

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

В 2017 году на рассмотрение в ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району» поступило 26 обращений от граждан (из них 9 – в первом квартале, 3 – во втором квартале, по 7 обращений – в третьем и четвертом кварталах 2017 года).

По сравнению с прошлым годом количество обращений снизилось почти в два раза (с 47 до 26 обращений), что свидетельствует об эффективности работы сотрудников учреждения по оказанию помощи нуждающимся категориям гражданам и проведению успешной информационно-разъяснительной работы, направленной на ознакомление населения с нормами действующего законодательства в сфере социальной поддержки граждан.

Практически все обращения (21 из 26) поступили в учреждение в порядке исполнения запросов из вышестоящих инстанций, в том числе:

- из Администрации Президента Российской Федерации – 2 обращения (7,7 % от общего числа);
- от руководителя фракции политической партии «Коммунистическая партия Российской Федерации» Г.А. Зюганова – 1 обращение (3,8 % от общего числа);
- из Приемной депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации В.В. Жириновского – 2 обращения (7,7 % от общего числа);
- из Администрации Липецкой области – 2 обращения (7,7 % от общего числа);
- из Администрации Елецкого муниципального района – 11 обращений (42,3 % от общего числа);
- из Управления социальной защиты населения Липецкой области – 1 обращение (3,8 % от общего числа);
- из органов прокуратуры – 2 обращения (7,7 % от общего числа).

На имя директора учреждения за 2017 год поступила только 1/5 часть всех обращений (19,3 % от общего числа).

Направление большей части обращений в вышестоящие органы в основном связано либо 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 пределах компетенции за счет собственных средств (резервных фондов).

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

- сельское поселение Казацкий сельсовет – 7 обращений;
- сельское поселение Нижневоргольский сельсовет – 4 обращения;
- сельское поселение Сокольский сельсовет – 3 обращения;
- сельские поселения Архангельский сельсовет, Большеизвальский сельсовет, Лавский сельсовет, Федоровский сельсовет и Черкасский сельсовет – по 2 обращения;
- сельские поселения Волчанский сельсовет и Воронежский сельсовет – по 1 обращению.

Анализируя характер обращений, можно сделать вывод о том, что наиболее важными для заявителей остаются вопросы, относящиеся к компетенции ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району» и касающиеся:

- назначения и оказания материальной помощи (в том числе на ремонт домовладения, крыши жилого дома; в связи с пожаром; на приобретение газового оборудования; отопительной системы; приобретение одежды и обуви для детей). Как и в 2016 году, по указанным вопросам поступила большая часть всех обращений – 17 из 26 (65,4 % от общего числа);
- назначения и выплаты мер социальной поддержки на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, различных видов пособий (выплат) на детей. За отчетный период по данной тематике поступило 6 обращений (23,1 % от общего числа).

Оставшаяся часть обращений касается других вопросов, волнующих отдельных жителей Елецкого района (выделение транспортного средства на льготных основаниях; предоставление социальных выплат на приобретение школьной и спортивной формы; покос травы).

Учитывая особенности затронутых вопросов (в том числе поступление неоднократных повторных обращений), предоставление информации (ответов) по ним не предусматривает необходимость выезда соответствующих комиссий по месту жительства граждан.

По итогам рассмотрения приняты следующие решения:

1) По 23 обращениям (88,5 % от общего числа) даны подробные разъяснения со ссылкой на нормы действующего законодательства.

2) По 3 обращениям (11,5 % от общего числа) сотрудниками учреждения проведены следующие мероприятия: произведен перерасчет денежных выплат и осуществлена доплата положенных мер социальной поддержки на оплату ЖКУ; 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 и в связи с пожаром (размер оказанной заявителям материальной помощи составил соответственно 10 000 руб. и 20 000 руб.).

Анализируя поступившие обращения, следует также отметить, что примерно $\frac{1}{4}$ их часть 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 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».

По результатам проведенного анализа заведующим и специалистам отделений центра указано на дальнейшее проведение информационно-разъяснительной работы среди населения по вопросам, входящим в компетенцию учреждения, особенно касающихся выплат различных мер социальной поддержки.