

**Информация по обращениям граждан, рассмотренным
в Министерстве социального развития Мурманской области,
за I полугодие 2019 года.**

За первое полугодие 2019 года на рассмотрение в Министерство социального развития Мурманской области поступило 748 обращений граждан, что на 140 обращений больше по сравнению с первым полугодием 2018 года (608 обращений).

В первом полугодии 2019 года был отмечен рост более чем на 8% количества обращений граждан по вопросам предоставления пособий и компенсаций (174 обращения), более чем на 6% по вопросам предоставления льгот и пособий инвалидам, пенсионерам и ветеранам (123 обращения), а также увеличилось количество обращений более чем на 4% по вопросам детей, женщин, семьи (53 обращения). Также небольшое увеличение на 1,47 % обращений связано с вопросами социального обслуживания (40 обращений).

По сравнению с первым полугодием 2018 года, в отчетном периоде более чем на 4 % снизилось количество обращений граждан по вопросам оказания материальной помощи.

Незначительно снизилось число обращений граждан по вопросам присвоения звания «Ветеран труда» (19 обращений в отчетном периоде, 22 – в I полугодии 2018 года), по вопросам помещения в дома-интернаты (9 обращений в отчетном периоде, - и 11 обращений в I полугодии 2018 года).

На прежнем уровне осталось количество обращений граждан по вопросам оказания адресной социальной помощи (8 обращений), субсидии и ЖКХ (97 обращений), санаторно-курортного лечения (21 обращение).

Жалобы на действия должностных лиц и на персонал учреждений социального обслуживания в отчетном периоде не поступали, при этом значительная доля обращений граждан (167 обращений), касающаяся иных вопросов, содержала также выражения благодарности социальным работникам.

Количественный анализ информации по обращениям граждан, рассмотренным в первом полугодии 2019 года, приведен в таблице.

| Количественный анализ информации по обращениям граждан, рассмотренным в Министерстве социального развития Мурманской области, за первое полугодие 2019 года | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------|------------------------------|---------------------|-------------------|----------------|
| Обращения граждан | | | | | | |
| Категория | I полугодие 2018 года | | I полугодие 2019 года | | Отклонение | |
| | количество | в % к общему | количество | в % к общему | абсолют | относит |
| Оказание материальной помощи | 71 | 9,49% | 37 | 4,95% | -34 | -4,55% |
| Адресная социальная помощь | 4 | 0,53% | 8 | 1,07% | 4 | 0,53% |
| Субсидии ЖКХ | 97 | 12,97% | 97 | 12,97% | 0 | 0,00% |

| | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|
| Социальное обслуживание | 29 | 3,88% | 40 | 5,35% | 11 | 1,47% |
| Ветеран труда | 22 | 2,94% | 19 | 2,54% | -3 | -0,40% |
| По вопросам детей, женщин, семьи | 21 | 2,81% | 53 | 7,09% | 32 | 4,28% |
| Жалобы на должностных лиц | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Санаторно-курортное лечение | 20 | 2,67% | 21 | 2,81% | 1 | 0,13% |
| Льготы и пособия инвалидам, пенсионерам, ветеранам | 72 | 9,63% | 123 | 16,44% | 51 | 6,82% |
| Помещение в дома- интернаты | 11 | 1,47% | 9 | 1,20% | -2 | -0,27% |
| Пособия и компенсации | 112 | 14,97% | 174 | 23,26% | 62 | 8,29% |
| Другие (благодарность социальным работникам, установление инвалидности, направление обращений по принадлежности и др.) | 149 | 19,92% | 167 | 22,33% | 18 | 2,41% |
| <i>Общее количество</i> | <i>608</i> | | <i>748</i> | | <i>140</i> | |