

## **Анализ работы с обращениями граждан за 2013 год**

В 2013 году департаментом социальной защиты населения Кемеровской области рассмотрено 6913 обращений граждан, что на 1100 обращений меньше, чем в 2012 году. Наиболее актуальной проблемой в 2013 году являлось оказание материальной помощи на неотложные нужды (1716 обращений), предоставление субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг (в связи с увеличением тарифов на оплату жилищно-коммунальных услуг (1063), вопросы назначения и выплаты пенсии Кемеровской области (526), вопрос по предоставлению областного материнского капитала количество обращений снизилось (209 против 923 в 2012 году). Это связано с передачей полномочий по реализации областного материнского капитала органам местного самоуправления.

В целях снижения количества обращений граждан и оказания информационной помощи населению использовались средства массовой информации, сайты Администрации Кемеровской области и департамента.

Сокращению общего числа обращений граждан в указанный период способствовала активная работа с населением, широко использовались формы работы, направленные на прямое общение с гражданами. Департаментом проведены выездные приемы в 29 населенном пункте области (городах Белово, Кемерово, Новокузнецке, Мыски, районах: Беловском, Гурьевском, Ленинск-Кузнецком, Мариинском, Таштагольском, и др.), принято 188 человек, по «прямой линии» в департамент позвонило 68 человека, из них 57 обращений поставлено на контроль; каждый вторник личный прием проводил начальник департамента; в приемной граждан департамента принято 445 человек.

Приняли участие в 2 личных приемах: с полномочным представителем Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе Толоконским В.А. и 1 прием с Губернатором Кемеровской области А.Г.Тулеевым.

Фактов волокиты, нарушения прав и законных интересов граждан не выявлено. Все обращения рассмотрены в установленный законом срок, по ним даны полные ответы.

**СВЕДЕНИЯ**  
**о количестве и содержании обращений граждан,**  
**поступивших в департамент социальной защиты населения Кемеровской области за 2013 год**

Тематика обращений	Количество поступивших обращений, ед.					Количество вопросов, содержащихся в обращениях, ед.	Количество обращений, находящихся на рассмотрении (из числа поступивших), ед.	Характер принятых решений по результатам рассмотрения обращений, ед.				Классификация рассмотренных обращений по предмету ведения поднятых в них вопросов, ед.				Выявлено случаев волокиты, нарушения прав и законных интересов граждан, ед.	Количество привлеченных к ответственности лиц, виновных в данных нарушениях, чел.
	Всего	Письменных	На личном приеме		По телефону (прямая, горячая линия и др.)			Поддержано		Разьяснено	Не поддержано	Предмет ведения РФ	Предмет совместного ведения РФ и субъекта РФ	Предмет ведения субъекта РФ	Вопросы местного значения		
			всего	В том числе с выездом				Всего	меры приняты (фактически удовлетворенные заявления или								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
<b>1. Поступило на рассмотрение непосредственно в департамент, управление, комитет</b>																	
1. Назначение и выплата пенсии Кемеровской области	424	112	32	2	280	424	4			420				424			

2.Предоставле ние мер соц поддержки, разъяснение льгот	454	148	30	7	276	454	2			452		20	74	183	177		
3.О предоставлен ии льгот по ЖКХ	980	637	43	4	300	980	6			974			520	460			
4.Улучшение жилищных условий, предоставлен ие жилья	24	22			2	24				24			12	6	6		
5.Определени е в стационарные учреждения социального обслуживания	193	143	45		5	193	2	50	50	141				193			
6.Перевод в другие учреждения	262	244	18			262	3	49	49	210				262			
7.О предоставлен ии жилищных субсидий	152	11	21	2	120	152	2			150			152				
8.Предоставл ение обл.материнс кого капитала	126	43			83	126				126			126				
9.Назначение и выплата гос.пособий	213	96			117	213				213			213				

10.Выплата ЕДВ при рождении 3-го ребенка	116	38			78	116				116			116				
11.Оказание различных видов помощи	721	624	74	26	23	721		586	586	135				586	135		
12.Обеспечение топливом	29	7	2		20	29		2	2	27				3	26		
13.О выделении удост гражд подверг радиации	86	86				86		53	33	33				53	33		
14.Присвоение звания «Ветеран труда»	92	31	20	7	41	92				92				92			
15.Среда обитания инвалидов	18	13			5	32				32				32			
16.Прочие	448	253	11		184	448	11	184	112	253		16	148	153	131		
<b>Всего</b>	<b>4338</b>	<b>2508</b>	<b>296</b>	<b>48</b>	<b>1534</b>	<b>4352</b>	<b>30</b>	<b>924</b>	<b>832</b>	<b>3398</b>		<b>36</b>	<b>1446</b>	<b>2395</b>	<b>475</b>		
<b>2. Поступило на рассмотрение в департамент, управление, комитет из управления по работе с обращениями граждан АКО</b>																	
1.Назначение и выплата пенсии Кемеровской области	102	102				102	3			99				102			

2.Определение в стационарные учреждения социального обслуживания	79	67	6	2	6	79	4	17	14	58				79			
3.Перевод в другие учреждения	30	30				30	3	6	6	21				30			
4.Оказание мер социальной поддержки	331	331				331	31			300			51	7	242		
5.Присвоение звания «Ветеран труда».	94	94				94	4			90				94			
6.О предоставлении льгот по ЖКХ	83	83				83	2			81			38	45			
7.Улучшение жилищных условий, предоставление жилья	30	30				30				30			27		3		
8.Предоставление обл.материнского капитала	83	83				83				83			83				
9.Назначение и выплата гос.пособий	112	112				112	1			111			111				
10.Выплата ЕДВ при рождении 3-го ребенка	18	18				18	2			16			16				
11.О предоставлении жилищных субсидий	20	20				20	0			20			20				

12.Об оказании различных видов помощи	995	882	113			995	8	793	581	194			44	769	182		
13.Обеспечение топливом	27	27				27		21	7	6				14	13		
14.О выделении удост гражд подверг радиации	1	1				1				1			1				
15.Среда обитания инвалидов	37	37				37				37			37				
16.Прочие	533	503	15		15	533	8	90	24	435		28	20	327	158		
<b>Всего</b>	<b>2575</b>	<b>2420</b>	<b>134</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>2575</b>	<b>66</b>	<b>927</b>	<b>632</b>	<b>1582</b>		<b>28</b>	<b>448</b>	<b>1467</b>	<b>598</b>		
<b>ИТОГО</b>	6913	4928	430	50	1555	6927	96	1851	1464	4980		64	1894	3862	1078		

Поставлено обращений на контроль в течение отчетного периода, ед.

1174

Рассмотрено обращений в отчетном периоде с выездом на место, ед.

624

Рассмотрено обращений в отчетном периоде с участием заявителя, ед.

903