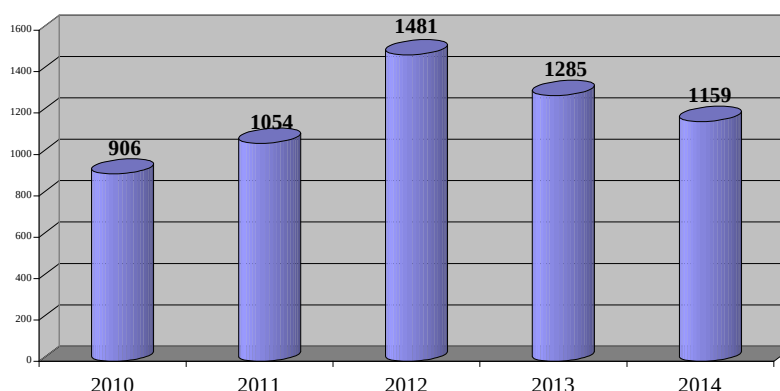


**Информация
о работе с обращениями граждан в Департаменте социальной защиты
населения Вологодской области
за 2014 год**

В отчетном году в Департамент поступило 1159 письменных обращений, в которых содержалось 1287 вопросов (в 2013 году – 1285 обращений, в которых содержалось 1433 вопроса).

Диаграмма №1

Динамика письменных обращений граждан



Обращения в Департамент поступали из следующих источников:

	2014	2013
Правительство Вологодской области	639	672
в т.ч. Администрация Президента Российской Федерации	152	123
Онлайн-приемная Губернатора области	119	233
Министерство социальной защиты населения Российской Федерации	12	14
Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации и депутаты ГД	15	20
Законодательное Собрание области и депутаты ЗСО	48	39
Главный федеральный инспектор по Вологодской области	22	11
Вологодское региональное отделение Председателя Партии «Единая Россия»	10	14

В отчетном году уменьшилось количество обращений граждан, поступивших в департамент посредством электронной почты и на официальный сайт Департамента – 154 обращения (в 2013 г. – 250).

Большая часть обратившихся граждан письменно (877) получили разъяснения, 37 обращений направлено на рассмотрение в другие ведомства по компетенции, по 202 обращениям были приняты положительные решения.

Анализ сроков рассмотрения обращений и подготовки ответов показывает, что работа с обращениями граждан в Департаменте осуществляется в оперативном режиме. Больше половины поступивших в департамент обращений (691) рассмотрено в срок до 15 дней (59 %). С продлением срока контроля – 16 обращений. С выездом на место рассмотрено 5 обращений граждан.

Анализируя характер обращений в 2014 году, следует отметить следующее.

Наибольшее количество обращений граждан поступило по вопросу оказания государственной социальной помощи (в т.ч. материальной) – 374 обращения, что составляет 32 % (в 2013 г. – 367 обращений, т.е. 29 %).

Также в 2014 году в Департамент поступило большое количество обращений по вопросам предоставления мер социальной поддержки ветеранам, инвалидам, гражданам пожилого возраста в соответствии с областным и федеральным законодательством – 239 обращений, что составляет 20 % от общего числа обращений (в 2013 г. – 359 обращений, т.е. 28 %).

Высоким остается число обращений по вопросу назначения и выплаты пособий и компенсаций на детей – 139 обращений, т.е. 12 % (в 2013 г. – 183 обращений, т.е. 14 %); по вопросам деятельности стационарных учреждений и социального обслуживания населения – 137 обращений, т.е. 11 % (в 2013 г. – 53 обращения, т.е. 4 %).

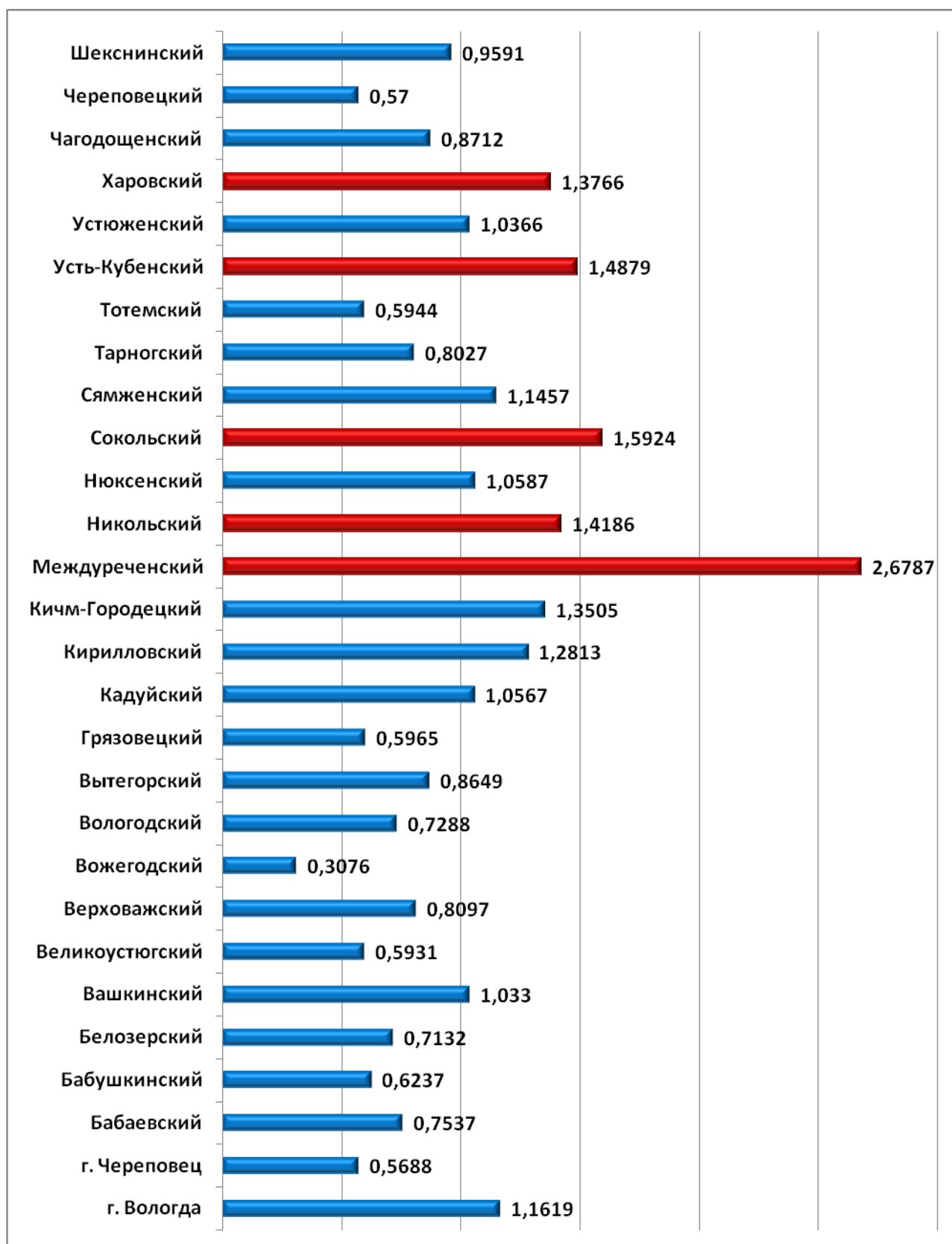
В течение года специалистами Департамента были рассмотрены 6 жалоб о неправомерных действиях работников органов и учреждений социальной защиты населения (из них: 4 – необоснованных, 2 жалобы частично обоснованы). В результате проведенной проверки виновные были привлечены к дисциплинарной ответственности, заявителям принесены извинения.

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

- г. Вологды – 363 (2013 г. – 378);
- г. Череповца – 179 (2013 г. – 185);
- г. Сокола, Сокольского района – 81 (2013 г. – 78);
- Вологодского района – 37 (2013 г. – 56);
- г. Великий Устюг, Великоустюгского района – 34 (2013 г. – 76).

Однако, исходя из соотношения количества обращений граждан, поступивших из муниципальных районов и городских округов в Департамент в расчете на 1000 человек населения в 2014 году, отмечаем, что наибольшее количество обращений получено из Междуреченского, Сокольского, Усть-Кубинского, Никольского, Харовского районов (диаграмма № 2).

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



Рассматривая льготный состав обращающихся граждан, можем отметить, что наибольшее количество обращений поступило от инвалидов по общему заболеванию, многодетных семей, семей, имеющих в своем составе детей-инвалидов, ветеранов труда, ветеранов труда Вологодской области.

За данный период в Департамент социальной защиты населения Вологодской области на личный прием обратилось 1130 человек (2013 год - 413 человек). Увеличение числа обратившихся связано с изменением порядка и условий 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.

Общее количество граждан, принятых начальником департамента на личном приеме в Департаменте – 16 человек.

В 2014 году начальником департамента проведены выездные приемы граждан в 5 муниципальных образований области (Бабушкинский, Верховажский, Вытегорский, Сокольский, Чагодощенский), на которых было принято 14 человек.

В течение 2014 года в ходе проведения «прямой линии» связи начальника департамента с жителями области по вопросам, касающимся предоставления мер социальной поддержки и организации социального обслуживания населения, в ежемесячном режиме к руководителю департамента за разъяснениями и консультациями обратились 44 человека из 19 муниципальных образований области. Всем гражданам, позвонившим в Департамент, оперативно предоставлены разъяснения и консультации, оказана необходимая помощь специалистами социальной защиты населения.

Специалистом по приему граждан за 2014 года принято и проконсультировано 918 человек (в 2013 г. – 249 человек), т.е. количество обратившихся увеличилось на 73 %.

Результаты рассмотрения личных обращений:

	2014	2013
Решено положительно	60	44
Даны разъяснения	282	287
Приняты письменные заявления	784	72

Большая часть личных обращений поступила от пенсионеров (419 чел.), работающих граждан (324 чел.), инвалидов (88 чел.), женщин, находящихся в отпуске по уходу за ребенком (42 чел.); беженцев (14 чел.), многодетных матерей (12 чел.), а также других категорий граждан.

Исходя из анализа обращений граждан по территориальной принадлежности, отмечаем, что наибольшее количество принятых граждан из:

- г. Вологды – 783 чел. (2013 год – 246 чел.);
- Вологодского района – 59 чел. (2013 год – 15 чел.);
- г. Грязовец, Грязовецкого района – 37 чел. (2013 год – 14 чел.);
- г. Череповца – 36 чел. (2013 год – 9 чел.);
- г. Сокол, Сокольского района – 34 чел. (2013 год – 26 чел.).

Анализируя характер обращений в 2014 году, следует отметить следующее.

Наибольшее количество обращений граждан поступило по вопросам обеспечения техническими средствами реабилитации – 657 обращений, оказания материальной помощи – 106 обращений, предоставления субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг – 39 обращений, выплат пособий на детей – 35 обращений, определения в стационарные учреждения социального обслуживания – 31 обращение.

На постоянно действующий телефон «горячей линии» по вопросам социальной защиты населения в отчетном периоде принято и проконсультировано 2383 человека (2013 год - 1968 человек).

Со 2 июля 2014 года открыта постоянно действующая телефонная «горячая линия» по консультированию нетрудоспособных граждан Украины, прибывающих в Вологодскую область, на которую поступило 470 звонков. Наибольшее количество звонков по вопросам предоставления гуманитарной помощи – 238, об оказании финансовой помощи – 145, также граждан интересовали вопросы выплаты пенсий, устройства детей в образовательные учреждения, социального обеспечения беженцев.

20 ноября 2014 года проводился День правовой помощи детям, в ходе которого в Департамент поступило 3 обращения.

В ходе проведения Общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2014 года за разъяснениями и консультациями в Департамент обратилось 3 человека.

В целях обеспечения открытости и доступности деятельности Департаментом в течение 2014 года организовано проведение «горячих линий» по вопросам предоставления органами социальной защиты населения области мер социальной поддержки участникам Великой Отечественной войны, ветеранам Великой Отечественной войны, семьям, имеющим детей, гражданам пожилого возраста, выплаты заработной платы работникам учреждений социальной защиты, реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

По результатам объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан принимаются управленческие решения, направленные на повышение доступности и качества государственных услуг, предоставляемых в сфере социальной защиты населения.