Анализ

работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан, поступивших в управление труда и социальной защиты населения администрации Ипатовского муниципального округа Ставропольского края во II квартале 2024 года.

 Во II квартале 2024 года в управление труда и социальной защиты населения поступило 13 письменных обращений граждан. Это на 38% меньше, чем во II квартале 2023 года. Тогда их было 21.

 Из общего числа письменных обращений, поступивших в управление, граждане поднимали вопросы:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Содержание вопросов | 2 кв. 2024 г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| Об оказании социальной помощи и поддержки | 7 | 53,8 | 11 | 52,4 |
| Предоставления льгот и социальных гарантий | 2 | 15,3 | 5 | 23,8 |
| Предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4 | 30,7 | 5 | 23,8 |
| Иные | - | - | - | - |

 По вопросам назначения и выплаты мер социальной поддержки отдельным категориям граждан во II квартале 2024 года поступило на рассмотрение 7 письменных обращений. Это на 36,3% меньше, чем во II квартале 2023 года (11) и связано с уменьшением количества обращений по вопросам оказания материальной помощи и признания семьи малоимущей.

По виду поступившие обращения носили следующую форму:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма заявления | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Заявления | 7 | 100 | 11 | 100 |
| 2 | Жалобы | - | - | - | - |

Обратившиеся относились к категории:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Категория обратившихся | 2кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Многодетные семьи | 3 | 42,8 | 1 | 9,1 |
| 2 | Получатели пособий | - | - | 2 | 18,2 |
| 3 | Малоимущие семьи | - | - | 4 | 36,4 |
| 4 | Пенсионеры по инвалидности, матери детей-инвалидов | - | - | 2 | 18,2 |
| 5 | Пенсионеры по возрасту | - | - | 1 | 9,1 |
| 6 | Индивидуальные предприниматели | - | - | 1 | 9,1 |
| 7 | Прочие | 4 | 57,2 | - | - |

Заявления поступили:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма направления заявления | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Через АИМО СК | 6 | 85,7 | 6 | 54,5 |
| 2 | Лично | - | - | 3 | 27,2 |
| 3 | КТСЗН г. Ставрополя | - | - | 2 | 18,2 |
| 4 | Депутата Думы ИМО СК | 1 | 14,3 |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Обращения адресованы | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Президенту РФ | 3 | 50 | 1 | 9,1 |
| 2 | Губернатору СК | 2 | 33,3 | 1 | 9,1 |
| 3 | Депутату ГД | 1 | 16,7 | - | - |
| 4 | Главе ИМО СК | - | - | 2 | 18,2 |
| 5 | МТСЗН СК | - | - | 1 | 9,1 |
| 6 | КТСЗН г. Ставрополя | - | - | 1 | 9,1 |

Обращения касались вопросов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Предоставление мер социальной поддержки многодетным | 2 | 28,5 | - | - |
| 2 | О сроках назначения выплат | - | - | 1 | 9,1 |
| 3 | О признании семьи малоимущей | - | - | 2 | 18,2 |
| 4 | Об оказании материальной помощи | 3 | 42,8 | 7 | 63,6 |
| 5 | Не входят в компетенцию управления | 2 | 28,5 | 1 | 9,1 |

 Во 2 квартале 2024 года в отдел социально-правовых гарантий и труда поступило 2 письменных обращения. Это в 2,5 раза меньше, чем во II квартале 2023 года (5).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма направления заявления | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Через АИМО СК | 2 | 100 | 3 | 60 |
| 2 | Через МТСЗН СК | - | - | - | - |
| 3 | Лично | - | - | 1 | 20 |
| 4 | Через КТСЗН г. Ставрополя | - | - | 1 | 20 |

 По виду поступившие обращения носили следующую форму:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма заявления | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Заявления | 2 | 100 | 5 | 100 |
| 2 | Жалобы  | - | - | - | - |

Обращения касались вопросов:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Об оказании материальной помощи | - | - | 1 | 20 |
| 2 | О предоставлении МСПинвалидамсемьям участников СВО | -1 | -50 | 1- | 20- |
| 3 | О присвоении звания Ветеран труда | - | - | 1 | 20 |
| 4 | Не входят в компетенцию управления | 1 | 50 | 2 | 40 |

Категории обратившихся по указанным вопросам были:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Категория обратившихся | 2 кв. 2024 г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Пенсионеры по возрасту | - | - | 3 | 60 |
| 2 | Инвалиды, дети-инвалиды | - | - | 1 | 20 |
| 3 | Члены семей участников СВО | 1 | 50 | - | - |
| 4 | Беженцы Украины | 1 | 50 | - | - |
| 5 | Прочие | - | - | 1 | 20 |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Обращения адресованы | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Президенту РФ | - | - | - | - |
| 2 | Губернатору СК | 1 | 50 | 3 | 60 |
| 3 | Главе ИМО СК | 1 | 50 | - | - |

Во II квартале 2024 года в отдел назначения и выплаты жилищных субсидий поступило 4 обращения, это меньше, чем во II квартале 2023 года на 20% (5).

По виду поступившие обращения носили следующую форму:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма заявления | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Заявления | 4 | 100 | 5 | 100 |
| 2 | Жалобы  | - | - | - | - |

Обратившиеся относились к категории:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Категория обратившихся | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Члены семей мобилизованных | 3 | 75 | 3 | 60 |
| 2 | Беженцы из Украины | - | - | 2 | 40 |
| 3 | Рабочие и служащие | 1 | 25 |  |  |
| 4 | Прочие  | - | - | - | - |

Заявления поступили:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма направления заявления | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Через АИМО СК | 4 | 100 | 5 | 100 |
| 2 | Лично  | - | - | - | - |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Обращения адресованы | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Президенту РФ | 3 | 75 | 3 | 60 |
| 2 | Губернатору СК | 1 | 25 | - | - |
| 3 | Главе Ипатовского МО СК | - | - | 1 | 20 |
| 4 | Депутату ГД | - | - | 1 | 20 |

Обращения касались вопросов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Об оказании помощи малоимущим | - | - | 2 | 40 |
| 2 | О предоставлении мер социальной поддержки мобилизованным | 3 | 75 | 1 | 20 |
| 3 | Не входят в компетенцию управления | 1 | 25 | 2 | 40 |

Во II квартале 2024 года было 2 повторных обращения от одного гражданина (об оказании материальной помощи). Во II квартале 2023 года в управление поступило 6 повторных обращений от 3 граждан (5 – по вопросу признания семьи малоимущей, 1 - не входящие в компетенцию управления).

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», в данном случае, от 1 до 29 дней.

Количество удовлетворенных обращений

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Причина удовлетворения обращений | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| Получение ГСП | - | - | 1 |  4,7 |
| Признание семьи малоимущей | - | - | - | - |
| Получение дополнительных МСП | - |  | - | - |
| Покос травы | - |  | - | - |
| Выдан продуктовый набор | - |  | - | - |

С выходом на место или путем личной встречи были рассмотрены

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Количество обращений | 6 | 46,1 | 11 | 52,3 |

На контроль взято 6 (46,1%) обращений (5 – Правительство СК, 1- Депутат Думы ИМО СК).

Во II квартале 2024 года, как и во II квартале 2023 года, обоснованных обращений не было.

В общей сложности на устный прием в управление обратились 429 человек. Это на 30,9% меньше, чем во II квартале 2023 года. Тогда количество обратившихся было 621.

Количество обращений по населенным пунктам муниципального округа, распределилось следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п |  | 2 кв. 2024г | %  | 2 кв. 2023 г | % | Соотношение % |
| 1 | г. Ипатово | 253 | 58,9 | 335 | 53,9 | -24,4 |
| 2 | с.Октябрьское  | 22 | 5,1 | 27 | 4,3 | -18,5 |
| 3 | с.Тахта  | 13 | 3,0 | 18 | 2,8 | -27,7 |
| 4 | с.Первомайское  | 5 | 1,1 | 8 | 1,2 | -37,5 |
| 5 | с. Б-Джалга | 8 | 1,8 | 20 | 3,2 | -в 2,5р |
| 6 | с. Бурукшун | 20 | 4,6 | 17 | 2,7 | +17,6 |
| 7 | п.Лесная Дача | 3 | 0,6 | 12 | 1,9 | -в 4р |
| 8 | п. Винодельненский | 5 | 1,1 | 14 | 2,2 | -в 2,8р |
| 9 | а. Барханчак  | 16 | 3,7 | 23 | 3,7 | -30,4 |
| 10 | с. Кевсала | 14 | 3,2 | 22 | 3,5 | -36,3 |
| 11 | п. Совруно  | 10 | 2,3 | 50 | 8,0 | -в 5р |
| 12 | п. Софгородок  | 1 | 0,2 | 4 | 0,6 | -в 4р |
| 13 | с.Лиман | 11 | 2,5 | 24 | 3,8 | -в 2,1р |
| 14 | п.Красочный | 19 | 4,4 | 15 | 2,4 | +26,6 |
| 15 | с.Добровольное | 8 | 1,8 | 11 | 1,7 | -27,2 |
| 16 | п.Большевик | 14 | 3,2 | 16 | 2,5 | -12,5 |
| 17 | с. Золотаревка | 4 | 0,9 | 5 | 0,8 | -20 |
| 18 | с. Софиевское | 1 | 0,2 | - | - | + |
| 19 | Прочие | 2 | 0,4 | - | - | + |
|  |  | 429 |  | 621 |  |  |

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

 По вопросам назначения и выплаты мер социальной поддержки отдельным категориям граждан обратилось 77 человек. Это в 2 раза меньше, чем во II квартале 2023 г. (157) и связано со снижением количества обращений по вопросам назначения пособий.

Обращения носили следующий характер:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Консультации по законодательству | 27 | 35 | 31 | 19,7 |
| 2 | Назначение и выплата пособий, компенсаций и других денежных выплат на ребенка | - | - | 35 | 22,3 |
| 3 | Порядок оформления документов, оказание помощи в истребовании документов | 4 | 5,2 | 19 | 12,4 |
| 4 | Предоставление мер социальной поддержки | 18 | 23,3 | 34 | 21,6 |
| 5 | Об оказании помощи малоимущим | 28 | 36,3 | 38 | 24,2 |

Основной категорией обратившихся были:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Категория обратившихся | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Ветераны ВОВ | - | - | - | - |
| 2 | Получатели пособий | 14 | 18,2 | 33 | 21 |
| 3 | Многодетные семьи | 20 | 25,9 | 57 | 36,3 |
| 4 | Малоимущие семьи | 4 | 5,2 | 4 | 2,5 |
| 5 | Рабочие и служащие | - | - | 17 | 10,8 |
| 6 | Индивидуальные предприниматели | 34 | 44,1 | 46 | 29,3 |
| 7 | Инвалиды и матери детей- инвалидов | 2 | 2,5 |  |  |
| 8 | Прочие | 3 | 3,8 | - | - |

Даны подробные разъяснения по 77(100%) обращениям.

Специалистами отдела социально-правовых гарантий и труда принято 138 человек, это на 1,4% меньше, чем во II квартале 2023 года (140).

Обращения носили следующий характер:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | 2 кв. 2024г. | %  | 2 кв. 2023г. | %  |
| 1 | Консультации по законодательству  | 3 | 2,2 | 2 | 1,4 |
| 2 | О выплате денежных компенсаций  | 31 | 22,5 | 47 | 33,7 |
| 3 | По оформлению документов  | 6 | 4,3 | 4 | 2,9 |
| 4 | Предоставление мер социальной поддержки  | 97 | 70,3 | 80 | 57,1 |
| 5 | Законодательства о труде | 1 | 0,7 | 3 | 2,1 |
| 6 | Прочие | - | - | 4 | 2,9 |

Основной категорией обратившихся были:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Категории | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | %  |
| 1 | Рабочие, служащие  | 12 | 8,7 | 9 | 6,4 |
| 2 | Пенсионеры по возрасту  | 3 | 2,1 | 6 | 4,3 |
| 3 | Инвалиды, матери детей-инвалидов | 67 | 48,5 | 88 | 62,8 |
| 4 | Члены семей участников СВО  | 13 | 9,4 | - | - |
| 5 | Ветераны боевых действий и члены семей погибших военнослужащих | 34 | 24,6 | 14 | 10 |
| 6 | Ветераны труда | 2 | 1,4 | 3 | 2,1 |
| 7 | Многодетные семьи | 1 | 0,7 | - | - |
| 8 | Руководители организаций  | - | - | 1 | 0,7 |
| 9 | Социальные работники | - | - | 1 | 0,7 |
| 10 | Прочие  | 6 | 4,3 | 18 | 12,8 |

По всем обращениям даны подробные разъяснения.

В течение II квартала 2024 года в отдел назначения и выплаты жилищных субсидий на прием обратились 214 человек, это на 33,9% меньше, чем во II квартале 2023 года (324) и связано с уменьшением количества обращений по вопросам выплаты мер социальной поддержки (на 32,3%), оформления документов (на 54,1%).

# По виду устные обращения распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма заявления | 2кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | Консультации  | 214 | 100 | 324 | 100 |

Обращения носили следующий характер:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 2 кв. 2024г. | % | 2 кв. 2023г. | % |
| 1 | О выплате МСП | 203 | 94,9 | 300 | 92,6 |
| 2 | Оформление документов | 11 | 5,1 | 24 | 7,4 |

Основной категорией обратившихся были

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Категории обратившихся | 2кв. 2024г | %  | 2кв. 2023г. | %  |
| Рабочие, служащие  | 1 | 0,5 | 15 | 4,6 |
| Пенсионеры по возрасту | 2 | 0,9 | 6 | 1,9 |
| Пенсионеры по инвалидности | - | - | 4 | 1,2 |
| Получатели жилищных субсидий  | 207 | 96,7 | 291 | 89,8 |
| Многодетные семьи | - | - | 8 | 2,5 |
| Инвалиды и участники СВО | 4 | 1,9 | - | - |

По всем обращениям даны подробные разъяснения.

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

 В целях разъяснения положений действующего законодательства, оказания помощи гражданам в использовании предусмотренных для них социальных гарантий, в течение квартала опубликованы 2 статьи, 33 информации помещена на официальном сайте администрации Ипатовского муниципального округа Ставропольского края, 49 – в социальных сетях (во 2 квартале 2023 г. – 5 статей, 41 информация помещена на официальном сайте АИМО СК, 9 – в социальных сетях).

Начальник управления труда

и социальной защиты населения

администрации Ипатовского

муниципального округа

Ставропольского края О.В. Вильгоцкая

Исп. О. В. Калашникова