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

**в II квартале 2019 года**

В IIквартале 2019 года в Министерство социальной политики Свердловской области (далее – Министерство) поступило 1021 обращение граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, что на 16 процентов меньше, чем за аналогичный период 2018 года.

Из 1021 поступивших обращений граждан: 137 – устных обращения, 884 – письменных, в том числе 261 – в электронном виде, поступивших через официальный сайт Министерства (http://msp.midural.ru/) посредством интерактивной страницы «Электронная приемная» и электронную почту.

По сравнению с II 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 II квартале 2019 года (в сравнении с аналогичным периодом 2018 года)

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из городов и районов Западного 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 2019 года (в сравнении с аналогичным периодом 2018 года)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Территория (управленческий округ-УО) | Поступило  всего | | Население (тыс. чел.) | Количество обращений  на 10 тыс. чел. | |
| 2018 | 2019 | 2018 | 2019 |
| Город Екатеринбург | 624 | 400 | 1461 | 4.3 | 2.7 |
| Южный УО | 113 | 92 | 603 | 1.9 | 1.5 |
| Восточный УО | 79 | 111 | 498 | 1.6 | 2.2 |
| Горнозаводской УО | 99 | 90 | 676 | 1.5 | 1.36 |
| Западный УО | 133 | 107 | 618 | 2.2 | 1.7 |
| Северный УО | 95 | 74 | 477 | 2.0 | 1.6 |

В 2019 году увеличилось количество обращений граждан в Министерство от жителей следующих муниципальных образований: Алапаевское, Ирбитское, городской округ Верхний Тагил, городской округ Нижняя Салда, городской округ Верхотурский, Шалинский городской округ.

**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.

Таблица 2

Тематика обращений граждан, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области в II квартале 2019 года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № 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.

**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 II 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.

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.