**Информация об обращениях граждан, поступивших
в Министерство социальной политики Свердловской области**

**в III квартале 2015 года**

В III квартале 2015 года в Министерство социальной политики Свердловской области (далее­ – Министерство) поступило 913 обращений граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, что на 4 процента меньше, чем за аналогичный период 2014 года.

Из 913 поступивших обращений граждан: 180 – устных обращений, 284 – письменных, 449 – обращений в электронной форме, поступивших через официальный сайт Министерства (http://msp.midural.ru/) посредством интерактивной страницы «ОБРАТИТЬСЯ В МИНИСТЕРСТВО» и электронную почту.

По сравнению со II кварталом 2015 года отмечено уменьшение количества обращений граждан, направленных в электронной форме (на 23%).

Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области в III квартале 2015 года (в сравнении с аналогичным периодом 2014 года)

Рис. 2 Динамика поступления обращений в электронной форме в 2015 году

(количество обращений)

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из городов и районов Восточного и Западного управленческих округов Свердловской области, реже в Министерство обращались жители, проживающие в муниципальных образованиях Южного управленческого округа.

Таблица 1

Сведения о количестве поступивших обращений по территориальной принадлежности заявителей за III квартал 2015 года

 (в сравнении с аналогичным периодом 2014 года)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Территория (управленческий округ-УО) | III квартал2014 года | III квартал 2015 года | Изменения2014/2015 |
| Кол-во | % | Кол-во | % | +/- | % |
| город Екатеринбург | 294 | 32,6% | 372 | 40,7% | +78 | +26,5 |
| Южный УО | 74 | 8,2% | 70 | 7,7% | -4 | -5,4 |
| Западный УО | 74 | 8,2% | 94 | 10,3% | +20 | +27 |
| Восточный УО | 100 | 11% | 96 | 10,5% | -4 | -4 |
| Горнозаводской УО | 69 | 7,6% | 92 | 10,1% | +23 | +33,3 |
| Северный УО | 62 | 6,9% | 88 | 9,6% | +26 | +41,9 |
| Без точного адреса, из иных субъектов РФ | 230 | 25,5% | 101 | 11,1% | -129 | -56,1 |
| **Всего** | **903** | **100%** | **913** | **100%** | **+10** | **+1,1%** |

Рис. 3Количество обращений граждан, поступивших в III квартале 2015 года (в сравнении с аналогичным периодом 2014 года)

Наибольшее количество обращений граждан в Министерство поступило от жителей следующих муниципальных образований: город Екатеринбург, город Нижний Тагил, городской округ Первоуральск, город Каменск‑Уральский, Серовский городской округ.

 Рис. 4 Количество обращений граждан, рассмотренных в Министерстве социальной политики Свердловской области в III квартале 2015 года,
по муниципальным образованиям

Рис.5 Динамика поступления обращений граждан в Министерство социальной политики Свердловской области в течение III квартала в 2015 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2014 года)

**Рейтинговый анализ тематики обращений**

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной, отмечены определенные изменения, обусловленные общими социальными и экономическими процессами.

Неизменно остается достаточно высоким количество обращений граждан по вопросам социального обслуживания, применения семейного законодательства, обеспечения жильём отдельных категорий граждан, о разъяснении права на получение мер социальной поддержки.

В связи с вступлением в силу 01 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. Продолжают поступать обращения от лиц, вынужденно покинувших территорию Украины, по вопросам размещения и социально-бытового устройства.

Таблица 2

Тематика обращений граждан в III квартале 2015 года

(в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика обращения | Количествоупоминаний в обращениях |
| 1 | Социальное обслуживание | 124 |
| 2 | Охрана семьи, материнства, отцовства и детства | 109 |
| 3 | Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере | 88 |
| 4 | Права, свободы и обязанности человека и гражданина  | 73 |
| 5 | Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании | 72 |
| 6 | Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей | 72 |
| 7 | Пособия. Компенсационные выплаты | 55 |
| 8 | Коммунальное хозяйство | 22 |
| 9 | Оплата строительства, содержания и ремонта жилья | 22 |
| 10 | Деятельность органов системы социального обеспечения и их должностных лиц | 17 |
| 11 | Прочие | 242 |

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

Анализ обращений граждан по категориям выявил группы заявителей, которые наиболее часто обращались в Министерство в III квартале 2015 года:

– многодетные семьи и семьи, воспитывающие детей-инвалидов;

– семьи участников Великой Отечественной войны;

– ветераны труда;

– труженики тыла;

– малоимущие граждане (семьи);

– инвалиды по общему заболеванию;

– дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

– граждане, вынужденно покинувшие территорию Украины.

Рис.6 Количество обращений граждан, рассмотренных в Министерстве социальной политики Свердловской области в III квартале 2015 года, по отделам

**Работа с устными обращениями граждан**

Личный прием Министром социальной политики Свердловской области проводится в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным Председателем Правительства Свердловской области, в Правительстве Свердловской области по адресу: г. Екатеринбург, пл. Октябрьская, д. 1. Для удобства граждан предусмотрена предварительная запись на прием.

Еженедельно личный прием граждан заместителями министра социальной политики Свердловской области проводится непосредственно в Министерстве. Предусмотрена возможность личного приема граждан руководством Министерства вне графика личного приема, специалистами Министерства – в течение рабочего дня без предварительной записи. Систематически проводится личный прием граждан в региональной общественной приемной Председателя Партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в Свердловской области и в рамках Дней Министерства в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области.

В соответствии с ежемесячным графиком руководителями Министерства в III квартале 2015 года проведено 13 приемов граждан, в том числе в Правительстве Свердловской области и в рамках Дней Министерства в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области, во время которых было принято 100 граждан и представителей организаций.

Для проведения личного приема граждан на первом этаже здания Министерства оборудовано помещение с расширенным дверным проемом для беспрепятственного доступа инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, установлены средства пространственного ориентирования для инвалидов по зрению.

В холле здания Министерства оборудовано место ожидания личного приема и отдыха граждан. Размещен информационный стенд с графиками личного приема граждан и другой необходимой справочной информацией.

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в учетной карточке приема граждан (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные федеральным законом.

Наибольшее количество консультаций по устным обращениям граждан в III квартале 2015 года даны специалистами:

– отдела технологий социального обслуживания граждан (32);

– отдела обеспечения социальных гарантий (30);

– отдела обеспечения и контроля социальных выплат (22).

Справочная информация о порядке обращения граждан в Министерство, месте нахождения и графике работы Министерства, а также о номерах справочных телефонов и факсов, электронном адресе Министерства, графике личного приема граждан должностными лицами Министерства размещена на официальном сайте http://msp.midural.ru.

**Контроль исполнения поручений по обращениям граждан**

В Министерстве социальной политики Свердловской области вопросы рассмотрения обращений граждан находятся на особом контроле.

Должностные лица Министерства в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Текущий контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по обращениям граждан осуществляется организационно-аналитическим отделом Министерства. Для этого используется система предупредительного контроля: еженедельно исполнителям направляются справки предупредительного контроля с напоминанием о сроках исполнения документов, а также осуществляется непосредственное взаимодействие с ответственными исполнителями для предупреждения нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

Повышение эффективности рассмотрения обращений граждан обеспечивается, 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.