

**Информация
о рассмотрении письменных и устных обращений граждан, поступивших в
Главное управление социальной защиты населения Курганской области
2017 год**

Работа с обращениями граждан в Главном управлении социальной защиты населения Курганской области ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Курганской области от 06.12.2006 года № 203 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курганской области».

В 2017 году в адрес Главного управления поступило 1150 обращений, что на 13% больше, чем в 2016 году. Данный рост обращений связан с передачей с 1 января 2017 года Главному управлению полномочий по опеке и попечительству.

Напрямую в Главное управление по средствам связи «Интернет», почтовой связью и лично заявителем поступило 201 обращение, через вышестоящие органы и другие организации 949 обращений.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей: г. Кургана — 371 обращение (32,3%), Кетовского района — 81 обращение (7%), Шадринского района — 65 обращений (5,7%) и Далматовского района — 34 обращений (3%). Основную долю граждан, обратившихся с письменными обращениями, составили пенсионеры (12,2 %), инвалиды (12,1%), многодетные семьи (9,6 %), граждане, имевшие (имеющие) статус лица из числа детей-сирот и детей оставшихся без попечения родителей (6 %).

Анализ тематики обращений показал, что в целом значительное количество обращений приходится на вопросы по предоставлению мер социальной поддержки – 412 обращений (35,8%), не менее актуальным (207 обращений (18%)) является вопрос по предоставлению жилья отдельным категориям граждан. Часто встречаются в обращениях заявителей вопросы по оказанию социальной и материальной помощи – 109 обращений (9,5%).

Первое место занимают вопросы о предоставлении жилищно-коммунальных выплат — 8,3 %, назначении и сроках выплаты детских пособий – 8,3 %, на втором – о предоставлении жилья детям-сиротам и детям оставшимся без попечения родителей 6,6 %, на 3-м – об отказе в выдаче учреждениями социальной защиты населения справок, дающих право на получение государственной социальной стипендии — 4,5 %.

По обращениям о предоставлении жилищно-коммунальных выплат, назначению и выплате детских пособий проведены проверки, нарушений сроков выплат не установлено, заявителям даны исчерпывающие разъяснения и предоставлены расчеты.

В Главном управлении большое внимание уделяется не только своевременному рассмотрению обращений граждан, но и качеству подготовки ответов на них.

На наиболее актуальные вопросы граждан, поступившие в Главное управление социальной защиты населения, ответы даются как непосредственно заявителям, так и через СМИ. Основными мероприятиями по устранению причин и условий, способствующих повышенной активности по конкретным тематикам обращений, является разъяснительная работа среди населения путем проведения ежемесячных прямых телефонных линии «Социальный вопрос» для жителей Зауралья по вопросам социальной поддержки и социального обслуживания; проведение «Горячих линий» (данная форма работы особенно удобна для пожилых людей и граждан с ограниченными возможностями здоровья); информационных дней Главного управления в районах области; информационных диалогов с опекунами несовершеннолетних и совершеннолетних недееспособных граждан, приемных родителей и граждан, желающих принять детей-сирот на воспитание в семью,

по вопросам устройства, содержания, воспитания, обучения, защиты прав подопечных, предоставления мер социальной поддержки подопечным и замещающим родителям; организация работы детской приемной.