

**Анализ обращений граждан  
в территориальном отраслевом исполнительном органе  
государственной власти Свердловской области – Управлении  
социальной политики Министерства социальной политики  
Свердловской области № 5  
за 2023 год**

В 2023 году в территориальный отраслевой исполнительный орган государственной власти Свердловской области – Управление социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области № 5 поступило 656 письменных обращений граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, по вопросам разъяснения предоставления мер социальной поддержки, льгот, гарантий и другим вопросам социального характера, что на 50 процентов меньше, чем за 2022 год (984 обращения).

Из 656 поступивших обращений граждан 181 обращение поступило в электронной форме, через официальный сайт Управления (<http://tusp05.msp.midural.ru>) посредством интерактивной страницы «Электронная приемная» и электронную почту.

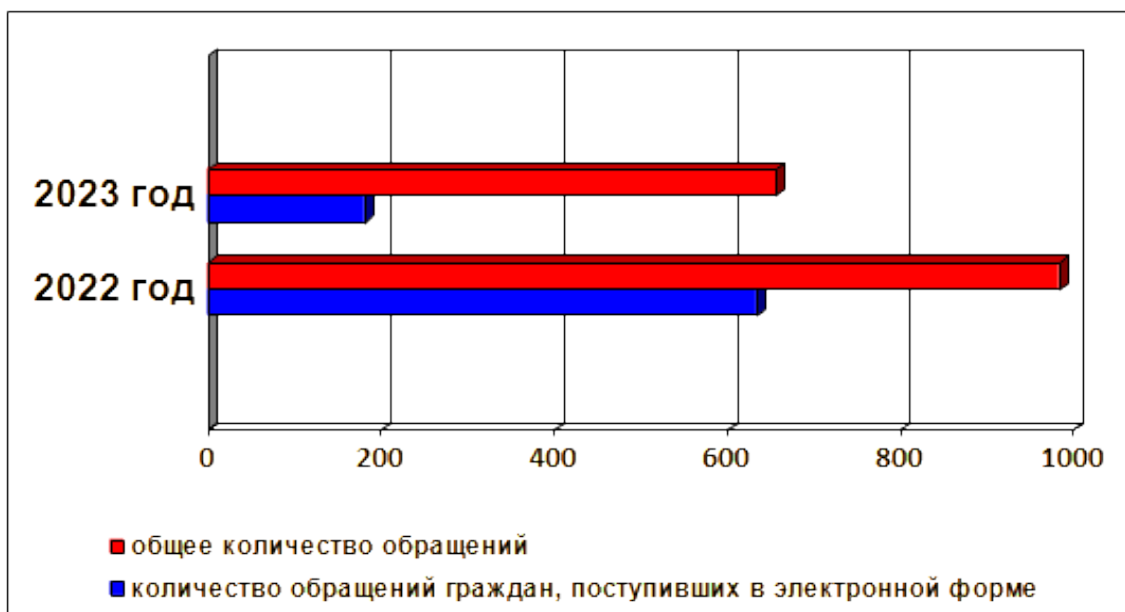


Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в Управление социальной политики № 5 в 2023 году (в сравнении с 2022 годом)

***Количественная динамика рассмотрения обращений  
структурными подразделениями Управления***

Значительное количество обращений – 45,1% (296) от всего количества поступления обращений рассмотрено отделом обеспечения мер социальной поддержки.

В отчетном периоде наблюдается значительное уменьшение уровня обращений по вопросам предоставления мер социальной поддержки, права на льготу, оказания помощи.

Так, поступление обращений в отдел обеспечения мер социальной поддержки в 2023 году уменьшилось на 182 по сравнению с аналогичным периодом:

В 2023 году – 296.

в 2022 году – 478.

Наблюдается уменьшение уровня обращений по вопросам семьи материнства и детства. Так, поступление обращений в отдел семейной политики и профилактики социального сиротства в 2023 году меньше на 47 писем (на 20,4%):

в 2023 году – 183

в 2022 году – 230.

Количество обращений в отдел опеки и попечительства в отчетном периоде поступило меньше на 31,2%, всего 108 письменных обращений (в 2022 году поступило 157 обращений).

В отдел социальных гарантий и организации социального обслуживания поступило 66 письменных обращений (в 2022 году - 113 обращений), что на 41,6% меньше, чем в предыдущем году.

В отдел правового, кадрового и информационного обеспечения поступило 3 обращения (в 2022 году – 6 обращений).

### ***Тематика обращений***

Анализ тематики обращений граждан показывает, что наиболее интересующими для заявителей вопросами стали вопросы по разъяснению льгот различным категориям граждан, установлению, предоставлению мер социальной поддержки, вопросы, связанные с опекой и попечительством, семьи, материнства и детства

Тема	2022 г.	2023 г.	+/-
Оформление, предоставление мер социальной поддержки, право на льготу	470	282	-188
Оказание различного вида социальной помощи, в том числе материальной	44	32	-12
Нарушение и ненадлежащее исполнение родительских обязанностей, лишение родительских прав	190	193	+3
Установление порядка общения с ребенком, определение места жительства несовершеннолетнего	26	32	+4
Обеспечение жильем детей-сирот	42	27	-15
Выдача сертификата на областной материнский семейный капитал, распоряжение областным материнским семейным капиталом	8	0	-8
Разъяснение и предоставление льгот многодетной семье	6	1	-5
Проведение профилактических бесед с одним из супругов несовершеннолетнего ребенка для решения вопросов	5	0	-5
Признание гражданина нуждающимся в социальном	7	2	-5

обслуживании			
Порядок оформления опеки (попечительства), получение заключения о возможности быть кандидатом в опекуны (попечители), усыновители	8	7	-1
Признание гражданина недееспособным	-	6	+6
Разрешение на совершение сделки с имуществом подопечного	37	1	-36
Иные вопросы (о соблюдении социальных прав граждан, эвакуированных с территории Украины, ЛНР, ДНР; о мерах социальной поддержки семьям мобилизованных граждан; о незаконных действиях сотрудников Управления; оформлении автомобиля в собственность; о пенсии; установление места нахождения родственника)	141	73	-68

Отмечено значительное уменьшение обращений (на 68 обращений) по иным вопросам. В отчетном периоде продолжена разъяснительная работа с гражданами, эвакуированных с территории Украины, ЛНР, ДНР; о мерах социальной поддержки семьям мобилизованных граждан.

Снизилась обращения по вопросам предоставления мер социальной поддержки, право на льготу - на 188.

Практически на том же уровне остается показатель по темам, связанным с нарушением и ненадлежащим исполнением родительских обязанностей, лишением родительских прав (увеличение на 3 обращения); резко сократилось количество обращений на выдачу разрешений на совершение сделки с имуществом подопечного – с 37 снизилось до 1 обращения.

Произошло снижение обратившихся за оказанием различного вида социальной и материальной помощи (на 12 обращений); по обеспечению жильем детей-сирот (на 15 обращений).

Обращения по установлению опеки и порядка общения с ребенком, определению места жительства несовершеннолетнего увеличилось всего на 5 обращений.

В отчетном периоде поступили 6 письменных обращений по вопросу признания гражданина недееспособным. Но нет в отчетном периоде обращений по вопросу выдачи сертификата на областной материнский семейный капитал, либо распоряжения им.

### ***Письменные обращения в разрезе по адресатам***

Количество обращений, поступивших непосредственно от граждан, от общего количества обращений составляет 33,4% (219). В 2022 году от граждан поступило 636 обращений. То есть поток обращений лично от заявителей уменьшился на 417 обращений.

Уменьшилось количество обращений из Министерства социальной политики Свердловской области - на 85 обращений (96). В 2022 году поступило 181 обращение.

Поток письменных обращений из администраций городских округов: Первоуральск, Ревда, Дегтярск, Шаля, Староуткинск практически не изменился, в 2023 году от них поступило на 1 обращение больше, что составило 14 обращений. В 2022 году поступило 13 обращений.

Уменьшилось на 5 обращений из прокуратуры городских округов Первоуральск, Ревда, Шаля. В 2023 году поступило 70 обращений. В 2022 году – 75 обращений.

В отчетном периоде на том же уровне осталось количество обращений от Уполномоченного по правам ребенка в Свердловской области, поступило 3 обращения. В 2022 году поступило 3 обращения.

На 9 обращений (3) уменьшилось количество обращений граждан в Аппарат Уполномоченного по правам человека в Свердловской области. В 2022 году поступило 12 обращений.

Уменьшилось количество обращений граждан из иных организаций и учреждений. В 2023 году от них поступило 22 обращения, в 2022 году — 36 обращений, что на 14 обращений меньше, чем в предыдущий период.

В отчетном периоде на 21,4 % уменьшилось обращений от Президента РФ, Губернатора Свердловской области, в 2023 году поступило 6, за аналогичный период прошлого года - 28.

В 2023 году от Губернатора Свердловской области поступило 4 обращения, в 2022 году – 11 обращений.

### ***Обращения по категориям***

Обращаются, как правило, жители городов или других населенных пунктов, количество их обращений от общего числа обратившихся составляет 89,2% (585). В 2023 году от граждан (жителей города и других населенных пунктов) на 276 обращений меньше по сравнению с 2022 годом (861).

Наблюдается небольшое уменьшение количества обращений от пенсионеров на 19 (50 обращений, 7,6%). В 2022 году от пенсионеров поступило 69 обращений, 7% от общего количества обращений.

Количество обращений от инвалидов осталось на том же уровне, но процент от общего количества обращений стал выше на 1,4%. В 2023 году поступило на 1 обращение меньше (32), что составляет 4,9% от общего количества обращений. В 2022 году от них поступило 33 обращения, 3,5% от общего количества обращений прошлого года.

Значительно уменьшилось количество писем от ветеранов труда. В 2023 году от них поступило всего 6 обращений (0,9% от общего количества обратившихся граждан в 2023 году). В 2022 году от них поступило 21 обращение (3,5% от общего количества обратившихся граждан в 2022 году).

Категории	2022 г.	2023 г.	+/-
Пенсионеры	69	50	-19
Инвалиды	33	32	-1

Категории	2022 г.	2023 г.	+/-
Жители города и других населенных пунктов	861	585	-276
Ветераны труда	21	6	-15

Все письменные обращения рассмотрены в срок, установленный действующим законодательством.

В 2023 году на устный прием в Управление обратилось 25 305 человек. В 2022 году граждан обратилось на 7812 человек больше (17 493).

В отделе опеки и попечительства было принято 14 398 человек. По сравнению с 2022 годом на 123,8% больше (6432). В основном это консультации опекунов, приемных родителей, вопросы защиты имущественных и жилищных прав несовершеннолетних, обеспечения жильем детей-сирот, вопросы установления порядка встреч с ребенком, определения места жительства ребенка, профилактические беседы с родителями о ненадлежащем исполнении ими родительских обязанностей, о порядке установления опеки (попечительства), занятость несовершеннолетних.

Отделом обеспечения мер социальной поддержки было принято 4789 граждан по вопросам разъяснения, оформления и получения государственной социальной помощи на основании социального контракта, различного вида пособий и выплат на детей, материальной помощи и других мер социальной поддержки. За 2022 год было принято на 17,9% меньше (4063).

В отделе обеспечения социальных гарантий и организации социального обслуживания было принято 3071 гражданин. В 2022 году было принято на 25,5% больше (4123 человека). Наибольшее количество обращений связано с разъяснением льгот, разъяснением мер социальной поддержки, предоставлением реабилитационных услуг, присвоением звания «Ветеран труда», «Ветеран Свердловской области», жизнеустройстве, признанием гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, предоставлении мер социальной поддержки гражданам, покинувшим территорию Украины, ДНР и ЛНР, предоставление мер социальной поддержки ветеранам боевых действий.

В отделе семейной политики и профилактики социального сиротства было принято 3047 граждан (в 2022 году – 2875), т.е. на 6% больше, чем в аналогичном периоде, из которых наибольшее количество обращений связано с вопросами выдачи сертификата на получение областного материнского семейного капитала, распоряжения областным материнским семейным капиталом, оформления документов для получения знака отличия Свердловской области «Совет да любовь», «Материнская доблесть», остальные вопросы связаны с разъяснением мер социальной поддержки многодетным семьям, по разъяснению мер социальной поддержки, предоставляемым родителям, имеющим детей-инвалидов, по вопросу ненадлежащего исполнения родительских обязанностей.

Всем заявителям по интересующим вопросам даны устные консультации и разъяснения.

На официальный сайт Управления (<http://tusp05.msp.midural.ru>) за период с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 года поступило 181 обращение. В 2022 году обращений поступило на 80 меньше (101). Обращения, поступившие на официальный сайт Управления, были рассмотрены специалистами:

- отдела обеспечения социальных гарантий и организации социального обслуживания – 8 (в 2022 г. – 5);
- отдела обеспечения мер социальной поддержки – 118 (в 2022 г. – 61);
- отдела опеки и попечительства – 22 (в 2022 г. – 8);
- отдела семейной политики и профилактики социального сиротства – 30 (в 2022 г. – 22);
- отдела правового, кадрового и информационного обеспечения – 0 (в 2022 г. – 5).

Наибольшее количество обращений связано с разъяснением порядка предоставления мер социальной поддержки (оформления документов для получения различных видов пособий и компенсаций). Их количество составляет 45,1 % от общего количества поступивших на сайт Управления обращений. Всем заявителям направлены разъяснения через электронную почту или направлены по месту регистрации или жительства в установленный законом срок.

В целом по Управлению в количественном значении произошло значительное увеличение устных обращений на приеме.

За отчетный период в Управление социальной политики № 5 жалоб и обращений граждан и организаций о фактах совершения коррупционных правонарушений не поступало.