии.

Основные вопросы по законодательству, возникающие у населения, касаются предоставления субсидии в зависимости от основания пользования жилым помещением, регистрационного учета по месту постоянного жительства, документов, подтверждающих доходы заявителя и членов его семьи. Прекращения предоставления субсидии связаны со смертью получателей либо с изменением места жительства. Основной причиной отказов в предоставлении субсидии является изменение региональные стандартов стоимости ЖКУ. Всем гражданам, обратившимся по интересующим их вопросам, даны разъяснения в соответствии с правовыми актами.

По сравнению с 2016г. в отдел обратилось по различным вопросам на 883 человека меньше. Количество граждан, обращающихся в отдел для получения консультаций по различным вопросам, связанным с порядком предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг уменьшилось на 188 человек, количество заявлений на получение субсидии на 675.

Это связано с тем, что в январе 2017г. изменились региональные стандарты стоимости ЖКУ, во многих муниципальных образованиях они снизились. В результате у большинства получателей размер субсидии существенно уменьшился, а некоторые утратили право на ее получение. Увеличение региональных стандартов стоимости ЖКУ в июле 2017г. произошло незначительное, поэтому многие граждане после окончания очередного периода получения субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг не стали подавать заявления на ее продление. Количество произведенных прекращений, перерасчетов предоставления субсидии и отказов в ее предоставлении практически не изменилось.

Все поступающие заявления граждан фиксируются в регистрационных журналах, которые имеются у каждого специалиста отдела. Практически все обращения поступили от граждан, нуждающихся в получении субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг. В основном это пенсионеры и малоимущие граждане (семьи) трудоспособного возраста.

В рамках реализации прав граждан на личное обращение в управлении регулярно ведется приём граждан руководством управления - начальником и заместителем начальника. В течение 2017 года руководством принят 21 человек, это на 14 человек больше, чем в прошлом году (7). Все обратившиеся граждане получили квалифицированную помощь или разъяснения по интересующим их вопросам.

В 2017 году практически ежемесячно проводились выезды в поселения района с целью приема граждан.

Как и в прошлом году, наибольшее количество устных обращений зафиксировано в отделе социальных выплат, что объясняется большим количеством выплат, производимых в отделе и самым большим общим числом получателей, которым предоставляются меры социальной поддержки в отделе.

В дополнительно установленные часы и дни приема в 2017 году принято 48 человек, в 2016 тоже 48. Большинство из обратившихся граждан, были приглашены специалистами на прием в дополнительное время. По сравнению с количеством граждан, принятых на устном приеме в рамках рабочего времени, этот показатель составляет всего 0,3%. Довольно небольшое количество обратившихся в дополнительно установленное время объясняется тем, что в управлении созданы оптимальные условия для посетителей, а именно: в течение всей рабочей недели, т.е. 5 дней подряд ежедневно ведется прием граждан, причем, в те 4 дня, когда официально прием установлен с 8-00 до 12-00, специалисты все равно принимают граждан, обратившихся во второй половине дня. Организовано взаимодействие с МФЦ в части предоставления практически всех государственных услуг.

От каждого отдела в управлении имеются стенды с разъяснительными материалами.

Также постоянно на планерках, проводимых в отделах, обращается внимание специалистов на качество предоставления государственных услуг: полноту и правильность разъяснений, своевременность принятия решений, тактичность и доброжелательность в обращении с гражданами, своевременность обновления информационного материала на стендах управления и на сайте. Ведется разъяснительная и информационная работа в СМИ. В течение года было размещено 86 материалов о деятельности управления (16 в газете и 70 на сайте).

В целях дальнейшего снижения обращений граждан за разъяснениями по вопросам законодательства начальникам отделов необходимо продолжить работу по следующим направлениям:

- разъяснять положения и нормы действующего законодательства о социальной защите, используя при этом различные средства массовой информации (газету, интернет);

- увеличить количество материалов информационного характера, размещаемых на электронном сайте;

-постоянно повышать качество и доступность предоставления услуг.

Начальник УТСЗН АПГО СК Н.И. Туртупиди

Подготовил

Заместитель начальника

УТСЗН АПГО СК Н.П. Кулакова