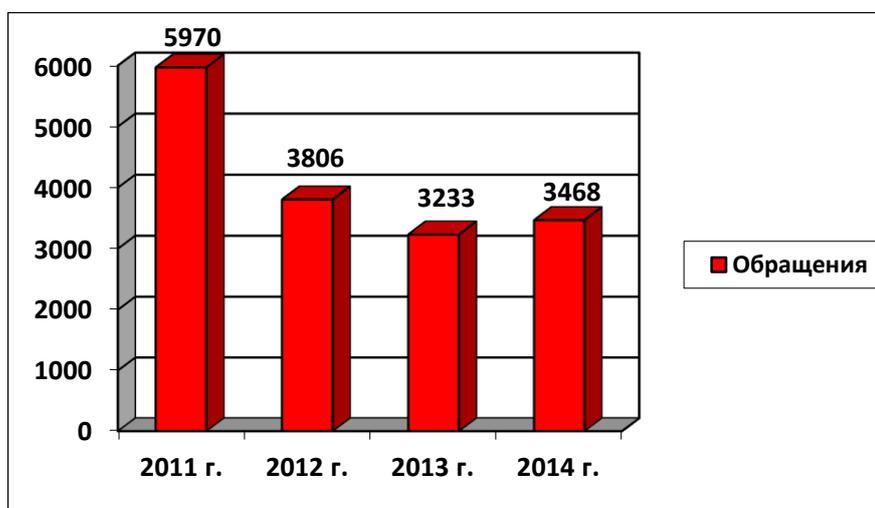


*Информационная справка организационно – аналитического отдела  
по обращениям граждан за 2014 год*

В 2014 году в Министерство социальной политики Свердловской области поступило 3468 обращений, что на 7 процентов больше, чем в 2013 году, на 9 процентов меньше, чем в 2012 году, и на 58 процентов меньше, чем в 2011 году.

Диаграмма 1

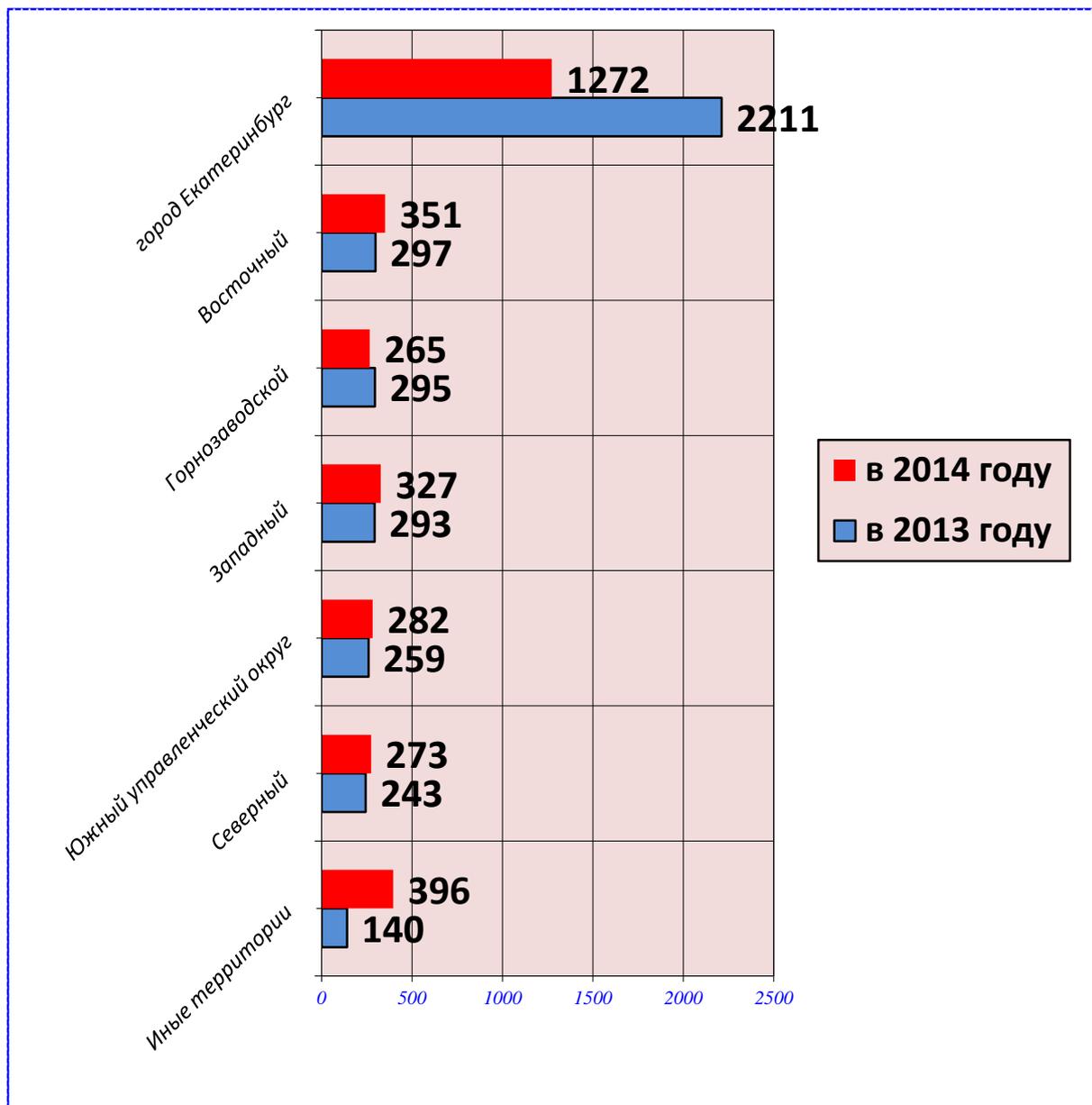
*Динамика поступления обращений граждан*



Из 3468 обращений граждан устных 650, письменных – 2818. Продолжается тенденция увеличения количества обращений граждан в электронной форме (через электронную почту и через сайт Министерства социальной политики Свердловской области (<http://minszn.midural.ru/>) посредством интерактивной страницы «Обращение граждан»). Всего за прошедший год поступило **774** электронных обращения, что в 1,5 раза больше, чем в 2013 году (319).

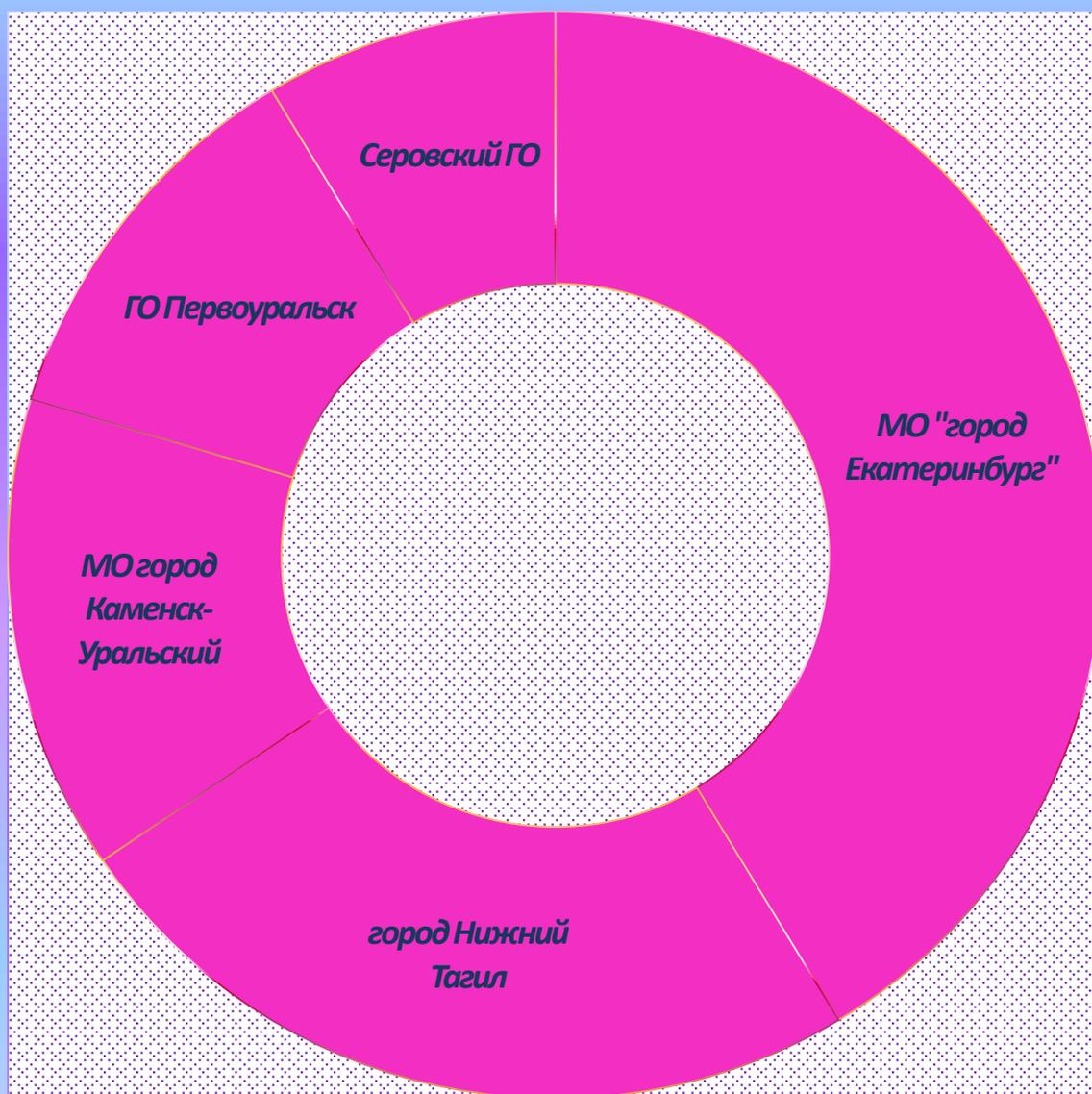
По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из городов и районов Восточного управленческого округа Свердловской области (351) и Западного управленческого округа Свердловской области (327), а наименьшее (265) – из Горнозаводского округа.

**Количество обращений граждан в 2013 - 2014 годах по управленческим округам**



Наибольшее количество обращений граждан поступило из следующих муниципальных образований: Екатеринбург (1272), Нижний Тагил (159), Каменск-Уральский (93), ГО Первоуральск (77), Серовский ГО (57).

**Количество обращений граждан по муниципальным образованиям**



12 декабря 2014 года состоялся общероссийский День приема граждан. Всего в ходе общероссийского дня приема граждан было принято 11 человек (в 2013 году – 9 человек), в том числе 6 человек – в режиме видео и аудиосвязи; 5 человек были приняты лично министром и заместителями министра.

Вопросы, по которым обращались граждане в Министерство социальной политики Свердловской области в 2014 году:

- об оказании помощи в социальной реабилитации инвалида;
- о праве на льготное обеспечение лекарственными средствами;
- об обеспечении протезно-ортопедическими изделиями;
- о предоставлении путевки в социально-реабилитационное отделение;
- о присвоении звания «Ветеран труда»;
- о переводе в другой дом-интернат;
- о предоставлении социальной поддержки многодетной семье.

В режиме аудиосвязи поступили обращения из Министерства здравоохранения Свердловской области, Министерства культуры Свердловской области, Фонда социального страхования по Свердловской области, из приемной Первого Заместителя Председателя Правительства Свердловской области В.А. Власова, из приемной Заместителя Председателя Правительства Свердловской области – Руководителя Аппарата Правительства Свердловской области Салихова А.Р., а также из Администрации Березовского городского округа. Всем заявителям даны разъяснения.

### ***Рейтинговый анализ тематики обращений***

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной, но в 2014 году по сравнению с 2013 годом в ней отмечено определенное изменение, обусловленное общими социальными и экономическими процессами. Уменьшилось на 1/4 количество обращений по вопросам начисления пособий и о праве на компенсационные выплаты. Это может свидетельствовать о достаточной урегулированности данных вопросов.

Вместе с тем, увеличилось количество обращений граждан по вопросам усыновления (удочерения) детей (на 43%).

Неизменно остается достаточно высоким количество обращений граждан по вопросам предоставления социального такси, устройства в дома - интернаты.

Анализ обращений граждан по категориям заявителей позволил сделать вывод о том, что чаще всего в Министерство социальной политики Свердловской области в 2014 году обращались:

- инвалиды по общему заболеванию (408 человек);
- многодетные семьи и семьи с детьми-инвалидами (285 человек);
- ветераны труда (236 человек);
- ветераны войны и труженики тыла (50 человек).

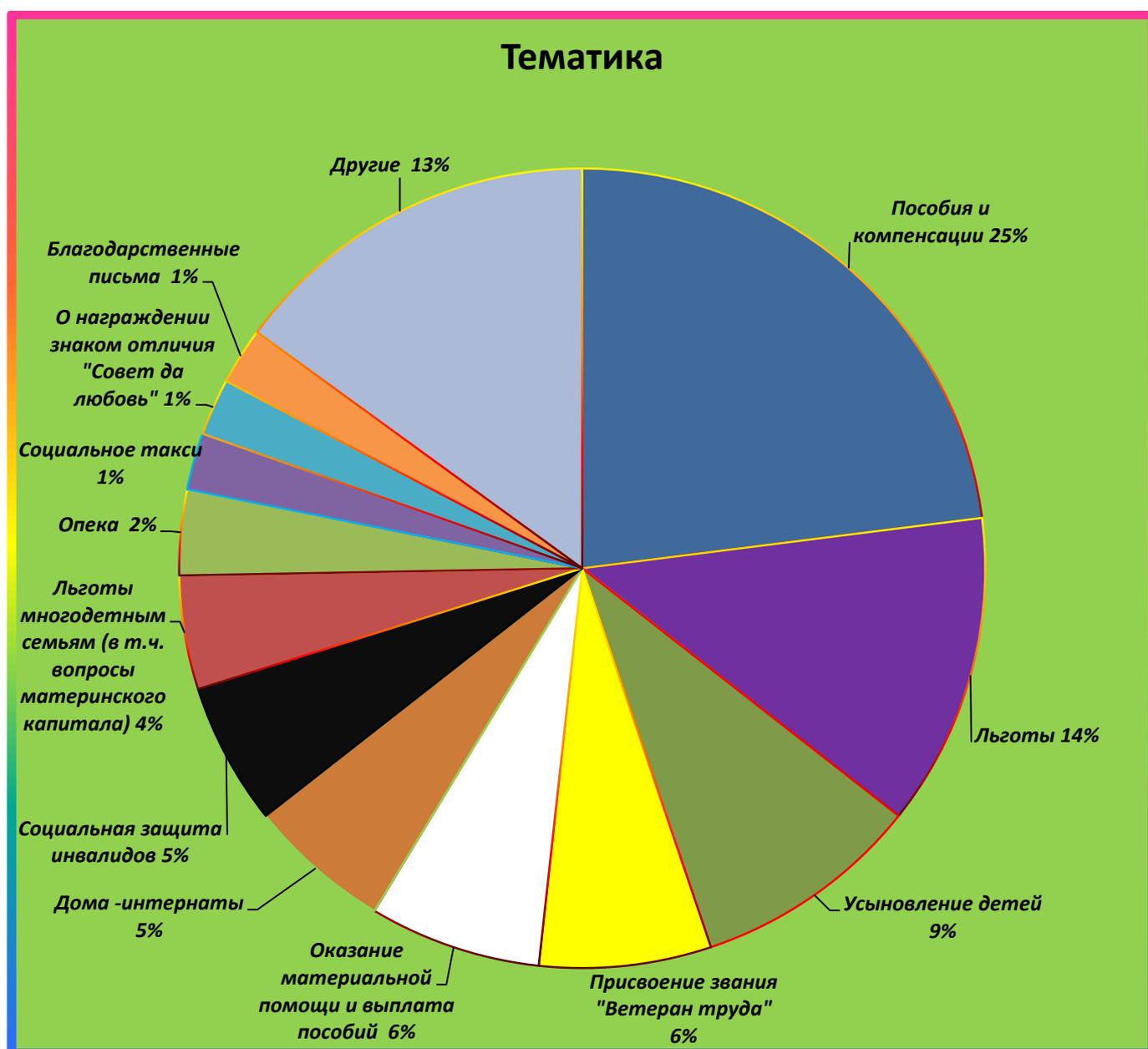
Также были рассмотрены обращения пострадавших при техногенных радиационных авариях, реабилитированных лиц, участников боевых действий Вооруженных Сил России и ветеранов подразделений особого риска, репрессированных лиц, инвалидов Великой Отечественной войны, вдов участников (инвалидов) Великой Отечественной войны, малоимущих граждан.

По социальному составу заявителей представлены все основные группы населения. Наиболее часто обращаются пенсионеры; опекуны; безработные, а также работники учреждений социальной сферы.

Особо надо отметить нарастающее количество обращений, поступающих от беженцев (преимущественно с территории Украины).

Диаграмма 4

### Тематика обращений граждан в 2014 году



## *Работа с устными обращениями граждан*

В практике работы сложилась система по приему населения руководителями исполнительных органов государственной власти Свердловской области. В соответствии с ежемесячным графиком руководителями Министерства социальной политики Свердловской области в 2014 году проведено 83 приема граждан в рамках приема граждан в Правительстве Свердловской области и Дней министерств в муниципальных образованиях Свердловской области.

К сожалению, имеют место быть повторные обращения граждан, жалобы на руководителей и сотрудников Управлений социальной политики и учреждений социального обслуживания населения.

Анализ таких обращений граждан позволяет сделать вывод о том, что граждане не получают полной, достоверной информации, что заставляет их обращаться повторно или в вышестоящие организации: Правительство Свердловской области (1775), Правительство Российской Федерации (48), Федеральное Собрание Российской Федерации, федеральные органы исполнительной власти.

Наиболее часто в федеральные органы исполнительной власти и государственные органы исполнительной власти Свердловской области обращаются жители Екатеринбурга, Нижнего Тагила, Каменска - Уральского, Первоуральска.

Достаточно большое количество обращений поступает от сотрудников подведомственных учреждений по проблематике, напрямую относящейся к компетенции руководителей учреждений (по вопросам начисления заработной платы, о разъяснении трудовых прав и т.п.).

Все это говорит о необходимости серьезного анализа обращений граждан на местах и выстраивании работы с обращениями граждан в территориальных управлениях социальной политики в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».