Анализ

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

 В III квартале 2024 года в управление труда и социальной защиты населения поступило 15 письменных обращений граждан. В III квартале 2023 года их было на 15,4 % меньше (13).

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 3 кв. 2024 г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Об оказании мер социальной помощи семьям с детьми | 9 | 60 | 3 | 23,0 |
| 2 | Предоставления льгот и социальных гарантий | 1 | 6,7 | 5 | 38,5 |
| 3 | Предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, социальной помощи и поддержки | 5 | 33,3 | 5 | 38,5 |
| 4 | Иные | - | - | - | - |

В отдел социальной помощи и поддержки населения в III квартале 2024 года поступило на рассмотрение 9 письменных обращений. Это в 3 раза больше, чем в III квартале 2023 года (3).

По виду поступившие обращения носили следующую форму:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма заявления | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Заявления | 9 | 100 | 3 | 100 |
| 2 | Жалобы | - | - | - | - |

Обратившиеся относились к категории:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Категория обратившихся | 3кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Пенсионеры по инвалидности | - | - | 1 | 33,3 |
| 2 | Беженцы | - | - | 1 | 33,3 |
| 3 | Многодетные семьи | 6 | 66,7 | - | - |
| 4 | Малоимущие семьи | 1 | 11,1 | - | - |
| 5 | Члены семей участников СВО | 1 | 111,1 | - | - |
| 6 | Прочие | 1 | 11,1 | 1 | 33,3 |

Заявления поступили:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма направления заявления | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Через АИМО СК | 9 | 100 | 3 | 100 |
| 2 | Лично | - | - | - | - |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Обращения адресованы | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Главе ИМО СК | 2 | 22,2 | - | - |
| 2 | Губернатору СК | 6 | 66,7 | 3 | 100 |
| 3 | Президенту РФ | 1 | 11,1 | - | - |

Обращения касались вопросов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | О награждении медалью «Материнская слава» | 1 | 11,1 | - | - |
| 2 | Об оказании материальной помощи | 2 | 22,2 | 1 | 33,3 |
| 3 | Об оказании государственной социальной помощи | 2 | 22,2 | - | - |
| 4 | О предоставлении мер социальной поддержки многодетным | 2 | 22,2 | - | - |
| 5 | О предоставлении мер социальной поддержки членам семей участников СВО | 1 | 11,1 | - | - |
| 6 | Не входят в компетенцию управления | 1 | 11,1 | 2 | 66,7 |

В III квартале 2024 года в отдел социально-правовых гарантий и туда поступило 1 обращение, в III квартале 2023 года их было в 5 раз больше (5).

 По виду поступившие обращения носили следующую форму:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Заявления | 1 | 100 | 5 | 100 |
| 2 | Жалобы  | - | - | - | - |

Категории обратившихся по указанным вопросам были:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Инвалиды, дети-инвалиды | - | - | 2 | 40,0 |
| 2 | Члены семей участников СВО | 1 | 100 | 2 | 40,0 |
| 3 | Прочие | - | - | 1 | 20,0 |

Заявления поступили:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма направления заявления | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Через АИМО СК | 1 | 100 | 5 | 100 |
| 2 | Лично | - | - | - | - |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Президенту РФ | 1 | 100 | - | - |
| 2 | Губернатору СК | - | - | 5 | 100 |
| 3 | Главе ИГО СК | - | - | - | - |

Обращения касались вопросов:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Об оказании материальной помощи | - | - | 2 | 40,0 |
| 2 | О предоставлении мер социальной поддержки членам семей участников СВО | 1 | 100 | 1 | 20,0 |
| 3 | Не входят в компетенцию управления | - | - | 2 | 40,0 |

В III квартале 2024 года в отдел назначения и выплаты жилищных субсидий поступило 5 обращений, в III квартале 2023 года их было столько же (5).

По виду поступившие обращения носили следующую форму:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Заявления | 5 | 100 | 5 | 100 |
| 2 | Жалобы  | - | - | - | - |

Обратившиеся относились к категории:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 3 кв. 2024 | % | 3 кв. 2023 | % |
| 1 | Члены семей участников СВО | 5 | 100 | 5 | 100 |
| 2 | Прочие  | - | - | - | - |

Заявления поступили:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Через АИМО СК | 5 | 100 | 5 | 100 |
| 2 | Лично  | - | - | - | - |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Президенту РФ | 5 | 100 | 5 | 100 |
| 2 | Губернатору СК | - | - | - | - |
| 3 | Глава Ипатовского ГО СК | - | - | - | - |

Обращения касались вопросов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | О предоставлении мер социальной поддержки членам семей участников СВО | 5 | 100 | 5 | 100 |
| 2 | Не входят в компетенцию управления | - | - | - | - |

Все обращения рассмотрены в сроки, установленные ст.12 Федерального закона РФ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а именно от 2 до 28 дней.

Количество удовлетворенных обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Причина удовлетворения обращений | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Получение ГСП | - | - | 2 | 50,0 |
| 2 | Назначены субсидии на оплату ЖКУ | - | - | 1 | 25,0 |
| 3 | Предоставлены дополнительные мсп (местный бюджет) | 1 | 100 | 1 | 25,0 |

С выходом на место или путем личной встречи были рассмотрены

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 3 кв. 2024г. | % | 3 кв. 2023г. | % |
| 1 | Количество обращений | 13 | 86,7 | 10 | 76,9 |

В III квартале 2024 года было 1 повторное обращение от многодетной семьи. Обращение касалось вопроса назначения ГСП на основании социального контракта. В III квартале 2023 года повторных обращений не было.

 Обоснованных обращений не было ни в III квартале 2024 года, ни в III квартале 2023 года.

В III квартале 2024 года из 9 поступивших обращений, 1(11,1%) касалось вопроса, не входящего в функции управления (об оказании медицинской помощи, об увольнении с работы). В III квартале 2023года из 13 поступивших обращений, 4(30,7%) касались вопросов, не входящих в функции управления (о ремонте жилья, размера пенсии).

 В общей сложности по различным вопросам на устный прием в управление обратились 548 человек. Это на 11% меньше, чем в III квартале 2023 года (616).

По вопросам социальной помощи и поддержки населения, назначения и выплаты пособий обратились 104 человека. Это на 34% меньше, чем в III квартале 2023 г. (158).

Обращения носили следующий характер:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | III кв. 2024г. | %  | III кв. 2023г. | %  | Соотношение  |
| Консультации по законодательству  | 5 | 4,8 | - | - | + |
| О сроках назначения и выплаты пособий | - | - | 10 | 6,3 | - |
| О порядке оформления и истребования документов | 6 | 5,7 | 89 | 56,3 | -в 14,8 раза |
| О предоставлении мер социальной поддержки  | 45 | 43,2 | 27 | 17,1 | +66,7 |
| Об оказании помощи малоимущим | 47 | 45,1 | 32 | 20,2 | + |
| Прочие | 1 | 0,9 | - | - | +46,8 |

Основной категорией обратившихся были:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Категории | 3 кв. 2024г. | %  | 3 кв. 2023г. | %  |
| Пенсионеры по возрасту | - | - | - | - |
| Пенсионеры по инвалидности | 2 | 1,9 | 2 | 1,2 |
| Получатели пособий | 4 | 3,8 | 13 | 8,2 |
| Многодетные семьи | 61 | 58,6 | 37 | 23,4 |
| Ветераны ВОВ, труженики тыла | 2 | 1,9 | 3 | 1,9 |
| Ветераны боевых действий и семьи погибших в/сл  | 3 | 2,8 | - | - |
| Малоимущие семьи | 6 | 5,7 | 8 | 5,1 |
| Безработные | - | - | 4 | 2,5 |
| Индивидуальные предприниматели | 24 | 23,1 | 89 | 56,3 |
| Прочие  | 2 | 1,9 | 2 | 1,2 |

В III квартале 2024 года по 104(100%) обращениям даны подробные разъяснения, в III квартале 2023 года по 158(100%) обращениям даны подробные разъяснения.

В течение III квартала 2024 года в отдел социально – правовых гарантий и труда на устный прием обратились 150 человек. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений в отдел увеличилось на 10,3% (136) и связано это с увеличением количества обращений по вопросам предоставления мер социальной поддержки (на 55,7%).

Обращения носили следующий характер:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 3 кв. 2024. | %  | 3 кв. 2023г. | %  | соотношение  |
| Консультации по законодательству | 2 | 1,3 | 7 | 5,1 | -в 3,5 раза |
| О выплате денежных компенсаций  | 19 | 12,7 | 48 | 35,3 | -в 2,5 раза |
| Об оформлении и истребовании документов  | 10 | 6,7 | 5 | 3,7 | +в 2 раза |
| О предоставлении мер социальной поддержки  | 109 | 72,7 | 70 | 51,5 | +55,7 |
| О труде | 8 | 5,3 | 2 | 1,5 | +в 4 раза |
| Прочие  | 2 | 1,3 | 4 | 2,9 | -в 2 раза |

Основной категорией обратившихся граждан были:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Категории | 3 кв. 2024г. | %  | 3 кв. 2023г. | % |
| Рабочие, служащие  | 16 | 10,6 | 10 | 7,3 |
| Пенсионеры по возрасту | 2 | 1,3 | 9 | 6,6 |
| Пенсионеры по инвалидности | 62 | 41,3 | 71 | 52,2 |
| Участники ВОВ и их вдовы  | 1 | 0,6 | - | - |
| Члены семей погибших в/сл | 8 | 5,3 | - | - |
| Ветераны труда | 6 | 4,0 | 11 | 8,1 |
| Ветераны боевых действий  | 20 | 13,3 | 3 | 2,2 |
| Многодетные семьи | 4 | 2,6 | - | - |
| Дети войны | 2 | 1,3 | - | - |
| Члены семей участников СВО | 27 | 18,0 | - | - |
| Специалисты по кадрам | - | - | 1 | 0,7 |
| Прочие  | 2 | 1,3 | 31 | 22,7 |

По всем обращениям (100%) даны подробные разъяснения.

В течение III квартала 2024 года в отдел назначения и выплаты субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг на устный прием обратились 294 человека, это на 8,7% меньше, чем в аналогичном периоде 2023 года (322).

По виду все устные обращения были консультациями и носили следующий характер:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 3 кв. 2024г. | %  | 3 кв. 2023г. | %  | соотношение  |
| О выплате денежных компенсаций и субсидий | 283 | 96,3 | 301 | 93,5 | -5,9 |
| Об оформлении и истребовании документов  | 11 | 3,7 | 21 | 6,5 | -47,6 |

Основной категорией обратившихся граждан были:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Категории | 3 кв. 2024г. | %  | 3 кв. 2023г. | %  |
| Рабочие, служащие  | 3 | 1,0 | 5 | 1,6 |
| Пенсионеры по возрасту | 4 | 1,4 | 15 | 4,7 |
| Пенсионеры по инвалидности | 2 | 0,7 | - | - |
| Получатели жилищных субсидий | 284 | 96,6 | 298 | 92,5 |
| Малоимущие семьи | 1 | 0,3 | 4 | 1,2 |
| Прочие  | - | - | - | - |

По всем обращениям даны подробные разъяснения.

Ситуация с обращениями граждан по территориальному признаку сложилась следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование  | III кв. 2024 г  | %  | III кв. 2023г  | %  | Соотношение% |
| 1 | г. Ипатово | 333 | 60,7 | 322 | 52,2 | +3,4 |
| 2 | с. Октябрьское  | 24 | 4,3 | 23 | 3,7 | +4,3 |
| 3 | с. Тахта  | 9 | 1,6 | 17 | 2,7 | -47,1 |
| 4 | с. Первомайское  | 2 | 0,3 | 12 | 1,9 | -в 6 раз |
| 5 | с. Б-Джалга | 18 | 3,2 | 20 | 3,2 | -10 |
| 6 | с. Бурукшун | 8 | 1,4 | 22 | 3,5 | -в 2,7 раза |
| 7 | п. Лесная Дача | 4 | 0,7 | 6 | 0,9 | -33,3 |
| 8 | п. Винодельненский | 9 | 1,6 | 21 | 3,4 | -в 3 раза |
| 9 | а. Барханчак  | 15 | 2,7 | 23 | 3,7 | -34,7 |
| 10 | с. Кевсала | 23 | 4,1 | 22 | 3,5 | +4,5 |
| 11 | п. Совруно  | 37 | 6,7 | 38 | 6,2 | -2,6 |
| 12 | п. Софгородок  | - | - | - | - |  |
| 13 | с. Лиман | 22 | 4,0 | 25 | 4,0 | -12 |
| 14 | п. Красочный | 18 | 3,2 | 32 | 5,2 | -43,7 |
| 15 | с. Добровольное | 3 | 0,5 | 3 | 0,5 |  |
| 16 | п. Большевик | 12 | 2,1 | 17 | 2,7 | -29,4 |
| 17 | с. Золотаревка | 11 | 2,0- | 12 | 1,9 | -8,3 |
| 18 | а. Ю.Кулакский | - | - | - | - |  |
| 19 | с. Красная Поляна | - | - | - | - |  |
| 20 | с. Родники | - | - | - | - |  |
| 21 | с. Софиевское | - | - | - | - |  |
| 22 | прочие | - | - | 1 | 0,1 | - |
| ИТОГО | 548 |  | 616 |  |  |

Анализ показывает, что большой процент обращений на устный приём дают жители г. Ипатово, п. Советское Руно, с. Октябрьское, с. Лиман, с. Кевсала.

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 III кв. 2024 года опубликованы 3 статьи, 25 информаций помещены на сайт администрации Ипатовского муниципального округа Ставропольского края, 36 – в социальные сети (в III кв. 2023 года – опубликована 1 статья, 33 информации помещены на сайт администрации Ипатовского муниципального округа Ставропольского края, 3 – в социальные сети).

Начальник управления труда и

социальной защиты населения

администрации Ипатовского

муниципального округа

Ставропольского края О.В. Вильгоцкая

Калашникова О. В.