

Информация и статистические данные о количестве, характере и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в Департамент социальной защиты населения Вологодской области в 2016 году

В 2016 году в Департамент социальной защиты населения области (далее – Департамент) поступило 2020 письменных обращений граждан, в которых содержалось 2123 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом 2015 года количество обращений увеличилось на 12% (в 2015 года – 1786 обращений).

Большая часть письменно обратившихся граждан (1574 человека) получили разъяснения, 164 обращения направлено на рассмотрение в другие ведомства по компетенции, по 304 обращениям были приняты положительные решения.

Также в 2016 году в Департаменте было рассмотрено 576 поручений заместителей Губернатора области по обращениям граждан, поступивших из Правительства области.

В отчетном периоде увеличилось количество обращений граждан, поступивших в Департамент посредством электронной почты и на официальный сайт Департамента – 368 обращений (в 2015 году – 220).

Специалистами Департамента с выездом на место рассмотрено 4 обращения граждан, а также по поручению Департамента специалистами организаций социального обслуживания населения области рассмотрено с выходом на место 606 обращений.

Анализируя характер обращений, поступивших в департамент в 2016 году, следует отметить следующее.

Наибольшее количество обращений граждан поступило по вопросам оказания государственной социальной помощи – 606 ед., или 31% от общего количества обращений (в 2015 году – 484 ед., или 27%), назначения и выплаты ежемесячных денежных компенсаций (ЕДК) и субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг – 355 ед., или 18% (в 2015 – 254 ед., или 14%), организации социального обслуживания населения и работы с ветеранами – 248 ед., или 13% (в 2015 – 277 ед., или 15%), организации опеки и попечительства – 205 ед., или 10% (в 2015 – 143 ед., или 8%), назначения и выплаты пособий и компенсаций на детей – 159 ед., или 8% (в 2015 – 179 ед., или 10%).

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

- г. Вологды – 717 (2015 год – 615);
- г. Череповца – 305 (2015 год – 297);
- Вологодского района – 86 (2015 год – 80);
- Сокольского района – 84 (2015 год – 95);
- Великоустюгского района – 59 (2015 год – 46).

В 2016 году на личном приеме руководителями и специалистами структурных подразделений Департамента принято 1888 человек (в 2015 году – 1126 человек).

Специалистом по приему граждан за 2016 года принято и проконсультировано 1740 человек (в 2015 году – 861 человек).

В департаменте функционирует постоянно действующая телефонная линия по вопросам социальной защиты населения области, на которую в течение 2016 года от граждан поступило 2083 звонка (в 2015 году – 1880 звонков).

Результаты рассмотрения личных обращений:

	2015	2016
Решено положительно	235	278
Даны разъяснения	234	183
Приняты письменные заявления	657	1427

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

- г. Вологды – 1371 чел. (2015 год – 747 чел.);
- Сокольского района – 79 чел. (2015 год – 49 чел.);
- Вологодского района – 65 чел. (2015 год – 54 чел.);
- Грязовецкого района – 49 чел. (2015 год – 49 чел.);
- Тотемского района – 31 чел. (2015 год – 44 чел.).

Общее количество граждан, принятых начальником департамента на личном приеме в департаменте – 11 человек (в 2015 году – 14 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 44 человека из 11 муниципальных образований области (в 2015 году – 49 человек из 15 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.