

Аналитическая записка  
по обращениям граждан, поступившим в 2017 году  
в департамент семьи, социальной и демографической политики  
Брянской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в 2017 году в департаменте семьи, социальной и демографической политики Брянской области рассмотрено 2068 обращений граждан (2016-2456), из них 2022 – письменных (2016-2141) , 46– устных (2016-42).

Почта письменных обращений граждан выглядит следующим образом:

из министерства	-	23 (43)
из администрации области	-	1627 (1098)
от депутатов всех уровней	-	130 (36)
от заявителей	-	533 (747)
другие	-	143 (144)

Количество и характер обращений граждан являются показателем решения проблем граждан, как на федеральном, так и на областном уровне.

По вопросу установления статуса «Ветеран труда» и «Ветеран труда Брянской области» число обращений составило 67 (2016-182). Департаментом семьи проводится большая разъяснительная работа по вопросу установления статуса «Ветерана труда» и «Ветеран труда Брянской области», размещается информация в СМИ и на официальном сайте департамента, в связи с чем, число обращений по данному вопросу уменьшилось почти в 2 раза.

С 1 января 2011 года учреждения социальной защиты населения Брянской области осуществляют реализацию части полномочий Российской Федерации по обеспечению инвалидов техническими средствами реабилитации (ТСР), предоставлению получателям набора социальных услуг (НСУ) путевок на санаторно-курортное лечение, бесплатного проезда на междугородном транспорте к месту лечения и обратно. В 2017 году удовлетворена потребность 23,017 тыс. инвалидов в технических средствах реабилитации и протезно-ортопедических изделиях, денежная компенсация за самостоятельно приобретенные ТСР выплачена 2450 инвалидам. Путевками на санаторно-курортное лечение по состоянию на 31.12.2017г. обеспечено 1978 получателей (30,8 % от числа состоящих на учете - 6427), в том числе 212 сопровождающих лиц, бесплатный проезд на междугороднем транспорте к месту лечения и обратно предоставлен 978 получателям на сумму 5,68 млн. руб. Кроме того, в 2017 году в рамках договора о сотрудничестве Правительства Брянской области и Постоянного Комитета Союзного государства в сентябре-октябре поправили свое здоровье в санаториях «Сосновый бор». и «Чабарок» Республики Беларусь и в санатории «Карачарово» РФ Тверской области 160 ветеранов Великой Отечественной войны.

Однако у некоторых граждан возникла необходимость обратиться в управление за разъяснениями или просьбой по вопросам о выделении санаторно-курортной путевки и проезда к месту лечения и обратно. Таких обращений составило 103 (2016 - 123), обеспечение техническими средствами реабилитации 144 (2016 - 141).

Федеральными законами от 6 октября 1999 года №184-ФЗ, от 22 августа 2004 года №122-ФЗ, Жилищным кодексом РФ предоставление мер социальной поддержки федеральным и региональным льготникам отнесено к полномочиям органов государственной власти субъектов РФ и предусмотрена возможность осуществления указанных мер в «денежной» форме. В соответствии с нормативными правовыми актами действующая в области система предоставления льгот была преобразована и активно развернута ещё в 2010 году. Хотя, изменение формы предоставления указанных мер поддержки с «натуральной» (в виде скидок по оплате ЖКУ) на «денежную» (путем перечисления начисленных сумм гражданам) не лишает граждан права на меры социальной поддержки по оплате ЖКУ, а наоборот позволила обеспечить: адресность предоставления гражданам, реализацию их прав в полном объеме, а так же отпала необходимость обращения гражданам за предоставлением льгот в несколько инстанций, тем не менее граждане продолжают обращаться за разъяснениями. Количество обращений составило 148 (2016-140). Все они рассмотрены в установленные законом сроки, гражданам разъяснены условия назначения и порядок начисления сумм.

Обеспечение транспортными средствами инвалидов и участников Великой Отечественной войны, имевших медицинские показания на получение автомобиля, в 2008 году завершено. В 2009 году проводилась выплата компенсации вышеуказанным категориям за автомобиль. Однако, обращения от граждан, не имеющих на то юридических оснований, но желающих получить автомобиль бесплатно продолжали поступать и в 2017 году. По вопросу обеспечения автотранспортом поступило 8 письменных обращений граждан (2016-4).

Итоги анализа обращений граждан за 2017 год свидетельствуют о том, что имеется небольшая часть почты по вопросу реализации права на благоустроенное жилье. В соответствии с ФЗ «О ветеранах» право на получение субсидии предоставлено инвалидам и участникам Великой Отечественной войны, членам семей погибших (умерших) инвалидов, участников ВОВ 1941-1945гг., нуждающимся в улучшении жилищных условий на получение мер социальной поддержки по обеспечению жильем за счет средств федерального бюджета один раз, в 2017 году количество обращений составило 11 (2016-22).

Возросло количество обращений по вопросу обеспечения жильем детей сирот, предоставления земельного участка и участия в программе «Молодая семья» составило - 472 (2016-410).

Остаётся стабильно высоким -388 (2016-566) количество обращений граждан по вопросу оказания материальной помощи малообеспеченным

гражданам и гражданам, оказавшимся в экстремальной жизненной ситуации (пострадавшим в результате пожара и др.).

При проведении анализа повторных обращений выявлено, что при первичном обращении заявителям направлялись исчерпывающие аргументированные ответы на поставленные вопросы, однако заявители, не удовлетворённые ответом, обращались в вышестоящие инстанции.

Ветераны преклонного возраста, дети сироты и молодые семьи спешат реализовать своё право на получение автомобиля и жилья, и обращаются во все инстанции, не дожидаясь ответов, даже в том случае, если их требования противоречат законодательству, что влечет за собой повторные обращения 632 (2016-540). Кроме того, некоторые граждане для получения материальной помощи обращаются сразу в несколько инстанций или обращаются повторно для получения дополнительной материальной помощи.

Необходимо отметить, что даже в том случае, когда требования заявителя противоречат законодательству, ему направляется аргументированный ответ.

Случаев нарушений прав и законных интересов граждан не выявлено.

Статистические данные о работе с обращениями граждан, поступившими в департамент семьи, социальной и демографической политики Брянской области в 2017 году, прилагаются.

#### СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан

в департамент семьи, социальной и демографической политики

	2016 г.	2017 г.
Поступило письменных обращений граждан	2456	2068
в т.ч. доложено руководству	2456	2068
взято на контроль	2456	2068
проверено с выездом на место	1105	930
Сколько выявлено случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов заявителей	нет	нет
Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, понесли наказание	нет	нет
Принято граждан на личном приеме	42	46
в т. ч. руководителем	15	16

Брянской области в 2017 году