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

**в 2018 году**

В 2018 году в Министерство социальной политики Свердловской области (далее­ – Министерство) поступило 4798 обращений граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, что на 2 процента больше, чем за 2017 год.

Из 4798 поступивших обращений граждан: 662 – устных обращения, 1952 – письменных, 2184 – в электронной форме, поступивших через официальный сайт Министерства (http://msp.midural.ru/) посредством интерактивной страницы «Электронная приемная» и электронную почту.

По сравнению с предыдущим 2017 годом отмечено уменьшение количества обращений граждан, направленных в электронной форме (на 8 %).

Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области в 2018 году (в сравнении с 2017 годом)

Рис. 2 Динамика поступления обращений в электронной форме в 2018 году

(количество обращений)

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из городов и районов Западного и Горнозаводского 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 2018 год

(в сравнении с 2017 годом)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Территория (управленческий округ-УО) | 2017 год | | 2018 год | | Изменения  2017/2018 | |
| Кол-во | % | Кол-во | % | +/- | % |
| город Екатеринбург | 2031 | 43% | 2089 | 43,5% | +58 | +2,9 |
| Южный УО | 438 | 9,3% | 466 | 9,7% | +28 | +6,4 |
| Западный УО | 573 | 12,1% | 525 | 11% | -48 | -8,4 |
| Восточный УО | 509 | 10,8% | 401 | 8,4% | -108 | -21,2 |
| Горнозаводской УО | 452 | 9,6% | 475 | 9,9% | +23 | +5 |
| Северный УО | 395 | 8,4% | 413 | 8,6% | +18 | +4,6 |
| Без точного адреса,  из иных субъектов РФ | 323 | 6,8% | 429 | 8,9% | +106 | +32,8 |
| **Всего** | **4721** | **100%** | **4798** | **100%** | **+77** | **2%** |

Рис. 3Количество поступивших обращений граждан по территориальной принадлежности заявителей за 2018 год

(в сравнении с 2017 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, Североуральский городской округ.

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

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

(в сравнении с 2017 годом)

**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, усыновления (удочерения) детей, обеспечения жильём отдельных категорий граждан, выплаты пособий гражданам, имеющим детей и разъяснении права на получение мер социальной поддержки.

Также обращения поступали по вопросам реализации и разъяснения основных положений Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442‑ ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», 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», Закона Свердловской области от 29 октября 2007 года № 126-ОЗ «Об оказании государственной социальной помощи, материальной помощи и предоставлении социальных гарантий отдельным категориям граждан в Свердловской области» и другие.

В связи с принятием Приказа Минтруда России от 04.07.2018 № 443н «Об утверждении Порядка выдачи опознавательного знака «Инвалид» для индивидуального использования» стали поступать обращения по вопросам получения опознавательного знака «Инвалид», подтверждающего право на парковку транспортных средств, управляемых инвалидами.

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 2018 году

(в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика обращения | Количество  упоминаний в обращениях |
| 1 | Льготы в законодательстве о социальном обеспечении | 1014 |
| 2 | Выплата пособий и компенсаций | 862 |
| 3 | Опека и попечительство, усыновление (удочерение) детей | 809 |
| 4 | Жилищно-коммунальная сфера | 686 |
| 5 | Социальное обслуживание | 593 |
| 6 | Социальная защита инвалидов | 470 |
| 7 | Охрана семьи, материнства, отцовства и детства | 363 |
| 8 | Прочие | 1047 |

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 обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц.

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

– 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 2018 году, 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 2018 году проведено 113 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 278 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.

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 в 2018 году даны специалистами следующих отделов:

– отдел технологий социального обслуживания граждан (146);

– отдел обеспечения и контроля социальных выплат (111);

– отдел обеспечения социальных гарантий (106).

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.