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

**во II квартале 2016 года**

Во II квартале 2016 года в Министерство социальной политики Свердловской области (далее­ – Министерство) поступило 1321 обращение граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, что на 25 процентов больше, чем за аналогичный период 2015 года.

Из 1321 поступившего обращения 205 устных обращений, 450 ­–письменных, 666 обращений 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 2015 года отмечено увеличение количества обращений граждан, направленных в электронной форме (на 20%).

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

Рис. 2 Динамика поступления обращений в электронной форме

во II квартале 2016 года (количество обращений)

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из городов и районов Южного 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 II квартал 2016 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2015 года)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Территория (управленческий округ-УО) | II квартал  2015 года | | II квартал  2016 года | | Изменения  2015/2016 | |
| Кол-во | % | Кол-во | % | +/- | % |
| город Екатеринбург | 372 | 35,1% | 520 | 39,4% | +148 | +39,7 |
| Южный УО | 92 | 8,7% | 169 | 12,8% | +77 | +83,7 |
| Западный УО | 108 | 10,2% | 133 | 10,1% | +25 | +23,1 |
| Восточный УО | 115 | 10,8% | 139 | 10,5% | +24 | +20,9 |
| Горнозаводской УО | 108 | 10,2% | 115 | 8,7% | +7 | +6,5 |
| Северный УО | 82 | 7,7% | 116 | 8,8% | +34 | +41,5 |
| Без точного адреса, из иных субъектов РФ | 183 | 17,3% | 129 | 9,7% | -54 | -29,5 |
| **Всего** | **1060** | **100%** | **1321** | **100%** | **+261** | **+24,6%** |

Рис. 3Количество обращений граждан, поступивших во II 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, город Алапаевск, городской округ Первоуральск, Асбестовский городской округ.

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

Рис. 5 Динамика поступления обращений граждан в Министерство социальной политики Свердловской области в течение II 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 принятием Федерального закона от 29 декабря 2015 года № 399‑ФЗ «О внесении изменений в статью 169 Жилищного кодекса Российской Федерации, статью 17 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Закона Свердловской области от 28 марта 2016 года № 32-ОЗ «О компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме» стали поступать обращения по вопросам реализации и разъяснения основных положений данных законов.

Продолжают поступать обращения от лиц, вынужденно покинувших территорию Украины, по вопросам размещения и социально-бытового устройства.

Таблица 2

Тематика обращений граждан, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области во II квартале 2016 года

(в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика обращения | Количество  упоминаний в обращениях |
| 1 | Жилищно-коммунальная сфера | 282 |
| 2 | Выплата пособий и компенсаций | 257 |
| 3 | Льготы в законодательстве о социальном обеспечении | 245 |
| 4 | Опека и попечительство, усыновление (удочерение) детей | 224 |
| 5 | Социальное обслуживание | 120 |
| 6 | Социальная защита инвалидов | 99 |
| 7 | Охрана семьи, материнства, отцовства и детства | 90 |
| 8 | Прочие | 205 |

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 во II 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 во II 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 во II квартале 2016 года проведено 15 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 было принято 45 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 во II квартале 2016 года даны специалистами:

– отдела технологий социального обслуживания граждан (51);

– отдела обеспечения социальных гарантий (30);

– отдела обеспечения и контроля социальных выплат (30).

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.