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

_____ В.В.Санникова
« 21 » октября 2019 г.

**Отчет о работе с обращениями граждан,
поступивших в Управление социальной политики
по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск
Министерства социальной политики Свердловской области,
в III квартале 2019 года**

В 3-м квартале 2019 года в Территориальное управление социальной политики по городам Верхняя Пышма и Среднеуральск поступило 37 обращений граждан, что на 6 процентов меньше, чем в 3-м квартале 2018 года (АППГ – 39 обращения) и на 24 процента больше, чем в 2-м квартале 2019 года (в 2-м квартале 2019 года - 30 обращений).

Из 37 поступивших обращений граждан: 23 – в форме письменного заявления (обращения), 14 – в электронной форме, поступивших через официальный сайт Управления социальной политики и электронную почту. По сравнению со 2-м кварталом 2019 года количество обращений граждан, направленных в электронной форме, увеличилось на 28 процентов (во 2 квартале 2019 года – 11 обращений в электронном виде).

Через ГИС ЖКХ в электронной форме обращения от граждан не поступали.

По территориальной принадлежности обращения распределились следующим образом:
- от жителей городского округа Верхняя Пышма – 21;
- от жителей городского округа Среднеуральск – 3;
- от жителей других муниципальных образований и других регионов – 5;
- от граждан, не указавших домашний адрес – 8.

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.

№ п/п	Тематика обращения	Количество упоминаний в обращениях	Доля от общего количества обращений (%)
1	вопросы о порядке предоставления мер государственной социальной поддержки, выдачи удостоверений и справок, присвоения званий	13	35
2	вопросы опеки и попечительства (о распоряжении денежными средствами опекаемого, порядок оформления опеки, постановка на учет на предоставление жилого помещения ребенку-сироте, определение места жительства несовершеннолетних, порядок общения с детьми)	15	41

3	о выдаче кресла-коляски для инвалида	1	3
4	неисполнение законными представителями родительских обязанностей	4	10
5	об общении родителей, бабушек и дедушек с несовершеннолетними	1	3
6	вопросы, не входящие в компетенцию управления (постановка на учет в качестве нуждающегося в получении жилого помещения, жалоба на соседей)	2	5
7	жалоба на действия сотрудников управления	1	3

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 во 3-м квартале 2019 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 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.

Устный прием граждан организован в Управлении следующим образом:

В Управлении установлены приемные дни (понедельник и вторник), прием ведут начальник, заместители начальника Управления, начальники отделов, специалисты Управления. График приема граждан размещен на сайте управления и на стенде перед входом в управление.

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

Ведутся журналы устного приема 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 2019 года в рамках личного приема граждан проведено 1 652 консультации по устным обращениям граждан, в том числе по отделам:

– отдела обеспечения мер социальной поддержки - 790;

– отдела опеки и попечительства - 192;

– отдела семейной политики, профилактики социального сиротства и организации социального обслуживания - 657;

– по вопросу выдачи разрешения органа опеки и попечительства несовершеннолетним гражданам 14-ти и 15-летнего возраста на заключение трудового договора и на уход за нетрудоспособными гражданами пожилого возраста - 13.

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.

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 2019 года поступила жалоба на действия специалистов управления социальной политики. Информация не подтвердилась. Заявителю был предоставлен ответ.

Все ответы на обращения граждан в 3-м квартале 2019 года даны в установленные законом сроки.

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