

Анализ письменных обращений граждан, поступивших в 2012 году в Государственное областное казенное учреждение «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»

В 2012 году в учреждение поступило **7295** письменных и устных обращений граждан, что меньше числа поступивших обращений за 2011 год на **1162** обращения.



Вместе с тем, количество письменных обращений граждан в 2012 году по сравнению с 2011 годом возросло на 13,9% и составило в 2012 году **98** обращений (в 2011 году – **86**).



Непосредственно от заявителей в 2012 году поступило 66 обращений (67,4 %) , из администраций городов – 7 обращений (7,1%), из органов прокуратуры – 3 (3,1%), от депутатов – 5 (5,1%). На сайте учреждения зарегистрировано 2 обращения граждан.

В 2012 году поступило 4 повторных обращения граждан. Анализ повторных обращений показал, что, несмотря на то, что разъяснения гражданам на их обращения даются в полном объеме, заявители обращаются повторно и требуют только положительного решения поднятого вопроса.

Заявители обращались по вопросам:

- присвоения почетных званий – 4 (4,1%)
- оказания материальной помощи – 13 (13,3%)
- предоставление пособий на детей – 6 (6,1%)
- предоставление адресной государственной социальной помощи – 7 (7,1%)
- предоставление ежемесячных денежных выплат – 3 (3,1%)
- предоставление мер социальной поддержки на оплату ЖКУ – 49 (50,0%)
- другие вопросы - 10 (10,2%)



Анализ тематики обращений за 2012 год показал, что значительная часть обращений граждан была по вопросам предоставления мер социальной

поддержки на оплату ЖКУ. В основном, заявители просили предоставить различного рода справки и разъяснить порядок предоставления мер социальной поддержки.

Рост обращений граждан по сравнению с 2011 годом произошел по вопросам:

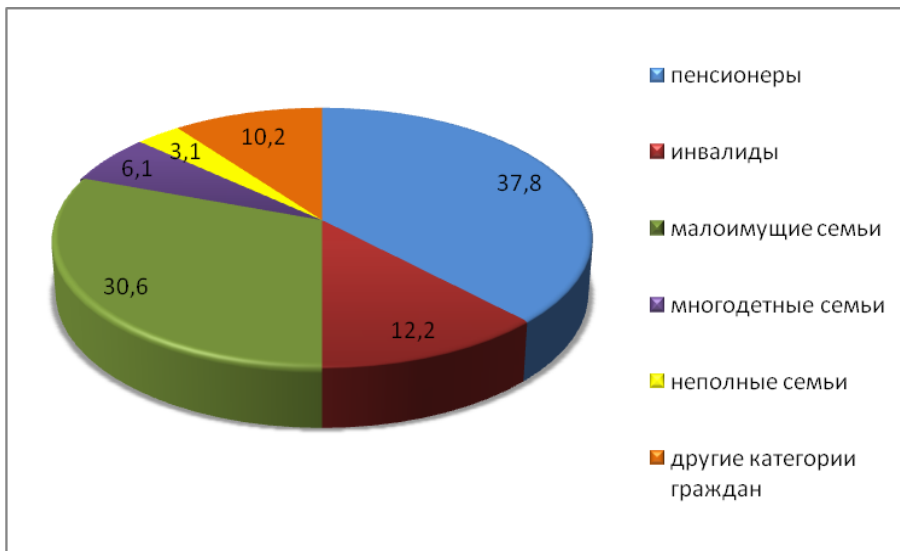
- оказания материальной помощи
- предоставление адресной государственной социальной помощи

Проведенный анализ показал, что по этим вопросам обращаются чаще всего пенсионеры, имеющие доходы выше прожиточного минимума, попавшие в трудную ситуацию, но эти ситуации не подпадают под действие Постановления Правительства Мурманской области от 16.03.2009 г. № 123-ПП. Кроме того, с введением социальной доплаты к пенсии пенсионеры выходят из группы населения с доходами ниже величины прожиточного минимума.

Снизилось количество обращений граждан по вопросам предоставления ежемесячных денежных выплат.

Социальный статус заявителей:

- Пенсионеры – 37 (37,8%)
- инвалиды – 12 (12,2%)
- малоимущие семьи – 30 (30,6%)
- многодетные семьи – 6 (6,1%)
- неполные семьи – 3 (3,1%)
- другие категории граждан – 10 (10,2%)



Все обращения граждан рассмотрены в установленные **сроки**:

- в срок до 10 дней рассмотрено 95 обращений
- в срок до 1 месяца рассмотрено 3 обращения.

Результаты рассмотрения письменных обращений распределились следующим образом:

- принято положительное решение – 15 (15,3%)
- получили разъяснение – 77 (78,6%)
- отказано в связи с отсутствием права - 6 (6,1%)



Для уменьшения количества обращений граждан учреждением проводится определенная работа, так, в 2012 году:

- проведено 63 информационных встречи с населением;
- в средствах массовой информации опубликован 31 информационный материал

Материалы о мерах социальной поддержки размещаются на информационных стендах в обособленных подразделениях и на сайте учреждения.