ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследуемой темы. Тема работы была и будет актуальна, ведь необходимость в социальном обеспечении возникла вместе с появлением человеческого общества. И каким бы ни было это общество, в нем всегда есть люди, которые нуждаются в социальной помощи. Вся система социально-экономических прав направлена на обеспечение каждому человеку достойного уровня жизни и социальной защищенности, особенно важно обратить на это внимание уже сейчас, ведь в условиях рыночной экономики, нестабильности на рынке труда, социальное неравенство растет и остро ощущается как внутри страны, так и за ее пределами.  Право на социальное обеспечение – одно из основных социально-экономических прав человека. Особое место в деятельности любого государственного, регионального или муниципального учреждения, в том числе и Подольского Управления социальной защиты населения, занимает личная работа с гражданами (личный приём граждан), а так же работа с обращениями граждан. Они рассматриваются как важное средство осуществления охраны прав личности. Важнейший аспект, направленный на поддержание наименее защищённых категорий граждан. Во время приёма, либо при обращении, граждане могут затронуть вопросы, касающиеся как интересов всего общества, так и прав, и законных интересов автора обращения или других граждан. Обращения граждан, полученные в результате личного приёма, могут носить любой характер. В современной жизни они стали наиболее распространенной формой отражения интересов граждан и мнений. Сложилось так, что каждый человек за всю свою жизнь, хоть раз приходил на приём в какое-либо государственное или муниципальное учреждение; обращался, в какую- либо организацию с ходатайствами, заявлениями или предложениями. Органы социальной защиты населения – не исключение.

Целью написания выпускной квалификационной работы является подробное правовое изучение особенностей приёма граждан по вопросам социального обеспечения населения в РФ, и в Подольском Управлении социальной защиты населения в частности. Раскрытие понятия и значения приёма граждан, методики приёма граждан, их нормативно-правовое регулирование, а так же проведение анализа организации приёма граждан по вопросам социальной защиты населения в Подольском Управлении социальной защиты населения. Выявление и обозначение плюсов и минусов организации приёма граждан, а так же разработка рекомендаций по совершенствованию приёма граждан по вопросам социальной защиты населения.

Задачами выпускной квалификационной работы, исходя из цели, являются:

1. Изучить литературу по теме исследования, и на основе полученных теоретических знаний провезти анализ, структурировать знания, и раскрыть понятия о приёме граждан, методиках приёма граждан, об организации и осуществлении приёма граждан по вопросам социального обеспечения населения, а так же обозначить плюсы и минусы приёма граждан.
2. Провести анализ организации приёма граждан по вопросам социальной защиты населения в Управлении социальной защиты населения г.о. Подольск.
3. Разработать рекомендации по совершенствованию приёма граждан по вопросам социальной защиты населения.

Объектом выпускной квалификационной работы является Подольское Управление социальной защиты населения Министерства социальной защиты населения Московской области.

Предметом выпускной квалификационной работы является приём граждан по вопросам социальной защиты населения.

В первой главе выпускной квалификационной работы представлены теоретические аспекты организации приёма граждан по вопросам социальной защиты населения.

Во второй главе выпускной квалификационной работы производится анализ организации и ведении приёма граждан по вопросам социальной защиты населения в Подольском Управлении социальной защиты населения, исследование организации, а так же разработка рекомендаций по совершенствованию приёма граждан по вопросам социальной защиты населения.

В заключении подводятся итоги по теме выпускной квалификационной работы, формируются окончательные выводы.

Глава 1 Теоретические аспекты приёма граждан

* 1. Понятия приёма граждан

Социальная защита населения в широком смысле - это совокупность социально-экономических мероприятий, проводимых государством и направленных на обеспечение нетрудоспособных граждан Российской Федерации трудовыми пенсиями по старости, инвалидности, по случаю потери кормильца, за выслугу лет, социальными пенсиями, пособиями по временной нетрудоспособности, по беременности и родам, на содержание детей, по безработице, на погребение, оказание адресной помощи малоимущим слоям населения, помощи гражданам, попавшим в экстремальные ситуации, в том числе беженцам и переселенцам, на санаторно-курортное лечение, содержание в домах для престарелых и инвалидов, обеспечение инвалидов транспортными средствами, протезно-ортопедическими изделиями, профессиональное обучение и переобучение инвалидов, их трудоустройство, на создание комплекса новых социальных служб - Центров социального обслуживания населения, социальную помощь на дому, социальные приюты для детей, социальные гостиницы и т. д.

Социальное обеспечение - это основная часть социальной защиты населения. Законом устанавливаются государственные пенсии и социальные пенсии, поощряется добровольное социальное страхование, создание дополнительных форм социального обеспечения и благотворительности.

Органы управления социальной защиты и подведомственные им предприятия, учреждения, организации, территориальные органы социальной защиты населения образуют единую государственную систему социальной защиты населения, обеспечивающую государственную поддержку семьи, пожилых людей, ветеранов и инвалидов, лиц, уволенных с военной службы, и членов их семей, развитие системы социальных служб, реализацию государственной политики в области пенсионного обеспечения и трудовых отношений.

Все категории населения, нуждающиеся в социальном обеспечении и социальной защите, имеют право на личный приём в органах социальной защиты населения и подведомственных им учреждений и организаций, а так же имеют право обращения в органы социальной защиты посредством различных иных способов, таких как: письменное обращение в органы социальной защиты населения или обращение через Интернет. Личный приём граждан - разновидность работы (индивидуального общения) с обращениями граждан в государственные органы и органы местного самоуправления.

Приём и консультирование граждан по вопросам социальной защиты населения представляют собой взаимодействие между двумя или несколькими людьми, в ходе которого определённые специальные знания консультанта используются для оказания помощи гражданам в решении текущих проблем граждан.

Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции органов социальной защиты ведут специалисты структурных подразделений органов социальной защиты, в обязанности которых входит работа с обращениями граждан. В случаях, требующих вмешательства руководства учреждения социальной, граждане могут записаться на прием к руководителям структурных подразделений, заместителям руководителя и руководителю учреждения социальной защиты.

В целях установления единого порядка рассмотрения обращений физических и юридических лиц, а также организаций приема населения в каждом органе социальной защиты должны быть приняты соответствующие нормативные акты.

Отделы социальной защиты населения, в том числе и Подольское Управление социальной защиты населения, осуществляют прием граждан по вопросам:

1. Организации государственной социальной помощи: оказание государственной социальной помощи. Оказание материальной помощи в трудной жизненной ситуации. Оформление социальных стипендий. Единовременная компенсация на погребение малоимущим. Доплата до прожиточного минимума. Экстренная социальная помощь. Прием документов на выплату премий супружеским парам с юбилеями ʼʼЗолотая свадьбаʼʼ, ʼʼБрильянтовая свадьбаʼʼ.

2. Оформления и выдачи документов для реализации мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, имеющим право на льготы: Выдача удостоверений: ʼʼВетеран трудаʼʼ, ʼʼВетеран войныʼʼ, вдовам погибших ИОВ и ВОВ, труженикам тыла, бывшим несовершеннолетним узникам, реабилитированным лицам, гражданам, пострадавшим от радиационного воздействия; выдача дубликатов всех льготных удостоверений. Оформление документов: на ежемесячную денежную выплату (ЕДВ) отдельным категориям граждан (ветеранам труда, труженикам тыла, пенсионерам), проживающим в Санкт-Петербурге, на выплату ежегодной денежной выплаты гражданам, награжденным нагрудным знаком ʼʼПочетный донор Россииʼʼ или ʼʼПочетный донор СССРʼʼ, на выплату инвалидам, получившим транспортные средства через органы соц.защиты населения, компенсаций страховых премий по договору ОСАГО, на выплату ежемесячной компенсации реабилитированным, на выплату ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям военнослужащих и членам семей военнослужащих (инвалиды Афганистана, Чечни). Прием документов на предоставление дачных помещений. Первичный учет граждан, имеющих право на меры социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, за исключением субсидий и компенсаций. Оформление и выдача именных проездных талонов для бесплатного проезда в наземном городском транспорте инвалидам по зрению, имеющим ограничения способности к трудовой деятельности II и III степени; инвалидам, не имеющим обеих ног; инвалидам, не имеющим обеих рук; инвалидам, не имеющим руки и ноги; инвалидам с параличом двух конечностей. Прием документов на выплату компенсации расходов по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и других видов услуг семьям погибших (умерших) военнослужащих. Получение разрешений на переоформление доверенности на право управления автотранспортным средством, полученным по линии соц.защиты (инвалиды, получившие бесплатно автомобиль ʼʼОКАʼʼ). Выдача именных проездных билетов: Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, Героям социалистического труда и полным кавалерам Славы и Трудовой Славы. Оформление в государственные стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты).

3. Назначения пособий и компенсационных выплат:

- Оформление пособий на детей.

- Выдача удостоверений многодетным матерям.

- Оформление пособий семьям инвалидов с детства старше 18 лет 1 и 2 группы.

- Меры социальной поддержки пострадавшим от радиационного воздействия (назначение компенсационных выплат).

- Оформление доплат к пенсии государственным служащим.

- Постановка на очередь и выдача направлений на осуществление бесплатного зубопротезирования.

- Выдача пластиковых карт ʼʼДетскаяʼʼ и ʼʼДошкольнаяʼʼ.

Также отделы социальной защиты населения осуществляют прием граждан с целью консультирования семей, имеющих детей, по вопросам оказания социальной помощи и социального сопровождения. Оформление документов на получение протезно-ортопедических изделий (кроме зубных протезов) гражданами, не являющимися инвалидами. Прием инвалидов с индивидуальными программами реабилитации. Прием лиц без определённого места жительства, в том числе бывших заключенных.

В результате проведения личного приёма населения в органах социальной защиты граждане могут оставить письменное обращение.

Письменные обращения граждан бывают 3-х основных видов:

1. Предложение. Цель предложения - обратить внимание на необходимость совершенствования работы органов социальной защиты и рекомендовать конкретные способы решения проблемы.

2. Заявление. Этот вид обращения направлен на реализацию субъективных прав гражданина, а так же он может сигнализировать об определенных недостатках в деятельности органов социальной защиты.

3. Жалоба - это вид обращения, в котором говорится о нарушении субъективных прав гражданина и содержится информация с просьбой об их восстановлении.

1.2 Методика приёма граждан по вопросам социальной защиты населения

Правильно организованная работа с обращениями граждан позволяет создать условия для принятия исчерпывающих мер по восстановлению прав и законных интересов граждан, трудовых коллективов и групп населения, для устранения причин, порождающих массовые обращения, а также всесторонне учитывать мнения граждан при выработке управленческих решений.

Прежде чем проводить прием, его необходимо тщательно организовать. Расписание приема и его время в органе, проводящем приём, вывешивается на видном месте. Вместе с этим граждане должны быть заблаговременно информированы о расписании приёма на официальных ресурсах органов социальной защиты населения в сети Интернет, а так же в регулярных печатных изданиях. Личный прием граждан должностными лицами ведётся в специально отведенных помещениях - кабинетах, обеспечивающих комфортное расположение граждан и самих должностных лиц. Комфортные условия пребывания граждан на личном приёме обеспечиваются: системой кондиционирования (охлаждение воздуха в тёплое время года и нагрев воздуха в холодное время года); свободным доступом к местам общественного пользования - туалетам; наличием пандусов – что обеспечивает беспрепятственный доступ в Управление социальной защиты населения для людей с ограниченными возможностями. Сама же приемная должна иметь достаточную освещённость, столы, стулья, достаточное количество бумаги и ручек, что в свою очередь обеспечивает комфортное и плодотворное общение должностного лица, ведущего приём, и гражданина. Кроме того, согласно нормам пожарной безопасности, в здании размещаются средства пожаротушения, план эвакуации, а так же имеется установленная система оповещения при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Немало важным аспектом при подготовке и проведении приёма граждан по вопросам социальной защиты населения является наличие доброжелательного настроя должностного лица, ведущего приём. Даже если должностное лицо, ведшее приём, не в силах по тем или иным причинам помочь гражданину, граждан будет удовлетворён посещением органа социальной защите населения, как минимум по той причине, что его внимательно выслушали и пояснили законодательные нормы, поскольку именно в органы социальной защиты населения обращаются граждане, нуждающиеся в разъяснении законодательных норм, связанных с компенсациями, пособиями, и прочими вопросами сферы социального обеспечения.

Во время ведения приема руководителю, либо должностному лицу, ведущему приём населения, помогает сотрудник службы делопроизводства (секретарь). Секретарь встречает посетителей и регистрирует их. Регистрация ведется в журнале приема, где записываются: дата приема, фамилия, имя, отчество пришедшего на прием, его адрес, краткое содержание вопроса, а так же ФИО ведущего прием.

Гражданину не может быть отказано в личном приеме, если в полномочия соответствующего должностного лица входит рассмотрение и принятие решения по данному обращению, за исключением случаев, если:
предмет обращения носит незаконный характер; обращение подается недееспособным лицом, либо от имени заявителя выступает лицо, не имеющее надлежащих полномочий в соответствии с законодательством Российской Федерации; состояние здоровья заявителя явно не отвечает медико-санитарным нормам.

По требованию гражданина разъяснения причин отказа в личном приеме должны быть даны в письменной форме в течение трех дней после получения отказа. Отказ в личном приеме может быть обжалован гражданином в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Предварительная запись на прием осуществляется сотрудником службы делопроизводства (секретарём) по телефону, в режиме электронной записи или при личном обращении гражданина. При осуществлении предварительной записи уполномоченным сотрудником конкретизируются мотивы обращения гражданина и содержание его вопроса. Если гражданин не был записан на прием, но на то время, когда он явился в государственный или иной орган в приемный день, отсутствуют записанные граждане, то он может быть принят сразу. Для записи на личный приём гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Стоит отметить, что законодательством не определён конкретный документ удостоверяющий личность гражданина РФ, поэтому для записи на приём подходит не только паспорт, но иной документ удостоверяющий личность. (Приложение А)

В ходе личного приема присутствуют должностное лицо, ведущее приём; заявитель и сотрудник службы делопроизводства, ведущий записи.

Алгоритм с этапами личного приема граждан по вопросам социальной защиты населения представлен в Приложении Б.

По фактам и обстоятельствам, затронутыми гражданином, пришедшим на приём, являющимися очевидными и не требующим дополнительной проверки, заявителю дается устное разъяснение в ходе приема. Если существуют обстоятельства, требующие дополнительной проверки, то гражданину дается ответ в письменной форме. Письменные обращения, поданные должностному лицу в ходе личного приема, регистрируются и рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством РФ. Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, ставятся на контроль должностным лицом, ведшим прием.

Законом гарантируется защита граждан от преследования в связи с их обращениями в органы власти. Информация, раскрываемая гражданином в ходе приема его должностным лицом, является конфиденциальной и не разглашается.

Учет обращений граждан осуществляется при помощи внесения записи о личном приеме в журнал учета обращений, который оформляется, ведется и хранится в соответствии с правилами делопроизводства. В журнале (карточке личного приема) указываются дата приема, фамилия, имя, отчество гражданина и должностного лица, проводившего прием, краткое содержание сути вопроса, отметка о результатах приема. Указывается, дано ли заявителю устное разъяснение или требуется письменный ответ. В последнем случае руководитель назначает исполнителя для составления ответа из числа работников органа социальной защиты. Кроме того, указывается, было ли принято от заявителя письменное обращение в ходе приема и куда оно направлено для решения. Должностные лица несут дисциплинарную, административную и уголовную ответственность за нарушения, связанные с приемом граждан, рассмотрением их обращений и принятием или непринятием по факту обращений необходимых мер.

Письменные же обращения граждан, зарегистрированные в результате личного приёма в органах социальной защиты населения, бывают разного характера. Чаще всего обращения оформляются в письменной форме. Выделим и рассмотрим три основных вида обращения: заявление, жалоба, предложения.

1. Заявление - это официальное обращение лица в орган или к должностному лицу органа социальной защиты, направленный на реализацию представленных законом субъективных прав и интересов граждан. Выражая просьбу личного или общественного характера, заявление может сигнализировать и об определенных недостатках в деятельности государственных органов, предприятий, учреждений, организаций. В отличие от предложения, в нем не раскрываются пути и не предлагаются способы решения возникшей проблемы. Оно может быть заявлено по поводу:

- реализации своего субъективного права на тот или иной вид обеспечения;

- реализации своего законного интереса в сфере социального обеспечения и социальной защиты и пр.

Заявления, как форма обращения граждан могут быть составлены и подписаны как единолично, так и коллективом.

2. Жалоба - вид обращения, в котором идет речь о нарушении субъективных прав на какой-либо вид социальной защиты и охраняемых законом интересов граждан в этой сфере. Как правило, в жалобе содержится не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес государственных или общественных органов, предприятий, учреждений, организаций, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых, либо необоснованного отказа, произошло, по мнению заявителя, нарушение его субъективных прав, предусмотренных законодательством.

Так же важно отметить тот факт, что жалобы могут быть как обоснованными, так и необоснованными.

3. Предложение - вид обращения, цель которого обратить внимание на необходимость совершенствования работы органов социальной защиты, рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных задач.

Здесь граждане выступают с конкретными предложениями, которые чаще всего носят рекомендательный характер.

Работа с письменными обращениями граждан в органах социальной защиты населения ведется в соответствии с «Инструкцией о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях социального обеспечения».

Руководитель учреждения социальной защиты населения несет персональную ответственность за правильную организацию работы с письменными обращениями граждан. Это важный участок работы любого учреждения, тем более органа социальной защиты. Важно помнить, что за каждым письмом стоит человек и не просто человек, а человек больной, инвалид, пожилой, одинокий, заслуженный, но теперь беспомощный, и вовремя полученный ответ на письмо, возможно, вернет его к жизни или даст силы для преодоления невзгод. Работники органов социальной защиты населения должны об этом помнить постоянно.

Среди письменных обращений, поступающих в управление социальной защиты населения города или района, особое внимание необходимо уделять обоснованным жалобам. Инструкция по работе с письменными обращениями граждан устанавливает несколько этапов работы с ними, начиная с приема и регистрации писем и заканчивая их анализом.

Особое внимание необходимо обращать на сроки рассмотрения писем, ведь нарушение этих сроков - это невыполнение трудовых обязанностей, что может повлечь наложение дисциплинарного взыскания и даже увольнение с работы.

Схема анализа поступающих обращений может состоять из следующих разделов:

1)общее количество поступивших обращений, в том числе повторных;

2)характер (содержание) обращения;

3)откуда поступило обращение;

4)обоснованность или необоснованность обращения;

5)сроки рассмотрения обращения;

6)исполнитель;

7) принятые меры по конкретному обращению гражданина.

Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

- Прием

- Регистрация

- Рассмотрение сути проблемы

- Анализ обращения

- Подготовки проекта ответа

- Ответ

Работа с письмами складывается из нескольких этапов:

1. При приеме писем проверяется правильность их адресования. Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому предприятию связи для направления адресату.

Вложения, содержащиеся в конверте, проверяются, пересчитываются и скрепляются с конвертом. Отсутствие указанных в письме приложений или их части отражается в акте и об этом сообщается заявителю.

2. Письма граждан с пометкой на конверте «лично», а также письма, адресованные отраслевому отделу писем Министерства или профсоюзной организации, не вскрываются, а передаются по назначению.

3. На письмах граждан, сданных на личном приеме, делается пометка «с личного приема». Эти письма подлежат регистрации.

4. Все поступающиеся письма должны быть централизованно зарегистрированы в день их поступления на регистрационно-контрольных карточках.

5. При повторном поступлении письма к нему подбирается имеющаяся переписка и регистрационно-контрольная карточка. Письму присваивается номер, под которым были зарегистрированы ранее поступившие в данном календарном году письма. В регистрационно-контрольной карточке указывается дата поступления нового письма.

Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Письма одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в одно и то же учреждение, а также письма, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения, повторными не считаются.

6. В случаях, когда в письме заявителя или коллективном письме сообщается о другом лице, кроме алфавитно-регистрационной карточки заводится ссылочная карточка, в которой полностью указывается фамилия, имя и отчество лица, в отношении которого написано письмо. Алфавитно-регистрационные и ссылочные карточки содержатся в картотеках в строго алфавитном порядке.

7. Коллективные письма регистрируются по фамилии первого заявителя. Одновременно выписываются ссылочные карточки на нескольких лиц, подписавших это письмо.

8. Письменное обращение гражданина должно содержать следующие данные: фамилия, имя, отчество обратившегося, место его жительства, либо работы и учебы. Без этих сведений обращение признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

Зарегистрированные письма граждан в день поступления передаются руководителю учреждения, который поручает лицу (исполнителю) рассмотреть по существу вопросы, поставленные в письме, и подготовить текст ответа.

Зарегистрированные письма передаются исполнителю под расписку на алфавитно-регистрационной карточке.

Если в резолюции руководителя указано несколько исполнителей, то ответственным за исполнение всех поставленных в письме вопросов является исполнитель, указанный в списке первым.

Передача писем из одного структурного подразделения в другое производится с обязательной отметкой об этом в алфавитно-регистрационной карточке.

В том случае, когда в письме содержатся вопросы, разрешение которых не относится к компетенции органов социального обеспечения, копия или выписка из письма направляется по принадлежности, о чем заявитель ставится в известность.

Запрещается пересылать жалобы на рассмотрение тем лицами учреждениям, действия которых обжалуются.

Если данных, указанных гражданином в жалобе, недостаточно для вынесения окончательного решения, из учреждения или от лица, действия которых обжалованы, и требуются материалы проверки с заключением обоснованности принятого решения. В случае необходимости, по указанию руководства учреждения, для проверки жалобы на месте могут быть командированы работники аппарата учреждения.

Ответы на письма граждан дают руководители и другие уполномоченные должностные лица учреждений. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в регистрационно-контрольной карточке. При отклонении предложения, заявления, жалобы в ответе необходимо указать мотивы, по которым они отклонены. В необходимых случаях должен быть разъяснен порядок обжалования.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

Проект подготовленного ответа на письмо визируется исполнителем в левом нижнем углу и передается на подпись руководителю. Исполнитель несет ответственность (одновременно с лицами подписавшими) за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные акты.

Ответы гражданам на повторные обращения в связи с несогласием их с ранее принятым решением, поручения, запросы, направленные в вышестоящие организации, а также ответы на письма, находящиеся на особом контроле, подписываются руководителем учреждения или его заместителем.

Если письмо рассматривалось работниками нескольких отделов (секторов), заявителю направляется один ответ. Проект письма готовится ответственным исполнителем, согласовывается с другими исполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись, что должно быть сделано своевременно и правильно. Ответственность за это в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Запрещается вносить изменения в содержание уже подписанного письма без разрешения должностного лица, его подписавшего.

Полученные от заявителя документы возвращаются ему заказным отправлением вместе с ответом, если нет иного поручения контролирующего органа. В тех случаях, когда документы приобщены к материалам проверки, пенсионному или медицинскому делу, об этом сообщается заявителю.

При возвращении документов в письме перечисляются наименования подлинных документов (о трудовом стаже, заработной плате, а также медицинский документ) и указывается общее число приложений.

Письма, находящиеся на контроле в вышестоящих органах социального обеспечения, подлежат возврату вместе с ответом. В другие контролирующие органы письма возвращаются только по их требованию.

Подписанные письма передаются для отметки на алфавитно-регистрационной карточке, после чего отправляются адресату.

Сроки рассмотрения писем граждан и контроль за своевременным их рассмотрением предусмотрены Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»

Началом срока исполнения считается день поступления письма в учреждение, а его окончанием- день направления окончательного ответа заявителю или в контролирующий орган.

В тех случаях, когда для разрешения письма необходимо проведение специальной проверки, срок разрешения письма продлевается руководителем, но не более чем на один месяц, а срок разрешения писем военнослужащих и членов их семей- не более чем на 15 дней.

Для соблюдения установленных сроков в письмах-запросах обязательно указывается ожидаемый срок получения ответа.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другие органы может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Анализ писем граждан является обязанностью государственных органов и органов социальных страховых фондов.

Для изучения характера писем и причин, порождающих обращения граждан, ежеквартально проводится их анализ. При его проведении особое внимания уделяется тем жалобам, по которым были восстановлены нарушенные права и законные интересы граждан или выявлены недостатки в деятельности органов или учреждений социальной защиты или отдельных должностных лиц, а также фактам несвоевременного рассмотрения писем.

На основании результатов проведенного анализа разрабатываются мероприятия по устранению причин и условий, порождающих обращения граждан, по улучшению социального обслуживания и социальной защиты и других направлений деятельности органов и учреждений социального обеспечения.

Предложения, направленные на совершенствование законодательства о социальном обеспечении и улучшение работы органов или учреждений социального обеспечения, систематически обобщаются. Информация о них высылается в вышестоящие органы государственной власти и учреждения.

Таким образом, обращения граждан выполняют несколько функций в системе социальной защиты:

1) обращения граждан - это одна из форм участия граждан в управлении делами государства;

2) один из способов восстановления нарушенного права;

3) один из источников информации для органов государственной власти и местного самоуправления;

4) обращение можно рассматривать как один из способов устранения нарушений законности и предотвращения правонарушений.

Так же следует помнить о том, что осуществление любого приёма и консультации граждан, в том числе и по вопросам социальной защиты населения, предполагает соблюдение ряда принципов:

1. Целесообразность – каждая консультация имеет определённую чёткую цель, и решает конкретную задачу. Взаимодействие должностного лица, ведущего приём, и гражданина строятся в рамках заявленной гражданином проблемы.

2. Добровольность – гражданин самостоятельно и абсолютно добровольно обращается за помощью в органы социальной защиты населения.

3. Методическая грамотность и компетентность должностного лица, ведущего приём.

4. Доброжелательное и безоценочное отношение к гражданину.

5. Ориентация должностного лица, ведущего приём, на нормы и ценности гражданина, пришедшего на приём.

6. Запрет для должностных лиц давать советы гражданам – давая совет, должностное лицо берёт на себя персональную ответственность за происходящее.

7. Анонимность – любая информация, раскрытая гражданином в процессе личного приёма, является конфиденциальной.

8. Разграничение личных и профессиональных отношений – это требуется для чётко выраженной, объективной оценке проблемы гражданина.

9. Вовлечённость гражданина в процесс приёма – необходимо для достижения максимального эффекта. Гражданин вовлечённый в диалог с должностным лицом занимает активную позицию, задаёт намного больше вопросов, и как следствие получает более развёрнутые ответы.

1.3 Нормативно-правовое регулирование приёма граждан по вопросам социальной защиты населения

Личный приём граждан, ровно, как и возможность письменного обращения, в органы социальной защиты населения, подведомственные им органы, и иные государственные органы и муниципальные образования крайне значим для граждан. Благодаря возможности личного приёма, либо письменного обращения граждане РФ могут не только влиять на социальную сферу жизни, отстаивая свои права, но и взаимовыгодно взаимодействовать с государственными органами, тем самым помогая им заблаговременно совершенствовать законодательство в социальной сфере, улучшать качество работы органов социального обеспечения, а в месте с тем и качество оказываемых этими органами социальных услуг, важных не только для незащищённых, но и для всех слоёв населения Российской Федерации.

На данный момент нормативную основу права на личный приём и обращение граждан в органы государства и муниципальные образования, в том числе органы социальной защиты населения, составляют Конституция РФ и Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

С помощью жалобы в государственные органы или органы местного самоуправления, в органы социальной защиты населения, а так же должностным лицам, гражданин стремится обеспечить защиту своего права, свободы, законного интереса или устранения уже произошедших нарушений прав. Гражданин может так же действовать в чужих интересах или в целях прав свобод и законных интересов неопределенного круга лиц. Право на подачу жалобы является абсолютным, неограниченным и неотчуждаемым правом личности. Для реализации этого права не нужно чьего-либо согласия и тем более издания актов управления.

Общие правила рассмотрения заявлений, предложений и жалоб установлены таким образом, чтобы обеспечить уяснение обращения, проверку (если необходимо) и принятие решения в кратчайшие сроки компетентными органами и лицами, с целью удовлетворения просьб и предложений гражданина в рамках закона.

Эти общие правила следующие:

1. Государственные и иные органы и организации обязаны принимать заявления, предложения и жалобы, рассматривать их, принимать меры и давать ответы заявителям. Условием этой обязанности органа и организации является то, чтобы обращение гражданина по данному вопросу входило в компетенцию органа (организации), тем должностным лицам, к непосредственному ведению которых относится рассмотрение данного вопроса.

2. Граждане (в т.ч. индивидуальные предприниматели) и организации вправе обращаться в суд (арбитражный суд) с заявлением по различным делам, вытекающих из административных и иных публичных правоотношений. Это дела об оспаривании нормативных правовых актов, решений и действий (бездействий) органов государственной власти, муниципальных органов, должностных лиц, государственных и муниципальных служащих и др. Порядок рассмотрения таких заявлений подробно регулируется новыми процессуальными кодексами - ГПК РФ, АПК РФ.

3. Орган, получивший жалобу по вопросу, не относящемуся к его компетенции, вправе направить ее конкретному органу, но запрещено направлять жалобы граждан для разрешения тем органам и должностным лицам, действия которых обжалуются.

4. При рассмотрении жалобы необходимо разобраться в ее существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса, своевременно сообщать гражданам о результатах.

5. Определен срок рассмотрения и разрешения обращений граждан: заявлений и жалобы разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления в орган (организацию), которые обязаны разрешить вопрос по существу, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 дней.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца, за исключением тех, где действуют уставы о дисциплине (транспорт, некоторые отрасли промышленности) может устанавливать дополнительные или иные особые, частные правила разрешения жалоб и заявлений - меньшие сроки, порядок вторичного обжалования и т.д.

Законодательство установило ответственность должностных лиц, вплоть до уголовной, за нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, бюрократическое отношение к ним, волокиту, а также преследование граждан в связи с подачей обращений.

Само же право граждан Российской Федерации на социальную защиту закреплено в Конституции Российской Федерации от 12.12.93 года, которая провозгласила, что Российская Федерация является социальным государством, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека (статья 7). Конкретизация этого положения содержится в статье 39 Конституции, в соответствии с которой каждому гарантируется социальное обеспечение в случае нетрудоспособности, для воспитания детей и иных случаях, установленных законом.

Каждый гражданин имеет право на социальную защиту. Конституция возлагает обязанность на государство создавать все необходимые условия для осуществления этого права.

Конституция Российской Федерации не только провозглашает право граждан на социальную защиту, но и четко определяет пути его реализации -- прежде всего, это государственное страхование работающих, создание других фондов, являющихся источниками финансирования социальной защиты населения, а также принятие федеральных законов, гарантирующих реализацию этих прав: 02.08.95 года был принят Федеральный закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», 10.12.95 года - «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», 24.11.95 года - «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Личный приём граждан, согласно Федеральному закону «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, – прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления, который проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Согласно законодательству РФ, каждый гражданин имеет право на обращение в органы законодательной, исполнительной власти и иные ведомства, представляющие интересы государства, в том числе и в органы социальной защиты населения. Должностные лица этих органов, в пределах установленной для них компетенции, обязаны рассматривать эти обращения, принимать по ним решения и давать мотивированные ответы в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Полный список федеральных законов РФ, законов Московской области, а так же нормативно-правовых актов регулирующий личный приём граждан по вопросом социальной защиты населения представлен в Приложении Г.

Глава 2 Анализ организации приёма граждан по вопросам социальной защиты населения

2.1 Анализ организации приёма граждан по вопросам социальной защиты населения в Управлении социальной защиты населения г.о. Подольск

Подольское Управление социальной защиты населения Министерства социальной защиты населения Московской области является территориальным структурным подразделением Министерства социальной защиты населения Московской области.

Подольское Управление социальной защиты населения располагается в городском округе Подольск по адресу: улица Литейная, дом 6/8. Контактные телефоны организации: +7 (4967) 54‑64-02, +7 (4967) 54‑17-01. Официальный интернет-сайт организации podolsk.msr.mosreg.ru.

Управление реализует функции государственной политики и государственного регулирования, межотраслевой координации в сфере социальной защиты населения Московской области на территории городского округа Подольск Московской области.

Правовую основу правление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, Уставом Московской области, законами Московской области, постановлениями и распоряжениями Губернатора Московской области, постановлениями Правительства Московской области, а также Положением о социальной защите населения.

Управление возглавляет начальник Подольского Управления социальной защиты населения Министерства социальной защиты населения Московской области, который назначается на должность и освобождается от должности Губернатором Московской области.

Начальник Подольского управления социальной защиты населения подчиняется непосредственно министру социальной защиты населения Правительства Московской области. Начальник управления имеет двух заместителей.

Назначение на должности государственной гражданской службы Московской области, перевод и увольнение с государственной гражданской службы государственных гражданских служащих, назначение на должность и освобождение от должности работников Управления производит министр социальной защиты населения Правительства Московской области.

Общую штатную численность Управления, сметные ассигнования на содержание и структуру Управления утверждает министр социальной защиты населения Правительства Московской области по представлению начальника Управления.

Основные задачи и функции Управления социальной защиты населения осуществляет в соответствии с Положением о Подольском управлении социальной защиты населения Министерства социальной защиты населения Московской области.

Основными задачами Подольского управления социальной защиты населения являются:

1. Организация социальной защиты пожилых граждан, ветеранов войны и труда, инвалидов, граждан, уволенных с профессиональной военной службы и членов их семей, семей военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы, защиты семьи, материнства, отцовства и детства, других групп населения, нуждающихся в социальной поддержке.

2. Оказания меры социальной поддержки, выплату компенсаций и предоставление социальных услуг отдельным категориям граждан, проживающим на территории городского округа, установленных законодательством Российской Федерации и Московской области.

3. Реализация на территории городского округа государственной политики в сфере социальной защиты населения. Обеспечение, в пределах своей компетенции, государственных гарантий населению в сфере социальной защиты населения на территории городского округа.

4. Осуществление межотраслевой координации в сфере социальной защиты населения Московской области на территории городского округа. Выполнение законодательных, нормативных правовых актов вышестоящих федеральных и областных органов государственной власти, распоряжений Губернатора Московской области по вопросам социальной защиты населения Правительства Московской области.

5. Совершенствование связей с общественными, религиозными и иными организациями независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности по вопросам социальной защиты населения городского округа в реализации государственной социальной политики.

6. Рассмотрения и решения обращений граждан по вопросам социальной защиты, организация приема населения, изучение и обобщение вопросов, содержащихся в предложениях, заявлениях и жалобах граждан, осуществление контроля за своевременным и правильным их решением.

7. Ведение социального регистра жителей городского округа, а также ведет регистр жителей городского округа, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области предоставляются меры социальной поддержки по оплате жилья и коммунальных услуг.

8. Информирование населения городского округа через средства массовой информации о работе, проводимой в сфере социальной защиты населения Московской области. Оказывает организационное, информационно - методическое и иное содействие в решение вопросов социальной защиты населения Московской области органам местного самоуправления муниципального образования Московской области и общественными объединениям и организациям, независимо от формы собственности.

9. Ведение бухгалтерского учета и составление отчетности об исполнении сметы доходов и расходов на содержание Управления. Обобщение, анализ отчетности учреждений на территории городского округа. Осуществление в пределах своей компетенции финансового контроля за целевым расходованием выделенных бюджетных средств.

10. Осуществление целевых программ и программы Правительства Московской области социальной защиты населения на территории городского округа.

11. Реализация государственных региональных программах по оказанию гражданам, проживающим на территории городского округа, государственной социальной и адресной помощи.

12. Осуществление контроля за деятельностью по представлению социальных услуг в муниципальном и негосударственном секторах территории городского округа.

13. Реализация вопросов социальной поддержки и социального обслуживания детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, безнадзорных детей, детей-инвалидов, проживающих на территории городского округа.

Организация социального обеспечения граждан, семей с детьми:

- обеспечение современного и правильного назначения, начисления и выплаты пособий, компенсаций;

- осуществление контроля за возмещением расходов по медицинскому, бытовому, транспортному, жилищно-коммунальному и другим видам обслуживания инвалидов, ветеранов и иных категорий лиц, за реализацией льгот гражданами, предусмотренных действующим законодательством;

- дальнейшее совершенствование порядка назначения, начисления и выплаты пособий и компенсаций на основе применения современной вычислительной техники и повышения профессионального мастерства работников;

Проведение мероприятий по бытовому обслуживанию престарелых граждан, инвалидов и семей с детьми:

- совершенствование порядка выявления, учета, материально-бытового обследования лиц, нуждающихся в социальной поддержке на основе применения современных средств;

- оказание адресной помощи нуждающимся гражданам;

- организация социального обслуживания пенсионеров, ветеранов войны и труда, инвалидов, семей с детьми и других групп населения.

- обеспечение качества и доступности социального обслуживания;

В соответствии с возложенными задачами Управление социальной защиты население осуществляет ряд функций:

1. В области социального обслуживания:

- проводит проверку документов на выдачу удостоверений о праве на льготы: инвалидам Великой Отечественной войны, труженикам тыла, блокадникам Ленинграда, семьям погибших военнослужащих (рядового состава), гражданам, работавшим в пределах тыловых границ действующих фронтов, гражданам, привлекающимся к сбору боеприпасов и военной техники, ветеранам Великой Отечественной войны, проживающим в Московской области, детей-инвалидов в соответствующие государственные дома-интернаты;

- оформляет документы для предоставления мер социальной поддержки лицам, указанным в пункте 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 12.01.1995г. №5-ФЗ «О ветеранах».

- оказывает помощь в строительстве, реконструкции и капитального ремонта учреждений социального обслуживания, находящихся на территории района.

- оказывает помощь по обеспечению социальной защиты граждан, оказавшихся в экстремальных ситуациях, в том числе лиц, без определенного места жительства и занятия, беженцев, вынужденных переселенцев;

- осуществляет координацию деятельности учреждений социального обслуживания, расположенных на территории городского округа, оказывает им организационно-методическую помощь.

- обеспечивает взаимодействие с другими организациями, координирует работу по смежным и комплексным вопросам.

- принимает меры по поддержанию и соблюдению исполнительной и трудовой дисциплины, правил охраны труда и противопожарной безопасности, вопросам гражданской обороны и предупреждению чрезвычайных ситуациях, мобилизационной подготовки;

- проводит личный прием граждан;

- обеспечивает работу Управления по обеспечению выполнения решений федеральных органов власти Губернатора Московской области, Правительства Московской области, министра социальной защиты населения.

2. В области реабилитации инвалидов:

- осуществляет реализацию программ по социальной поддержке инвалидов;

- оформляет документы для обеспечения инвалидов специальными транспортными средствами;

- оказывает помощь общественным объединениям инвалидов в их деятельности, в вопросах улучшения социального положения инвалидов;

- вносит предложения по созданию и совершенствованию деятельности учреждений медико-социальной и профессиональной реабилитации инвалидов;

3. В области социальной поддержки пожилых граждан, ветеранов и других категорий граждан:

- осуществляет в пределах своей компетенции контроль по реализации нуждающихся в социальной поддержке социальных гарантий, установленных действующим законодательством для пожилых граждан и ветеранов и других льготных категорий граждан;

- координирует работу общественных организаций в вопросах улучшения социального положения ветеранов войны, и труда, граждан, пострадавших вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, и других социально уязвимых групп населения, нуждающихся в социальной поддержке;

- обеспечивает санаторно-курортным лечением льготные категории граждан;

- осуществляет оформление документов, дающих право пользования льготами в соответствии с законодательством;

- проводит по назначению и выплате в установленном порядке денежной компенсации расходов членов семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников отдельных федеральных органов исполнительной власти за пользование жилыми помещениями, коммунальными и другими видами услуг.

4. В области социальной поддержки семьи, материнства, и детства:

- осуществляет реализацию программ на улучшение положения семьи, женщин и детей, направленных в первую очередь на оказание поддержки наиболее нуждающихся в ней;

- производит назначение и выплату единовременных и ежемесячных пособий на детей;

- осуществляет меры, направленные на создание условий для социальной адаптации и интеграции в общество детей с ограниченными физическими возможностями.

Подольское управление социальной защиты населения, в соответствии с возложенными на него задачами и функциями, имеет право:

1. Запрашивать от организаций административно-территориальных единиц справки, отчеты, информацию о выполнении решений вышестоящих органов власти по вопросам социальной защиты, социального обслуживания, по обращениям граждан, а также необходимую информацию, документы по вопросам, относящимся к компетенции Управления.

2. В пределах полномочий, представленных министром социальной защиты населения Правительства Московской области, вступать в отношения с общественными, религиозными, иными организациями и физическими лицами; организовывать работу по привлечению внебюджетных средств на финансирование социальных программ Управления.

3. В пределах полномочий, представленных министром социальной защиты населения Правительства Московской области, осуществлять руководство деятельностью учреждений социального обслуживания населения Московской области, расположенных на территории городского округа;

4. Вносить в установленном порядке предложения о награждении государственных служащих Московской области и иных работников Управления государственными наградами, присуждении им государственных премий и присвоении почетных званий.

5. Управление социальной защиты населения строит свою деятельность в соответствии с планами, составленными на основе перспективных и текущих планов работы Министерства социальной защиты населения Московской области.

Подольское управление социальной защиты населения в соответствии с действующим законодательством несет ответственность за правильное и точное выполнение возложенных на него задач и функций.

Начальник Подольского управления социальной защиты населения - Виюк Евгений Игнатьевич.

Заместители начальника Подольского управления социальной защиты населения - Бабинова Ольга Васильевна и Калачёв Сергей Олегович.

В Подольском Управлении социальной защиты населения работают пять отделов:

1. Отдел обеспечения социальных гарантий.

2. Отдел организации работы по обеспечению социальной поддержки по оплате жилищно-коммунальных услуг.

3. Отдел социального обслуживания населения и по делам инвалидов.

4. Отдел по обеспечению деятельности управления.

5. Отдел обеспечения расходов социальной поддержки.

Заместителю начальника Подольского Управления социальной защиты населения Бабиновой Ольге Васильевне подчиняется Есипова Ирина Валерьевна – руководитель отдела обеспечения социальных гарантий, и Мартынов Сергей Юрьевич – руководитель отдела организации работы по обеспечению социальной поддержки по оплате жилищно-коммунальных услуг. Заместителю начальника Подольского Управления социальной защиты населения Калачёву Сергею Олеговичу подчиняется Пластун Ольга Сергеевна – руководитель отдела социального обслуживания населения и по делам инвалидов, и Юрьева Тамара Ильинична – руководитель отдела по обеспечению деятельности управления. Непосредственно начальнику Подольского Управления социальной защиты населения подчиняется Сапронова Надежда Валерьевна – руководитель отдела обеспечения расходов социальной поддержки.

**Со схемой структуры Подольского Управления социальной защиты населения можно ознакомится на официальном сайте Подольского Управления социальной защиты населения, а так же в Приложении В к данной выпускной квалификационной работе.**

Приём граждан в Подольском Управлении социальной защиты населения ведут:

Начальник управления - Виюк Евгений Игнатьевич (Понедельник с 14:00 до 18:00 и среда с 16:00 до 20:00)

Заместитель начальника управления - Бабинова Ольга Васильевна (Вторник с 16:00 до 20:00 и четверг с 9:00 до 13:00)

Заместитель начальника управления - Калачёв Сергей Олегович (Четверг с 16:00 до 20:00 и пятница с 9:00 до 13:00)

Так же, наряду с руководящим составом Подольского Управления социальной защиты населения, приём граждан проводят уполномоченные должностные лица (сотрудники) Подольского Управления социальной защиты населения.

**Работа с обращениями граждан в Подольском Управлении социальной защиты населения ведётся в соответствии с Конституцией РФ, ФЗ №59 от 02.05.2006 года «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 27.08.2009 №456-30 «О рассмотрении обращений граждан», распоряжением Администрации г.о. Подольск от 04.03.2011 года №49-п «Об утверждении Регламента Администрации г.о. Подольск», инструкцией по делопроизводству в Администрации г.о. Подольск, утверждённой распоряжением Администрации г.о. Подольск от 04.03.2011 года №1200.**

**Для обеспечения разработки и реализации мер по устранению причин, вызывающих обращения, в Подольском Управлении социальной защиты населения ведётся постоянное изучение характера обращений граждан.**

Так, в период с 01.01.2018 г. по 31.12.2018 г. продолжался устойчивый рост числа обращений граждан. По итогам 2018 года в Подольское Управление социальной защиты населения Министерства социальной защиты Московской области поступило 3565 обращений. (В 2017 году количество обращений составило – 2889 обращений.)Таким образом,рост числа обращений составил 15%. Из 3565 обращений поддержано - 891 шт., разъяснено - 2596 шт., проверено с выездом на место 178 шт.

Данные по количеству обращений граждан по годам представлен на диаграмме 1.

Диаграмма 1

На все обращения в установленные действующим законодательством сроки заявителям были даны мотивированные ответы с разъяснениями вопросов применения законодательства Российской Федерации и Московской области в затронутых гражданами сферах их жизни и деятельности. Анализ тематики обращений граждан за период с 01.01.2018 г. по 31.12.2018 г представлен на диаграмме 2.

Диаграмма 2

Анализ поступивших обращений показывает, что наибольшее количество обращений поступило по следующим вопросам:

- Выплата пособий и компенсаций на ребенка - 10,48%;

- Санаторно-курортное лечение - 9,27%;

- Материальная помощь (в том числе экстренная социальная помощь)- 7,92%;

- Льготный проезд на общественном транспорте - 7,86%;

- Присвоение статуса, выдача удостоверений и льготы многодетным семьям - 7,49%;

- Социальная доплата к пенсии - 5,36%;

- Обеспечение земельными участками многодетных семей - 3,97%;

- Льготы и компенсации за ЖКУ - 3,37%;

- Содействие в трудоустройстве - 3,06%;

- Присвоение звания ветерана труда, льготы и меры социальной поддержки - 2,74%;

- Получение и использование материнского капитала на региональном уровне - 2,25%;

- Выдача и замена социальных карт - 1,88%;

- Обеспечение ТСР (в том числе протезно-ортопедическая помощь) - 1,78%;

- Доступная среда для инвалидов - 1,44%.

В период с 01.01.2019 г. по 30.04.2019 г. в Подольское Управление социальной защиты населения Министерства социальной защиты Московской области поступило 1020 обращений, из них поддержано - 255 шт., разъяснено - 714 шт., проверено с выездом на место 51 шт.

На все обращения в установленные действующим законодательством сроки заявителям были даны мотивированные ответы с разъяснениями вопросов применения законодательства Российской Федерации и Московской области в затронутых гражданами сферах их жизни и деятельности.

Анализ поступивших обращений показывает, что наибольшее количество обращений поступило по следующим вопросам:

- Выплата пособий и компенсаций на ребенка - 11,76%;

- Льготы и компенсации за ЖКУ - 11,56%;

- Материальная помощь (в том числе экстренная социальная помощь) - 8,13%;

- Социальная доплата к пенсии - 7,23%;

- Присвоение статуса, выдача удостоверений и льготы многодетным семьям - 6,05%;

- Санаторно-курортное лечение - 5,07%;

- Содействие в трудоустройстве - 5,01%;

- Выдача и замена социальных карт - 3,90%;

- Присвоение звания ветерана труда, льготы и меры социальной поддержки - 3,37%;

- Льготный проезд на общественном транспорте - 3,00%;

- Обеспечение ТСР (в том числе протезно-ортопедическая помощь) - 2,33%;

- Получение и использование материнского капитала на региональном уровне - 1,84%.

Более подробно статистические данные по обращениям граждан в Подольское Управление социальной защиты населения Министерства социальной защиты населения Московской области в период с 01.01.2019 г. по 30.04.2019 г. представлены на диаграмме 3.

Диаграмма 3

Анализ устных обращений производится по предложенным формам заместителя начальника управления, начальниками структурных подразделений по своим направлениям работы, ежеквартально, и предоставляется в срок до 3 числа месяца, следующего за отчётным, начальнику отдела реализации муниципальных программ управления.

Сотрудник отдела реализации муниципальных программ, ответственный за ведение делопроизводства, учёта и контроля за сроками исполнения письменных обращений граждан, поступивших в Подольское Управление социальной защиты населения, ежеквартально, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчётным, формирует статистическую отчётность, используя программный компьютерный комплекс «Учёт входящей документации «Контакт». Отчёт предоставляется начальнику отдела реализации муниципальных программ, делопроизводства, учёта и контроля за сроками исполнения письменных обращений граждан в целях проведения дальнейшего анализа и подготовки информационно-аналитической справки. Информационно-аналитическая справка, по итогам проведённой работы, предоставляется уполномоченному заместителю начальника Подольского Управления социальной защиты населения.

Информационно-аналитические справки о рассмотрении устных и письменных обращений граждан текущего характера составляются начальником отдела реализации муниципальных программ по требованию и ежеквартально.

2.2 Плюсы и минусы приёма граждан по вопросам социальной защиты населения

Личный приём граждан – одна из важнейших частей системы социального обеспечения, имеет и выполняет сразу несколько положительных функций:

Во-первых, они являются одной из форм участия граждан в управлении делами органов социальной защиты и способом решения какой-либо собственной проблемы;

Во-вторых, это один из способов восстановления нарушенного права;

В-третьих, это один из источников информации для гражданина от органов социальной защиты и местного самоуправления;

В-четвертых, обращение можно рассматривать как один из способов устранения нарушений законодательства, а так же прав и свобод граждан.

Однако в любой системе имеются как положите, так и отрицательные моменты. Наиболее часто встречающиеся проблемами приёма граждан в Подольском Управлении социальной защиты населения являются:

1. Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, не подведомственных адресату. Вместо того, чтобы перенаправить обращение должностному лицу, либо органу, уполномоченному его рассмотреть и дать ответ, это обращение возвращается обратно гражданину.

2. Предъявление к обращениям общественных объединений, через которые гражданин (заявитель) обращается в органы социальной защиты, не предусмотренного законодательством РФ требования предоставить доверенность от гражданина (заявителя)

3. Неумение должностных лиц и органов власти различать обращения общественных объединений в интересах конкретного лица от обращений, направленных общественными объединениями в общественных интересах.

4. Введения гражданина (заявителя) в заблуждение. Речь идёт о моментах, в которых гражданину (заявителю) сообщают о том, что его права могут быть восстановлены только в судебном порядке, при наличии явной возможности внесудебного восстановления нарушенных прав и свобод гражданина. В данном случаи прослеживается принуждение гражданина (заявителя) к использованию более долгого и муторного судебного способа восстановления своих прав и свобод.

2.3 Разработка рекомендаций по совершенствованию приёма граждан по вопросам социальной защиты населения

К сожалению, любая система, в том числе и система социального обеспечения, не совершенна. Со временем, в результате работы возникают недостатки требующие устранения. Иными сломами требуется внесение совершенствований. В Подольском Управлении социальной защиты населения за последние годы так же возникла потребность в совершенствовании приёма граждан, что впоследствии может улучшить общую работу системы социального обеспечения в городском округе.

Отношения, связанные с реализацией конституционного права граждан на обращение, приобретают особую актуальность в условиях рыночной экономики и становления институтов социальной защиты и социального обеспечения. Именно сейчас граждане нуждаются в совершенствовании механизмов защиты своих прав и интересов, в выработке новой системы взаимоотношений с представителями различных социальных органов.

Один из важных путей совершенствования социального обслуживания - это внедрение новых технологий и методов социальной работы. Поэтому специалисты регулярно должны проходить обучение. Курс обучения должен быть направлен на расширение и углубление знаний специалистов о системе социального обслуживания пожилых людей и инвалидов – наименее защищённой категории граждан; ознакомление с современными технологиями обучения социальных работников; структурирование информации для развития новых технологий по социальному обслуживанию пожилых людей и инвалидов.

Рекомендации по совершенствованию приёма граждан:

1. Разработка специальной компьютерной программы для анализа объёмных, тяжёлых для восприятия, обращений граждан, поступивших в органы социальной защиты населения для выявления требований заявителей.

2. Направление обращения на рассмотрение тому должностному лицу, на которое жалуется заявитель, или тому органу власти, на руководителя которого жалуется гражданин.

4.Усиление контроля за предоставление заведомо ложной информации в ответах должностных лиц, в том числе организаций и предприятий негосударственных форм собственности, на обращения о нарушении трудовых и социальных прав граждан.

5. Усилить контроль над выполнением утверждённой Генеральным прокурором РФ инструкции на приёме граждан и рассмотрении обращений граждан.

6. Обеспечить контроль над сроками направления ответов прокуратуры на обращения граждан, их полноту и содержания по теме обращения. Контроль над выполнением сроков предоставления материалов проведённых прокуратурой проверок по обращения граждан. Направление прокуратурой ответов о принятых мерах по жалобам граждан на должностных лиц прокуратуры.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Право граждан Российской Федерации на социальную защиту закреплено в Конституции Российской Федерации от 12.12.93 года, которая провозгласила, что Российская Федерация является социальным государством, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека (статья 7). Конкретизация этого положения содержится в статье 39 Конституции, в соответствии с которой каждому гарантируется социальное обеспечение в случае нетрудоспособности, для воспитания детей и иных случаях, установленных законом.

Органы управления социальной защиты и подведомственные им предприятия, учреждения, организации, территориальные органы социальной защиты населения образуют единую государственную систему социальной защиты населения, обеспечивающую государственную поддержку семьи, пожилых людей, ветеранов и инвалидов, лиц, уволенных с военной службы, и членов их семей, развитие системы социальных служб, реализацию государственной политики в области пенсионного обеспечения и трудовых отношений.

Все категории населения, нуждающиеся в социальном обеспечении и социальной защите, имеют право на личный приём в органах социальной защиты населения и подведомственных им учреждений и организаций, а так же имеют право обращения в органы социальной защиты посредством различных иных способов.

Все категории населения имеют право обращения в органы социальной защиты посредством различных способов, в том числе и личного приёма уполномоченным должностным лицом.

Приём граждан – один из способов взаимодействия граждан и органов социальной защиты населения в рамках социальной программы государства. Такой способ, как реализация конституционного права граждан, будут всегда актуальным, так как он являются важным источником информации, полезной для решения различных вопросов в сфере социального обеспечения, он содержит сведения о процессах, происходящих в обществе, об отношении граждан к органам социальной защиты.

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются наряду с Конституцией Российской Федерации международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами и иными федеральными законами. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать дополнительные гарантии на обращение.

На основании проведённой работы по исследованию деятельности, организации и ведении личного приёма граждан по вопросам социальной защиты населения в Подольском Управлении социальной защиты населения сделаны следующие выводы:

Подольское Управление социальной защиты населения Министерства социальной защиты населения Московской области является комплексным конституционно-правовым институтом, реализующим права граждан на социальное обеспечение.

Получить государственные услуги в сфере социального обеспечения в Подольском Управлении социальной защиты населения граждане могут:

1. Лично обратившись в Подольское управление социальной защиты населения.

2. Записавшись на личный приём по телефонам Подольского управления социальной защиты населения.

3. Подав электронное обращение на официальном сайте Подольского Управления социальной защиты населения в разделе «интернет-приёмная»

4. Подав электронное обращение на государственном портале «Госуслуги».

На основе анализа организации и ведении приёма граждан по вопросам социальной защиты населения в Подольском Управлении социальной защиты населения были выявлены следующие недостатки:

1. Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, не подведомственных адресату. Вместо того, чтобы перенаправить обращение должностному лицу, либо органу, уполномоченному его рассмотреть и дать ответ, это обращение возвращается обратно гражданину.

2. Предъявление к обращениям общественных объединений, через которые гражданин (заявитель) обращается в органы социальной защиты, не предусмотренного законодательством РФ требования предоставить доверенность от гражданина (заявителя)

3. Неумение должностных лиц и органов власти различать обращения общественных объединений в интересах конкретного лица от обращений, направленных общественными объединениями в общественных интересах.

4. Введения гражданина (заявителя) в заблуждение. Речь идёт о моментах, в которых гражданину (заявителю) сообщают о том, что его права могут быть восстановлены только в судебном порядке, при наличии явной возможности внесудебного восстановления нарушенных прав и свобод гражданина. В данном случаи прослеживается принуждение гражданина (заявителя) к использованию более долгого и муторного судебного способа восстановления своих прав и свобод.

Для совершенствования организации работы органов социальной защиты населения, в том числе Подольского Управления социальной защиты населения по вопросам организации и ведении приёма граждан предложено:

1. Усилить контроль органов.

2. Пересмотреть практику рассмотрения обращений граждан.

3. Отметить плохую организацию приёма граждан.

4. Разработать компьютерную программу для автоматизации обработки обращений граждан.

Таким образом, на основании проделанного исследования в рамках выполнения выпускной квалификационной работы, поставленные задачи были выполнены. Цель выпускной квалификационной работы достигнута. В рамках исследования был предложен ряд рекомендаций по совершенствованию приёма граждан по вопросам социальной защиты населения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации.

2. ФЗ №59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. ФЗ №195 от 10.12.1995 «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации».

4. Закон Московской области от 27.08.2009 №456-30 «О рассмотрении обращений граждан»

5. ФЗ №122 от 22.08.2004 «О государственной социальной помощи»

6. Распоряжение Администрации г.о. Подольск №49-п от 04.03.2011 «Об утверждении Регламента Администрации г.о. Подольск»

7. Инструкция по делопроизводству в Администрации г.о. Подольск, утверждённой распоряжением Администрации г.о. Подольск от 04.03.2011 №1200

8. Басов Н. Ф. Основы социальной работы: учебное пособие для студентом высших учебных заведений. 2017 г.

9. Галаганов В. П. Организация работы органов социального обеспечения в Российской Федерации. 2016 г.

10. Кабашов С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: Учебное пособие. 2016 г.

11. Неместникова И. В. Этические основы социальной работы: учебник для бакалавров. 2017 г.

12. Российская энциклопедия социальной работы. 2016 г.

13. Тарент И. Г. Система социальной защиты населения в Российской Федерации: учебное пособие. 2015 г.

14. Информационно-правовой портал КонсультантПлюс.

15. Информационно-правовой порта ГАРАНТ.

16. Сайт Подольского Управления социальной защиты населения.

17. Сайт Правительства Московской области.