

Отчет

о работе с обращениями граждан, поступившими в Департамент социальной политики Администрации города Кургана в 2015 году

В Департамент социальной политики Администрации города Кургана и его структурные подразделения за **2015** год поступило обращений граждан - **34781** (этот же период **2014** года – **36219**). На имя руководителя Департамента поступило – **8741** обращения (АППГ - **8833**), что на - **92** обращений меньше соответствующего периода прошлого года, из них:

- направлено на исполнение Руководителем Администрации города Кургана – **735** (в 2014г. - **768**);

- напрямую в Департамент социальной политики поступило – **7776** (в 2014г. – **7837**).

В структурные подразделения Департамента социальной политики за **2015** год поступило обращений, заявлений граждан – **26040** (в 2014 – **27386**).

В результате проведенного анализа установлено, что наметилась тенденция к снижению общего количества обращений по вопросам образования, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, причиной которого можно назвать налаженную систему обмена информацией по очередности в детские дошкольные образовательные учреждения через специальную федеральную программу АИС «Электронный детский сад», размещенную в сети Интернет.

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года наблюдается тенденция снижения количества обращений граждан в орган опеки и попечительства на 6%.

В соответствии с Приказом Главного управления образования Курганской области от 11.02.2014 г. № 221 «О совершенствовании деятельности по профилактике социального сиротства и сопровождению замещающих семей» замещающие родители и подопечные города Кургана направляются для оказания психолого-педагогической помощи в ГКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Курганский областной детский дом № 1», ГКОУ для детей, нуждающихся в психолого-

педагогической и медико-социальной помощи «Центр психологического – медицинского - социального сопровождения».

Уменьшилось количество граждан, обращающихся по вопросам опеки над недееспособными и ограниченно дееспособными гражданами. Это объясняется следующими объективными причинами:

- в связи с оптимизацией финансирования отдела опеки и попечительства прием по данным вопросам ведет 1 специалист (АППГ -2);

- в 2014 и 2015 годах 97 недееспособных граждан переведены из ГКУ «Курганская психоневрологическая больница» в психоневрологические интернаты Курганской области, следовательно, сократилось и число обращений относительно указанных граждан.

В отчетном периоде также наметилась тенденция увеличения количества родителей, родственников несовершеннолетних, решающих вопросы воспитания, общения в судебном порядке. Соответственно, уменьшилось число граждан, обратившихся в орган опеки и попечительства по спорным вопросам воспитания. Снизилось число обращений по вопросам усыновления (удочерения). На приеме гражданам дается исчерпывающая консультация, строго соблюдается процедура постановки на учет в качестве кандидатов в усыновители (удочерители), сокращается время ожидания подбора ребенка, что исключает необходимость повторного обращения.

Возросло количество обращений по вопросам выдачи разрешений, затрагивающих осуществление имущественных прав несовершеннолетних, недееспособных, ограниченно дееспособных граждан, что связано не только с объективной причиной увеличения количества родителей (законных представителей), осуществляющих сделки с имуществом подопечных, но и с налаживанием взаимодействия органа опеки и попечительства с руководством Курганского отделения Сбербанка РФ, в результате которого более строго отслеживаются операции со счетами подопечных с обязательным наличием предварительного разрешения органа опеки и попечительства на указанные операции.

Некоторое снижение числа обращений граждан в 2015 году в сравнении с

аналогичным периодом прошлого года объясняется также упорядочением процедуры подсчета количества обратившихся за муниципальными услугами в сфере опеки и попечительства.

	2014г.	2015г.
Управление образования	19152	18234
Отдел опеки и попечительства	8234	7738

Специалистами управления образования за **12 месяцев 2015г.** всего принято - 18234 заявлений и обращений граждан. Из которых - **8893** обращения относятся к общим вопросам воспитания и обучения детей в образовательных учреждениях города, **9114** связано с вопросами дошкольного образования, - **227** с вопросами общего среднего и дополнительного образования.

В том числе, специалистами отдела дошкольного образования принимаются заявления граждан на постановку детей на очередь для получения путевок в детские дошкольные учреждения. С января 2012 года жители города Кургана могут отслеживать движение в очереди на получение путевки в детский сад в сети Интернет. Для этого необходимо обратиться в отдел дошкольного образования управления образования за получением кодового ключа. За отчетный период выдано - **5269** кодовых ключей гражданам, обратившимся в управление образования. Начиная с 2014 года, граждане могут подать заявления о постановке на учет детей в дошкольное образовательное учреждение путем личного обращения в ДСП, через специально организованный общедоступный портал в сети Интернет, почтовым сообщением или при личном обращении в МФЦ. Так за отчетный период принято личных обращений - **5269** заявлений, через госпортал- **162**, через МФЦ- **2658**, почтовым обращением -87.

Специалистами управления опеки и попечительства всего принято за **2015 год – 7738** (2014 год -**8234**) заявлений и обращений граждан, из них:

- по вопросам опеки и попечительства над несовершеннолетними детьми-

за **2015 год- 798** (2014 год -812);

- по вопросам приемных семей – за **2015 год- 789** (2014 год -902);

- по вопросам усыновления, удочерения несовершеннолетних – за **2015 год- 147** (2014 год -166);

- по вопросам выдачи разрешений, затрагивающих осуществление имущественных прав несовершеннолетних, недееспособных, ограниченно дееспособных граждан – за **2015 год -2511** (2014 г. - 2830);

- по вопросам опеки над недееспособными и ограниченно дееспособными гражданами – за **2015 год - 241** (за 2014 г. - 287);

- по вопросам воспитания и установления порядка общения с детьми – за **2015 год- 223** (2014 год - 292);

- прочие – за **2015 год - 2618** (за 2014 год -2931).

За отчетный период:

- издано - **292** постановления об установлении опеки (попечительства) над несовершеннолетними детьми, оставшимися без попечения родителей;

- издано – **187** постановлений об установлении опеки (попечительства) над недееспособными или ограниченно дееспособными гражданами;

- издано – **42** постановления о создании приемной семьи;

- **24** ребенка передано на усыновление в семьи российских граждан.

Подготовлено **2819** проектов постановлений, разрешительных документов по иным вопросам опеки и попечительства.

В сравнении с прошлым годом года наблюдается тенденция снижения количества обращений граждан в орган опеки и попечительства с **8234** до **7738**

За отчетный период текущего года из 7776 обращений граждан, поступивших напрямую в Департамент социальной политики, направленных через вышестоящие организации – **43**, (в 2014г. таких обращений было **13**), в т.ч.: - из общественной приемной ПП «Единая Россия» Д.А. Медведева – **7** (в 2014г. – **0**);

- от Депутата Государственной Думы – **1** (в 2014г. - **0**);

– от Депутатов Курганской областной Думы – **6** (в 2014г. -**1**);

– от Депутатов Курганской городской Думы – **12** (в 2014г. - **9**);

- от Правительства Курганской области – 3 (2014г. - 2);
- от Прокуратуры города Кургана – 3 (2014г. - 0);
- из др. вышестоящих органов - 0 (2014г-0).

Обращения, поступившие через вышестоящие организации, по существу затрагивали вопросы воспитания и обучения детей.

Количество повторных обращений, поступивших за 2015г., - 5 (АППГ – 19). Данные обращения также затрагивали вопросы обеспечения населения местами в детские сады и повторялись ввиду установления поэтапного формирования сведений о наличии свободных мест в детских садах, в соответствии с требованиями нового регламента, о чем своевременно граждане получали промежуточную разъяснительную информацию.

Все обращения, поступившие в адрес руководителя Департамента социальной политики Администрации города Кургана, рассмотрены в срок до 30 дней со дня регистрации. По результатам рассмотрения всех обращений, руководствуясь действующим законодательством, заявителю готовился достоверный и полный ответ. Ответы содержали информационно - справочную и разъяснительно-рекомендательную информацию для каждого конкретного случая. Нарушений сроков исполнения обращений граждан, поступивших на рассмотрение в Департамент социальной политики, в отчетном периоде 2015 года - **нет**. Письма по вопросам, не входящим в компетенцию Департамента социальной политики Администрации города Кургана, своевременно направляются для фактического их разрешения в соответствующие органы и структурные подразделения Администрации города с извещением об этом авторов писем. В основном данные обращения затрагивают темы выплат социальных пособий, и компенсаций, выплаты материнского капитала, предоставления жилья гражданам.

По тематике обращений вопросы, поднятые гражданами, во многом аналогичны вопросам 2014 года. Наиболее часто граждане обращаются в Департамент социальной политики по вопросу предоставления места в детском саду своим несовершеннолетним детям – 9114 обращения (в 2014г. – 9923).

Установленный порядок комплектования дошкольных учреждений в

городе Кургане предусматривает информирование граждан о количестве высвобожденных мест и возможности получения путевок в детские сады в текущем году. На основании этого, всем гражданам, обратившимся в Департамент социальной политики, предлагается получать информацию в управлении образования о получении места в дошкольные учреждения в установленные сроки. Кроме того, в 2015 году поступило обращений от граждан по вопросам обучения и воспитания детей – 789, (в 2014г.- 991), по вопросам образования в общеобразовательных школах – 55, по вопросам подтверждения трудового стажа - **29** (в 2014г. - 126),

Результаты рассмотрения письменных и устных обращений граждан за 2015г. следующие: - решено положительно – **5925** или **76,3%** от общего числа рассмотренных обращений (в 2014г. – **6802**);

- даны ответы разъяснительного характера – **162** (в 2014г. - **109**);

- постановлено на контроль – 2 (в 2014г. - 11);

- иные результаты – **1046** (в 2014г. - 441).

За 12 месяцев 2015 года на приеме по личным вопросам у заместителя Руководителя Администрации города Кургана, директора Департамента социальной политики присутствовало - **96** граждан.

На аппаратных совещаниях директора Департамента социальной политики начальникам отделов и управлений предлагается своевременно рассматривать поступающую корреспонденцию, не допускать нарушение сроков обращения граждан, повышать качество рассмотрения обращений по существу.

Исполняющий обязанности
Заместителя Руководителя Администрации
города Кургана, директора Департамента
социальной политики

И.В. Постовалов

ОТЧЕТ ЗА 2015 год (ДСП)

№ п/п		2014	2015
1	Всего поступило обращений	8833	8741
2	Через Администрацию города	768	735
2.1.	Напрямую из других департаментов	228	230
3	Напрямую в Департамент	7837	7776
3.1	из них жалоб	-	-
3.2	заявлений, обращений	7837	7776
3.3	предложений	-	-
3.4	из них через вышестоящие органы:	13	43
	От ГФИ	-	-
	из обществ. приемной ПП «Единая Россия» Д.А. Медведева	-	7
	от депутата Государственной Думы	-	1
	из Правительства Курганской области	2	3
	из обществ. приемной Губернатора	-	-
	из Областной Думы	-	-
	от депутатов Областной Думы	1	6
	из Городской Думы	1	11
	от депутатов Городской Думы	9	12
	из Прокуратуры области	-	-
	из Прокуратуры города	-	3
	из других вышестоящих органов	-	-
3.5	от граждан	7824	7733
3.6	повторных	19	5
3.7	коллективных	-	-
4	Всего исполнено	7363	7135

4.1	решено положительно	6802	5925
4.2	коэффициент качества	86,8%	76,2%
4.3	разъяснено	109	162
4.4	поставлено на контроль	11	2
4.5	другие результаты (отказ, проработано, к исполнению)	441	1046
4.6	решено с нарушением срока	-	-
4.7	рассмотрено с выездом на место	1	10
5	Не исполнено	474	641
5.1	срок продлен в работе	-	-
5.2	срок исполнения не истек	474	641
5.3	с истекшим сроком исполнения	-	-
6	Принято граждан Заместителем Руководителя Администрации города Кургана:	185	96
6.1	решено положительно	112	61
6.2	разъяснено	20	35
6.3	поставлено на контроль	44	-
6.4	срок продлен	-	-
6.5	другие результаты	-	-
6.6	в работе (не выполнено)	9	-
6.7	рассмотрено с выездом на место	1	-
7	Поступило телефонных звонков:	-	-
7.1	решено положительно	-	-
7.2	разъяснено	-	-
7.3	поставлено на контроль	-	-
7.4	срок продлен	-	-
7.5	другие результаты	-	-

7.6	рассмотрено с выездом на место	-	-
7.7	в работе (не выполнено)	-	-
8	Поступило обращений по электронной почте:	61	68
9	Не исполнено обращений с истекшим сроком рассмотрения (в том числе на повторном контроле)	-	-
10	Тематика обращений	-	-