

Аналитическая записка
Департамента социальной защиты населения кемеровской области «Об
итогах работы с обращениями граждан в 2012 году»

В 2012 году работа с обращениями граждан продолжалась в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации», распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 18.02.2009 №152-р «О повышении результативности рассмотрения обращений граждан в органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления», административным регламентом исполнения государственной функции «Рассмотрение обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области», письмами и рекомендациями управления по работе с обращениями граждан Администрации области.

Для оказания информационной помощи населению использовались средства массовой информации. Состоялись записи телепередач о предоставлении льгот на жилищно-коммунальные услуги, вопросах материнского капитала, об оказании помощи участникам Великой Отечественной войны и др. Руководители, сотрудники департамента выступали с разъяснениями действующего законодательства, отвечали на вопросы корреспондентов и звонки кузбассовцев. В газетах «Комсомольская правда», «Кузбасс», «Земляки», «Инвалид», «Томь» и др. опубликованы пресс-релизы, статьи о новых мерах социальной поддержки, о внесении изменений в действующее законодательство. Подготовлены методические материалы, информационные сборники, брошюры для разъяснения регионального законодательства.

Для повышения информированности населения регулярно размещается и обновляется информация о деятельности департамента на «интернет-сайте» Администрации Кемеровской области, сайте департамента.

Положительный результат дает и разъяснительная работа, проводимая муниципальными органами социальной защиты населения. Для выездов в отдаленные населенные пункты области используется информационно-справочные пункты «Мобильная социальная помощь».

В общественной приемной департамента принято 436 человек из разных городов и районов области. Руководителями и специалистами департамента проведены выездные приемы в 34 населенном пункте области (городах А-Судженске, Березовский, Калтане, Кемерово, Междуреченске, Новокузнецке, Тайга, Юрге, Осинники, Мыски, Таштаголе, районах Новокузнецком, Топкинском, Чебулинском, Мариинском, Тяжинском, Беловском и др.), принято 868 человек, по «прямой линии» в департамент позвонило 52 человека, из них 20 обращений поставлено на контроль; каждый вторник личный прием проводил начальник департамента.

В 2012 году департаментом социальной защиты населения Кемеровской области рассмотрено 8013 обращений граждан, что на 436 обращений меньше, чем в 2011 году. Число письменных обращений увеличилось на 944, устных – по сравнению с 2011 годом сократилось на 285 обращений. На контроль поставлена 18,9% обращений (1513). С выездом на место рассмотрено 972 обращения (12,1%).

Основные вопросы, с которыми обратились заявители в департамент в 2012 году являются:

Оказание различных видов помощи – 1849;

Предоставление областного материнского капитала -923;

О предоставлении льгот по ЖКХ -739;

Назначение и выплата пенсии Кемеровской области -562;

Предоставление мер социальной поддержки -534;

Об улучшении жилищных условий – 548.

Наиболее актуальной проблемой в 2012 году является оказание материальной помощи на неотложные нужды, по вопросу предоставления областного материнского капитала (в связи с введением указанной меры социальной

поддержки в Кемеровской области Законом и закреплением реализации областного материнского капитала за департаментом социальной защиты населения Кемеровской области). Устные обращения связаны с разъяснением действующего законодательства о порядке предоставления мер социальной поддержки. Специалисты департамента работают в тесном сотрудничестве с органами социальной защиты населения муниципальных образований кемеровской области для наиболее оперативного и эффективного рассмотрения обращений граждан.

Обращения граждан поступали практически из каждой территории области. Среди территорий, из которых поступает большое количество обращений можно выделить города и районы, такие как город Кемерово, Новокузнецк, Киселевск, Л-Кузнецкий, Белово, А-Судженск, Прокопьевск, Осинники, Юрга, районы Топкинский, Мариинский,

Количество обращений граждан по вопросам назначения, выплаты, увеличения размеров пенсии Кемеровской области и расширения круга получателей по сравнению с 2011 годом уменьшилось на 121 (в 2011г.-650, в 2012-562).

Сократилось число обращений по установлению статуса «труженик тыла», «ветеран труда». В муниципальных органах социальной защиты населения городов и районов области, с целью предоставления информационно-справочной, правовой помощи гражданам, организована работа справочно-консультационных пунктов. На стендах размещена информация о мерах социальной поддержки, установленных федеральными и областными нормативными правовыми актами. Используются подвижные информационно-справочные пункты «Мобильная социальная помощь», что позволило сократить количество обращений граждан в органы государственной власти.

Сокращению общего числа обращений граждан в указанный период способствовала активная работа с населением, широко использовались формы работы, направленные на прямое общение с гражданами.

Для реализации права граждан на обращение в департаменте проводятся личные приемы граждан, работают прямые телефонные линии, используются другие формы работы с населением.

Фактов волокиты, нарушения прав и законных интересов граждан не выявлено. Все обращения рассмотрены в установленный законом срок, по ним даны полные ответы.

Первый заместитель
начальника департамента

Е.А.Воронина

Исп.Полухин М.В.

Тел. 77-25-78