

**Анализ  
работы с письменными обращениями граждан  
в ОБУ «Центр социальной защиты населения по Елецкому району»  
за 1 полугодие 2018 года**

В 1 полугодии 2018 года на рассмотрение в ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району» поступило 20 обращений граждан (из них 7 – в первом квартале и 13 обращений – во втором квартале 2018 года).

По сравнению с указанным периодом прошлого года отмечается рост количества поступивших обращений (в 1 полугодии 2017 года было рассмотрено 12 обращений), что свидетельствует о необходимости дальнейшего продолжения информационно-разъяснительной работы, направленной на ознакомление населения Елецкого муниципального района с нормами действующего законодательства в сфере социальной поддержки граждан (размещение на официальном сайте учреждения информационных материалов по актуальным вопросам; распространение материалов (брошюр, буклетов и т.п.) среди обслуживаемых граждан), а также оказания помощи нуждающимся гражданам в оформлении мер социальной поддержки, поиске спонсорской помощи и иных путей преодоления трудной жизненной ситуации.

Все обращения поступили 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 – 8 обращений (40 % от общего числа);
- из Приемной руководителя фракции политической партии «Коммунистическая партия Российской Федерации» Г.А. Зюганова – 1 обращение (5 % от общего числа);
- из Приемной депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации С.М. Миронова – 1 обращение (5 % от общего числа);
- из Генеральной прокуратуры Российской Федерации – 1 обращение (5 % от общего числа);
- из Администрации Липецкой области – 4 обращения (20,0 % от общего числа);
- из управления социальной защиты населения Липецкой области – 2 обращения (10 % от общего числа);
- из Администрации Елецкого муниципального района – 3 обращения (15 % 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 пределах собственной компетенции.

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

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

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

Анализируя письменные обращения и их характер, можно сделать вывод о том, что более половины всех обращений (12 из 20) посвящены вопросам оказания материальной помощи (в том числе на ремонт домовладения, установку окон, возмещение транспортных расходов, выплату ипотеки, погашение кредита). В сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечается снижение процента обращений по указанным вопросам более чем на 20 % (с 83,4 % в 1 полугодии 2017 года до 60 % от общего числа в 1 полугодии 2018 года).

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

Оставшаяся часть обращений затрагивала другие 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 между детьми, связанного с определением места жительства их матери).

Для более объективного и всестороннего рассмотрения затронутых вопросов большинство обращений (13 из 20) рассмотрены специалистами учреждения с выездом соответствующих комиссий по месту жительства граждан.

По итогам рассмотрения приняты следующие решения:

1) По 18 обращениям (90 % от общего числа) даны подробные разъяснения со ссылкой на нормы действующего законодательства, в том числе по 2 обращениям получен письменный отказ гражданина от предоставления социальных услуг.

2) По 2 обращениям (10 % от общего числа) оказана материальная помощь в размере 25 000 руб. на возмещение транспортных расходов гражданину, находящемуся на амбулаторном лечении программным гемодиализом, и выплачена государственная социальная помощь в размере 4 500 руб.

Следует также отметить, что, несмотря на ранее предоставленные подробные разъяснения, в указанный период 3 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» и принимая во внимание, что все обращения поступили в учреждение из различных инстанций, по каждому из обращений в установленный срок направлена информация в вышестоящие структуры, с подробным разъяснением вопросов, входящих в компетенцию ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району».