

Анализ обращений граждан за 2017 год

В 2017 году в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Жемчужина» от граждан муниципального образования г. Когалым поступило 5 обращений, что на 3 обращения, или на 38 % меньше, чем в 2016 году.

№ п/п	Форма обращения	2016 год		2017	
		кол-во обращений	доля от общего числа	кол-во обращений	доля от общего числа
1	Личный прием в БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Жемчужина»	2	25	0	0%
2	Сайт БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Жемчужина» (вкладка «Обращения»)	6	75%	5	100%
	Всего	8		5	

Количество обращений и показатель на 10 000 населения по муниципальным образованиям:

Муниципальное образование	Население	2016 год		Муниципальное образование	Население	2017 год	
		кол-во обращений	показатель на 10 000			кол-во обращений	показатель на 10 000
Когалым	64704	8	1,2%	Когалым	64704	5	0,8%
Всего	64 704	8	1,2%	Всего	64 704	5	0,8%

В 2017 году средний показатель на 10 000 населения по муниципальному образованию город Когалым составил 0,8 %, что на 0,4 % ниже, чем в 2016 году (1,2 %).

Основные тематики обращений граждан в 2017 году:

Предоставление социальных услуг – 4 (80%)

Предоставление дополнительных платных услуг– 1 (20 %)

Все обращения, поступившие в БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Жемчужина» рассмотрены внутри учреждения.

Результативность рассмотрения обращений граждан

Из 5 обращений, поступивших непосредственно в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Жемчужина» даны разъяснения.

Проведенный анализ отмечает тенденцию снижения обращений граждан в 2017 году.

Проанализировав количественные и качественные показатели обращений в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Жемчужина» принято решение:

усилить работу по информированию населения через средства массовой информации (печатные издания, телевидение, сайт учреждения) о предоставлении социальных и дополнительных платных услуг, предоставляемых учреждением;

осуществлять качественное консультирование граждан специалистами учреждения;

активизировать работу по информированию граждан о деятельности учреждения посредством консультирования граждан в учреждениях (организациях) города Когалыма (школы, детские сады, поликлиника и т.д.);

проводить Дни открытых дверей для граждан муниципального образования город Когалым.

Подготовил:
Документовед

Г.И. Рахматуллина