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

**в I квартале 2018 года**

В I квартале 2018 года в Министерство социальной политики Свердловской области (далее­ – Министерство) поступило 1234 обращения граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, что на 14 процентов больше, чем за аналогичный период 2017 года.

Из 1234 поступивших обращений граждан: 162 – устных обращения, 561 – письменное, 511 – в электронной форме, поступивших через официальный сайт Министерства (http://msp.midural.ru/) посредством интерактивной страницы «Электронная приемная» и электронную почту.

По сравнению с I кварталом 2017 года отмечено уменьшение количества обращений граждан, направленных в электронной форме (на 11%).

Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области в I квартале 2018 года (в сравнении с аналогичным периодом 2017 года)

Рис. 2 Динамика поступления обращений в электронной форме

в I квартале 2018 года (количество обращений)

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

Таблица 1

Сведения о количестве поступивших обращений по территориальной принадлежности заявителей за I квартал 2018 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2017 года)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Территория (управленческий округ-УО) | I квартал  2017 года | | I квартал  2018 года | | Изменения  2017/2018 | |
| Кол-во | % | Кол-во | % | +/- | % |
| город Екатеринбург | 485 | 44,9% | 521 | 42,2% | +36 | +7,4 |
| Южный УО | 97 | 9% | 116 | 9,4% | +19 | +19,6 |
| Западный УО | 111 | 10,3% | 126 | 10,2% | +15 | +13,5 |
| Восточный УО | 120 | 11,1% | 132 | 10,7% | +12 | +10 |
| Горнозаводской УО | 97 | 9% | 129 | 10,4% | +32 | +33 |
| Северный УО | 93 | 8,6% | 113 | 9,2% | +20 | +21,5 |
| Без точного адреса, из иных субъектов РФ | 77 | 7,1% | 97 | 7,9% | +20 | +26 |
| **Всего** | **1080** | **100%** | **1234** | **100%** | **+154** | **+14,3%** |

Рис. 3Количество обращений граждан, поступивших в I квартале 2018 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2017 года)

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

Рис. 4 Количество обращений граждан, рассмотренных в Министерстве социальной политики Свердловской области в I квартале 2018 года,   
по муниципальным образованиям

Рис. 5 Динамика поступления обращений граждан в Министерство социальной политики Свердловской области в течение I квартала 2018 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2017 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 с 1 января 2018 года Федерального Закона от 28 декабря 2017 года 418-ФЗ «О ежемесячных выплатах семьям, имеющим детей» стали поступать обращения по вопросам разъяснения порядка назначения и осуществления ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка.

Также продолжали поступать обращения по вопросам реализации и разъяснения основных положений Закона Свердловской области от 28 марта 2016 года № 32-ОЗ «О компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме», по вопросам реализации и разъяснения основных положений Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442- ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и другие.

Наибольшее количество обращений поступает по вопросу оказания материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Таблица 2

Тематика обращений граждан, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области в I квартале 2018 года

(в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика обращения | Количество  упоминаний в обращениях |
| 1 | Выплата пособий и компенсаций | 280 |
| 2 | Льготы в законодательстве о социальном обеспечении | 225 |
| 3 | Опека и попечительство, усыновление (удочерение) детей | 217 |
| 4 | Жилищно-коммунальная сфера | 139 |
| 5 | Социальное обслуживание | 90 |
| 6 | Охрана семьи, материнства, отцовства и детства | 71 |
| 7 | Социальная защита инвалидов | 56 |
| 8 | Прочие | 449 |

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

Для удобства граждан на официальном сайте Министерства в разделе «Обращения граждан» размещаются ответы на наиболее часто задаваемые вопросы граждан.

Анализ обращений граждан по категориям выявил группы заявителей, которые наиболее часто обращались в Министерство в I квартале 2018 года:

– участники боевых действий, ветераны войны, ветераны военной службы;

– многодетные семьи и семьи, воспитывающие детей-инвалидов;

– семьи участников Великой Отечественной войны;

– ветераны труда;

– труженики тыла;

– малоимущие граждане (семьи);

– инвалиды;

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

Рис. 6 Количество обращений граждан, рассмотренных в Министерстве социальной политики Свердловской области в I квартале 2018 года, по отделам

**Работа с устными обращениями граждан**

Личный прием Министром социальной политики Свердловской области А.В. Злоказовым проводится в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным Заместителем Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области, в Правительстве Свердловской области по адресу: г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, д. 7. Для удобства граждан предусмотрена предварительная запись на прием.

Ежемесячно 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. Приём граждан руководителями Министерства проводится также в рамках Дней Министерства в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области.

В соответствии с ежемесячным графиком руководителями Министерства в I квартале 2018 года году проведено 20 приёмов 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 57 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 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 I квартале 2018 года даны специалистами:

– отдела технологий социального обслуживания граждан (33);

– отдела обеспечения и контроля социальных выплат (28);

– отдела обеспечения социальных гарантий (25).

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 Министерства (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.