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

**в I квартале 2019 года**

В I квартале 2019 года в Министерство социальной политики Свердловской области (далее – Министерство) поступило 1032 обращений граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, что на 16 процентов меньше, чем за аналогичный период 2018 года.

Из 1032 поступивших обращений граждан: 119 – устных обращения, 379 – письменных, 534 – в электронной форме, поступивших через официальный сайт Министерства (http://msp.midural.ru/) посредством интерактивной страницы «Электронная приемная» и электронную почту.

По сравнению с I кварталом 2018 года отмечено увеличение количества обращений граждан, направленных в электронной форме (на 5%).

Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области в I квартале 2019 года (в сравнении с аналогичным периодом 2018 года)

Рис. 2 Динамика поступления обращений в электронной форме

в I квартале 2019 года (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 I квартал 2019 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2018 года)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Территория (управленческий округ-УО) | I квартал  2018 года | | I квартал  2019 года | | Изменения  2018/2019 | |
| Кол-во | % | Кол-во | % | +/- | % |
| город Екатеринбург | 521 | 42,2% | 402 | 39% | -119 | -28,6 |
| Южный УО | 116 | 9,4% | 85 | 8,2% | -31 | -26,7 |
| Западный УО | 126 | 10,2% | 117 | 11,3% | -9 | -7,1 |
| Восточный УО | 132 | 10,7% | 81 | 7,8% | -51 | -38,6 |
| Горнозаводской УО | 129 | 10,4% | 106 | 10,3% | -23 | -17,8 |
| Северный УО | 113 | 9,2% | 82 | 8% | -31 | -27,4 |
| Без точного адреса, из иных субъектов РФ | 97 | 7,9% | 159 | 15,4% | +62 | +63,9 |
| **Всего** | 1234 | 100% | **1032** | **100%** | **-202** | **-16,3%** |

Рис. 3Количество обращений граждан, поступивших в I квартале 2019 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2018 года)

Наибольшее количество обращений граждан в Министерство поступило от жителей следующих муниципальных образований: город Екатеринбург, город Нижний Тагил, городской округ Первоуральск, городской округ Верхняя Пышма, город Каменск Уральский, городской округ Ревда, Сысертский городской округ.

Рис. 4 Количество обращений граждан, рассмотренных в Министерстве социальной политики Свердловской области в I квартале 2019 года,   
по муниципальным образованиям

Рис. 5 Динамика поступления обращений граждан в Министерство социальной политики Свердловской области в течение I квартала 2019 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2018 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, усыновления (удочерения) детей, обеспечения жильём отдельных категорий граждан, выплаты пособий гражданам, имеющим детей и разъяснении права на получение мер социальной поддержки.

В связи с принятием постановления Правительства Свердловской области от 21.02.2019 № 97-ПП «О единовременной денежной выплате проживающим в Свердловской области членам семей военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы в период боевых действий в Афганистане с апреля 1978 года по 15 февраля 1989 года, в 2019 году» стали поступать обращения о праве на данную меру социальной поддержки.

Также продолжали поступать обращения по вопросам получения опознавательного знака «Инвалид», подтверждающего право на бесплатную парковку транспортных средств, управляемых инвалидами 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 в I квартале 2019 года

(в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика обращения | Количество  упоминаний в обращениях |
| 1 | Выплата пособий и компенсаций | 296 |
| 2 | Опека и попечительство, усыновление (удочерение) детей | 231 |
| 3 | Льготы в законодательстве о социальном обеспечении | 221 |
| 4 | Социальная защита инвалидов | 126 |
| 5 | Жилищно-коммунальная сфера | 110 |
| 6 | Социальное обслуживание | 91 |
| 7 | Охрана семьи, материнства, отцовства и детства | 77 |
| 8 | Прочие | 120 |

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 в I квартале 2019 года:

– многодетные семьи и семьи, воспитывающие детей-инвалидов;

– 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 I квартале 2019 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 Губернатора Свердловской области – Руководителем Аппарата Губернатора Свердловской области и Правительства 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 I квартале 2019 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 принято 66 гражданин 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 I квартале 2019 года даны специалистами следующих отделов:

– отдел обеспечения социальных гарантий (26);

– отдел обеспечения и контроля социальных выплат (22);

– отдел технологий социального обслуживания граждан (20).

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.