Анализ

работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан, поступивших в управление труда и социальной защиты населения администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края

в 1 квартале 2023 года.

 В 1 квартале 2023 года в управление труда и социальной защиты населения администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края (далее – управление) поступило 29 письменных обращений граждан. Это на 61,1% больше, чем в 1 квартале 2022 года (18).

 Письменные обращения, поступившие в управление, были направлены на отработку в следующие отделы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 1 кв. 2022 г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Отдел социальной помощи и поддержки населения | 5 | 27,8 | 20 | 68,9 |
| 2 | Отдел социально-правовых гарантий и труда | 5 | 27,8 | 6 | 20,6 |
| 3 | Отдел назначения и выплаты субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 3 | 16,7 | 3 | 10,3 |
| 4 | Иные | 5 | 27,8 | - | - |

По вопросам назначения и выплаты мер социальной поддержки отдельным категориям граждан в 1 квартале 2023 года поступило на рассмотрение 20 письменных обращений. В 2022 году их было 5, т.е. в 4 раза меньше. Это связано с перераспределением полномочий между отделами.

По виду поступившие обращения носили следующую форму:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма заявления | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Заявления | 4 | 80 | 20 | 100 |
| 2 | Жалобы | 1 | 20 | - | - |

Обратившиеся относились к категории:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Пенсионеры по возрасту | - | - | 2 | 10 |
| 2 | Инвалиды, дети-инвалиды | 1 | 20 | 1 | 5 |
| 3 | Труженики тыла | 1 | 20 | - | - |
| 4 | Многодетные семьи | - | - | 8 | 40 |
| 5 | Получатели пособий | 3 | 60 | 7 | 35 |
| 6 | Члены семей мобилизованных | - | - | 1 | 5 |
| 7 | Прочие | - | - | 1 | 5 |

Заявления поступили:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма направления заявления | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Через АИГО СК | 4 | 80 | 15 | 75 |
| 2 | Лично | 1 | 20 | 3 | 15 |
| 3 | Через КТСЗН г. Ставрополя | - | - | 2 | 10 |

Обращения, поступившие через администрацию Ипатовского городского округа Ставропольского края, были адресованы

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Обращения адресованы | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Президенту РФ | - | - | 4 | 26,6 |
| 2 | Губернатору СК | 2 | 50 | 4 | 26,6 |
| 3 | Главе ИГО СК | - | - | 5 | 33,3 |
| 4 | Дума АИГО СК | 1 | 25 | - | - |
| 5 | Правительство СК | 1 | 25 | - | - |
| 6 | Пенсионный фонд | - | - | 1 | 6,7 |
| 7 | МТСЗН  | - | - | 1 | 6,7 |

Обращения касались вопросов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Об оказании помощи в ремонте жилья | 1 | 20 | 1 | 5 |
| 2 | Об отказе в назначении пособия | 3 | 60 | 2 | 10 |
| 3 | Назначение выплат на ребенка | 1 | 20 | 2 | 10 |
| 4 | О предоставлении МСП многодетным | - | - | 3 | 15 |
| 5 | О присвоении статуса малоимущей семьи | - | - | 8 | 40 |
| 6 | Об оказании материальной помощи | - | - | 1 | 5 |
| 7 | Не входят в компетенцию управления | - | - | 3 | 15 |

 В отдел социально-правовых гарантий и труда поступило 3 обращения.

 По виду поступившие обращения носили следующую форму:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма заявления | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Заявления | 5 | 100 | 6 | 100 |
| 2 | Жалобы  | - | - | - | - |

Письменные обращения поступили:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма направления заявления | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Через АИГО СК | 3 | 60 | 4 | 66,7 |
| 2 | Через администрацию г. Ставрополя | - | - | 1 | 16,6 |
| 3 | Лично | 1 | 20 | 1 | 16,6 |
| 4 | Через МТСЗН СК | 1 | 20 | - | - |

Обращения, поступившие через администрацию Ипатовского городского округа Ставропольского края, были адресованы

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Обращения адресованы | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Президенту РФ | 1 | 33,3 | - | - |
| 2 | Губернатору СК | - | - | 2 | 50 |
| 3 | Правительство СК | - |  | - | - |
| 4 | МТСЗН СК | - |  | - | - |
| 5 | Главе ИГО СК | 2 | 66,7 | 2 | 50 |

Обращения касались вопросов:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Об оказании помощи малоимущим | 2 | 40 | - | - |
| 2 | О присвоении звания Ветеран труда | - |  | 1 | 16,6 |
| 3 | О предоставлении мер социальной поддержки инвалидам | 1 | 20 | 1 | 16,6 |
| 4 | Не входят в компетенцию управления | 2 | 40 | 4 | 66,7 |

Категории обратившихся по указанным вопросам были:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 1 кв. 2022 г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Пенсионеры по возрасту | 1 | 20 | 2 | 33,3 |
| 2 | Инвалиды, дети-инвалиды | 1 | 20 | 2 | 33,3 |
| 3 | Малоимущие граждане | 1 | 20 | - | - |
| 4 | Ветераны боевых действий | - | - | - | - |
| 5 | Ветераны труда | 1 | 20 | - | - |
| 6 | Прочие | 1 | 20 | 2 | 33,3 |

В 1 квартале 2023 года в отдел назначения и выплаты субсидий на оплату жилищно- коммунальных услуг поступило 3 обращения, столько же их было в 1 квартале 2022 года (3).

По виду поступившие обращения носили следующую форму:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма заявления | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Заявления | 3 | 100 | 3 | 100 |
| 2 | Жалобы  | - | - | - | - |

Заявления поступили:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма направления заявления | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Через АИГО СК | 2 | 66,7 | 3 | 100 |
| 2 | Лично  | 1 | 33,3 | - | - |

Обращения, поступившие через администрацию Ипатовского городского округа Ставропольского края, были адресованы

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Обращения адресованы | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Президенту РФ | - | - | 1 | 33,3 |
| 2 | Губернатору СК | 2 | 100 | - | - |
| 3 | Главе ИГО СК | - | - | 1 | 33,3 |
| 4 | Депутату ГД | - | - | 1 | 33,3 |

Обращения касались вопросов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Об оформлении документов на МСП | 1 | 33,3 | - | - |
| 2 | О предоставлении МСП | - | - | - | - |
| 3 | Об оказании помощи малоимущим гражданам | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 |
| 4 | Не входят в компетенцию управления | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 |

Обратившиеся относились к категории:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Категория обратившихся | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Пенсионеры по возрасту | 2 | 66,7 | - | - |
| 2 | Члены семей мобилизованных | - | - | 1 | 33,3 |
| 3 | Беженцы | - | - | 1 | 33,3 |
| 4 | Малообеспеченные граждане | 1 | 33,3 | - | - |
| 5 | Прочие  | - | - | 1 | 33,3 |

Кроме этого, в 1 квартале 2022 года в управление поступило 5 обращений от пенсионера по возрасту, которые касались вопроса обработки обращений граждан, поступающих на электронную почту управления. Все эти обращения поступили через администрацию ИГО СК и были направлены в адрес: Губернатора СК (2), Правительства РФ (2), Министерства ЖКХ СК (1).

В 1 квартале 2023 года 7 (24,1%) обращений были повторными. Категория обратившихся: 4 - от многодетной семьи, 3 – от получателей пособий. Все обращения касались вопроса признания семьи малоимущей и дублировались в разные инстанции.

В 1 квартале 2022 года 4 (22,2%) обращения были повторными, поступили они все от одного пенсионера по возрасту по вопросу обработки обращений граждан, поступающих на электронную почту управления и дублировалось в разные инстанции.

В 1 квартале 2023 года 1 (3,4%) обращение было перенаправлено по принадлежности для подготовки ответа заявителю (в 1 квартале 2022 г. - 2 обращения (11,1%).

В 1 квартале 2023 года обоснованных обращений не было, как и в 1 квартале 2022 года. Взято на контроль правительством СК 3 обращения (10,3%).

Все поступившие обращения рассмотрены в сроки, установленные ст.12 Федерального закона РФ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 1 до 26 дней.

Количество удовлетворенных обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Причина удовлетворения обращений | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Получение ГСП | - | - | 1 | 3,8 |
| 2 | Получение требуемых документов и информации | 2 | 11,1 | - | - |
| 3 | Получение предметов первой необходимости | - | - | 1 | 3,8 |

С выходом на место или путем личной встречи были рассмотрены

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Количество обращений | 8 | 44,4 | 13 | 44,8 |

 В общей сложности на устный прием в управление обратилось 725 человек, это на 30,6% меньше, чем в 1 квартале 2022 года. Тогда количество обратившихся было 1045. По всем обращениям даны разъяснения.

 В отдел социальной помощи и поддержки населения по вопросам назначения и выплаты мер социальной поддержки обратились 185 человек. Это на 19,5% меньше, чем в 1 квартале 2022 года (230) и связано это со снижением количества обращений по всем вопросам.

 Обращения носили следующий характер:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Консультации по законодательству | - | - | 3 | 1,6 |
| 2 | Назначение и выплата пособий, компенсаций и других денежных выплат на ребенка | 123 | 53,5 | 98 | 52,9 |
| 3 | Порядок оформления документов | 44 | 19,1 | 25 | 13,5 |
| 4 | Об оказании помощи малоимущим | - | - | 7 | 3,7 |
| 5 | Предоставление мер социальной поддержки | 63 | 27,4 | 52 | 28,1 |

Основной категорией обратившихся были:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Категория обратившихся | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Пенсионеры по инвалидности | - | - | 4 | 2,1 |
| 2 | Ветераны ВОВ и боевых действий | 2 | 0,9 | 11 | 5,9 |
| 3 | Получатели пособий | 184 | 80 | 65 | 35,1 |
| 4 | Многодетные семьи | 44 | 19,1 | 95 | 51,3 |
| 5 | Малоимущие семьи |  |  | 4 | 2,1 |
| 6 | Индивидуальные предприниматели |  |  | 6 | 3,2 |
| 7 | Прочие | - | - | - | - |

В 1 квартале 2023 года даны разъяснения по 185(100%) обращениям, в 1 квартале 2022 года даны разъяснения по 230(100%) обращениям.

В течение 1 квартала 2023 года в отдел социально – правовых гарантий и труда на устный прием обратилось 160 человек. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений уменьшилось на 32,2% (236), связано это с уменьшением количества обращений по вопросам оказания помощи малоимущим гражданам (в 2,6 раза), законодательства о труде (в 9,5 раза).

Обращения носили следующий характер:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Консультации по законодательству | 8 | 3,4 | 35 | 21,9 |
| 2 | Назначение и выплата пособий, компенсаций и других денежных выплат | 18 | 7,6 | 11 | 6,9 |
| 3 | Оказание помощи в оформлении и истребовании документов | 11 | 4,7 | 5 | 3,1 |
| 4 | Предоставление мер социальной поддержки | 54 | 22,9 | 65 | 40,6 |
| 5 | Оказание помощи малоимущим гражданам | 107 | 45,3 | 40 | 25,0 |
| 6 | О законодательстве о труде | 38 | 16,1 | 4 | 2,5 |
| 7 | Прочие  | - | - | - | - |

Основной категорией обратившихся были

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Категория обратившихся | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | Рабочие и служащие  | 18 | 7,6 | 10 | 6,2 |
| 2 | Пенсионеры по возрасту | 4 | 1,7 | 4 | 2,5 |
| 3 | Инвалиды и дети-инвалиды  | 64 | 27,1 | 51 | 31,8 |
| 4 | Участники ВОВ и вдовы УОВ  | - | - | 9 | 5,6 |
| 5 | Ветераны труда  | 7 | 2,9 | 10 | 6,2 |
| 6 | Многодетные семьи | 4 | 1,7 | 3 | 1,8 |
| 7 | Малообеспеченные граждане | 54 | 22,8 | 27 | 16,8 |
| 8 | Руководители организаций | 8 | 3,4 | - | - |
| 9 | Специалисты по кадрам | 3 | 1,3 | - | - |
| 10 | Представители тер. отделов | 3 | 1,3 | - | - |
| 11 | Специалисты по охране труда | 10 | 4,2 | - | - |
| 12 | Социальные работники | 2 | 0,8 | 2 | 1,2 |
| 13 | Прочие | 59 | 25 | 44 | 27,5 |

По всем обращениям даны подробные разъяснения.

В течение 1 квартала 2023 года в отдел назначения и выплаты субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг на устный прием обратились 380 человек, это на 34,3% меньше, чем в аналогичном периоде прошлого года (579) и связано с уменьшением количества обращений по вопросу оформления документов (в 5,3 раза).

Обращения носили следующий характер:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 1 кв. 2022г. | % | 1 кв. 2023г. | % |
| 1 | О выплате денежных компенсаций | 364 | 62,9 | 352 | 92,6 |
| 2 | Оформление документов | 150 | 25,9 | 28 | 7,4 |
| 3 | Оказание помощи малоимущим гражданам | 65 | 11,2 | - | - |

Основной категорией обратившихся были

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Категории обратившихся | 1кв. 2022г | %  | 1кв. 2023г. | %  |
| Рабочие, служащие  | 111 | 19,2 | 5 | 1,3 |
| Пенсионеры по возрасту | 18 | 3,1 | 9 | 2,4 |
| Пенсионеры по инвалидности | - | - | - | - |
| Получатели жилищных субсидий  | 416 | 71,8 | 358 | 94,2 |
| Малоимущие граждане | 34 | 5,9 | 8 | 2,1 |

По всем обращениям даны подробные разъяснения.

Количество обращений по населенным пунктам городского округа, распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п |  | 1 кв. 2022 г | % | 1 кв. 2023г | %  | Соотношение % |
| 1 | г. Ипатово | 605 | 57,9 | 404 | 55,7 | -33,2 |
| 2 | с.Октябрьское  | 47 | 4,5 | 36 | 4,9 | -23,4 |
| 3 | с.Тахта  | 22 | 2,1 | 23 | 3,1 | +4,5 |
| 4 | с.Первомайское  | 18 | 1,7 | 12 | 1,6 | -33,3 |
| 5 | с. Б-Джалга | 55 | 5,3 | 26 | 3,5 | -в2,1 раза |
| 6 | с. Бурукшун | 18 | 1,7 | 9 | 1,2 | -в2 раза |
| 7 | п.Лесная Дача | 7 | 0,7 | 8 | 1,1 | +14,2 |
| 8 | п. Винодельненский | 26 | 2,5 | 7 | 0,9 | -в3,7 раза |
| 9 | а. Барханчак  | 23 | 2,2 | 15 | 2,1 | -34,7 |
| 10 | с. Кевсала | 27 | 2,6 | 39 | 5,3 | +44,4 |
| 11 | п. Совруно  | 49 | 4,7 | 46 | 6,3 | -6,1 |
| 12 | п. Софгородок  | - | - | 2 | 0,2 | + |
| 13 | с. Лиман | 29 | 2,7 | 22 | 3,0 | -24,1 |
| 14 | п. Красочный | 44 | 4,2 | 35 | 4,8 | -20,4 |
| 15 | с. Добровольное | 5 | 0,4 | 4 | 0,5 | -20,0 |
| 16 | п. Большевик | 47 | 4,5 | 15 | 2,1 | -в3,1 раза |
| 17 | с. Золотаревка | 16 | 1,5 | 17 | 2,3 | +6,2 |
| 18 | а. Ю Кулакский | - | - | 4 | 0,5 | + |
| 19 | с. Софиевка | - | - | - | - |  |
| 20 | с. М.Родники | 3 | 0,3 | - | - | - |
| 21 | прочие | 4 | 04 | 1 | 0,1 | -в2,4 раза |
|  |  | 1045 |  | 725 |  |  |

Основная часть обращений поступила от жителей г. Ипатова, с. Октябрьское, с.Кевсала, п.Совруно, п. Красочный.

В течение отчетного периода за качеством устного приема граждан регулярно осуществлялся контроль, так же регулярно изучался характер обращений.

В целях более полного информирования граждан опубликованы в газете «Степные зори» 3 статьи, 22 материала помещены на сайт АИГО СК, 12 – в социальные сети (в 1 квартале 2022 года – 4 статьи, 42 материала помещены на сайт АИГО СК, 7 – в социальные сети).

 Начальник управления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В. Вильгоцкая

Калашникова О. В.2-20-52