Анализ

письменных и устных обращений граждан, поступивших в управление

труда и социальной зашиты населения администрации Ипатовского муниципального округа

Ставропольского края в 2024 году

**I. Обращения граждан**

В 2024 году в управление труда и социальной защиты населения (далее – управление) поступило 59 письменных обращений граждан. По сравнению с 2023 годом их количество уменьшилось на 14,4%, в 2023 году обращений было 69.

 Непосредственно в управление поступило 3 обращения, из администрации Ипатовского муниципального округа Ставропольского края – 55.

Информация об источниках поступления обращений граждан в управление представлена в Таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2024 г. | % от общего кол-ва | 2023 г. | % от общего кол-ва | разница  |
| Непосредственно от авторов | 3 | 5,1 | 8 | 11,5 | -в 2 раза |
| Через министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края | - | - | - | - |  |
| Через администрацию ИМО СК | 55 | 93,2 | 57 | 82,6 | -3,5 |
| Через администрацию г. Ставрополя | - | - | 1 | 1,4 | - |
| Через КТСЗН г. Ставрополя | - | - | 3 | 4,3 | - |
| От депутата Думы ИМО СК | 1 | 1,7 |  |  | + |
| Итого: | 59 | 100 | 69 | 100 |  |

Из 55 обращений, поступивших через администрацию Ипатовского муниципального округа Ставропольского края, 25(45,4%) были адресованы Президенту Российской Федерации, 20(36,3%) – Губернатору Ставропольского края, 7(12,7%) – главе Ипатовского муниципального округа Ставропольского края, 2(3,6%) - в адрес министерств СК, 1(1,8%) поступило от Депутата ГД РФ.

Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения | 2024 г. | % от общего кол-ва | 2023 г. | % от общего кол-ва | разница  |
| К Президенту РФ | 25 | 45,4 | 20 | 35,1 | +25 |
| К Губернатору СК | 20 | 36,3 | 21 | 36,8 | -4,7 |
| В министерства РФ и СК | 2 | 3,6 | 1 | 1,7 | +в 2 раза |
| К главе муниципального округа | 7 | 12,7 | 11 | 19,3 | -36,3 |
| К депутату ГД РФ  | 1 | 1,8 | 1 | 1,7 |  |
| В СФР РФ | - | - | 1 | 1,7 | - |
| В МФЦ СК | - | - | 1 | 1,7 | - |
| КТСЗН г. Ставрополя | - | - | 1 | 1,7 | - |
| Всего | 55 |  | 57 |  |  |

Из таблицы видно, что в истекшем периоде наблюдается увеличение количества обращений граждан к Президенту РФ, к Губернатору Ставропольского края и главе Ипатовского муниципального округа Ставропольского края количество обращений уменьшилось.

Количество обращений граждан, поступивших в управление в 2024 году, взятых на контроль Губернатором СК, Правительством РФ и СК, министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края отражено в Таблице 3. Отмечается увеличение количества контрольных документов.

Таблица 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обращения граждан | 2024 г. | 2023 г. |
| Общее количество обращений | 59 | 69 |
| Количество обращений, взятых на контроль в ПСК | 19 | 19 |
| Количество обращений, взятых на контроль в МТСЗН СК | - | - |
| Количество обращений, взятых на контроль депутатом ГД РФ | 1 | - |
| Количество обращений, взятых на контроль в Думе Ипатовского муниципального округа  | 1 | - |
| % обращений, взятых на контроль от общего количества поступивших обращений | 35,6 | 27,5 |

В 2024 году было 13 повторных обращений (10 – от многодетных семей, 2 - от прочих категорий граждан, 1 – от члена семьи участника СВО). Касались они вопросов: признания семьи малоимущей и предоставлении мер социальной поддержки – 9, об оказании материальной помощи – 2, об оказании ГСП на основании социального контракта – 1, предоставления мер социальной поддержки семьям участников СВО – 1.

В 2023 году было 14 повторных обращений (5 – от многодетных семей, 3 – от малоимущих семей, 5 – от получателей пособий, 1 – от смей участников СВО). Обращения касались вопросов, как не относящихся к функциям управления (о получении выплат участникам СВО), так и входящих в функции управления (предоставлении справки о признании семьи малоимущей, предоставлении мер социальной поддержки многодетным семьям).

В отчетном периоде анонимных письменных обращений, как и в 2023 году, не поступало.

В 2024 году, как и в 2023 году, коллективных обращений не поступало.

**II. Поступление писем граждан в управление по территориям муниципального округа**

Наибольшее количество обращений в отчетном периоде получено от жителей г. Ипатово (16), в 2023 году – 19. Сравнительная характеристика обращений граждан, поступивших в управление по территориям, отражена в Таблице 4.

 Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Территории муниципального округа | 2024 г | % | 2023г | % | Соотношение |
| 1 | г. Ипатово | 16 | 27,1 | 19 | 27,5 | -15,7 |
| 2 | с.Октябрьское | 2 | 3,3 | 9 | 13,0 | - в 4,5 раза |
| 3 | с.Тахта | 1 | 1,6 | 9 | 13,0 | - в 9 раз |
| 4 | с.Первомайское | - | - | 2 | 2,9 | - |
| 5 | с. Б-Джалга | 10 | 16,9 | 1 | 1,4 | + в 10 раз |
| 6 | с. Бурукшун | 6 | 10,1 | 1 | 1,4 | + в 6 раз |
| 7 | п.Лесная Дача | - | - | - | - |  |
| 8 | п. Винодельненский | - | - | 1 | 1,4 | - |
| 9 | а. Барханчак | 1 | 1,6 | - | - | + |
| 10 | с. Кевсала | 2 | 3,3 | 3 | 4,3 | -33,3 |
| 11 | п. Совруно | 2 | 3,3 | 1 | 1,4 | + в 2 раза |
| 12 | п. Софгородок | 1 | 1,6 | 1 | 1,4 |  |
| 13 | с.Лиман | 4 | 6,7 | - | - | + |
| 14 | п.Красочный | 3 | 5,1 | 5 | 7,2 | -40 |
| 15 | с.Добровольное | - | - | - | - |  |
| 16 | п.Большевик | 1 | 1,6 | 2 | 2,9 | - в 2 раза |
| 17 | с. Золотаревка | - | - | - | - |  |
| 18 | п. Новоандреевский | - | - | - | - |  |
| 19 | с.Красная Поляна | 2 | 3,3 | - | - | + |
| 20 | п.Софиевский | - | - | 3 | 4,3 | - |
| 21 | п. Залесный | 1 | 1,6 | 2 | 2,9 | - в 2 раза |
| 22 | п.Правокугультинский | 1 | 1,6 | 2 | 2,9 | - в 2 раза |
| 23 | п.Родники | 1 | 1,6 | - | - | + |
| 24 | Прочие | 5 | 8,4 | 8 | 11,5 | -37,5 |
| 25 | Всего  | 59 |  | 69 |  |  |
|  | В т.ч. в электронном виде | 26 | 44,1 | 7 | 10,1 | + в 3,7 раза |

Снизилось количество обращений, поступивших от жителей г. Ипатово, с. Октябрьское, с. Тахта, п. Большевик.

Увеличение числа обращений по сравнению с прошлым годом наблюдается от жителей с. Б.Джалга, с. Лиман, с. Красная Поляна, с. Бурукшун.

Увеличилось в 3,7 раза число обращений граждан, поступивших в электронном виде.

**III. Социальное положение обратившихся граждан**

Принадлежность к определенным социально-демографическим группам установлена в отношении авторов 6 обращений (10,1%), среди них 50% пенсионеров, 16,6% безработных граждан, 16,6% – рабочих и служащих, 16,6% беженцев с территории Украины. Таблица 5

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальное положение граждан | 2024 г. | % от общего кол-ва | 2023 г. | % от общего кол-ва |
| Пенсионеры  | 3 | 50 | 19 | 79,2 |
| Рабочие и служащие | 1 | 16,6 | 1 | 4,2 |
| Безработные граждане | 1 | 16,6 | 1 | 4,2 |
| Беженцы с территории Украины | 1 | 16,6 | 3 | 12,5 |

**IV. Льготный состав заявителей**

Численность граждан, относящихся к льготным категориям и обратившихся в отчетном периоде за разъяснениями по интересующим их вопросам, на фоне общего уменьшения количества обращений, уменьшилась по сравнению с прошлым годом на 20,6% и составила 50 человек или 84,7% (в прошлом году – 63 или 91,3%). Сравнительный анализ показывает, что увеличилось количество обращений от членов семей участников СВО и многодетных семей. Вместе с тем уменьшилось количество обращений от всех других льготных категорий граждан.

Таблица 6

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальное положение граждан | 2024 г. | % от общего кол-ва | 2023 г. | % от общего кол-ва | Разница |
| Пенсионеры по возрасту | 1 | 1,6 | 9 | 13,0 | - в 9 раз |
| Малообеспеченные граждане | 1 | 1,6 | 4 | 5,7 | - в 4 раза |
| Многодетные родители | 21 | 35,5 | 11 | 15,9 | +90,9 |
| Инвалиды общего заболевания, матери детей-инвалидов | 2 | 3,3 | 10 | 14,5 | - в 5 раз |
| Получатели пособий | - | - | 9 | 13,0 | - |
| Члены семей участников СВО | 25 | 42,3 | 20 | 28,9 | +25 |
| Всего обращений от льготных категорий граждан | 50 | 84,7 | 63 | 91,3 | -20,6 |
| Всего обращений граждан  | 59 |  | 69 |  |  |

**V. Содержание обращений граждан (типология вопросов)**

Таблица 7

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2024 г. | % от общего кол-ва | 2023 г. | % от общего кол-ва | разница |
| О назначении и выплате пособий, компенсаций, других денежных средств | - | - | 3 | 4,3 | - |
| Об оформлении документов на медаль «Материнская слава» и «За сохранение семейных ценностей» | 3 | 5,1 | - | - | + |
| Об оформлении удостоверения многодетной семье | 1 | 1,6 | - | - | + |
| О предоставлении мер социальной поддержки многодетным семьям | 7 | 11,8 | 5 | 7,2 | +40 |
| О предоставлении мер социальной поддержки членам семей участников СВО | 20 | 33,8 | 13 | 18,8 | +53,8 |
| Об оказании ГСП | 2 | 3,3 | - | - | + |
| О предоставлении мер социальной поддержки инвалидам (детям-инвалидам) | - | - | 2 | 2,8 | - |
| Об оказании помощи малоимущим | 6 | 10,1 | 17 | 27,6 | -64,7 |
| О присвоении звания Ветеран труда | - | - | 1 | 1,4 | - |
| Об отказе в назначении мер социальной поддержки | - | - | 3 | 4,3 | - |
| О признании семьи малоимущей | 12 | 20,3 | 9 | 13,0 | +33,3 |
| Не входящие в функции управления | 8 | 13,5 | 16 | 23,1 | -в 2 раза |
| Итого: | 59 |  | 69 |  |  |

На фоне снижения общего количества обращений, поступивших в 2024 году, по сравнению с отчетным периодом 2023 года, также наблюдается уменьшение числа вопросов по основным тематическим группам.

Так, уменьшилось число вопросов об отказе в назначении мер социальной поддержки (с 3 до 0), о предоставлении мер социальной поддержки инвалидам и детям - инвалидам (с 2 до 0), с 1 до 0 снизилось число вопросов о присвоении звания «Ветеран труда», на 64,7% (с 17 до 6) уменьшилось количество обращений по вопросам оказании помощи малоимущим.

При этом на 40 % увеличилось количество обращений по вопросам о предоставлении мер социальной поддержки многодетным семьям (с 5 до 7), на 53,8% увеличилось количество обращений по вопросам предоставления мер социальной поддержки членам семей участников СВО (с 13 до 20), на 33,3% выросло количество обращений по вопросам признания семьи малоимущей (с 9 до 12), увеличилось число вопросов об оформлении документов на медаль Материнская слава и За сохранение семейных ценностей (с 0 до 3) и с 0 до 1 выросло число вопросов об оформлении удостоверения многодетной семье, с 0 до 2 – об оказании государственной социальной помощи.

Кроме того, регулярно в управление поступают обращения, не относящиеся к функциям управления. Процент от общего количества обращений снизился по сравнению с прошлым годом и составил 13,5 или 8 обращений (оказание помощи в проведении ремонта жилого помещения или приобретение жилья, получение работы, лечение детей, перерасчета размера пенсии и др.).

**VI. Обращения граждан в разрезе отделов**

В целях подготовки более качественного и полного ответа заявителю отдельные обращения рассматривались совместно несколькими отделами в соответствии с резолюцией начальника управления или заместителя начальника управления.

Анализ числа поступивших обращений с разбивкой по отделам представлен в Таблице 8.

Таблица 8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование отдела | Поступило писем | Устный приём граждан  |
| 2024 г. |  2023 г.  |
| 2024г. | 2023г |
|  | Отдел социальной помощи и поддержки населения  | 31 | 38 | 417 | 600 |
| 1.
 | Отдел социально-правовых гарантий и труда  | 10 | 13 | 618 | 595 |
|  | Отдел назначения и выплаты субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг  | 17 | 18 | 1080 | 1388 |
|  | Вне отделов | 1 | - | - | - |
|  | ВСЕГО: | 59 | 69 | 2115 | 2583 |

Все поступившие обращения рассмотрены в установленные законом сроки, даны ответы консультативно-разъяснительного характера или рекомендации о дальнейших действиях заявителя. Обращения рассмотрены в срок от 1 до 30 дней.

В рамках реализации прав граждан на личное обращение в управлении регулярно проводится приём граждан начальником управления и его заместителем, начальниками и специалистами отделов. Начальником и заместителем начальника управления в 2024 году принято 10 человек. Все обратившиеся граждане получили квалифицированную помощь или разъяснения по интересующим их вопросам.

**VII. Результат рассмотрения письменных обращений**

Таблица 9

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2024 г. | % от общ. кол-ва | 2023 г. | % от общ. кол-ва | Разница |
| Удовлетворено | 3 | 5,1 | 7 | 10,1 | -в 2,3 раза |
| Разъяснено | 56 | 94,9 | 60 | 86,9 | -6,7 |
| Направлено по принадлежности | 1 | 1,7 | 2 | 2,9 | - в 2 раза |
| Рассмотрены с выходом на место или в ходе телефонного звонка | 33 | 55,9 | 42 | 60,8 | -21,4 |
|  | 59 |  | 69 |  |  |

В результате рассмотрения обращений заявителям:

- 1– помощь в оформлении документов и строительных материалов,

- 1 – предоставлена дополнительная денежная выплата из местного бюджета,

- 1- получение ГСП.

**VIII. Устные обращения граждан**

На устный прием в 2024 году в управление обратились 2115 человек, это на 18,1% меньше, чем в 2023 году (2583). Обращения носили следующий характер:

 Таблица 10

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2024 г. | % от общ. кол-ва | 2023 г. | % от общ. кол-ва | Разница |
| Консультации по законодательству | 83 | 3,9 | 87 | 3,3 | - 4,5 |
| О сроках назначения и выплаты пособий, компенсаций и других денежных выплат | 1198 | 56,6 | 1633 | 63,2 | -26,6 |
| По вопросу оказания помощи малоимущим | 108 | 5,1 | 154 | 5,9 | - 29,8 |
| По вопросам предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан | 543 | 25,6 | 437 | 16,9 | +24,2 |
| По вопросу оформления и истребования документов | 162 | 7,6 | 245 | 9,4 | - 33,8 |
| По вопросу охраны труда | 17 | 0,8 | 11 | 0,4 | +54,5 |
| Прочие | 4 | 0,1 | 16 | 0,6 | - в 4 раза |
| Итого: | 2115 |  | 2583 |  |  |

Основной категорией обратившихся были получатели пособий и компенсаций, пенсионеры по возрасту, инвалиды, а также малоимущие и многодетные семьи.

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

 Таблица 11

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Населенные пункты муниципального округа | 2024 г | % | 2023г | % | Соотношение% |
| 1 | г. Ипатово | 1225 | 57,9 | 1411 | 54,6 | -13,1 |
| 2 | с.Октябрьское | 97 | 4,6 | 113 | 4,3 | -14,1 |
| 3 | с.Тахта | 57 | 2,7 | 76 | 2,9 | -25 |
| 4 | с.Первомайское | 23 | 1,1 | 42 | 1,6 | -45,2 |
| 5 | с. Б-Джалга | 56 | 2,6 | 87 | 3,3 | -35,6 |
| 6 | с. Бурукшун | 76 | 3,5 | 63 | 2,4 | +20,6 |
| 7 | п.Лесная Дача | 19 | 0,8 | 38 | 1,4 | - в 2 раза |
| 8 | п. Винодельненский | 41 | 1,9 | 59 | 2,2 | -30,5 |
| 9 | а. Барханчак | 73 | 3,4 | 68 | 2,6 | +7,3 |
| 10 | с. Кевсала | 86 | 4,1 | 107 | 4,1 | -19,6 |
| 11 | п. Совруно | 107 | 5,1 | 175 | 6,7 | -38,8 |
| 12 | п. Софгородок | 2 | 0,09 | 6 | 0,2 | - в 3 раза |
| 13 | с.Лиман | 72 | 3,4 | 90 | 3,4 | -20 |
| 14 | п.Красочный | 72 | 3,4 | 107 | 4,1 | -32,7 |
| 15 | с.Добровольное | 17 | 0,8 | 22 | 0,8 | -22,7 |
| 16 | п.Большевик | 60 | 2,8 | 67 | 2,5 | -10,4 |
| 17 | с. Золотаревка | 27 | 1,2 | 45 | 1,7 | -40 |
| 18 | а.Ю.Кулакский | - | - | 4 | 0,2 | - |
| 19 | с. Кр. Поляна | - | - | - | - |  |
| 20 | с. Родники | - | - | - | - |  |
| 21 | с.Софиевское | 1 | 0,04 | - | - | + |
| 22 | Прочие | 4 | 0,1 | 3 | 0,1 | +33,3 |
|  | Итого: | 2115 |  | 2583 |  |  |

Основная часть обращений поступила от жителей г.Ипатово, с. Октябрьское, п. Красочный, с. Кевсала, п. Советское Руно, с. Лиман.

В 2024 году по 2115(100%) обращениям даны подробные разъяснения, в 2023 году по 2583(100%) обращениям даны подробные разъяснения.

В том числе по отделам.

В 2024 году в отдел социальной помощи и поддержки населения поступило 417 устных обращений. Это на 30,5% меньше, чем в 2023 году (600) и связано с уменьшением количества обращений по вопросам назначения и выплаты пособий (в 4,3 раза), оформления и истребования документов (43,9%).

Обращения носили следующий характер:

 Таблица 12

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2024 г. | % от общ. кол-ва | 2023 г. | % от общ. кол-ва | Разница**%** |
| Консультации по законодательству | 67 | 16,1 | 34 | 5,6 | + 97 |
| О сроках назначения и выплаты пособий | 42 | 10,1 | 183 | 30,5 | -в 4,3 раза |
| По вопросам предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан | 119 | 28,5 | 128 | 21,3 | - 7 |
| По вопросу оформления и истребования документов | 79 | 18,9 | 141 | 23,5 | -43,9 |
| Об оказании помощи малоимущим | 108 | 25,8 | 114 | 19 | -5,2 |
| Прочие | 2 | 0,5 | - | - | + |
| Итого: | 417 |  | 600 |  |  |

В 2024 году по 417(100%) обращениям даны подробные разъяснения, в 2023 году по 600(100%) обращениям даны разъяснения.

В отдел социально-правовых гарантий и труда на устный прием в 2024 году обратилось 618 человек, это на 3,8% больше, чем в прошлом году (595) и связано с увеличением количества обращений по вопросам предоставления мер социальной поддержки (37,2%), оформления документов (27,3%), труда (54,5%).

Обращения носили следующий характер:

 Таблица 13

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2024 г. | % от общ. кол-ва | 2023 г. | % от общ. кол-ва | Разница % |
| Консультации по законодательству | 16 | 2,5 | 53 | 8,9 | -в 3,3 раза |
| О выплате денежных компенсаций | 131 | 21,2 | 144 | 24,2 | -9 |
| По оформлению документов | 28 | 4,5 | 22 | 3,6 | +27,3 |
| Предоставление мер социальной поддержки | 424 | 68,6 | 309 | 51,9 | +37,2 |
| Об оказании помощи малоимущим | - | - | 40 | 6,7 | - |
| По вопросам труда | 17 | 2,7 | 11 | 1,8 | +54,5 |
| Прочие | 2 | 0,3 | 16 | 2,6 | -в 8 раз |
| Итого | 618 |  | 595 |  |  |

По всем обращениям (100%) даны подробные разъяснения.

В 2024 году в отдел назначения и выплаты субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг на устный прием обратились 1080 человек, это на 22,2% меньше, чем в 2023 году (1388).

Обращения носили следующий характер:

 Таблица 14

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2024 г. | % от общ. кол-ва | 2023 г. | % от общ. кол-ва | Разница % |
| О выплате денежных компенсаций | 1025 | 94,7 | 1306 | 94,1 | -21,5 |
| По вопросу оформления документов | 55 | 5,1 | 82 | 5,9 | - 32,9 |
| Итого: | 1080 |  | 1388 |  |  |

По всем обращениям даны подробные разъяснения.

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

В целях разъяснения положений действующего законодательства, оказания помощи гражданам в использовании предусмотренных для них социальных гарантий, в течение 2024 года опубликованы 9 статей, 108 информаций помещены на сайт администрации Ипатовского муниципального округа Ставропольского края, 145 – в социальные сети (в 2023 году опубликованы 9 статей, 124 информации помещены на сайт администрации Ипатовского муниципального округа Ставропольского края, 29 – в социальные сети).

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

 О. В. Калашникова