

Утверждаю:  
Начальник управления социальной  
политики по городам Верхняя Пышма  
и Среднеуральск

В.В.Санникова

« 14 » октября 2018 г.

**Отчет о работе с обращениями граждан,  
поступивших в Управление социальной политики  
по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск  
Министерства социальной политики Свердловской области,  
в 3-м квартале 2018 года**

Во 3-м квартале 2018 года в Территориальное управление социальной политики по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск поступило 39 обращений граждан, что на 35 процентов меньше, чем в 3-м квартале 2017 года (в 3-м квартале 2017 года – 29 обращений) и на 95 процентов больше, чем во 2-м квартале 2018 года (во 2-м квартале 2018 года - 20 обращений).

Из 39 поступивших обращений граждан: 23 – в форме письменного заявления (обращения), 16 – в электронной форме, поступивших через официальный сайт Управления социальной политики или электронную почту. По сравнению со 2-м кварталом 2018 года количество обращений граждан, направленных в электронной форме, увеличилось на 78 процентов (во 2 квартале 2018 года – 9 обращений в электронном виде).

По территориальной принадлежности обращения распределились следующим образом:

- от жителей городского округа Верхняя Пышма – 18;
- от жителей городского округа Среднеуральск – 11;
- от жителей других муниципальных образований – 7;
- от граждан, не указавших домашний адрес – 3.

**Анализ тематики обращений**

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной - о разъяснении права на получение мер социальной поддержки, вопросы опеки и попечительства, применения семейного законодательства, обеспечения жильём отдельных категорий граждан.

| №<br>п/<br>п | Тематика обращения   | Количество<br>обращений | Доля (%)<br>от общего<br>количества<br>обращений |
|--------------|--|-------------------------|--|
| 1            | вопросы о предоставлении мер социальной поддержки, выдачи удостоверений и справок, присвоения званий | 20                      |  |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| 2 | вопросы опеки и попечительства (постановка на учет на получение жилья ребенка – сироты, права недееспособных лиц, смена фамилии ребенка, вопросы усыновления, установления отцовства) | 7 |  |
| 3 | соблюдение прав несовершеннолетних (порядок общения с детьми, профилактическая работа с семьями, несовершеннолетними)   | 6 |  |
| 4 | вопросы, не относящиеся к компетенции управления (предоставление земельного участка, улучшение жилищных условий, семейные споры, споры соседей, жалоба на работу ДОУ)                 | 6 |  |

Для удобства граждан на сайте Управления социальной политики по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск дана ссылка на раздел «Обращения граждан» официального сайта Министерства социальной политики Свердловской области, где размещаются ответы на наиболее часто задаваемые вопросы граждан.

Анализ обращений граждан по категориям выявил группы заявителей, которые наиболее часто обращались в Управление социальной политики по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск в 3-м квартале 2018 года:

- малоимущие граждане (семьи);
- многодетные семьи;
- ветераны труда.

### **Работа с устными обращениями граждан**

Личный прием начальника Управления социальной политики, его заместителей и начальников отдела управления, специалистов управления проводится в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным Приказом начальника управления в помещении управления по адресу: г.Верхняя Пышма, ул.Феофанова, д. 4.

Для удобства граждан предусмотрена предварительная запись на прием. График приема опубликован на сайте управления и на стенде перед входом в управление.

В Управлении установлены приемные дни (понедельник и вторник).

При необходимости, в неприемные дни, гражданин может быть принят начальниками отделов, заместителями начальника Управления, начальником Управления.

Ведутся журналы устного приема граждан установленного образца на каждом рабочем месте.

На вопросы, поставленные во время устных обращений, ответы даются незамедлительно.

Всего специалистами Управления социальной политики в 3-м квартале 2018 года в рамках личного приема граждан проведено 937 консультаций во время устного приема граждан, в том числе по отделам:

- отдела обеспечения мер социальной поддержки (339);
- отдела опеки и попечительства (82);
- отдела семейной политики, профилактики социального сиротства и организации социального обслуживания (493);
- по вопросу выдачи разрешения органа опеки и попечительства несовершеннолетним гражданам 14-ти и 15-летнего возраста на уход за нетрудоспособными гражданами пожилого возраста и заключение трудовых договоров в летний период (23).

### **Контроль исполнения поручений по обращениям граждан**

В Управлении социальной политики по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск вопросы рассмотрения обращений граждан находятся на особом контроле.

Начальник управления социальной политики осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, дает поручения по подготовке ответов ответственным исполнителям.

Текущий контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по обращениям граждан осуществляется заместителем начальника управления социальной политики. Для этого осуществляется непосредственное взаимодействие с ответственными исполнителями для предупреждения нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

В 3-м квартале 2018 года выявлено нарушение сроков рассмотрения обращения граждан в системе ГИС «ЖКХ». Обращение гражданина было размещено в январе 2018 года, вопрос не относился к компетенции управления (установка почтовых ящиков в подъезде), нарушение сроков рассмотрения было обусловлено технической ошибкой специалиста управления (система ГИС «ЖКХ» была внедрена в январе 2018 года, не было предоставлено достаточных методических материалов по настройке системы, обращение не отражалось на странице управления).

Ответы на все обращения граждан, поступившие в управление в 3-м квартале 2018 года, даны в установленные законом сроки.

Жалоб на действия или бездействие специалистов управления социальной политики по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск в 3-м квартале 2018 года не поступало.

За отчетный период в Управление социальной политики по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск жалоб и обращений граждан и организаций о фактах совершения коррупционных правонарушений не поступало.

Заместитель начальника управления



Н.М.Кропачев