

**Информация по обращениям граждан, рассмотренным в
Министерстве социального развития Мурманской области,
за 2018 год.**

За 2018 год на рассмотрение в Министерство социального развития Мурманской области поступило 1140 обращений от граждан, что на 60 обращений меньше по сравнению с 2017 годом (1200 обращений).

Высокий процент обращений граждан – 6,68 % (193 обращения) за истекший период 2018 года связан с вопросами предоставления пособий и компенсаций.

Незначительно увеличилось число обращений граждан по вопросам предоставления льгот и пособий инвалидам, пенсионерам и ветеранам на 2,72 % (146 обращения).

При этом, по сравнению с 2017 годом, в отчетном периоде значительно снизилось количество обращений граждан по вопросам предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг на 6,77% по вопросам, касающимся детей, женщин и семьи на 2,40% , по вопросам оказания материальной помощи на 2,05%.

Также в 2018 году снизилось количество обращений по следующим вопросам:

- адресной социальной помощи (9 обращений, 18 – за 2017 год,);
- социального обслуживания (71 обращение, 77 – за 2017 год);
- присвоения звания «Ветеран труда» (46 обращения, 59 – за 2017 год);
- санаторно-курортного лечения (29 обращений, 32 – за 2017 год);
- помещения в дома-интернаты (13 обращений, 23 – за 2017 год);

Снижение количества обращений граждан по категориям связано, прежде всего, с проводимой Министерством и подведомственными учреждениями работой по правовому просвещению, в том числе посредством информирования населения Мурманской области через средства массовой информации, проведения личных приемов граждан, выездных встреч с населением в муниципальных образованиях.

Результатом проводимой работы является отсутствие жалоб со стороны граждан Мурманской области на действия должностных лиц и на персонал учреждений социального обслуживания.

Значительная доля обращений граждан (304 обращения), направленных в адрес Министерства, касались иных вопросов.

Количественный анализ информации по обращениям граждан, рассмотренным в 2018 году, приведен в таблице.

**Количественный анализ информации по обращениям граждан, рассмотренным в
Министерстве социального развития Мурманской области, за 2018 год.**

Обращения граждан						
Категория	2017 год		2018 год		Отклонение	
	количество	в % к общему	количество	в % к общему	абсолют	относит

Оказание материальной помощи	172	14,33%	140	12,28%	-32	-2,05%
Адресная социальная помощь	18	1,50%	9	0,79%	-9	-0,71%
Субсидии ЖКХ	236	19,67%	147	12,89%	-89	-6,77%
Социальное обслуживание	77	6,42%	71	6,23%	-6	-0,19%
Ветеран труда	59	4,92%	46	4,04%	-13	-0,88%
По вопросам детей, женщин, семьи	73	6,08%	42	3,68%	-31	-2,40%
Жалобы на должностных лиц	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Санаторно-курортное лечение	32	2,67%	29	2,54%	-3	-0,12%
Льготы и пособия инвалидам, пенсионерам, ветеранам	121	10,08%	146	12,81%	25	2,72%
Помещение в дома-интернаты	23	1,92%	13	1,14%	-10	-0,78%
Пособия и компенсации	123	10,25%	193	16,93%	70	6,68%
Другие (благодарность социальным работникам, установление инвалидности, направление обращений по принадлежности и др.)	226	18,83%	304	26,67%	78	7,83%
Общее количество	1200	100,00%	1140	100,00%	-60	0,00%