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

**в I квартале 2016 года**

В I квартале 2016 года в Министерство социальной политики Свердловской области (далее­ – Министерство) поступило 1192 обращения граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, что на 15 процентов больше, чем за аналогичный период 2015 года.

Из 1192 поступивших обращений граждан: 183 – устных обращения, 363 – письменных, 646 – обращения в электронной форме, поступивших через официальный сайт Министерства (http://msp.midural.ru/) посредством интерактивной страницы «Электронная приемная» и электронную почту.

По сравнению со I кварталом 2015 года отмечено увеличение количества обращений граждан, направленных в электронной форме (на 33%).

Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области в I квартале 2016 года (в сравнении с аналогичным периодом 2015 года)

Рис. 2 Динамика поступления обращений в электронной форме

в I квартале 2016 года (количество обращений)

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

Таблица 1

Сведения о количестве поступивших обращений по территориальной принадлежности заявителей за I квартал 2016 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2015 года)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Территория (управленческий округ-УО) | I квартал  2015 года | | I квартал  2016 года | | Изменения  2015/2016 | |
| Кол-во | % | Кол-во | % | +/- | % |
| город Екатеринбург | 388 | 37,5% | 441 | 37% | +53 | +13,7 |
| Южный УО | 96 | 9,3% | 115 | 9,6% | +19 | +19,8 |
| Западный УО | 88 | 8,5% | 137 | 11,5% | +49 | +55,7 |
| Восточный УО | 97 | 9,4% | 130 | 10,9% | +33 | +34 |
| Горнозаводской УО | 107 | 10,3% | 93 | 7,8% | -14 | -13 |
| Северный УО | 77 | 7,3% | 101 | 8,5% | +24 | +31,2 |
| Без точного адреса, из иных субъектов РФ | 183 | 17,7% | 175 | 14,7% | -8 | -4,4 |
| **Всего** | **1036** | **100%** | **1192** | **100%** | **+156** | **+15,1%** |

Рис. 3Количество обращений граждан, поступивших в I квартале 2016 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2015 года)

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

Рис. 4 Количество обращений граждан, рассмотренных в Министерстве социальной политики Свердловской области в I квартале 2016 года,   
по муниципальным образованиям

Рис. 5 Динамика поступления обращений граждан в Министерство социальной политики Свердловской области в течение I квартала 2016 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2015 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» 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 I квартале 2016 года

(в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика обращения | Количество  упоминаний в обращениях |
| 1 | Жилищно-коммунальная сфера | 303 |
| 2 | Выплата пособий и компенсаций | 175 |
| 3 | Льготы в законодательстве о социальном обеспечении | 170 |
| 4 | Опека и попечительство, усыновление (удочерение) детей | 168 |
| 5 | Социальное обслуживание | 129 |
| 6 | Охрана семьи, материнства, отцовства и детства | 98 |
| 7 | Социальная защита инвалидов | 59 |
| 8 | Прочие | 248 |

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 I квартале 2016 года:

– ветераны труда;

– труженики тыла;

– многодетные семьи и семьи, воспитывающие детей-инвалидов;

– одинокие матери (отцы);

– 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 I квартале 2016 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 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 I квартале 2016 года проведено 23 приёма 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 96 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 I квартале 2016 года даны специалистами:

– отдела технологий социального обслуживания граждан (38);

– отдела обеспечения социальных гарантий (28);

– отдела обеспечения и контроля социальных выплат (23).

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.