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

**во II квартале 2018 года**

Во II квартале 2018 года в Министерство социальной политики Свердловской области (далее­ – Министерство) поступило 1255 обращений граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, что на 20 процентов больше, чем за аналогичный период 2017 года.

Из 1255 поступивших обращений граждан: 183 – устных обращения, 487 – письменных, 585 – в электронной форме, поступивших через официальный сайт Министерства (http://msp.midural.ru/) посредством интерактивной страницы «Электронная приемная» и электронную почту.

По сравнению со II кварталом 2017 года отмечено увеличение количества обращений граждан, направленных в электронной форме (на 21%).

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

Рис. 2 Динамика поступления обращений в электронной форме

во II квартале 2018 года (количество обращений)

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

Таблица 1

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

(в сравнении с аналогичным периодом 2017 года)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Территория (управленческий округ-УО) | II квартал  2017 года | | II квартал  2018 года | | Изменения  2017/2018 | |
| Кол-во | % | Кол-во | % | +/- | % |
| город Екатеринбург | 431 | 41,3% | 629 | 50,1% | +198 | +46 |
| Южный УО | 110 | 10,5% | 113 | 9% | +3 | +2,7 |
| Западный УО | 137 | 13,1% | 133 | 10,5% | -4 | +2,9 |
| Восточный УО | 104 | 10% | 79 | 6,2% | -25 | +24 |
| Горнозаводской УО | 95 | 9,1% | 99 | 7,9% | +4 | +4,2 |
| Северный УО | 102 | 9,8% | 95 | 7,6% | -7 | +6,8 |
| Без точного адреса, из иных субъектов РФ | 65 | 6,2% | 110 | 8,7% | +45 | +69 |
| **Всего** | **1044** | **100%** | **1255** | **100%** | **+211** | **+20,2%** |

Рис. 3Количество обращений граждан, поступивших во II 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, городской округ Первоуральск, город Каменск Уральский, городской округ Верхняя Пышма.

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

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

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», Федерального закона от 28 декабря 2017 года 418-ФЗ «О ежемесячных выплатах семьям, имеющим детей» 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 во II 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 | 303 |
| 2 | Льготы в законодательстве о социальном обеспечении | 229 |
| 3 | Опека и попечительство, усыновление (удочерение) детей | 211 |
| 4 | Жилищно-коммунальная сфера | 136 |
| 5 | Социальное обслуживание | 135 |
| 6 | Охрана семьи, материнства, отцовства и детства | 133 |
| 7 | Социальная защита инвалидов | 89 |
| 8 | Прочие | 303 |

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.

За отчетный период анализ обращений граждан по категориям выявил группы заявителей, которые наиболее часто обращались в Министерство во II 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 во II 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 во II квартале 2018 года проведено 39 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 принято 83 гражданина и представителя 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.

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.

Наибольшее количество консультаций по устным обращениям граждан во II квартале 2018 года даны специалистами следующих отделов:

– отдел технологий социального обслуживания граждан (42);

– отдел обеспечения социальных гарантий (30);

– отдел обеспечения и контроля социальных выплат (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.