

Информация о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Департамент социальной защиты населения Вологодской области в 1 полугодии 2014 года

В 1 полугодии 2014 года в Департамент социальной защиты населения области (далее – департамент) поступило 596 письменных обращений граждан, в которых содержалось 677 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом 2013 года количество обращений уменьшилось в 1,2 раза (в 1 полугодии 2013 года – 736 обращений).

Большая часть письменно обратившихся граждан (477 человек) получили разъяснения, 20 обращений направлено на рассмотрение в другие ведомства по компетенции, по 86 обращениям были приняты положительные решения.

Работа с обращениями граждан в департаменте осуществляется в оперативном режиме – 170 обращений рассмотрено в срок до 7 дней (29%), 207 обращений – в срок до 15 дней (35%). С выездом на место рассмотрено 2 обращения.

В отчетном периоде уменьшилось количество обращений граждан, поступивших в департамент по информационным системам общего пользования (сайт департамента, электронная почта) – 88 обращений (в 1 полугодии 2013 г. – 154).

Анализируя характер обращений в 1 полугодии 2014 года, следует отметить следующее.

Наибольшее количество обращений граждан поступило по вопросам предоставления мер социальной поддержки ветеранам, инвалидам, гражданам пожилого возраста в соответствии с областным и федеральным законодательством, присвоения звания «Ветеран труда» – 264 обращения, что составляет 44% от общего числа обращений (в 1 полугодии 2013 года – 226 обращений (31%).

Стабильно высоким остается количество обращений по вопросу оказания государственной социальной помощи – 181 обращение, что составляет 30% (в 1 полугодии 2013 года – 190 обращений (26%).

Уменьшилось число обращений по вопросу назначения и выплаты пособий на детей, регионального материнского капитала – 83 обращения, что составляет 14% (в 1 полугодии 2013 года – 108 обращений (15%).

По вопросам социального и стационарного обслуживания населения, деятельности стационарных учреждений рассмотрено 66 обращений, что составляет 11% от общего числа обращений.

Проанализировав обращения граждан по территориальной принадлежности отмечаем, что наибольшее количество обращений получено из:

- г.Вологды – 180 (1 полугодие 2013 года – 208);
- г.Череповца – 93 (1 полугодие 2013 года – 101);
- г.Великий Устюг, Великоустюгского района – 22 (1 полугодие 2013 года – 59);
- г.Сокол, Сокольского района – 47 (1 полугодие 2013 года – 40).

В то же время, исходя из соотношения количества обращений граждан, поступивших из муниципальных районов и городских округов в департамент в расчете на 1000 человек населения в 1 полугодии 2014 года, отмечаем, что наибольшее количество обращений получено из Междуреченского, Сокольского, Никольского, Усть-Кубинского районов (приложение).

За отчетный период в департаменте принято на личных приемах 475 человек. Число устных обращений в сравнении с этим же периодом 2013 года увеличилось на 233 человека (2013 год – 183 человека).

Количество граждан, записавшихся на прием и принятых начальником департамента, составляет 9 человек (2013 – 6 человек).

Специалистом по приему граждан за 1 полугодие 2014 года принято и проконсультировано 416 человек. По сравнению с этим же периодом 2013 года количество обратившихся граждан увеличилось на 300 человек (1 полугодие 2013 года - 115 человек). Это связано с изменением порядка и условия предоставления мер социальной поддержки лицам, не признанным в установленном порядке инвалидами, нуждающимся по медицинским показаниям в технических средствах реабилитации, реабилитационных мероприятиях и услугах и не имеющим права на их получение в соответствии с федеральным законодательством.

По результатам рассмотрения 475 личных обращений в департамент:

Результат рассмотрения	Количество ответов	
	1 полугодие 2014 года	1 полугодие 2013 года
Решено положительно	7	20
Даны разъяснения	132	121
Находится на рассмотрении	2	12
Приняты письменные заявления	334	30

В рассматриваемом периоде на постоянно действующей телефонной линии по вопросам социальной защиты населения специалистом по приему граждан проконсультировано 1211 человек (1 полугодие 2013 года - 652 человека).

В ежемесячном режиме проводится «прямая линия» связи начальника департамента с жителями области по вопросам, касающимся предоставления мер социальной поддержки и организации социального обслуживания населения. В ходе проведения «прямых линий» к руководителю департамента за разъяснениями и консультациями лично обратились 21 человек (1 полугодие 2013 года - 29 человек).

Анализ работы департамента по рассмотрению обращений граждан за 1 полугодие 2013 года свидетельствует об уменьшении количества обращений по сравнению с аналогичным периодом 2013 года, что связано с повышением эффективности работы департамента и органов социальной защиты населения муниципальных образований области по информированию населения о мерах социальной поддержки, предоставляемых отраслью услуг, в том числе через средства массовой информации, интернет-сайт департамента.

Соотношение количества обращений граждан, поступивших из муниципальных районов и городских округов в Департамент социальной защиты населения области в расчете на 1000 человек населения в 1 полугодии 2014 года

