***Информация о количестве обращений граждан, зарегистрированных в***

***Министерстве социальной политики Свердловской области***

***в l квартале 2015 года***

В l квартале 2015 году в Министерство социальной политики Свердловской области поступило 1036 обращений, что на 18 процентов больше, чем в 2014 году (855).

Диаграмма 1

***Динамика поступления обращений граждан***

***в l квартале 2015 года***

Из 1036 обращений граждан устных 199, письменных – 837. Продолжается тенденция увеличения количества обращений граждан в электронной форме (через электронную почту и через сайт Министерства социальной политики Свердловской области (http://msp.midural.ru/) посредством интерактивной страницы «ОБРАТИТЬСЯ В МИНИСТЕРСТВО»). Всего за l квартал поступило **483** электронных обращения, что в 3 раза больше, чем в 2014 году (151).

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из городов и районов Горнозаводского управленческого округа Свердловской области (107) и Восточного управленческого округа Свердловской области (97), а наименьшее (77) – из Северного управленческого округа.

Диаграмма 2

***Количество обращений граждан в l квартале 2014 - 2015 годах***

***по управленческим округам***

Наибольшее количество обращений граждан поступило из следующих муниципальных образований: Екатеринбург (396), Нижний Тагил (52), Каменск-Уральский (37), ГО Первоуральск (20), Серовский ГО (16).

Диаграмма 3

Диаграмма 4

**Поступление обращений граждан в течение l квартала 2015 года**

***Рейтинговый анализ тематики обращений***

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной, но в 2015 году по сравнению с 2014 годом в ней отмечено определенное изменение, обусловленное общими социальными и экономическими процессами.

Неизменно остается достаточно высоким количество обращений граждан по вопросам начисления пособий и о праве на компенсационные выплаты, по вопросам предоставления социального такси, устройства в дома – интернаты, усыновления (удочерения) детей.

Анализ обращений граждан по категориям заявителей позволил сделать вывод о том, что чаще всего в Министерство социальной политики Свердловской области в 2015 году обращались:

- инвалиды по общему заболеванию;

- многодетные семьи и семьи с детьми-инвалидами;

- ветераны труда;

- малоимущие граждане (семьи);

- ветераны войны и труженики тыла;

- беженцы.

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.

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

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

Диаграмма 5

**Тематика обращений граждан в l квартала 2015 году**

Наибольшее количество устных обращений граждан в l квартале 2015 года было рассмотрено специалистами:

– отдела обеспечения и контроля социальных выплат **(325)**;

– отдела обеспечения социальных гарантий **(165)**;

– отдела организации и контроля деятельности по опеке и попечительству **(144)**.

***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 l квартала 2015 года проведено 33 приема граждан, в том числе в рамках приема граждан в Правительстве Свердловской области и Дней министерств в муниципальных образованиях Свердловской области. По всем устным обращениям граждан даны необходимые разъяснения и поручения соответствующим исполнителям.

***Контроль исполнения поручений по обращениям граждан***

В Министерстве социальной политики Свердловской области вопросы рассмотрения обращений граждан находятся на особом контроле. Повышение эффективности рассмотрения обращений граждан обеспечено, в первую очередь, за счет осуществления оперативного контроля сроков исполнения поручений, укрепления организационных принципов, повышения персональной ответственности исполнителей и активного участия руководителей в контроле результатов (еженедельное информирование Министра о результатах рассмотрения обращений граждан).

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

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

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 серьёзного 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».