

## УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

улица Спортивная, дом 28, город Южноуральск, Челябинская область, 457040  
телефон (35134) 4-54-57, факс (35134) 4-33-43 E-mail: guszn@bk.ru

### Информационно-аналитическая справка

о работе Управления социальной защиты населения администрации Южноуральского городского округа с обращениями граждан за 2022 год

Работа с обращениями граждан – одно из важнейших направлений работы Управления социальной защиты населения администрации Южноуральского городского округа. Различные процессы, проходящие в социальной жизни города, немедленно отражаются на содержании обращений. Обращения позволяют выявить наиболее острые вопросы, для принятия соответствующих мер для разъяснения, оказания необходимой помощи, оперативного принятия соответствующих нормативных актов органов местного самоуправления.

Рассмотрение обращений граждан в Управлении социальной защиты населения администрации Южноуральского городского округа осуществляется в соответствии:

- с Конституцией РФ от 12 декабря 1993 года;
- с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- с законом Челябинской области от 27 августа 2009 г. № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан»;

- с Постановлением Администрации Южноуральского городского округа от 18.12.2020 г. № 990 «Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Южноуральского городского округа»;

- инструкцией по работе с обращениями граждан Министерства социальных отношений Челябинской области, утвержденной приказом Министра социальных отношений Челябинской области 06 августа 2012 г. № 249,

- приказом начальника Управления от 03.12.2012 г. № 145 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан в Управлении социальной защиты населения администрации Южноуральского городского округа».

График приема граждан в Управлении социальной защиты населения администрации Южноуральского городского округа утвержден приказом начальника Управления от 15.04.2021 г. № 33.

Управлением социальной защиты населения администрации Южноуральского городского округа ежегодно проводится анализ обращений граждан, который позволяет обозначить наиболее острые проблемы, координировать работу служб по их рассмотрению и своевременному решению.

Информация по рассмотрению обращений граждан публикуется на официальном сайте [uszn20.epr74.ru](http://uszn20.epr74.ru).

Основные принципы работы с гражданами, обратившимися в Управление – уважение, понимание, учетное отношение, участие, подготовка полного и исчерпывающего ответа на поставленный вопрос с обязательными ссылками на нормативные акты.

В 2022 году в Управление социальной защиты населения администрации Южноуральского городского округа поступило 844 обращения граждан. Из них:

- устных – 619;
- письменных – 225.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений уменьшилось на 10%. Устные обращения уменьшились с 712 до 619. Письменные обращения уменьшились с 226 до 225.

Наиболее актуальный вопрос – о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг – 32% от всех обращений. Следующие по актуальности вопросы: о предоставлении единовременного социального пособия, включая государственную помощь на основании социального контракта – 29%, о предоставлении мер социальной поддержки – 8% и опреле на детские пособия – 8%.

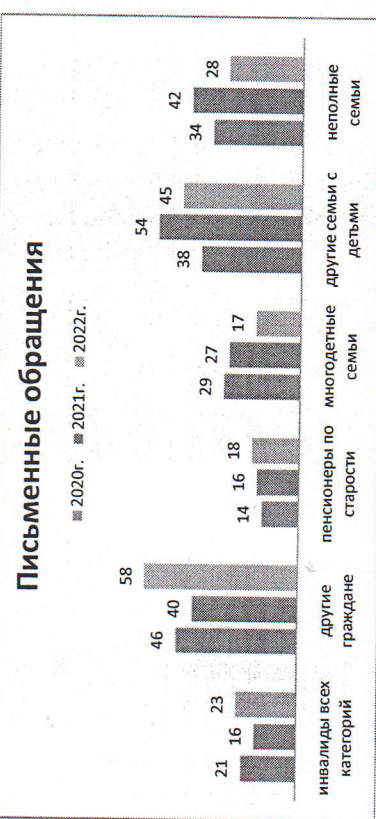
В 2022 году на личный прием к начальнику Управления обратилось 20 человека (в 2021 году – 19 человека). Всем обратившимся были даны разъяснения.

### Письменные обращения.

Письменные обращения поступают от граждан, не имеющих возможности обратиться на прием к специалисту лично, либо гражданину необходим письменный ответ.

Все письменные обращения граждан были зарегистрированы в установленном порядке в книге регистрации письменных обращений граждан.

Количество обратившихся граждан с разбивкой по категориям, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, отображено в диаграмме:



Как видно из диаграммы, в 2022 году более часто стали обращаться пенсионеры по старости и другие категории граждан. Уменьшилось количество обращений от семей различных категорий.

Письменных обращений было удовлетворено – 55%, разъяснено - 33%, отказано в силу объективных причин – 12%.

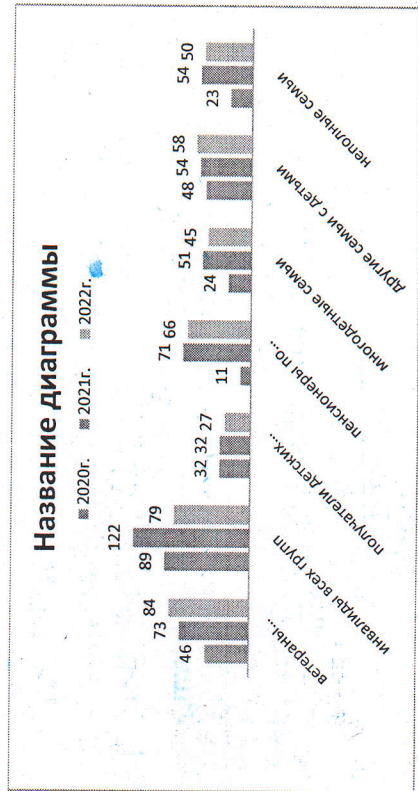
Письменных обращений поступило непосредственно от заявителей – 81%, из администрации городского округа поступило - 13% обращений и 6% обращений поступило из Министерства социальных отношений Челябинской области.

Большая часть обращений, а это 68 %, рассмотрено в срок до 15 дней, в том числе 32% - в срок до 7 дней. 32% обращений рассмотрено в срок до 30 дней.

#### Устные обращения.

Личный прием граждан осуществляет начальник Управления, заместитель начальника Управления и начальники отделов Управления. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через сайт Управления и информационные стенды. Кроме того, разъяснения законодательства дают специалисты отделов по направлениям деятельности. Специалисты, осуществляющий прием, выслушав устное обращение гражданина и изучив представленные документы, дает соответствующие разъяснения и заполняет журнал приема граждан.

Количество обратившихся граждан с разбивкой по категориям, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, отображено в диаграмме:



Наибольшее количество обратившихся граждан составили инвалиды всех групп – 13% от всех обратившихся, а также ветераны труда и ветераны труда Челябинской области – 13,5%.

Все устные обращения граждан Южноуральского городского округа были рассмотрены. В результате были даны разъяснения 43% от общего количества обратившихся граждан, от 57% обратившихся граждан приняты заявления.

Начальник Управления социальной  
защиты населения городского округа

В.Н.Рябова