

**Аналитическая записка**  
**департамента социальной защиты населения Кемеровской области**  
**«Об итогах работы с обращениями граждан в 2014 году»**

В течение 2014 года работа с обращениями граждан проводилась в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Всего поступило **6290** обращений, содержащих **6445** вопросов.

Анализ количества и характера поступивших в департамент социальной защиты обращений показал, что больше всего вопросов поступало по тематикам «Социальная сфера» и «Жилище».

Граждане чаще обращались со следующими вопросами:

- оказание различных видов помощи (657),
- предоставление мер социальной поддержки (459),
- предоставление льгот по ЖКХ (461),
- предоставление областного материнского капитала (234),
- назначение и выплата пенсии Кемеровской области (130),
- присвоение звания «ветеран труда» (122),
- решение проблем инвалидов (54),
- санаторно-курортное лечение (45),
- выдача удостоверений гражданам, подвергшимся радиации (38).

В сравнении с 2013 годом общее количество обращений сократилось на 623 (т.е. на 10%), количество письменных обращений на 13%.

На контроль поставлено 819 обращений граждан (в 2013 году - 1174).

Сокращение количества обращений произошло в результате проведенной с населением информационно-разъяснительной работы (консультирование граждан, распространение среди населения брошюр, содержащих полную информацию о действующих мерах социальной поддержки населения, выступления в СМИ и др.), ежедневной работы приемной граждан (в 2013 году обратилось 445 граждан, в 2014 году - 371).

Сохранению социальной стабильности и повышению степени информированности населения в отчетном периоде также способствовали следующие формы работы, направленные на прямое общение с гражданами:

- проведение выездных приемов в муниципальных образованиях области,
- организация работы передвижных информационно-справочных пунктов «Мобильная социальная помощь», оказывающих помощь в оперативном оформлении документов на получение мер социальной поддержки жителям отдаленных деревень области (воспользовались возможностью 12970 граждан, проживающих в 597 населенных пунктах, оказано 17193 услуги),
- модернизация сайта департамента, на котором реализована возможность через Виртуальную приемную напрямую обратиться к специалистам и получить ответ на свое обращение (возможностью воспользовались 123 кузбассовца),
- тесное взаимодействие с газетами «Кузбасс», «Земляки», «Инвалид», «Наш дом - Кузбасс» и муниципальными СМИ,

- реализация еженедельного проекта департамента и ВГТРК ГТР «Кузбасс» «Мы вместе», трансляция которого осуществлялась на телевизионных каналах «Россия 1», «Россия 24», радио «Кузбасс FM»,

- выход тематических сюжетов в программах «Вести – Кузбасс», «Россия 24»,

- ежемесячный выпуск информационного издания департамента «Вестник социальной защиты Кузбасса».

Для повышения информированности граждан о мерах социальной поддержки установлено светодиодное табло, размещенное на здании департамента. На табло материалы размещаются в текстовом виде, в графических изображениях, анимационных роликах. В холле департамента (возле приемной граждан) размещены плазменная панель и информационный стенд, также содержащие подробную информацию.

Для обеспечения дополнительной социальной поддержки населения Кузбасса ежегодно проводятся акции по адресному вручению наиболее нуждающимся гражданам помощи в натуральном виде (обеспечение овощными наборами, углем, вручение «Тревожных кнопок» и «Тревожных рюкзаков», средств реабилитации и др.). Введение услуги «социальное такси» привело к значительному снижению обращений по поводу невозможности перемещения до социально значимых объектов. В 2014 году эта услуга предоставлена 8904 гражданам (в 2013 году – около 9000 чел.).

В 2015 году работа будет продолжена.

Начальник департамента

Н.Г.Круглякова