

**Отчет о работе управления социальной защиты населения  
городского округа или муниципального района  
с письменными обращениями граждан  
за 1 полугодие 2016 года**

Форма № 1

Поступило				Рассмотрено в срок		
Всего в УСЗН	Из администрации	Из Министерства	От заявителя	До 7 дней	До 15 дней	До 1 месяца
<b>265</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>217</b>	<b>32</b>	<b>49</b>	<b>184</b>

**Отчет о работе управления социальной защиты населения  
городского округа или муниципального района  
с устными обращениями граждан  
за 1 полугодие 2016 года**

Форма № 1А

Всего	Количество обращений		
	На личный прием к начальнику управления	На личный прием к заместителям начальника управления	На личный прием к начальникам отделов управления
<b>482</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>166</b>

<i>Категория обратившихся</i>	<i>Всего в УСЗН</i>
Работающие граждане, не пенсионеры	21
Безработные граждане (не пенсионеры)	32
Пенсионеры по старости	
Семьи умерших (погибших) кормильцев	
Получатели пособий на детей	4
Семьи погибших (умерших) военнослужащих	
Участники и инвалиды ВОВ	
Труженики тыла	15
Реабилитированные лица	1
Почетные доноры	
Сельские специалисты	
Ветераны труда	10
Ветераны труда Челябинской области	1
Ветераны военной службы и боевых действий	
Герои Советского Союза, РФ, полные кавалеры ордена Славы	
Инвалиды всех групп	63
Дети-инвалиды	
Лица, пострадавшие от радиации	
Неполные семьи	37
Многодетные семьи	20
Семьи с детьми-инвалидами	7
Другие семьи с детьми	14
Обеспечиваемые стационарных учреждений	
Родственники обеспечиваемых стационарных учреждений	
Осужденные, отбывающие наказание в местах лишения свободы	
Работники муниципальных органов и учреждений социальной защиты населения	
Члены общественных объединений	
Лица без определенного места жительства (бомж)	2
Опекуны, попечители, приемные родители, усыновители	6
Лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	3
Семьи, находящиеся в социально опасном положении	3
Родители, ограниченные или лишённые родительских прав	
Кандидаты в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители	
Другие граждане	26
Итого	265

Примечание:

- форма №2 заполняется для письменных обращений;
- форма №2А заполняется для устных обращений.

<i>Категория обратившихся</i>	<i>Всего в УСЗН</i>
Работающие граждане, не пенсионеры	87
Безработные граждане (не пенсионеры)	22
Пенсионеры по старости	69
Семьи умерших (погибших) кормильцев	
Получатели пособий на детей	42
Семьи погибших (умерших) военнослужащих	
Участники и инвалиды ВОВ	
Труженики тыла	6
Реабилитированные лица	2
Почетные доноры	1
Сельские специалисты	
Ветераны труда	26
Ветераны труда Челябинской области	3
Ветераны военной службы и боевых действий	
Герои Советского Союза, РФ, полные кавалеры ордена Славы	
Инвалиды всех групп	79
Дети-инвалиды	
Лица, пострадавшие от радиации	
Неполные семьи	28
Многодетные семьи	20
Семьи с детьми-инвалидами	4
Другие семьи с детьми	2
Обеспечиваемые стационарных учреждений	
Родственники обеспечиваемых стационарных учреждений	
Осужденные, отбывающие наказание в местах лишения свободы	
Работники муниципальных органов и учреждений социальной защиты населения	
Члены общественных объединений	
Лица без определенного места жительства (бомж)	
Опекуны, попечители, приемные родители, усыновители	5
Лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	
Семьи, находящиеся в социально опасном положении	6
Родители, ограниченные или лишённые родительских прав	1
Кандидаты в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители	
Другие граждане	79
Итого	482

Примечание:

- форма №2 заполняется для письменных обращений;
- форма №2А заполняется для устных обращений.

Содержание обращения	Количество
О праве на пособие	
О пособия на погребение	
Об увеличении размера пособия	
Об установлении статуса "Ветеран ВОВ"	
О выдаче удостоверения "Ветеран труда"	
О разъяснении ФЗ "О ветеранах"	
О разъяснении ФЗ "О социальной защите инвалидов в РФ"	
О предоставлении льгот	
О выдаче документа, дающего право на льготы	1
О предоставлении льгот по оплате жилья и коммунальных услуг	
О предоставлении льгот по проезду	
О зубопротезировании	
О лекарственном обеспечении	
О технических средствах реабилитации	
О протезно-ортопедической помощи	
Об обслуживании КЦСОН	28
О выделении единовременного социального пособия	174
О санаторно-курортном лечении	
О трудоустройстве	
Об обучении	
О направлении в стационарные учреждения	1
О разъяснении законодательства гражданам, пострадавшим от воздействия радиации	
О переводе из одного стационарного учреждения в другое	
О льготах различным категориям семей с детьми	3
Об оздоровлении детей	47
Жалобы на неправомерные действия работников УСЗН	
Жалобы на неправомерные действия работников КЦСОН	
Жалобы на действия работников стационарных учреждений	
О праве на субсидии	5
О детских пособиях	
Об установлении статуса «Дети погибших защитников Отечества»	
Об оплате услуг связи (антенна, радио, телефон)	
Вопросы, относящиеся к компетенции ОПФ РФ по Челябинской области	
Вопросы, относящиеся к компетенции других министерств и ведомств	
О награждении знаком отличия Челябинской области «Материнская слава»	
О выдаче удостоверения «Ветеран труда Челябинской области»	
Об обеспечении жильем отдельных категорий ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов	
Об обеспечении жильем лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	3
О единовременных денежных выплатах отдельным категориям граждан	
Об установлении опеки (попечительства)	
О создании приемной семьи	
Об усыновлении (удочерении)	
О предоставлении полного государственного обеспечения	
О льготах, предоставляемых усыновителям, опекунам (попечителям), приемным родителям	
О деятельности органов опеки и учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	
Об опекунском пособии	
Другие	3
Итого	265

Примечание:

- форма №3 заполняется для письменных обращений;
- форма №3А заполняется для устных обращений.

<i>Содержание обращения</i>	<i>Количество</i>
О праве на пособие	19
О пособиях на погребение	
Об увеличении размера пособия	
Об установлении статуса "Ветеран ВОВ"	
О выдаче удостоверения "Ветеран труда"	2
О разъяснении ФЗ "О ветеранах"	1
О разъяснении ФЗ "О социальной защите инвалидов в РФ"	
О предоставлении льгот	8
О выдаче документа, дающего право на льготы	6
О предоставлении льгот по оплате жилья и коммунальных услуг	3
О предоставлении льгот по проезду	2
О зубопротезировании	
О лекарственном обеспечении	
О технических средствах реабилитации	64
О протезно-ортопедической помощи	
Об обслуживании КЦСОН	73
О выделении единовременного социального пособия	215
О санаторно-курортном лечении	2
О трудоустройстве	
Об обучении	
О направлении в стационарные учреждения	
О разъяснении законодательства гражданам, пострадавшим от воздействия радиации	
О переводе из одного стационарного учреждения в другое	
О льготах различным категориям семей с детьми	1
Об оздоровлении детей	28
Жалобы на неправомерные действия работников УСЗН	
Жалобы на неправомерные действия работников КЦСОН	
Жалобы на действия работников стационарных учреждений	
О праве на субсидии	5
О детских пособиях	38
Об установлении статуса «Дети погибших защитников Отечества»	
Об оплате услуг связи (антенна, радио, телефон)	
Вопросы, относящиеся к компетенции ОПФ РФ по Челябинской области	1
Вопросы, относящиеся к компетенции других министерств и ведомств	
О награждении знаком отличия Челябинской области «Материнская слава»	
О выдаче удостоверения «Ветеран труда Челябинской области»	
Об обеспечении жильем отдельных категорий ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов	
Об обеспечении жильем лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	
О единовременных денежных выплатах отдельным категориям граждан	
Об установлении опеки (попечительства)	2
О создании приемной семьи	7
Об усыновлении (удочерении)	
О предоставлении полного государственного обеспечения	
О льготах, предоставляемых усыновителям, опекунам (попечителям), приемным родителям	1
О деятельности органов опеки и учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	
Об опекуновском пособии	
Другие	4
Итого	482

Примечание:

- форма №3 заполняется для письменных обращений;
- форма №3А заполняется для устных обращений.

## Форма № 4

Результат рассмотрения	Всего в УСЗН
Разъяснено	16
Удовлетворено	220
Отказано в просьбе	29
Направлено в другие ведомства, организации (по принадлежности)	
Итого	265

## Форма № 4А

Результат рассмотрения	Всего в УСЗН
Разъяснено	454
Принято заявление	28
Итого	482

## Примечание:

- форма №4 заполняется для письменных обращений;
- форма №4А заполняется для устных обращений.

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА**  
**по письменным и устным обращениям граждан, поступивших в Управление**  
**социальной защиты населения Администрации Катав-Ивановского**  
**муниципального района**  
**за первое полугодие 2016 года**

Управление социальной защиты населения Администрации Катав – Ивановского муниципального района (далее Управление) организует свою работу с письменными и устными обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010, 07 мая 2013, 02 июля 2013 № 182-ФЗ, 24 ноября 2014 № 357-ФЗ, 03 ноября 2015 № 305-ФЗ), законом Челябинской области от 27 августа 2009 № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан» (с изменениями от 29 октября 2009, 27 июня 2013 № 511-ЗО), инструкцией по работе с обращениями граждан в Министерстве социальных отношений Челябинской области, утвержденной приказом Министерства социальных отношений Челябинской области от 06.08.2012 № 249.

Инструкция по работе с обращениями граждан в Управлении, утвержденная приказом начальника от 06.12.2012г. № 167-П регламентирует порядок рассмотрения письменных и устных обращений граждан, порядок организации личного приема руководством Управления и аналитической работы. Приказом начальника Управления от 16.07.2010г. № 16/1-П «О работе с письменными и устными обращениями граждан» назначены специалисты, ответственные за работу с письменными и устными обращениями граждан. В соответствии с регламентом Управления, утвержденным приказом начальника Управления от 30.12.2011 № 59-П, прием граждан специалистами Управления определен с понедельника по четверг, руководством Управления вторник, среда. Но в связи с тем, что автобусное сообщение с отдаленными населенными пунктами Катав – Ивановского муниципального района осуществляется не каждый день, прием граждан из сёл района, г. Юрюзани и отдаленных микрорайонов г. Катав – Иванова осуществляется специалистами и руководством Управления все дни недели без исключения.

На первом этаже здания, оборудованы рабочие места для приёма граждан в «одно окно». На территории, прилегающей к месторасположению Управления, оборудованы места для парковки автотранспортных средств. Доступ получателей государственных услуг к парковочным местам предоставляется бесплатно. Вход в здание для предоставления государственных услуг оборудован пандусом, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. В здании Управления оборудованы сектора для информирования, места ожидания. На первом этаже здания размещается схема расположения помещений в здании. Места для заполнения необходимых документов оборудованы скамейками, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями.

В местах предоставления государственных услуг предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей. Зал ожидания и фойе первого этажа оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания), а также противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраной сигнализации и видеонаблюдения.

За 1 полугодие 2016 года в Управлении было рассмотрено 747 обращений, из них:

письменных - 265;

устных - 482.

Указанный показатель на 41,6 % выше показателей за первое полугодие 2015 года. Эта динамика наблюдается как по устным обращениям, так и по письменным. Число устных обращений увеличилось на 32,2% (в первом полугодии 2015 года было рассмотрено 327 устных обращений). Число письменных обращений увеличилось на 58,9% (в первом полугодии 2015 г. было рассмотрено 109 письменных обращений).

В 1 полугодии 2016 года отмечается уменьшение на 35,7 % письменных обращений поступивших из Администрации Катав-Ивановского муниципального



района (в 1 полугодии 2015 года – 28 обращений, в первом полугодии 2016 года 18 обращений).

Также в первом полугодии 2016 года отмечается спад на 23,1% письменных обращений поступивших из Министерства социальных отношений Челябинской области (в первом полугодии 2015 г. – 39 обращений, в первом полугодии 2016 г. – 30).

Анализ письменных обращений показывает рост числа обращений, поступивших от заявителя (в первом полугодии 2015 г. - 42 обращения, в первом полугодии 2016 г. - 217 обращений). Рост составил 80,6%.

В основном (65,7%) в письменных обращениях, поступивших от заявителя, затронуты вопросы, касающиеся оказания материальной помощи. Это связано, прежде всего, с тяжелым финансовым положением предприятий района, большим уровнем безработицы в районе.

Все письменные обращения были рассмотрены в установленные сроки:  
в срок до 7 дней было рассмотрено 32 обращения, что составляет 12,1% от общего числа обращений;  
в срок до 15 дней было рассмотрено 49 обращений, что составляет 18,5% от общего числа обращений;  
в месячный срок было рассмотрено 216 обращений, что составляет 69,4% от общего числа обращений.

Оценивая письменные обращения по категориям граждан можно отметить преобладание:

инвалиды всех групп – 63 обращения, что составляет 23,8% от общего числа обращений;

неполные семьи – 37 обращений – 14,0%;

безработные граждане (не пенсионеры) – 32 обращения – 12,1%;

работающие граждане, не пенсионеры – 21 обращение – 7,9%;

другие граждане – 26 обращений – 9,8%.

По устным обращениям:

Работающие граждане, не пенсионеры – 87 обращений, что составляет 18,5 % от общего числа устных обращений;

инвалиды всех групп – 79 обращений – 16,4%;

пенсионеры по старости – 69 обращений – 14,3%;

другие граждане – 79 обращений – 16,4%.

Вопросы, с которыми обращались граждане (в письменной и устной форме) в первом полугодии 2016 года в основном касались:

### **О выделении единовременного социального пособия**

Было рассмотрено 389 обращений, что составляет 52,1% от общего числа обращений. По сравнению с первым полугодием 2015 годом этот показатель увеличился на 42,4%. Это, прежде всего, связано с тем, что из-за тяжелого финансового положения предприятий района ухудшилось материальное положение жителей, а многим необходимы средства на дорогостоящие лекарства, проезд к месту лечения, оплату обучения детей, покупку продуктов питания, вещей детям, на ремонт своего ветхо-аварийного жилья, и в связи с этим граждане продолжают обращаться в Управление в надежде получить существенную материальную помощь.

### **Об обслуживании КЦСОН**

В первом полугодии 2016 года было рассмотрено 101 обращение, что составляет 13,5% от общего числа обращений. Этот показатель увеличился на 100%. Основное количество (72,3%) обращений граждан касались вопросов оздоровления в отделении дневного пребывания МУ «КЦСОН» Катав – Ивановского муниципального района, принятия на надомное обслуживание. Также были вопросы, касающиеся получения дополнительных платных услуг: лечение в соляной комнате, посещение тренажерного зала и массажного кабинета.

### **Об оздоровлении детей**

Было рассмотрено 75 обращений, что составляет 10,0% от общего числа обращений. Рост составил 100%. В соответствии с подпрограммой «О мерах социальной поддержки и социального обслуживания отдельных категорий граждан проживающих на территории Катав – Ивановского муниципального района на 2016

год» муниципальной программы «Повышение эффективности мер по социальной защите и поддержке населения Катав – Ивановского муниципального района на 2016 год», утвержденной постановлением Администрации Катав – Ивановского муниципального района от 02.12.2015 г. № 1611, в первом полугодии 2016 года было оздоровлено 30 детей из семей, попавших в трудную жизненную ситуацию, в детском – оздоровительном лагере в отделении дневного пребывания муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района.

### **О технических средствах реабилитации**

Было рассмотрено 64 обращения, что составляет 8,6% от общего числа обращений. По сравнению с первым полугодием 2015 года этот показатель увеличился на 70,3%. С января 2011 года в муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района работает пункт проката технических средств реабилитации. Специалистами учреждения проведена большая работа по информированию жителей Катав – Ивановского муниципального района об открытом пункте проката на различных массовых мероприятиях, в средствах массовой информации, информационных стендах, на встречах с инвалидами в обществах инвалидов, при выездах специалистов с мобильной группой в сёла.

Среди общего количества обращений граждан, в том числе поступивших от вышестоящих организаций жалоб на необоснованное вынесение решения, нарушенные права и законные интересы граждан, а также действия или бездействие специалистов Управления не поступало.

Начальник УСЗН Администрации  
Катав – Ивановского муниципального района



Н.Н. Елисеев

Логинова Елена Михайловна  
(35147) 2-17-74