**Анализ работы с обращениями граждан,**

**имеющими характер претензий и жалоб, в Территориальном управлении Министерства социального развития Пермского края по Чайковскому муниципальному району,**

**в 2015 - 2018 (январь – ноябрь) годах.**

1. Количество обращений, имеющих характер претензий, жалоб, поступивших в ТУ:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Отдел | 2015г.  | 2016г. | 2017г. | 2018г. | Динамика | Причины динамики |
| 1. | Отдел соц. поддержки отдельных категорий граждан (Деркина Е.И.) | 36 | 37 | 110 | 99 | -10% (по сравнению с 2017г.) |  |
| 2. | Отдел субсидий (Суханова М.Н.) | 5 | 1 | 2 | 3 | +50% |  |
| 3. | Отдел соц. помощи и соц. обслуживания (Макурова И.А.) | 30 | 21 | 31 | 35 | +13% | Информационная деятельность о работе социальных участковых |
| 4. | Прием по личным вопросам (Сафонова Н.Г.) | 45 | 22 | 19 | 22 | +16% |  |
| 5. | Специалист по комплексному сопровождению (Сидорова Т.Г.) | 53 | 33 | 20 | 30 | +50% |  |
|  | ИТОГО (без отдела опеки и попечительства) | 169 | 114 | 186 | 189 | +1,6% |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Количество обращений, в которых решение заявленных проблем потребовало организации межведомственного взаимодействия.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Отдел | 2015г  | 2016г. | 2017г. | 2018г. | Динамика | Причины динамики |
| 1. | Отдел соц. поддержки отдельных категорий граждан (Деркина Е.И.) | 3 | 5 | 4 | 4 | 0% |  |
| 2. | Отдел субсидий (Суханова М.Н.) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |  |
| 3. | Отдел соц. помощи и соц. обслуживания (Макурова И.А.) | 30 | 21 | 6 | 6 | 0% | Комиссии администрации ЧМР |
| 4. | Прием по личным вопросам (Сафонова Н.Г.) | 8 | 4 | 4 | 6 | +50% |  |
| 5. | Специалист по комплексному сопровождению (Сидорова Т.Г.) | 22 | 22 | 9 | 10 | +11% |  |
|  | ИТОГО (без отдела опеки и попечительства) | 63 (37% от общего числа) | 55 (48% от общего числа) | 23 (12,4% от общего числа) | 26 (13,8% от общего числа) | +13% |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Количество обращений в электронной форме.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Отдел | 2015г.  | 2016г. | 2017г. | 2018г. | Динамика | Причины динамики |
| 1. | Отдел соц. поддержки отдельных категорий граждан (Деркина Е.И.) | 2 | 3 | 34 | 25 | -26% |  |
| 2. | Отдел субсидий (Суханова М.Н.) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 3. | Отдел соц. помощи и соц. обслуживания (Макурова И.А.) | 0 | 2 | 0 | 5 | +100% | Консультации через сайт |
| 4. | Прием по личным вопросам (Сафонова Н.Г.) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 5. | Специалист по комплексному сопровождению (Сидорова Т.Г.) | 22 | 13 | 16 | 25 | +56% |  |
|  | ИТОГО (без отдела опеки и попечительства) | 24 (14 % от общего числа) | 18 (16% от общего числа) | 50 (26,9% от общего числа) | 55 (29% от общего числа) | +10% |  |

1. Количество необоснованных обращений.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Отдел | 2015г.  | 2016г. | 2017г. | 2018г. | Динамика | Причины динамики |
| 1. | Отдел соц. поддержки отдельных категорий граждан (Деркина Е.И.) | 17 | 15 | 43 | 41 | -5% |  |
| 2. | Отдел субсидий (Суханова М.Н.) | 5 | 1 | 0 | 1 | +100% |  |
| 3. | Отдел соц. помощи и соц. обслуживания (Макурова И.А.) | 28 | 21 | 31 | 35 | +13% |  |
| 4. | Прием по личным вопросам (Сафонова Н.Г.) | 13 | 3 | 0 | 0 | 0 |  |
| 5. | Специалист по комплексному сопровождению (Сидорова Т.Г.) | 28 | 14 | 14 | 22 | +57% |  |
|  | ИТОГО (без отдела опеки и попечительства) | 91 (54%) | 54 (47%) | 88 (47,3% от общего числа) | 99 (52,4% от общего числа) | +12,5% |  |

1. Обращения в вышестоящие инстанции:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Адрес обращения | 2015г.  | 2016г. | 2017г. | 2018г. | Динамика | Основное содержание жалоб |
| 1. | Президент РФ | 17+3 | 7+2 | 10+7+9=26 | 10+6+7=23 | -12% |  |
| 2. | Губернатор Пермского края | 2 | 0+1 | 13+3+3=19 | 6+6+1=13 | -32% |  |
| 3. | Министерство соц. развития Пермского края | 2+2 | 1 | 2+2=4 | 3+4=7 | +75% |  |
| 4. | Обращение в другие адреса на уровень РФ | 2 | 3+3+4 | 4+1+3=8 | 4+2=6 | -25% |  |
| 5. | Обращения в другие адреса на уровень края | 1 | 2+6 | 2+4=6 | 3+2+6=11 | +83% |  |
| 6. | Администрация ЧМР, ЧГП, Чайковская прокуратура | 2+4 | 1+1 | 3+4=7 | 1+5=6 | -25% |  |
|  | ИТОГО (без отдела опеки и попечительства) | 33 (20% от общего числа) | 31 (33% от общего числа) | 70 (37,6% от общего числа) | 66 (35% от общего числа) | -5,7%; |  |

**Анализ работы отдела опеки и попечительства по обращениям граждан в ТУ МСР ПК по ЧМР**

 **в 2015 - 2018 годах**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вопросы | 2015 год | % | 2016 год | % | 2017 год | % | 2018 год | % | В целом | Дополнения |
| 1 | Количество обращений  | **58** |  | **66** |  | **38** |  | **41** |  | **203** | *Увеличение по сравнению с АППГ на 10,8%* |
| 2 | Количество обращений с межведомственным взаимодействием | **12** | 21% от общего числа | **16** | 24% от общего числа | **2** | 5% от общего числа | **7** | 17% от общего числа | **37**(18% от общего числа) | *С кем было организовано взаимодействие: администрации ЧМР, Марковского с/п, Муниципальная служба примирения, УПФР г. Пермь* |
| 3 | Количество обращений в электронной форме | **3** | 5% от общего числа | **6** | 9% от общего числа | **8** | 21% от общего числа | **15** | 36,5 % от общего числа | **32**(15,8% от общего числа) | *Увеличение по сравнению с АППГ в 2 раза* |
| 4 | Количество обращений, с которыми клиенты обратились в ТУ необоснованно | **3** | 5% от общего числа | **4** | 6% от общего числа | **0** | - | **32** | 78% от общего числа | **39** (19% от общего числа) | *Увеличение по сравнению с АППГ на 12,3%* |
| 5 | Количество неоднократных вопросов по одному и тому же поводу |  **1**  | 1,7% от общего числа | **3** | 4,5% от общего числа | **0** | **-** | **0** | **-** | **4** 2% от общего числа |  |
| 6 | Количество обращений, по которым заявленная проблема решена в полном объеме | **54** | 93% от общего числа | **63** | 95% от общего числа | **34** | 90% от общего числа | **3** | 33% от общего числа | **154** (90% от общего числа) | *2 – возврат детей законному представителю;* *снятие с рег.учета;* |
| 7 | Количество обращений в вышестоящие инстанции | **1** | 1,7 % от общего числа | **4** | 3 % от общего числа | **12** | 32% от общего числа | **13** |  | **30** (14,8% от общего числа) |  |
|  | Президент РФ |  |  | **1** |  | **7** |  | **3** |  |  | *Уменьшение по сравнению с АППГ на 57%* |
|  | Губернатор Пермского края |  |  |  |  | **1** |  | **1** |  |  |  |
|  | Министерство соц. развития Пермского края | **1** |  | **1** |  | **1** |  | **7** |  |  | *Увеличение по сравнению с АППГ в 6 раз* |
|  | Обращение в другие адреса на уровень РФ  | **0** |  | **0** |  | **0** |  | **0** |  |  |  |
|  | Обращения в другие адреса на уровень края (Уполномоченный по правам ребенка в ПК) | **0** |  | **2** |  | **3** |  | **0** |  |  | *Уменьшение по сравнению с АППГ на 100 %* |
|  | Администрация ЧМР, ЧГП, Чайковская прокуратура | **0** |  | **0** |  | **0** |  | 2 (прокуратура) |  |  | *Увеличение по сравнению с АППГ*  |

**Обращения на единый телефон службы опеки и попечительства (тел.: 8-982-256-53-55):**

**2015 год – 32 звонка;**

**2016 год – 61 звонок (за 11 мес.) –** увеличение на 90,6 **%** (целенаправленная работа по информированию опекунов, попечителей, приемных родителей о работе единого телефона: выдача визиток, размещение на информационных стендах в ООиП, в учреждениях общего и профессионального образования, общежитиях СПО, на сайте ТУ).

**2017 год – 53 звонка (за 11 мес.)** (плюс 2 звонка от компании IIR) **-** уменьшение на 13 %.

**2018 год – 28 звонков - уменьшение на 53 % по сравнению с АППГ.**