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

**в 2015 году**

В 2015 году в Министерство социальной политики Свердловской области (далее­ – Министерство) поступило 4083 обращения граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, что на 18 процентов больше, чем за 2014 год.

Из 4083 поступивших обращений граждан: 750 – устных обращений, 1274 – письменных, 2059 – в электронной форме, поступивших через официальный сайт Министерства (http://msp.midural.ru/) посредством интерактивной страницы «ОБРАТИТЬСЯ В МИНИСТЕРСТВО» и электронную почту.

По сравнению с предыдущим 2014 годом прослеживается значительное увеличение количества обращений граждан, направленных в электронной форме (более чем в 2 раза).

Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области в  2015 году (в сравнении с 2014 годом)

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

(количество обращений)

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из городов и районов Южного и Западного 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 2015 год

(в сравнении с 2014 годом)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Территория (управленческий округ-УО) | 2014 год | | 2015 год | | Изменения  2014/2015 | |
| Кол-во | % | Кол-во | % | +/- | % |
| город Екатеринбург | 1225 | 35,3% | 1510 | 37% | +285 | +23,2 |
| Южный УО | 267 | 7,7% | 355 | 8,7% | +88 | +32,9 |
| Западный УО | 317 | 9,1% | 413 | 10,1% | +96 | +30,3 |
| Восточный УО | 346 | 10% | 436 | 10,7% | +90 | +26 |
| Горнозаводской УО | 259 | 7,5% | 432 | 10,6% | +173 | +66,8 |
| Северный УО | 254 | 7,3% | 326 | 8% | +72 | +28,4 |
| Без точного адреса, из иных субъектов РФ | 801 | 23,1% | 611 | 14,9% | -190 | -23,7 |
| **Всего** | **3469** | **100%** | **4083** | **100%** | **+614** | **+17,7%** |

Рис. 3Количество поступивших обращений граждан по территориальной принадлежности заявителей за 2015 год

(в сравнении с 2014 годом)

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 2015 году,   
по муниципальным образованиям

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

(в сравнении с 2014 годом)

**Рейтинговый анализ тематики обращений**

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной. Неизменно остается достаточно высоким количество обращений граждан по вопросам социального обслуживания, применения семейного законодательства, обеспечения жильём отдельных категорий граждан, по вопросам опеки и попечительства.

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» поступают 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 2015 году

(в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика обращения | Количество  упоминаний в обращениях |
| 1 | Социальное обслуживание | 503 |
| 2 | Охрана семьи, материнства, отцовства и детства | 457 |
| 3 | Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере | 455 |
| 4 | Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей | 441 |
| 5 | Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании | 401 |
| 6 | Права, свободы и обязанности человека и гражданина | 339 |
| 7 | Пособия. Компенсационные выплаты | 276 |
| 8 | Коммунальное хозяйство | 140 |
| 9 | Оплата строительства, содержания и ремонта жилья | 116 |
| 10 | Деятельность органов системы социального обеспечения и их должностных лиц | 96 |
| 11 | Прочие | 927 |

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 2015 году:

– 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;

– граждане, вынужденно покинувшие территорию Украины.

Рис.6 Количество обращений граждан, рассмотренных в Министерстве социальной политики Свердловской области в 2015 году, 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 приём.

В Министерстве еженедельно проводится личный прием граждан заместителями Министра социальной политики Свердловской области в соответствии с установленным графиком. Предусмотрена возможность личного приема граждан руководством Министерства вне графика личного приема, а также специалистами Министерства в течение рабочего дня без предварительной записи. Ежемесячно 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.

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.

В ходе личного приёма ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно, 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.

В рамках проведения приёма граждан в Правительстве Свердловской области и Дней Министерства в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области, в 2015 году проведено 105 приемов граждан, во время которых было принято 425 граждан и представителей организаций.

Наибольшее количество консультаций по устным обращениям граждан в 2015 году было дано специалистами следующих отделов:

– отдела обеспечения социальных гарантий (162);

– отдела технологий социального обслуживания граждан (142);

– отдела обеспечения и контроля социальных выплат (127).

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.