**Информация об обращениях граждан, поступивших   
в Министерство социальной политики Свердловской области**

**во II квартале 2022 года**

Во IIквартале 2022 года в Министерство социальной политики Свердловской области (далее – Министерство) поступило 1462 обращений граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц.

Из 1462 поступивших обращений граждан: 38 – устные обращения, 1422 – письменные, в том числе 833 – в электронном виде, поступивших через официальный сайт Министерства (http://msp.midural.ru/) посредством интерактивной страницы «Электронная приемная» и электронную почту.

Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области во II квартале 2022 года (в сравнении с аналогичным периодом 2021 года)

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из городов и районов Восточного управленческого округа Свердловской области, реже в Министерство обращались жители, проживающие в муниципальных образованиях Северного управленческого округа.

Сведения о количестве поступивших обращений по территориальной принадлежности заявителей за II квартал 2022 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2021 года)

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица 1Территория (управленческий округ-УО) | Поступило  всего | | Население (тыс. чел.) | Количество обращений  на 10 тыс. чел. | |
| 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Город Екатеринбург | 746 | 408 | 1461 | 5.1 | 2.8 |
| Южный УО | 266 | 144 | 612 | 4.3 | 2.4 |
| Восточный УО | 265 | 144 | 491 | 5.3 | 2.9 |
| Горнозаводской УО | 222 | 159 | 689 | 3.2 | 2.3 |
| Западный УО | 219 | 132 | 616 | 3.5 | 2.1 |
| Северный УО | 127 | 94 | 477 | 2.7 | 2.0 |

В 2022 году увеличилось количество обращений граждан в Министерство от жителей следующих муниципальных образований: Белоярский городской округ, городской округ Рефтинский, муниципальное образование Алапаевское, городской округ Верхний Тагил, Североуральский городской округ.

**Рейтинговый анализ тематики обращений**

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной, отмечены определенные изменения, обусловленные общими социальными и экономическими процессами.

Неизменно остается достаточно высоким количество обращений граждан по вопросам социального обслуживания, применения семейного законодательства, усыновления (удочерения) детей, обеспечения жильем отдельных категорий граждан, выплаты пособий гражданам, имеющим детей, и разъяснения права на получение мер социальной поддержки.

Тематика обращений граждан, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области во II квартале 2022 года

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика обращения | Количество  упоминаний в обращениях |
|  | Выплата пособий и компенсаций на ребенка | 587 |
|  | Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам | 358 |
|  | Опека и попечительство, усыновление (удочерение) детей | 176 |
|  | Предоставление льгот в связи с награждением или присвоением почетных званий | 75 |
|  | Охрана семьи, материнства, отцовства и детства | 51 |
|  | Социальная защита инвалидов | 26 |
|  | Социальное обслуживание | 18 |

За отчетный период в Министерство социальной политики Свердловской области жалоб и обращений граждан и организаций о фактах совершения коррупционных правонарушений не поступало.

Для удобства граждан на официальном сайте Министерства в разделе «Обращения граждан» размещаются ответы на наиболее часто задаваемые вопросы граждан.

**Работа с устными обращениями граждан**

Личный прием граждан Министром социальной политики Свердловской области А.В. Злоказовым, заместителями Министра социальной политики Свердловской области проводится в Министерстве (г. Екатеринбург, ул. Большакова, д. 105). Кроме того, прием граждан руководителями Министерства проводится в рамках Дней Министерства в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области.

В Министерстве предусмотрена возможность личного приема граждан специалистами Министерства – в течение рабочего дня без предварительной записи.

Для проведения личного приема граждан на первом этаже здания Министерства оборудовано помещение с расширенным дверным проемом для беспрепятственного доступа инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, установлены средства пространственного ориентирования для инвалидов по зрению.

В холле здания Министерства оборудовано место ожидания личного приема граждан. Размещен информационный стенд с графиками личного приема граждан и другой необходимой справочной информацией.

В ходе личного приема ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается запись в учетной карточке приема граждан (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными   
и не требуют дополнительной проверки).

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные федеральным законом.

Справочная информация о порядке обращения граждан в Министерство, месте нахождения и графике работы Министерства, а также о номерах справочных телефонов, электронном адресе Министерства, графике личного приема граждан должностными лицами Министерства размещена на официальном сайте Министерства (http://msp.midural.ru).

**Контроль исполнения поручений по обращениям граждан**

В Министерстве вопросы рассмотрения обращений граждан находятся   
на особом контроле.

Должностные лица Министерства в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.