**Анализ письменных и устных обращений граждан**

**за 1 квартал 2025 года.**

За 1 квартал 2025 года в управление социальной защиты населения Тацинского района Ростовской области (далее – управление) поступило 19 письменных обращений:

из Администрации Президента Российской Федерации - 15 ;

из Правительства Ростовской области - 1;

из ПОС (платформа обратной связи) - 3;

Наибольшее количество поступило по теме:

по вопросам предоставления мер социальной поддержки в виде компенсации за ЖКУ - 6;

по вопросам предоставления мер социальной поддержки семьям с детьми - 3;

по вопросам получения удостоверения многодетной семьи - 1;

по вопросам получения статуса многодетной семьи - 1;

по вопросу меры поддержки военнослужащих, участников СВО и их семей - 2;

разные вопросы к руководству управления - 4;

по вопросам присвоения звания «Ветеран труда» - 1;

по вопросам предоставления мер социальной поддержки льготным категориям граждан - 1.

По всем поступившим в 1 квартале 2025 года письменным обращениям заявителям даны подробные разъяснения и рекомендации. Большая часть обращений проверялась с выездом на место. Содействие в решении вопросов, относящихся к компетенции управления, оказано по всем обращениям. Нарушений сроков рассмотрения обращений нет. Все обращения рассмотрены в установленный законодательством срок, обоснованных жалоб нет.

За 1 квартал 2025 года в управление социальной защиты населения Тацинского района Ростовской области (далее – управление) поступило 476 - устных обращений, из них обратились на личный устный прием к начальнику Управления социальной защиты населения Тацинского района Ростовской области - 8 граждан.

Специалистами управления совместно с работниками МБУ «ЦСО» Тацинского района проведено 9 выездных приемов в поселениях. За 1 квартал 2025 года на выездных приемах обратилось более 63 человек. Гражданам даны подробные разъяснения и рекомендации.

В целях снижения количества устных и письменных обращений граждан управлением проводится большая информационно -разъяснительная работа с получателями услуг, с работниками МФЦ, чтобы обеспечить согласованность действий УСЗН и МФЦ в решении общих задач в рамках действующего законодательства. В отчетный период количество возвращенных в МФЦ документов - 4.

За отчетный период в управление социальной защиты населения Тацинского района Ростовской области жалоб и обращений граждан и организаций о фактах совершения коррупционных правонарушений не поступало.

**Информационно - разъяснительная работа**

Работа телефона «горячая линия» является неотъемлемой частью информационной работы управления. Особое значение для граждан имеет получение разъяснений с помощью телефонной связи.

За отчетный период консультацию по направлениям деятельности, в том числе в рамках тематической «горячей линии», получили - 423 человека.

По результатам работы наиболее актуальные вопросы с ответами публикуются на страницах районной газеты, на официальном сайте управления, в социальных сетях.

Продолжается работа управления по информированию граждан об изменениях в социальном законодательстве и новых формах работы управления. В целях популяризации видов социальных услуг в СМИ проводится разъяснительная работа о действующих социальных учреждениях и о видах социальных выплат.