Анализ

работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан, поступивших в управление

труда и социальной защиты населения администрации Ипатовского муниципального округа

Ставропольского края в IV квартале 2024 года.

В IV квартале 2024 года в управление труда и социальной защиты населения поступило 14 письменных обращений граждан. Столько же их было в IV квартале 2023 года (14).

Из общего числа письменных обращений, поступивших в управление, граждане поднимали вопросы, касающиеся компетенции отделов: 4 квартал 2024г. 4 квартал 2023г.

социальной помощи и поддержки населения 2(14,2%); 6(42,8%);

социально-правовых гарантий и труда 6(42,8%) -

назначения и выплаты субсидий на оплату ЖКУ 5(35,7%) 8(57,1)

иные направления 1(7,1%) -

В отдел социальной помощи и поддержки населения в IV квартале 2024 года поступило 2 обращения, это в 3 раза меньше, чем в аналогичном периоде 2023 года (6).

По виду поступившие обращения носили следующую форму:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма заявления | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Заявления | 2 | 100 | 6 | 100 |
| 2 | Жалобы | - | - | - | - |

Обратившиеся относились к категории:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Категория обратившихся | 4кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Многодетные семьи | 2 | 100 | 2 | 33,3 |
| 2 | Члены семей участников СВО | - | - | 1 | 16,6 |
| 3 | Безработные | - | - | 1 | 16,6 |
| 4 | Пенсионеры по инвалидности | - | - | 1 | 16,6 |
| 5 | Прочие | - | - | 1 | 16,6 |

Заявления поступили:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма направления заявления | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Через АИМО СК | 2 | 100 | 5 | 83,3 |
| 2 | Лично | - | - | 1 | 16,6 |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Обращения адресованы | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Президенту РФ | 2 | 100 | 2 | 40 |
| 2 | Губернатору СК | - | - | 2 | 40 |
| 3 | Главе ИМО СК | - | - | 1 | 20 |

Обращения касались вопросов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Содержание вопросов | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Предоставление МСП членам семей участников СВО | - | - | 1 | 16,6 |
| 2 | Оказания ГСП на основании социального контракта | - | - | 2 | 33,3 |
| 3 | Предоставление МСП многодетным | 2 | 100 | 2 | 33,3 |
| 4 | Не входят в компетенцию управления | - | - | 1 | 16,6 |

В отдел социально-правовых гарантий и труда в IV квартале 2024 года поступило 6 обращений, в IV квартале 2023 года в этот отдел обращения не поступали.

По виду поступившие обращения носили следующую форму:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Заявления | 6 | 100 | - | - |
| 2 | Жалобы | - | - | - | - |

Обращения касались вопросов:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Предоставление МСП членам семей участников СВО | 4 | 66,7 | - | - |
| 2 | Не входят в компетенцию управления | 2 | 33,3 | - | - |

Категории обратившихся по указанным вопросам были:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 4 кв. 2024 г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Инвалиды, дети-инвалиды | 2 | 33,3 | - | - |
| 2 | Члены семей участников СВО | 4 | 66,7 | - | - |
| 3 | Прочие | - | - | - | - |

Заявления поступили:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма направления заявления | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Через АИМО СК | 6 | 100 | - | - |
| 2 | Лично | - | - | - | - |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Президенту РФ | 4 | 66,7 | - | - |
| 2 | Губернатору СК | 1 | 16,6 | - | - |
| 3 | Главе ИМО СК | 1 | 16,6 | - | - |

В отдел назначения и выплаты жилищных субсидий в IV квартале 2024 года поступило на рассмотрение 5 обращений. В IV квартале 2023 года обращений было на 37,5 % больше (8).

По виду поступившие обращения носили следующую форму:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Заявления | 5 | 100 | 8 | 100 |
| 2 | Жалобы | - | - | - | - |

Обращения касались вопросов:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Об оказании материальной помощи | 1 | 20 | 1 | 12,5 |
| 2 | О получении награды «За сохранение семейных ценностей» | 2 | 40 | - | - |
| 3 | Об отказе в назначении субсидии | - | - | 1 | 12,5 |
| 4 | О предоставлении МСП участникам СВО | 1 | 20 | 5 | 62,5 |
| 5 | Не входят в компетенцию управления | 1 | 20 | 1 | 12,5 |

Категории обратившихся по указанным вопросам были:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 4 кв. 2024 г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Пенсионеры по возрасту | 1 | 20 | 1 | 12,5 |
| 2 | Безработные | 1 | 20 | - | - |
| 3 | Члены семей участников СВО | 2 | 40 | 7 | 87,5 |
| 4 | Прочие | 1 | 20 | - | - |

Заявления поступили:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Форма направления заявления | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Через АИМО СК | 5 | 100 | 8 | 100 |
| 2 | Лично | - | - | - | - |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Президенту РФ | 1 | 20 | 5 | 62,5 |
| 2 | Губернатору СК | 3 | 60 | 2 | 25 |
| 3 | Главе ИМО СК | - | - | - | - |
| 4. | МТСЗН СК | 1 | 20 | - | - |
| 5 | МФЦ СК | - | - | 1 | 12,5 |

В 4 квартале 2024 года поступило 1 обращение в отдел социальных выплат, бухгалтерского учета и отчетности от члена многодетной семьи по вопросу получения удостоверения многодетной семьи. Обращение поступило через администрацию ИМО СК и было адресовано в адрес Президента РФ. В 4 квартале 2023 года, обращения по иным направлениям в управление не поступали.

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», а именно от 2 до 30 дней.

Количество удовлетворенных обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Причина удовлетворения обращений | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Устранение нарушения в реестре земельных участков | - | - | 1 | 7,1 |
| 2 | Помощь в оформлении документов и приобретение строительных материалов | 1 | 7,1 | - | - |

С выходом на место или путем личной встречи были рассмотрены

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| 1 | Количество обращений | 8 | 57,1 | 10 | 71,4 |

В 4 квартале 2024 г. по всем обращениям даны разъяснения, в 4 квартале 2023 года 1(7,1%) обращение направлено по принадлежности.

В 4 квартале 2024 года было 1 повторное обращение от члена семьи участника СВО, касалось оно вопроса предоставления мер социальной поддержки. С одним вопросом заявитель обратился в разные инстанции. В 4 квартале 2023 года было 1 повторное обращение от многодетной семьи по вопросу предоставления МСП многодетным.

Обоснованных обращений не было, как и в 4 квартале 2023 года.

На устный прием в IV квартале 2024 года в управление обратились 602 человека. Это на 3% меньше, чем в IV квартале 2023 года (621).

По вопросам социальной помощи и поддержки населения обратились 95 человек. Это на 5% меньше, чем в IV квартале 2023 г. (100) и связано это с уменьшением количества обращений по вопросам оказания помощи малоимущим.

Обращения носили следующий характер:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % | Соотношение |
| Консультации по законодательству | 1 | 1,0 | - | - | + |
| О назначении денежных выплат | 42 | 44,2 | 40 | 40 | +5 |
| О порядке оформления и истребования документов | 5 | 5,2 | 8 | 8 | -37,5 |
| О предоставлении мер социальной поддержки | 33 | 34,7 | 15 | 15 | + в 2,2 раза |
| Об оказании помощи малоимущим | 13 | 13,6 | 37 | 37 | - в 2,8 раза |
| Прочие | 1 | 1,0 | - | - | + |

Основной категорией обратившихся были:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Категории | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| Пенсионеры по инвалидности, матери детей-инвалидов | 2 | 2,1 | - | - |
| Получатели пособий | 3 | 3,1 | 14 | 14 |
| Многодетные семьи | 27 | 28,4 | 14 | 14 |
| Труженики тыла | 1 | 1,0 | - | - |
| Ветераны ВОВ | 1 | 1,0 | - | - |
| Малоимущие семьи | 18 | 18,9 | 26 | 26 |
| Индивидуальные предприниматели | 34 | 35,7 | 45 | 45 |
| Члены семей участников СВО | 4 | 4,2 | 1 | 1 |
| Прочие | 5 | 5,2 | - | - |

В IV квартале 2024 года по 95(100%) обращениям даны подробные разъяснения, в IV квартале 2023 года даны подробные разъяснения по 100(100%) обращениям.

В течение 4 квартала 2024 года в отдел социально - правовых гарантий и труда на устный прием обратился 181 человек, это на 13,8% больше, чем в аналогичном периоде прошлого года (159) и связано с увеличением количества обращений по вопросам предоставления мер социальной поддержки (42,5%).

Обращения носили следующий характер:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % | соотношение |
| Консультации по законодательству | 4 | 2,2 | 9 | 5,7 | -в 2,2 раза |
| О выплате денежных компенсаций | 29 | 16,1 | 38 | 23,9 | -23,6 |
| Об оформлении и истребовании документов | 8 | 4,4 | 8 | 5 |  |
| О предоставлении мер социальной поддержки | 134 | 74,0 | 94 | 59,1 | +42,5 |
| О труде | 6 | 3,3 | 2 | 1,3 | +в 3 раза |
| Прочие | - | - | 8 | 5 | - |

Основной категорией обратившихся граждан были:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Категории | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| Рабочие, служащие | 14 | 7,7 | 10 | 6,3 |
| Пенсионеры по возрасту | 5 | 2,7 | 12 | 7,5 |
| Пенсионеры по инвалидности, матери детей-инвалидов | 95 | 52,4 | 86 | 54,1 |
| Члены семей участников СВО | 19 | 10,5 | - | - |
| Ветераны труда | 1 | 0,5 | 6 | 3,7 |
| Ветераны боевых действий | 27 | 14,9 | 14 | 8,8 |
| Многодетные семьи | 1 | 0,5 | - | - |
| Социальные работники | 2 | 1,1 | - | - |
| Члены семей погибших военнослужащих | 14 | 7,7 | 8 | 5 |
| Малоимущие семьи | 1 | 0,5 | - | - |
| Прочие | 2 | 1,1 | 23 | 14,4 |

По всем обращениям (100%) даны подробные разъяснения.

В течение 4 квартала 2024 года в отдел назначения и выплаты субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг на устный прием обратились 326 человек, это на 9,9% меньше, чем в аналогичном периоде прошлого года (362).

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % | соотношение |
| О выплате денежных компенсаций и субсидий | 307 | 94,2 | 353 | 97,5 | -13 |
| Об оформлении и истребовании документов | 19 | 5,8 | 9 | 2,5 | -в 2,1 раза |

Основной категорией обратившихся граждан были:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Категории | 4 кв. 2024г. | % | 4 кв. 2023г. | % |
| Рабочие, служащие | 2 | 0,6 | 1 | 0,3 |
| Пенсионеры по возрасту | 3 | 0,9 | 3 | 0,8 |
| Пенсионеры по инвалидности, матери детей-инвалидов | 7 | 2,2 | 5 | 1,3 |
| Получатели жилищных субсидий | 312 | 95,7 | 343 | 94,8 |
| Получатели пособий на детей | 2 | 0,6 | 1 | 0,3 |
| Многодетные семьи | - | - | 3 | 0,8 |
| Члены малоимущих семей | - | - | 6 | 1,6 |
| Прочие | - | - | - | - |

По всем обращениям даны подробные разъяснения.

Ситуация с обращениями граждан по территориальному признаку сложилась следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование территории | IV кв. 2024г | % от общ. кол-ва | IV кв. 2023г | % от общ. кол-ва |
| 1 | г. Ипатово | 360 | 59,8 | 350 | 56,4 |
| 2 | с. Октябрьское | 25 | 4,1 | 27 | 4,3 |
| 3 | с. Тахта | 12 | 1,9 | 18 | 2,9 |
| 4 | с. Первомайское | 7 | 1,1 | 10 | 1,6 |
| 5 | с. Б-Джалга | 9 | 1,4 | 21 | 3,4 |
| 6 | с. Бурукшун | 34 | 5,6 | 15 | 2,4 |
| 7 | п. Лесная Дача | 3 | 0,4 | 12 | 1,9 |
| 8 | п. Винодельненский | 14 | 2,3 | 17 | 2,7 |
| 9 | а. Барханчак | 20 | 3,3 | 7 | 1,1 |
| 10 | с. Кевсала | 30 | 4,9 | 24 | 3,8 |
| 11 | п. Совруно | 27 | 4,4 | 41 | 6,6 |
| 12 | п. Софгородок | 1 | 0,1 | - | - |
| 13 | с. Лиман | 20 | 3,3 | 19 | 3,1 |
| 14 | п. Красочный | 14 | 2,3 | 25 | 4,0 |
| 15 | с. Добровольное | 3 | 0,4 | 4 | 0,6 |
| 16 | п. Большевик | 19 | 3,1 | 19 | 3,1 |
| 17 | с. Золотаревка | 4 | 0,6 | 11 | 1,7 |
| 18 | прочие | - | - | 1 | 0,1 |
| ИТОГО | | 602 |  | 621 |  |

Анализ показывает, что обращаются на устный приём в основном жители г. Ипатово, с. Октябрьское, с. Бурукшун, п. Советское Руно, 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 законом социальных гарантий в течение квартала опубликованы 3 статьи, 24 информации помещены на сайте АИМО СК, 44 - в социальных сетях (в 4 квартале 2023 года 28 информаций помещены на сайте АИМО СК, 5 - в социальных сетях).

Начальник управления труда и социальной

защиты населения администрации

Ипатовского муниципального

округа Ставропольского края О.В. Вильгоцкая

О. В. Калашникова