

## Информация об обращениях граждан, поступивших в Управление социальной политики по Сысертскому району за 3 квартал 2017 года

Всего за 3 квартал 2017 года в Управление социальной политики по Сысертскому району поступило – 38 письменных обращений граждан, что меньше уровня 3 квартала 2016 года на 29 обращений или на 56,7 процента. В отдел семейной политики, опеки и попечительства и организации социального обслуживания поступило 23 обращения, в том числе по вопросам опеки – 17, в отдел обеспечения мер социальной поддержки – 1 обращение, все обращения рассмотрены в сроки, предусмотренные законодательством об обращениях граждан. Направлено в Управление для рассмотрения, подготовки информации и исполнения 14 письменных обращений граждан, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области, аппарат Уполномоченного по правам человека Свердловской области, аппарат Уполномоченного по правам ребенка Свердловской области, межрайонную прокуратуру Сысертского района, что меньше уровня 3 квартала 2016 года на 8 обращений или на 63,6 процента.

В 3 квартале 2017 года в электронной форме, через официальный сайт Управления ( <http://usp57.msp.midural.ru/> ) посредством интерактивной страницы «Электронная приемная» поступило 1 заявление, в 3 квартале 2016 года таких обращений не поступало, через электронную почту поступило 3 обращения, в 3 квартале 2016 года было 13 обращений. Снижение составило на 10 обращений, или почти в 4 раза.

	III квартал 2016	III квартал 2017
<b>ВСЕГО ОБРАЩЕНИЙ</b>	<b>45</b>	<b>24</b>
Из них:		
* Жалоб	-	-
* Заявлений	45	24
*Благодарностей	-	-
<b>Отдел учета, отчетности и правового обеспечения социальных гарантий</b>		
<b>Всего</b>	<b>1</b>	-
<b>Отдел семейной политики, опеки и попечительства и организации социального обслуживания</b>		
<b>Всего</b>	<b>41</b>	<b>23</b>
О разъяснении льгот, компенсаций, пособий	-	-
Разъяснения по присвоению звания «Ветеран труда»	1	-
О выдаче копий документов, справок	1	-
Об устройстве в ПНИ	-	2
Общие вопросы по опеке	8	2
О жестоком обращении с детьми	-	1
Разъяснения, учет по обеспечению детей-сирот жильем	1	3
О проверке семей: условий их жизни, акт обследования, о проведении профилактической работы	6	4
О ненадлежащем исполнении родительских обязанностей	2	-

О решении вопроса порядка общения с ребенком	5	4
Об оказании помощи	3	1
О постановке на учет в качестве усыновителей	8	2
О постановке на учет в качестве опекуна	1	-
О разъяснении по освобождению от опекунских обязанностей	-	1
О ненадлежащем исполнении опекунских обязанностей	2	-
Разъяснения по оказанию МСП опекуну над опекаемым	1	-
Разъяснение по многодетным семьям	-	1
Разъяснение о выдаче знака «Материнская доблесть»	-	1
Разъяснения по выдаче сертификата Омск	1	1
Иные	1	-
<b>Отдел обеспечения мер социальной поддержки</b>		
<b>Всего</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Разъяснения о выплатах пособий, льгот, компенсаций	3	-
Разъяснения по предоставлению МСП детям погибшего отца в годы ВОВ. Выдача справок.	-	1
Иные	-	-
<b>Поступило заявлений от населения через МСП СО</b>	<b>16</b>	<b>8</b>
<b>Поступило заявлений через Уполномоченного по правам ребенка Свердловской области</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>Поступило заявлений через Уполномоченного по правам человека Свердловской области</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>Поступило заявлений через Прокуратуру Сысертского района</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Поступило через Администрацию СГО</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Поступило заявлений через УСП Свердловской области</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Иные</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Всего</b>	<b>22</b>	<b>14</b>
<b>Итого рассмотрено</b>	<b>67</b>	<b>38</b>
<b>Рассмотрено в установленные сроки</b>	<b>67</b>	<b>38</b>
<b>Рассмотрено с нарушениями сроков исполнения</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Размещены обращения граждан на сайте Управления</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>Получены обращения граждан через эл.почту</b>	<b>13</b>	<b>3</b>

Из общего количества обращений граждан поступивших в 3 квартале 2017 года в Управление, на прежнем высоком уровне остается количество обращений по вопросам опеки и попечительства - 44,7%, в том числе о жестоком обращении с детьми (1 обращение), о проверке условий жизни семей имеющих несовершеннолетних детей, о постановке на учет в качестве опекунов, усыновителей, о разъяснении порядка об освобождении от опекунских обязанностей. По сравнению с 3 кварталом 2016 года таких обращений сократилось в 2 раза, с 34 обращений до 17 обращений в 2017 году.

Уменьшилось обращений граждан по вопросам назначения и выплат социальных пособий и компенсаций с 3 обращений в 3 квартале 2016 до 1 обращения в 3 квартале 2017 года.

### **Работа с устными обращениями граждан**

В практике работы Управления сложилась определенная система по приему граждан руководителями и специалистами Управления по утвержденному графику, который размещен на стендах в Управлении, на официальном сайте Управления и учреждений социального обслуживания населения, расположенных на территории Сысертского района, на официальном сайте Сысертского городского округа.

Руководителями Управления в 3 квартале 2017 года принято 43 человека. Прием проходит по адресу: г. Сысерть, ул. Ленина, д. 35, каб. № 12 и 29 в приемные дни, но для удобства граждан руководители принимают в любой день недели.

Устный прием граждан проводят специалисты отдела семейной политики, опеки и попечительства и организации социального обслуживания; отдела обеспечения мер социальной поддержки; отдела учета, отчетности и правового обеспечения социальных гарантий.

В отдел семейной политики, опеки и попечительства и организации социального обслуживания обратилось за 9 месяцев 2017 года 4688 человек. Продолжает оставаться значительным количество устных обращений граждан по разъяснению порядка присвоения звания «Ветеран труда» и по вопросам компенсации за капитальный ремонт гражданам старше 70 и 80 лет. По вопросам опеки и попечительства обратилось 1456 граждан (вопросы опеки и попечительства над несовершеннолетними гражданами, отчуждение имущества несовершеннолетних граждан, выявление семей социального риска).

Отделом учета, отчетности и правового обеспечения социальных гарантий в 3 квартале 2017 года принято 66 граждан по вопросу распоряжения областным материнским (семейным) капиталом, что больше на 14 человек или на 21,2 процента больше, чем в 3 квартале 2016 года.

За 3 квартал 2017 года в отделе обеспечения мер социальной поддержки зафиксировано 2881 устное обращение граждан по вопросу предоставления мер социальной поддержки. По сравнению с 3 кварталом 2016 года показатель уменьшился на 2%.

Тематика обращений граждан в целом остается стабильной.

В соответствии с ежемесячным графиком работы Администрации Сысертского городского округа руководителями Управления социальной политики в 3 квартале 2017 года проведено 2 выездных приема граждан в

сельских территориях, граждан на приеме по вопросам, входящим в компетенцию Управления не было.

За отчетный период в Управление социальной политики по Сысертскому району жалоб и обращений граждан и организаций о фактах совершения коррупционных правонарушений не поступало.

Справочная информация о порядке обращения граждан в Управление, месте нахождения и графике работы Управления, а также о номерах справочных телефонов и факса, электронном адресе Управления, графике личного приема граждан должностными лицами Управления размещена на официальном сайте Управления (<http://usp57.msp.midural.ru/>).

### **Контроль исполнения поручений по обращениям граждан**

В Управлении социальной политики по Сысертскому району вопросы рассмотрения обращений граждан находятся на особом контроле.

Должностные лица Управления в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Текущий контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по обращениям граждан осуществляют руководители отделов Управления. Ежеженедельно на аппаратных совещаниях у начальника Управления руководители докладывают об исполнении документов.

Персональная ответственность исполнителей, личное участие руководителей отделов в контроле результатов обеспечило в 3 квартале 2017 года рассмотрение обращений граждан в сроки, установленные законодательством об обращениях граждан.