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

***Министерстве социальной политики Свердловской области***

***во II квартале 2015 года***

Во II квартале 2015 года в Министерство социальной политики Свердловской области поступило 1059 обращений, что на 22 процента больше, чем в 2014 году (813).

Диаграмма 1

**Динамика поступления обращений граждан**

**во II квартале 2015 года**

Из 1059 поступивших обращений граждан: устных – 143, письменных – 916 (в том числе 230 обращений в электронной форме), что в 2 раза больше, чем за аналогичный период 2014 года. Однако, по сравнению с I кварталом 2015 года отмечено сокращение количества обращений граждан, направленных через электронную почту и через сайт Министерства социальной политики Свердловской области (http://msp.midural.ru/) посредством интерактивной страницы «ОБРАТИТЬСЯ В МИНИСТЕРСТВО».

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из городов и районов Восточного управленческого округа Свердловской области (109) и Западного управленческого округа Свердловской области (105), реже всего в Министерство социальной политики Свердловской области обращались жители, проживающие в муниципальных образованиях Северного управленческого округа (80).

Диаграмма 2

**Количество обращений граждан, поступивших**

**во II квартале 2014 и 2015 годов, по управленческим округам**

Наибольшее количество обращений граждан в Министерство социальной политики Свердловской области поступило из следующих муниципальных образований: Екатеринбург (372), Нижний Тагил (71), Каменск-Уральский (66), ГО Первоуральск (59), Серовский ГО (25).

Диаграмма 3

Диаграмма 4

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

Диаграмма 5

**Количество обращений граждан, рассмотренных**

**в Министерстве социальной политики Свердловской области**

**за II квартал 2015 год (по отделам)**

***Рейтинговый анализ тематики обращений***

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной. Неизменно остается достаточно высоким количество обращений граждан по вопросам семейного законодательства, о разъяснении права на льготы и компенсации, по вопросам начисление пособий, социального обслуживания, устройства в дома-интернаты, усыновления (удочерения) детей, о праве на получение материальной помощи и другие вопросы.

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

- многодетные семьи и семьи с детьми-инвалидами;

- участники ВОВ и семьи участников ВОВ;

- ветераны труда;

- ветераны войны и труженики тыла;

- малоимущие граждане (семьи);

- инвалиды по общему заболеванию;

- лица из числа детей-сирот и оставшихся без попечения родителей;

- беженцы.

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

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.

Однако в 2015 году по сравнению с 2014 годом отмечено определенное изменение, обусловленное общими социальными и экономическими процессами.

В связи с вступлением в силу 1 января 2015 года Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» стали поступать обращения по вопросам реализации и разъяснения основных положений данного закона. Также продолжают поступать обращения от лиц, вынужденно покинувших территорию Украины, по вопросам размещения и социально-бытового устройства.

Диаграмма 6

**Тематика обращений граждан во II квартале 2015 года**

***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 II квартале 2015 года проведено 28 приемов граждан, в том числе в рамках приема граждан в Правительстве Свердловской области и Дней Министерства в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области. По всем устным обращениям граждан даны необходимые разъяснения и поручения.

Наибольшее количество устных обращений граждан во II квартале 2015 года было рассмотрено специалистами:

– отдела технологий социального обслуживания граждан **(46)**;

– отдела обеспечения социальных гарантий **(45)**;

– отдела обеспечения и контроля социальных выплат **(31)**.

***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.