Утверждаю:
Исполняющая обязанности начальника
управления социальной политики по городам
Верхняя Пышма и Среднеуральск

_____ В.А.Кофанова
« 15 » января 2018 г.

Отчет о работе с обращениями граждан, поступивших в Управление социальной политики по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск Министерства социальной политики Свердловской области, в IV квартале 2017 года

В 4-м квартале 2017 года в Управление социальной политики по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск поступило 21 обращение граждан, что на 18 процентов меньше, чем во 3-м квартале 2017 года (АППГ - 29 обращений) и на 10 процентов больше, чем в 4-м квартале 2017 года (АППГ - 19 обращений).

Из 21 поступивших обращений граждан: 11 – в форме письменного заявления (обращения), 10 – в электронной форме, поступивших через официальный сайт Управления социальной политики и электронную почту. По сравнению со 3-м кварталом 2017 года количество обращений граждан, направленных в электронной форме, увеличилось на 333 процента (АППГ - 3 обращения в электронном виде).

По территориальной принадлежности обращения распределились следующим образом:
- от жителей городского округа Верхняя Пышма – 13;
- от жителей городского округа Среднеуральск – 3;
- от жителей других муниципальных образований – 2;
- от граждан, не указавших домашний адрес – 3.

Анализ тематики обращений

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной - о разъяснении права на получение мер социальной поддержки, вопросы опеки и попечительства, применения семейного законодательства, обеспечения жильём отдельных категорий граждан.

№ п/п	Тематика обращения	Количество упоминаний в обращениях	Доля от общего количества обращений (%)
1	вопросы о предоставлении мер государственной социальной поддержки	9	43
2	вопросы опеки и попечительства, прав ребенка, установления и лишения родительских прав	5	23
3	вопросы о порядке присвоения званий, выдачи удостоверений и справок	3	14
4	о разрешении семейных конфликтов	1	5
5	о разрешении на продажу недвижимого имущества	1	5
6	о восстановлении родственных связей	1	5
7	о предоставлении жилого помещения	1	5

Для удобства граждан на сайте Управления социальной политики по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск дана ссылка на раздел «Обращения граждан» официального сайта Министерства социальной политики Свердловской области, где размещаются ответы на наиболее часто задаваемые вопросы граждан.

Анализ обращений граждан по категориям выявил группы заявителей, которые наиболее часто обращались в Управление социальной политики по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск в 4-м квартале 2017 года:

– малоимущие граждане (семьи);

– многодетные семьи;

– ветераны труда.

Работа с устными обращениями граждан

Личный прием начальника Управления социальной политики, его заместителей и начальников отдела управления проводится в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным Приказом начальника управления в помещении управления по адресу: г.Верхняя Пышма, ул.Феофанова, д. 4. Для удобства граждан предусмотрена предварительная запись на прием.

Устный прием граждан организован в Управлении следующим образом:

В Управлении установлены приемные дни (понедельник и вторник), прием ведут начальник, заместители начальника Управления, начальники отделов, специалисты Управления. График приема граждан размещен на сайте управления.

При необходимости, в неприемный день, гражданин может быть принят начальниками отделов, заместителями начальника Управления, начальником Управления.

Ведутся журналы устного приема установленного образца на каждом рабочем месте.

На вопросы, поставленные во время устных обращений, ответы даются незамедлительно.

Всего специалистами Управления социальной политики в 4-м квартале 2017 года в рамках личного приема граждан проведено 1 100 консультаций по устным обращениям граждан, в том числе по отделам:

– отдела обеспечения мер социальной поддержки (544);

– отдела опеки и попечительства (61);

– отдела семейной политики, профилактики социального сиротства и организации социального обслуживания (486);

– по вопросу выдачи разрешения органа опеки и попечительства несовершеннолетним гражданам 14-ти и 15-летнего возраста на уход за нетрудоспособными гражданами пожилого возраста (9).

Контроль исполнения поручений по обращениям граждан

В Управлении социальной политики по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск вопросы рассмотрения обращений граждан находятся на особом контроле.

Начальник управления социальной политики осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений.

Текущий контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по обращениям граждан осуществляется заместителем начальника управления социальной политики. Для этого осуществляется непосредственное взаимодействие с ответственными исполнителями для предупреждения нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

Жалоб на действия или бездействие специалистов управления социальной политики в 4-м квартале 2017 года не поступало.

Все ответы на обращения граждан в 4-м квартале 2017 года даны в установленные законом сроки.

За отчетный период в Управление социальной политики по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск жалоб и обращений граждан и организаций о фактах совершения коррупционных правонарушений не поступало.

Заместитель начальника управления Н.М.Кропачев