



**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
АГАПОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

---

*ул. Рабочая, 34, с. Агаповка, Челябинская обл., 457400  
телефон (8-35140) 2-16-21, факс (8-351-40) 2-04-50 e-mail agapuszn@mail.ru*

**Информационно-аналитическая записка  
о работе Управления социальной защиты населения  
Агаповского муниципального района с обращениями граждан  
за 2015 год**

Обращения граждан одно из центральных направлений работы Управления социальной защиты населения Агаповского муниципального района. Те или иные процессы, проходящие в социальной жизни района немедленно отражаются на содержании обращений. Обращения позволяют выявить наиболее острые вопросы, для принятия соответствующих мер для разьяснения, оказания необходимой помощи, оперативного принятия соответствующих нормативных актов органов местного самоуправления.

Управление социальной защиты населения Агаповского муниципального района руководствуется в работе с обращениями граждан: Конституцией РФ; Федеральным законом от 05.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», Решением Комиссии по проведению административной реформы в Челябинской области от 16.07.2009 N 01/115 "О внесении изменений в Административный регламент Правительства Челябинской области по исполнению государственной функции "Рассмотрение обращений граждан в Правительстве Челябинской области" (вместе с "Административным регламентом рассмотрения обращений граждан в Правительстве Челябинской области")), инструкцией по работе с обращениями граждан в



Министерстве социальных отношений Челябинской области, утвержденной приказом Министра социальных отношений Челябинской области от 06.08.2012 г. № 249, приказом начальника Управления от 03.10.2012 г. № 59-ОД «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан в Управлении социальной защиты населения Агаповского муниципального района»

Главная цель при работе с гражданином, обратившимся в УСЗН - уважение, понимание, учтливое отношение, участие, подготовка полного и исчерпывающего ответа на поставленный вопрос, доступный для понимания простым людям, но, и в то же время, с обязательными ссылками на нормативные акты.

Работа с обращениями граждан включает в себя не только непосредственную работу с каждым обратившимся, но и проводимый анализ, выявление системности, выведение соответствующих выводов, своевременную реакцию на наиболее злободневные вопросы. С этой целью руководители и специалисты управления выступают на страницах газет, на районном телевидении, а также помещают информацию на официальном сайте Агаповского муниципального района. В 2015 году в районной газете «Звезда» было опубликовано 41 статья, организовано 13 видеосюжетов на районном Агаповском телевидении АР ТВ, на официальном сайте Управления было размещено 54 информационных статьи.

УСЗН тесно сотрудничает с другими учреждениями Агаповского муниципального района в области информатизации населения.

1. Встреча специалистов УСЗН с населением на территориях сельских поселений с целью информационно-разъяснительной работы;
2. Готовятся и систематически обновляются информационные стенды Управления социальной защиты населения Агаповского муниципального района в различных учреждениях Агаповского района (Агаповская центральная районная больница, ЗАГС, администрации сельских поселений, Пенсионный фонд РФ);

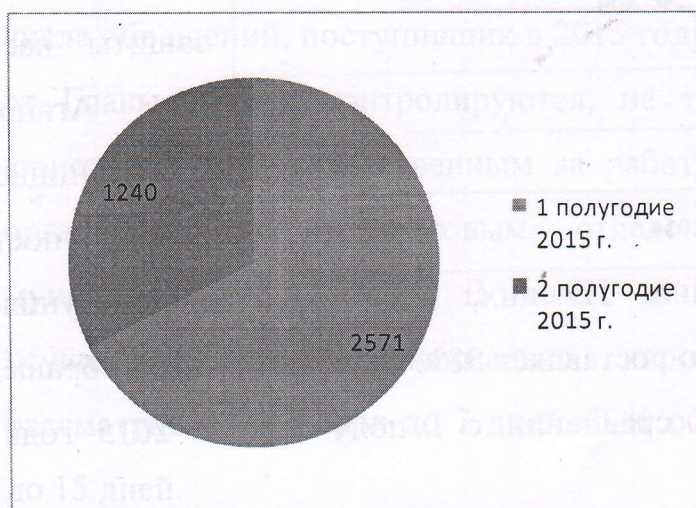


3. Периодически готовятся и распространяются информационные письма в отдел ЗАГС, администрацию Агаповского муниципального района, в администрации сельских поселений Агаповского района, в женскую и детскую консультации Агаповской центральной больницы по вопросам предоставления всех видов детских пособий;
4. Доведение информации на расширенном районном совещании при главе района;
5. Доведение информации на заседаниях Президиума Районного Совета Ветеранов;
6. Проводится информационно разъяснительная работа на встречах с гражданами на территориях сельских поселений.

В здании УСЗН размещены информационные стенды, поддерживаемые в актуальном состоянии и содержащие перечни необходимых документов, ссылки на действующее законодательство Российской Федерации, контактные телефоны для справок и консультаций, графики приема граждан.

Специалисты Управления повышают свой профессиональный уровень на курсах повышения квалификации, участвуют в семинарах, проводимых Министерством социальных отношений, другими коммерческими и некоммерческими структурами. В 2015 г. 2 специалиста прошли курсы повышения квалификации, 9 специалистов Управления приняли участие в различных семинарах и конференциях.

#### Количество обращений в 2015 году



За 2015 г. в УСЗН Агаповского муниципального района поступило 2867 обращений граждан за оказанием различных видов помощи, разъяснениями, консультациями, в том числе: зарегистрировано

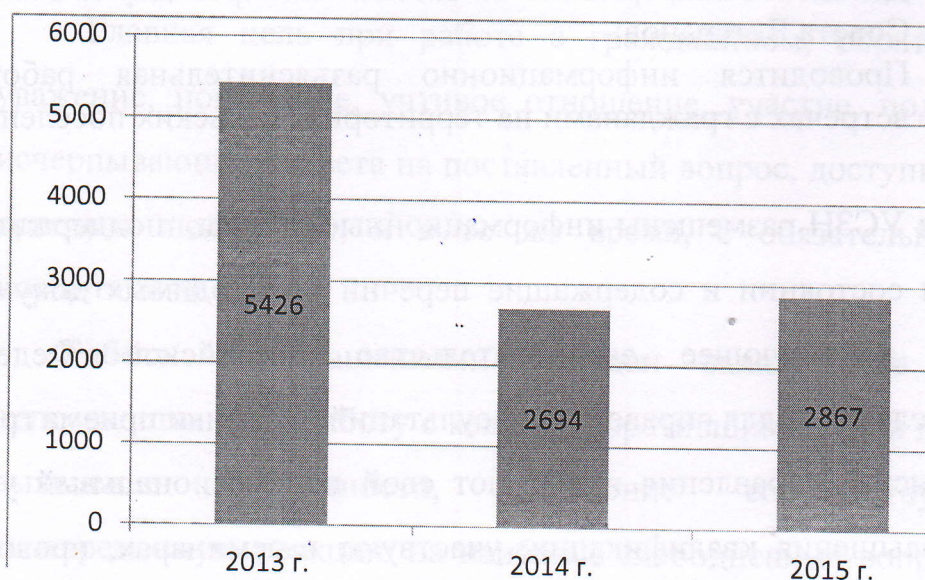


- 457 письменных обращений;

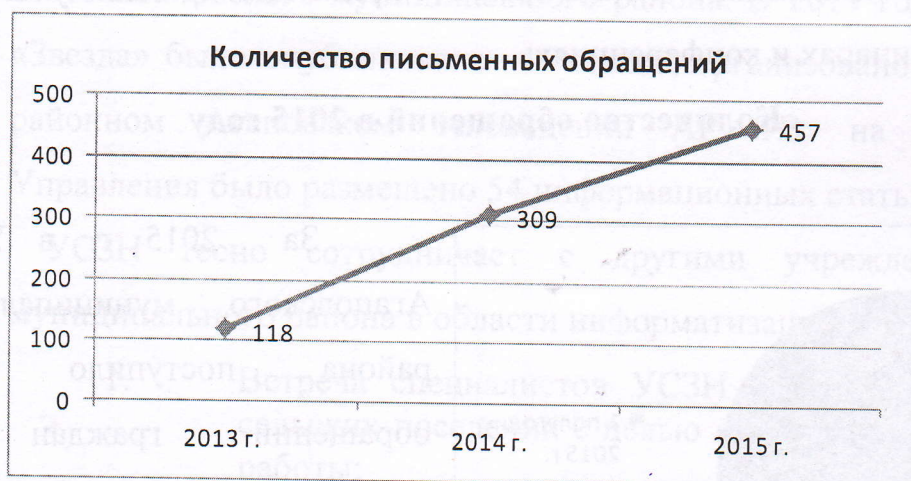
- 2410 устных обращений.

Из них: 2571 обращение (90 % от общего числа обращений) поступило в I полугодии 2015 года и 296 обращений (10 % от общего числа обращений) поступило во II полугодии 2015 года.

### Количество обращений, с разбивкой на три года



### Письменные обращения



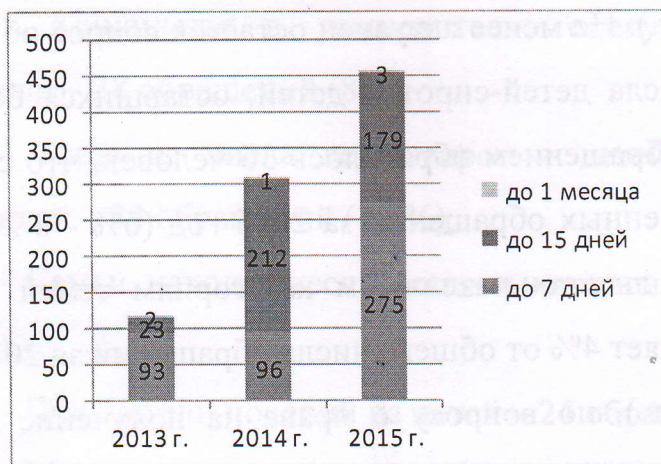
В 2015 году в Управление социальной защиты населения Агаповского муниципального района поступило

457 письменных обращений. Из них, в I полугодии поступило 174 письменных обращений, что составляет 38% от общего числа обращений за весь период 2015 года. В сравнении с I полугодием 2015 года во II



полугодии 2015 года количество обращений увеличилось на 24% (283 обращения).

В 2014 году число письменных обращений увеличилось на 62% по сравнению с 2013 годом, в 2015 году так же увеличилось число письменных обращений на 32% по сравнению с 2014 годом.

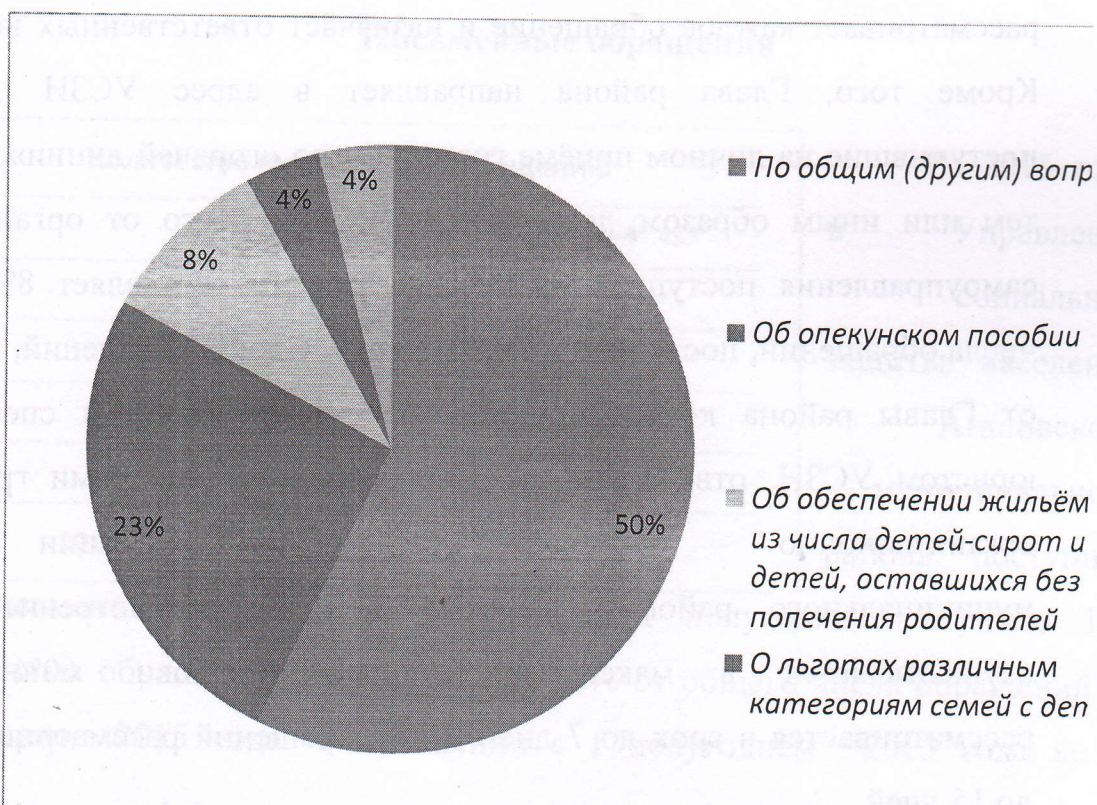


В сравнении с прошлыми годами, так же большинство обращений поступает от заявителя, что составляет 92% от общего числа обращений (423 обращения). Так же граждане направляют свои

обращения в высшие органы власти Российской Федерации, Челябинской области, которые по подведомственности поступают в адрес администрации Агаповского района. Глава Агаповского муниципального района рассматривает каждое обращение и назначает ответственных исполнителей. Кроме того, Глава района направляет в адрес УСЗН обращения, поступившие на личном приёме граждан и по «горячей линии», касающиеся тем или иным образом деятельности УСЗН. Всего от органов местного самоуправления поступило 34 обращения, что составляет 8% от общего числа обращений, поступивших в 2015 году. Сроки обращений, поступившие от Главы района контролируются, не только ведущим специалистом – юристом УСЗН, ответственным за работу с обращениями граждан, но и организационно - правовым отделом администрации Агаповского муниципального района. В связи с этим, рассмотрение обращений осуществляется в максимально короткие сроки. 60% обращений рассматривается в срок до 7 дней, 39% обращений рассматриваются в срок до 15 дней.



Наиболее часто в УСЗН обращаются по общим (другим) вопросам – 229 обращений, что составляет 50% от общего числа письменных обращений за 2015 год (0% - в 2013г.; 32,5% - в 2014г.), так же наиболее частые обращения по вопросу об опекуном пособии – 103 обращения, что составляет 22,5% от общего числа письменных обращений за 2015 год (11% - в 2013 г.; 29% - в 2014г.). Не менее актуален остаётся вопрос об обеспечении жильём граждан из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей с данным обращением обратилось 36 человек, что составило 8% от общего числа письменных обращений за 2015 год (6% - в 2013г.; 8% - в 2014г.), по вопросу о льготах различным категориям семей с детьми 16 обращений, что составляет 4% от общего числа обращений за 2015 год (14% - в 2013г.; 1% - в 2014г.), по вопросу о праве на получение субсидии 16 обращений, что составило 4% от общего числа обращений за 2015 год (6,5% - в 2013г.; 0,5% - в 2014г.).



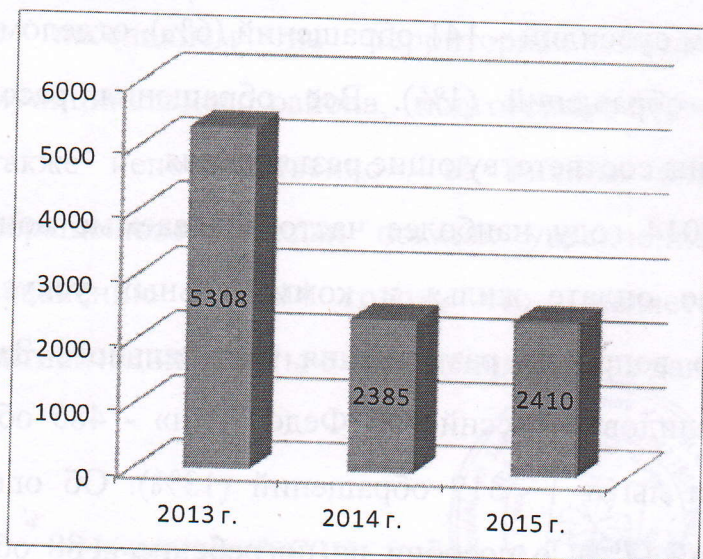


Наиболее часто в 2015 г. обращались следующие категории граждан:

- Другие семьи с детьми – 131 обращения (28,5%);
- опекуны, попечители, приёмные родители, усыновители – 122 обращения (26,5%);
- кандидаты в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители – 38 обращений (8%);
- Лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 34 обращений (7,5%);
- Семьи, находящиеся в социально опасном положении – 26 обращений (5,5%);
- Получатели пособий на детей – 24 обращения (5%);
- Многодетные семьи – 21 обращения (4,5%).

#### Устные обращения.

Количество устных обращений, с разбивкой на три года



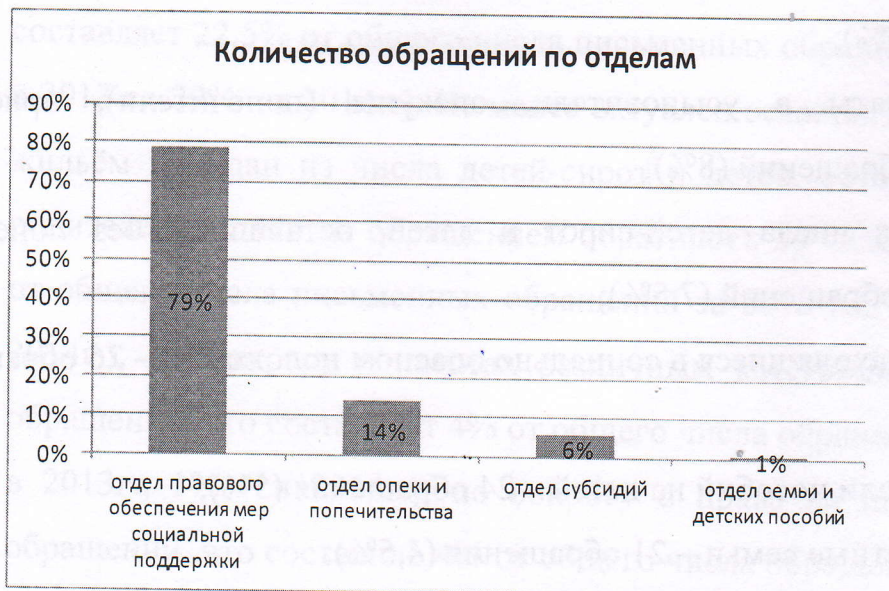
В УСЗН Агаповского муниципального района поступило 2410 устных обращений (на 25 обращений (1%) больше по сравнению с 2014 годом).

Личный прием граждан ведется непосредственно начальником УСЗН,

заместителем начальника УСЗН, начальниками отделов и специалистами Управления социальной защиты населения Агаповского муниципального района.



На прием к начальнику и заместителю поступило 149 обращения по различным вопросам, решение которых было невозможно без их участия. Это составляет 6% от всего числа устных обращений за 2015 г.



Среди рассмотренных вопросов начальниками отделов и специалистами УСЗН наиболее актуальными являются вопросы, адресованные в

отдел правового обеспечения мер социальной поддержки - 1912 обращений (79% обращений), отделом опеки и попечительства рассмотрено 341 обращения (14%), отделом субсидий – 141 обращений (6%), отделом семьи и детских пособий - 16 обращений (1%). Все обращения рассмотрены специалистами лично, даны соответствующие разъяснения.

Так же как и в 2014 году наиболее часто задаваемые вопросы по предоставления льгот по оплате жилья и коммунальных услуг – 1010 обращений (42 %). По вопросам разъяснения Федерального Закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» - 485 обращений (20%), о предоставлении льгот – 319 обращений (13%). Об опекуном пособии – 160 обращений (7%); о пособии на погребение – 88 обращений (3,5%).

Тяжелое материальное положение, трудная жизненная ситуация, побуждают граждан обращаться с вопросом о льготах различным категориям семей с детьми. В 2015 г. данных устных обращений зарегистрировано 18



(0,5%). С вопросом об оздоровлении детей – 24 обращения (1%). Кроме того, обращаются граждане по вопросу обеспечения жильем лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; по вопросу установления опеки или попечительства; по вопросу создания приёмной семьи; об усыновлении (удочерении); о льготах, предоставляемых усыновителям, опекунам (попечителям), приёмным родителям; о деятельности органов опеки и учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; об опекуновском пособии – 108 обращений (4,5%). В 2015 году 65 обращений (2,5%) составляют обращения о праве на получение субсидии по оплате за жилищно-коммунальные услуги.

Подводя итог, можно отметить следующее: регулярные изменения в законодательстве, желание граждан использовать в полной мере свои права и являются главным фактором, побуждающим граждан обращаться в различные инстанции. В целях снижения количества обращений граждан УСЗН ведется постоянная работа по информированию населения о действующем законодательстве посредством официальных СМИ, встречами с населением на территориях населенных пунктов Агаповского муниципального района, подготовкой ответов на письменные обращения, а также непосредственно на личном приеме. Проведенный анализ по обращениям граждан показал увеличение обращений в 2015 году по сравнению с 2014 годом, что является побуждающим фактором в активизации работы с обращениями граждан.

Начальник УСЗН

М.П.



Н.Н. Евтух



**Отчет о работе управления социальной защиты населения  
Агаповского муниципального района  
с письменными обращениями граждан  
за 2015 год**

**Форма № 1**

Поступило			Рассмотрено в срок		
Всего в УСЗН	Из администрации	От заявителя	До 7 дней	До 15 дней	До 1 месяца
<b>457</b>	<b>34</b>	<b>423</b>	<b>275</b>	<b>179</b>	<b>3</b>

**Отчет о работе управления социальной защиты населения  
Агаповского муниципального района  
с устными обращениями граждан  
за 2015 год**

**Форма № 1А**

Всего	Количество обращений		
	На личный прием к начальнику управления	На личный прием к заместителю начальника управления	На личный прием к начальникам отделов управления
<b>2410</b>	<b>127</b>	<b>22</b>	<b>2261</b>



Приложение  
Форма № 2  
(письменные)

ЗА 2015 ГОД

Категория обратившихся	Всего в УСЗН
Работающие граждане, не пенсионеры	1
Безработные граждане (не пенсионеры)	-
Пенсионеры по старости	16
Семьи умерших (погибших) кормильцев	-
Получатели пособий на детей	24
Семьи погибших (умерших) военнослужащих	-
Участники и инвалиды ВОВ	1
Труженики тыла	-
Реабилитированные лица	-
Почетные доноры	-
Сельские специалисты	-
Ветераны труда	2
Ветераны труда Челябинской области	-
Ветераны военной службы и боевых действий	8
Герои Советского Союза, РФ, полные кавалеры ордена Славы	-
Инвалиды всех групп	5
Дети-инвалиды	-
Лица, пострадавшие от радиации	2
Неполные семьи	1
Многодетные семьи	21
Семьи с детьми-инвалидами	1
Другие семьи с детьми	131
Обеспечиваемые стационарных учреждений	-
Родственники обеспечиваемых стационарных учреждений	-
Осужденные, отбывающие наказание в местах лишения свободы	1
Работники муниципальных органов и учреждений социальной защиты населения	-
Члены общественных объединений	-
Лица без определенного места жительства (бомж)	-
Опекуны, попечители, приемные родители, усыновители	122
Лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	34
Семьи, находящиеся в социально опасном положении	26
Родители, ограниченные или лишенные родительских прав	7
Кандидаты в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители	38
Другие граждане	16
Всего	457

Примечание:

- форма №2 заполняется для письменных обращений;
- форма №2А заполняется для устных обращений.



ЗА 2015 ГОД

Категория обратившихся	Всего в УСЗН
Работающие граждане, не пенсионеры	10
Безработные граждане (не пенсионеры)	4
Пенсионеры по старости	132
Семьи умерших (погибших) кормильцев	-
Получатели пособий на детей	-
Семьи погибших (умерших) военнослужащих	5
Участники и инвалиды ВОВ	1
Труженики тыла	41
Реабилитированные лица	46
Почетные доноры	94
Сельские специалисты	216
Ветераны труда	386
Ветераны труда Челябинской области	33
Ветераны военной службы и боевых действий	9
Герои Советского Союза, РФ, полные кавалеры ордена Славы	-
Инвалиды всех групп	1005
Дети-инвалиды	-
Лица, пострадавшие от радиации	9
Неполные семьи	19
Многодетные семьи	7
Семьи с детьми-инвалидами	65
Другие семьи с детьми	60
Обеспечиваемые стационарных учреждений	-
Родственники обеспечиваемых стационарных учреждений	-
Осужденные, отбывающие наказание в местах лишения свободы	-
Работники муниципальных органов и учреждений социальной защиты населения	-
Члены общественных объединений	-
Лица без определенного места жительства (бомж)	-
Опекуны, попечители, приемные родители, усыновители	91
Лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	40
Семьи, находящиеся в социально опасном положении	17
Родители, ограниченные или лишенные родительских прав	7
Кандидаты в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители	47
Другие граждане	66
<b>Всего</b>	<b>2410</b>

Примечание:

- форма №2 заполняется для письменных обращений;
- форма №2А заполняется для устных обращений.



Приложение  
 Форма № 3  
 (письменные)

ЗА 2015 ГОД

Вопросы	Количество
О праве на пособие	-
О пособиях на погребение	-
Об увеличении размера пособия	-
Об установлении статуса "Ветеран ВОВ"	1
О выдаче удостоверения "Ветеран труда"	-
О разъяснении ФЗ "О ветеранах"	-
О разъяснении ФЗ "О социальной защите инвалидов в РФ"	-
О предоставлении льгот	-
О выдаче документа, дающего право на льготы	-
О предоставлении льгот по оплате жилья и коммунальных услуг	5
О предоставлении льгот по проезду	-
О зубопротезировании	-
О лекарственном обеспечении	-
О технических средствах реабилитации	-
О протезно-ортопедической помощи	-
Об обслуживании КЦСОН	-
О выделении единовременного социального пособия	6
О санаторно-курортном лечении	1
О трудоустройстве	-
Об обучении	-
О направлении в стационарные учреждения	-
О разъяснении законодательства гражданам, пострадавшим от воздействия радиации	-
О переводе из одного стационарного учреждения в другое	-
О льготах различным категориям семей с детьми	16
Об оздоровлении детей	-
Жалобы на неправомерные действия работников УСЗН	-
Жалобы на неправомерные действия работников КЦСОН	-
Жалобы на действия работников стационарных учреждений	-
О праве на субсидии	16
О детских пособиях	2
Об установлении статуса "Дети погибших защитников Отечества"	-
Об оплате услуг связи (антенна, радио, телефон)	-
Вопросы, относящиеся к компетенции ОПФ РФ по Челябинской области	-
Вопросы, относящиеся к компетенции других министерств и ведомств	4
О награждении знаком отличия Челябинской области "Материнская слава"	-
О выдаче удостоверения "Ветеран труда Челябинской области"	-
Об обеспечении жильем отдельных категорий ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов	9
Об обеспечении жильем лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	36
О единовременных денежных выплатах отдельным категориям граждан	-



Об установлении опеки (попечительства)	22
О создании приемной семьи	5
Об усыновлении (удочерении)	2
О предоставлении полного государственного обеспечения	-
О льготах, предоставляемых усыновителям, опекунам (попечителям), приемным родителям	-
О деятельности органов опеки и учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	-
Об опекуном пособии	103
Другие	229
Всего	457

Примечание:

- форма №3 заполняется для письменных обращений;
- форма №3А заполняется для устных обращений.



3А 2015

Вопросы	Количество
О праве на пособие	16
О пособиях на погребение	88
Об увеличении размера пособия	-
Об установлении статуса "Ветеран ВОВ"	22
О выдаче удостоверения "Ветеран труда"	34
О разъяснении ФЗ "О ветеранах"	9
О разъяснении ФЗ "О социальной защите инвалидов в РФ"	485
О предоставлении льгот	319
О выдаче документа, дающего право на льготы	-
О предоставлении льгот по оплате жилья и коммунальных услуг	1010
О предоставлении льгот по проезду	6
О зубопротезировании	-
О лекарственном обеспечении	-
О технических средствах реабилитации	-
О протезно-ортопедической помощи	-
Об обслуживании КЦСОН	-
О выделении единовременного социального пособия	1
О санаторно-курортном лечении	1
О трудоустройстве	-
Об обучении	3
О направлении в стационарные учреждения	-
О разъяснении законодательства гражданам, пострадавшим от воздействия радиации	5
О переводе из одного стационарного учреждения в другое	-
О льготах различным категориям семей с детьми	18
Об оздоровлении детей	24
Жалобы на неправомерные действия работников УСЗН	-
Жалобы на неправомерные действия работников КЦСОН	-
Жалобы на действия работников стационарных учреждений	-
О праве на субсидии	65
О детских пособиях	5
Об установлении статуса "Дети погибших защитников Отечества"	1
Об оплате услуг связи (антенна, радио, телефон)	-
Вопросы, относящиеся к компетенции ОПФ РФ по Челябинской области	11
Вопросы, относящиеся к компетенции других министерств и ведомств	-
О награждении знаком отличия Челябинской области "Материнская слава"	-
О выдаче удостоверения "Ветеран труда Челябинской области"	14
Об обеспечении жильем отдельных категорий ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов	5
Об обеспечении жильем лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	19
О единовременных денежных выплатах отдельным категориям граждан	-



Об установлении опеки (попечительства)	18
О создании приемной семьи	4
Об усыновлении (удочерении)	6
О предоставлении полного государственного обеспечения	-
О льготах, предоставляемых усыновителям, опекунам (попечителям), приемным родителям	20
О деятельности органов опеки и учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	12
Об опекуновском пособии	29
Другие	160
Всего	2410

Примечание:

- форма №3 заполняется для письменных обращений;
- форма №3А заполняется для устных обращений.



Приложение  
Форма № 4

ЗА 2015 ГОД

Результат рассмотрения	Всего в УСЗН
Разъяснено	422
Удовлетворено	33
Отказано в просьбе	1
Направлено в другие ведомства, организации (по принадлежности)	1
Итого	457

Форма № 4А

Результат рассмотрения	Всего в УСЗН
Разъяснено	1684
Принято заявление	726
Итого	2410

Примечание:

- форма №4 заполняется для письменных обращений;
- форма №4А заполняется для устных обращений.