

**Годовой отчет
письменных и устных обращений граждан
Департамента социальной политики администрации города Ялты Республики Крым
за 2015 год.**

Работа с обращениями граждан – одна из важнейших участков деятельности органов власти всех уровней. Именно через обращения во властные структуры население реализует свое конституционное право непосредственно участвовать в управлении делами муниципального образования.

Приоритетным направлением деятельности Департамента социальной политики администрации города Ялты Республики Крым является реализация государственной политики Республики Крым в области социальной защиты населения, в частности, переданные муниципальному образованию городской округ Ялта полномочия по предоставлению мер социальной поддержки и социальной помощи отдельным категориям граждан (далее – Департамент).

Порядок рассмотрения обращений в Департаменте социальной политики администрации города Ялты Республики Крым регламентируется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Работа с обращениями строится по нескольким направлениям:

- 1) прием, регистрация, учет поступивших обращений;
- 2) рассмотрение и исполнение обращений;
- 3) организация личного приема граждан;
- 4) контроль за исполнением обращений;
- 5) формирование и хранение дел, организация оперативного хранения документов;
- 6) подготовка отчета и аналитическая работа с обращениями.

В отчетном периоде Департамент проводил планомерную работу по формированию на территории муниципального образования городской округ Ялта единой политики в сфере социальной поддержки населения, обеспечения законности, информационной открытости, доступности и повышения качества предоставления мер социальной поддержки. Анализируя работу по рассмотрению обращений граждан в Департаменте социальной политики администрации города Ялты Республики Крым за 2015 г. можно отметить наиболее важные показатели. **Общее число заявлений (письменных и устных),** поступивших в Департамент социальной политики администрации города Ялты РК составило **8211**.

Сведения о количестве письменных и устных обращений граждан в Департамент социальной политики администрации города Ялты Республики Крым

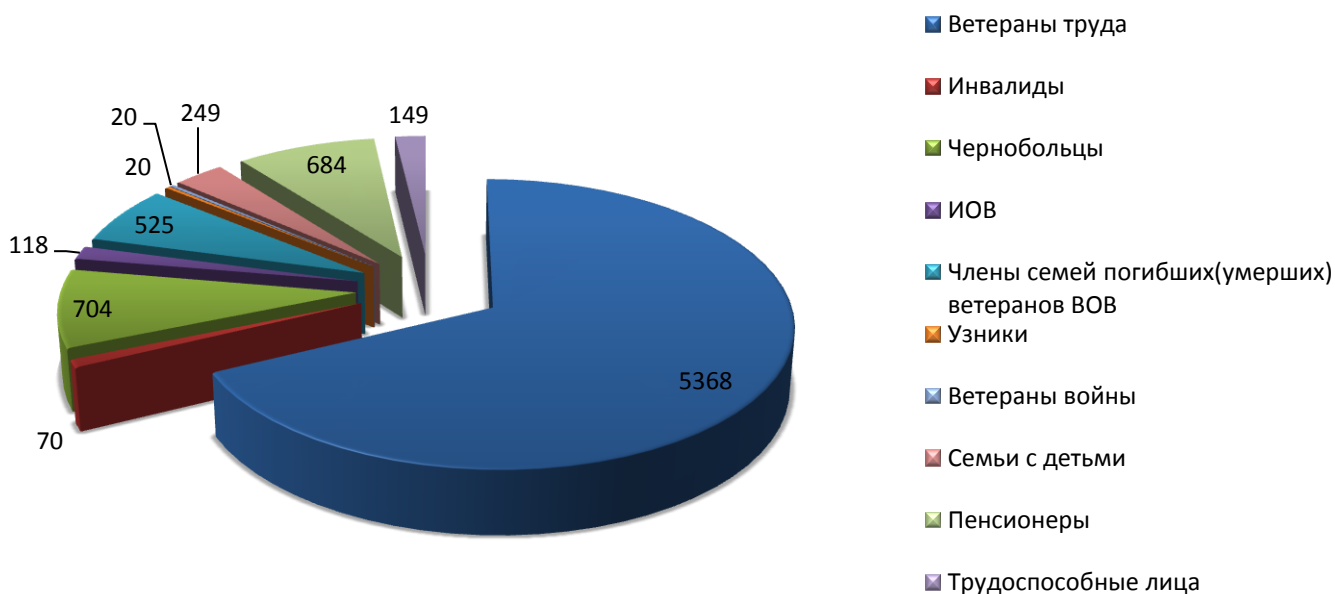


Из общего числа письменных (548) обращений граждан в адрес начальника Департамента социальной политики администрации города Ялты – 362 обращения поступило через министерства и ведомства, на бумажном носителе напрямую от заявителя - 186.

На личном приеме в 2015 году начальником Департамента социальной политики администрации города Ялты РК принято 310 человек.

Наиболее активными социальными группами, указавшие свое социальное положение, направляющие свои предложения, жалобы и заявления в адрес начальника Департамента социальной политики администрации города Ялты остаются ветераны труда- 5368, вторые по активности занимают чернобыльцы-704, третьи- пенсионеры-684.

Социальные категории граждан, кол-во



Тематическая структура обращений, поступающих в целом, остается традиционной, значительных изменений не отмечается.

В 2015 года самой актуальной проблемой явилось оказание содействия в присвоении звания «Ветеран труда» (5368 обращений). Другой, заметной по объёму и значимой по содержанию поднятых вопросов, является тема по назначению мер социальной поддержки чернобыльцам (704 обращения), третьей, по количеству поступивших обращений, стало обеспечение техническими средствами реабилитации (245 обращений).

Актуальные обращения граждан по тематике, КОЛ-ВО

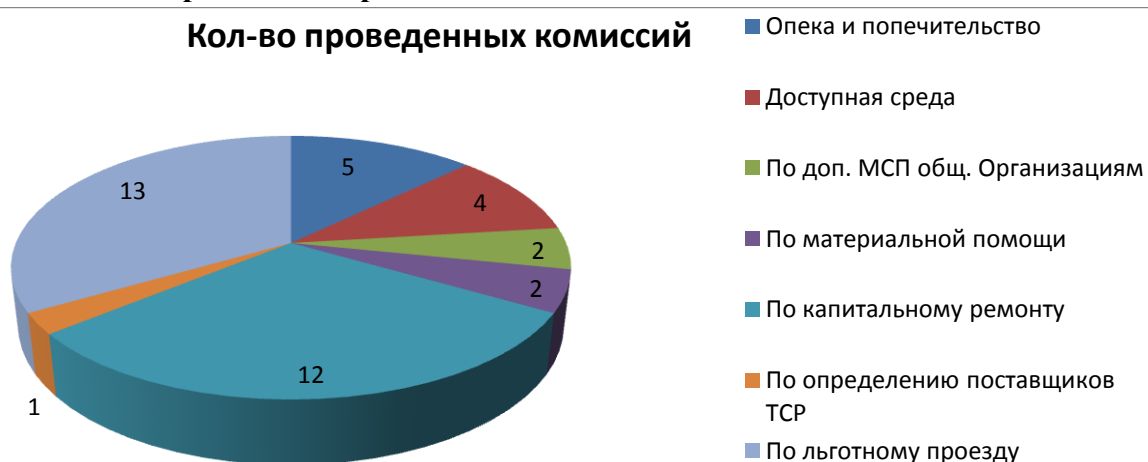


Для всестороннего рассмотрения обращений граждан, на базе Департамента социальной политики администрации города Ялты были организованы комиссии:

- по опеке и попечительству в отношении лиц, признанных судом недееспособными или ограниченно дееспособными, и дееспособных лиц, нуждающихся в патронаже по состоянию здоровья муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым;
- по координации деятельности в сфере формирования доступной среды для инвалидов муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым «Комитет доступности»;
- по оценке состояния жилого помещения инвалидов Великой Отечественной войны 1941-1945 гг. и войны с Японией, с целью признания его, требующего проведения капитального ремонта;
- по дополнительным мерам МСП общественным организациям;
- по обследованию пассажиропотока льготных категорий граждан МО городской округ Ялта РК;
- по определению поставщиков технических средств реабилитации;
- по оказанию материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

За отчетный период было проведено 39 комиссий.

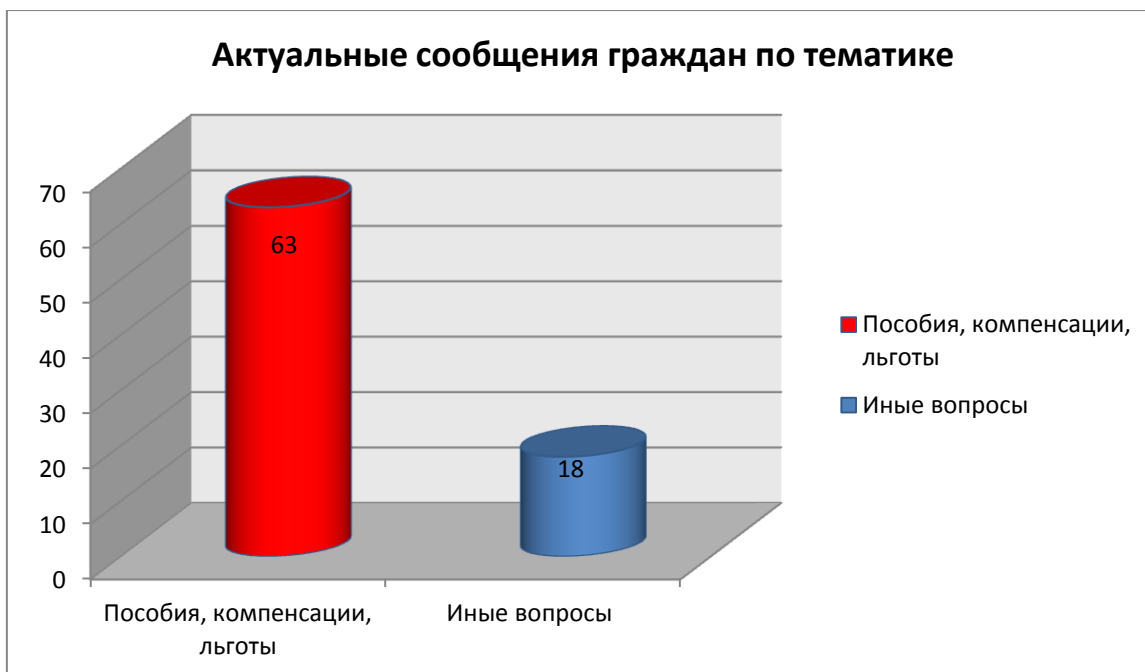
Кол-во проведенных комиссий



Согласно Закону Республики Крым от 01 апреля 2015 года №90-ЗРК/2015 «О внесении изменений в некоторые законы Республики Крым», руководствуясь решением 8 сессии 1 созыва Ялтинского городского совета Республики Крым от 25.06.2015 года № 13 «О внесении изменений в решение 1-ой сессии Ялтинского городского совета 1-го созыва от 28 ноября 2014 № 121 «Об учреждении Департамента социальной политики администрации города Ялты Республики Крым», Департамент социальной политики администрации города Ялты Республики Крым осуществляет на территории муниципального образования городской округ Ялта функции органа опеки и попечительства в отношении лиц, признанных судом недееспособными или ограниченно дееспособными, и дееспособных лиц, нуждающихся в патронаже по состоянию здоровья.



Согласно Постановлению Совета министров Республики Крым от 28 апреля 2015 года №236 « О работе с сообщениями, поступающими на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым» в Департаменте социальной политики администрации города Ялты РК велась работа по обеспечению оперативного, всестороннего, полного и объективного рассмотрения вопросов, затронутых гражданами в данных сообщениях. В ходе работы создан электронный регистр по контролю над рассмотрением сообщений граждан. **Всего за отчетный период поступило обращений на телефонную линию- 81.**



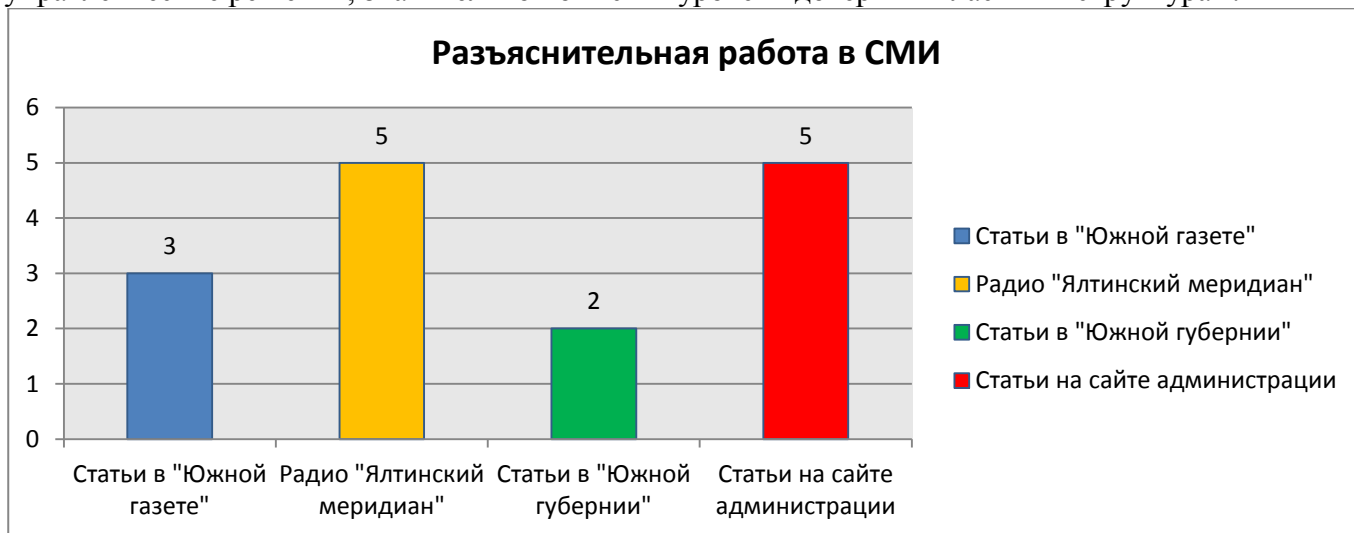
При рассмотрении обращений граждан, очень важно помнить, что за каждым заявлением стоит судьба конкретного заявителя. В связи с этим исполнителям рекомендовано не допускать

формального подхода к рассмотрению заявлений, а каждый перенос срока обосновывать объективными фактами. По данным из общего количества обращений заявителей (**8211**) - **решено положительно – 1355, разъяснено 6688, отказано-168.**

Проблема формальных ответов встречается, когда исполнители недостаточно ответственно подходят к вопросам, затронутым в обращениях.

Направляемый заявителю ответ не содержит полной информации на поставленные им вопросы. Все это приводит к увеличению повторных обращений и жалоб от граждан. Всего поступило **9 повторных обращений.**

Положительно зарекомендовал себя такой метод работы, как разъяснение наиболее актуальных вопросов в средствах массовой информации. Налаживание диалога между властью и населением, осуществление системы мониторинга социальных проблем, основанный на обращениях граждан, позволяет власти выявить узловые проблемы, принять эффективные управленческие решения, значительно повысить уровень доверия к властным структурам.



Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление требовательности к исполнителям и ответственность всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов. **В 2015 году нарушений по рассмотрению обращений не выявлено.**

Одной из главных задач Департамента социальной политики администрации города Ялты РК на 2016 г. по работе с населением является уменьшение количества заявлений граждан путём оптимизации структуры отдела и усиления разъяснительной работы.

И в заключении отметим, что работа с обращениями граждан не только связана с документами, это в первую очередь работа с людьми. И даже если человек критически оценивает те или иные решения органов местного самоуправления, но все же обращается к ним, то делает это потому, что верит в способность органов власти прислушаться к позиции оппонента и устранить имеющиеся недостатки. Именно поэтому крайне важно не просто ценить проявление такого доверия, но и всемерно укреплять его.