



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И ДЕМОГРАФИИ
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Государственное казенное учреждение Пензенской области
«Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области»**

**Анализ обращений граждан поступивших в ГКУ Пензенской области
«Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области за 3
квартал 2023 года**

За период с 1 июля 2023 года по 30 сентября 2023 года в ГКУ Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области» поступило обращения 5378, в т.ч.:

Письменные обращения граждан по 59-ФЗ	Заявления граждан о предоставлении государственной услуги	Устные обращения поступившие на телефон «горячей линии»
1	3779	1598

За отчетный период в ГКУ Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области» жалоб и обращений от граждан и организаций:

- о фактах совершения коррупционных правонарушений;
- на оказание государственной услуги

не поступало.

1. Статистика письменных обращений граждан по 59-ФЗ

Большинство письменных обращений поступало по вопросам оказания государственной услуги.

2. Статистика письменных обращений по государственной услуги

Подача обращений (заявлений) об оказании социального обслуживания по вопросам:

- признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании в стационарной форме социального обслуживания - 420 ;
- признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании в полустационарной форме социального обслуживания - 129;
- признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому - 3219, в том числе – срочные услуги -2367.

3. Устные обращения поступившие на телефон «горячей линии»

В обращениях наиболее часто встречались вопросы:

1. По оформлению государственной услуги по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому (помощь социального работника) - 194;
2. По оформлению государственной услуги по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании в стационарной форме социального обслуживания - 591;
3. По оформлению государственной услуги по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании в полустационарной форме социального обслуживания - 159;

4. Вопросы по системе долговременного ухода а территории Пензенской области (консультации по СДУ) - 185;

5. Другие вопросы:

- СДУ (иное) - 3
- оказание помощи беженцам -16;
- о присвоении звания «Ветеран труда», об улучшении жилищных условиях (льготы по жилью для многодетных семей), оформлении земельного участка для многодетных семей, оказания материальной помощи малоимущим, получение медали «Материнская доблесть», получение медали «Ликвидатор аварии на ЧАЭС», о выплатах по ЖКХ , по вопросам трудоустройства, социального контракта, оказания государственной услуги, паллиативная помощь , меры социальной поддержки многодетных семей, по вопросам миграции, ТСП-26 ,
- вопросы справочного характера (контактные номера телефонов социальных служб и поставщиков социальных услуг - 35,
- помощь в госпитализации - 1;
- вопросы по СВО - 4
- вопросы по получению социального обслуживания у поставщика социальных услуг, волонтерской помощи, оказание благотворительной помощи беженцам , оказание услуг сиделки по уходу в больнице, по вопросам оказания благотворительной помощи, по вопросам льгот для участников СВО и их семей, о предоставлении сопровождающего для инвалида 1 группы на санаторно-курортное лечение -21;
- общие вопросы работы Центра- 3.

По всем обращениям граждан приняты конкретные решения, даны ответы в сроки, установленные действующим законодательством.