

Информация и статистические данные о количестве, характере и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в Департамент социальной защиты населения Вологодской области в 2015 году

В 2015 году в Департамент социальной защиты населения области (далее – департамент) поступило 1786 письменных обращений граждан, в которых содержалось 1930 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом 2014 года количество обращений увеличилось в 1,5 раза (в 2014 года – 1159 обращений).

Большая часть письменно обратившихся граждан (1387 человек) получили разъяснения, 39 обращений направлено на рассмотрение в другие ведомства по компетенции, по 250 обращениям были приняты положительные решения.

Работа с обращениями граждан в департаменте осуществляется в оперативном режиме – 468 обращений рассмотрено в срок до 7 дней (26%), 631 обращение – в срок до 15 дней (35%). С выездом на место рассмотрено 19 обращений.

В отчетном периоде увеличилось количество обращений граждан, поступивших в департамент по информационным системам общего пользования (сайт департамента, электронная почта) – 220 обращений (в 2014 г. – 154).

Анализируя характер обращений, поступивших в департамент в 2015 году, следует отметить следующее.

Наибольшее количество обращений граждан поступило по вопросам оказания государственной социальной помощи – 484 ед., или 27% от общего количества обращений (в 2014 году – 360, или 32%), организации социального обслуживания населения и работы с ветеранами – 277 ед., или 15% (в 2014 году – 239, или 20%), назначения и выплаты ежемесячных денежных компенсаций (ЕДК) и субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг – 254 ед., или 14% (в 2014 году – 90, или 8%), назначения и выплаты пособий и компенсаций на детей – 179 ед., или 10% (в 2014 году – 139, или 12%), организации опеки и попечительства – 143 ед., или 8% (в 2014 году – 12, или 1%).

Увеличение количества обращений граждан по вопросам предоставления ЕДК связано с его невыплатой получателям, имеющим задолженность по оплате взносов на капитальный ремонт.

Рост количества обращений граждан по вопросам организации опеки и попечительства обусловлен тем, что с 1 января 2015 Департаменту от Департамента образования области переданы полномочия по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних граждан и полномочия учредителя бюджетных учреждений социального обслуживания для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, Вологодской области.

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

- г. Вологды – 615 (2014 год – 363);
- г. Череповца – 297 (2014 год – 179);
- Сокольского района – 95 (2014 год – 81);
- Вологодского района – 80 (2014 год – 37);
- Великоустюгского района – 46 (2014 год – 34).

В 2015 году на личном приеме руководителями и специалистами структурных подразделений Департамента принято 1126 человек (2014 год – 1130 человек).

Специалистом по приему граждан за 2015 года принято и проконсультировано 861 человек (в 2014 г. – 918 человек).

В департаменте функционирует постоянно действующая телефонная линия по вопросам социальной защиты населения области, на которую в течение 2015 года от граждан поступило 1880 звонков (2014 год – 2383 звонков).

Результаты рассмотрения личных обращений:

	2014	2015
Решено положительно	64	235
Даны разъяснения	282	234
Приняты письменные заявления	784	657

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

- г. Вологды – 747 чел. (2014 год – 783 чел.);
- Вологодского района – 54 чел. (2014 год – 59 чел.);
- Грязовецкого района – 49 чел. (2014 год – 37 чел.);
- Сокольского района – 49 чел. (2014 год – 34 чел.);
- г. Череповца – 24 чел. (2014 год – 36 чел.).

Общее количество граждан, принятых начальником департамента на личном приеме в департаменте – 14 человек (в 2014 году – 16 человек).

В целях установления «обратной связи» с жителями области начальником Департамента в ежемесячном режиме проводится «прямая линия» телефонной связи по вопросам, касающимся предоставления мер социальной поддержки и организации социального обслуживания населения. В ходе проведения «прямых линий» к руководителю Департамента за разъяснениями и помощью лично обратились 49 человек из 15 муниципальных образований области (в 2014 году – 44 человека из 19 муниципальных образований).

Таким образом, работа с обращениями граждан в департаменте осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан является одним из приоритетных направлений деятельности Департамента и на перспективу.