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

**в 2016 году**

В 2016 году в Министерство социальной политики Свердловской области (далее­ – Министерство) поступило 5029 обращений граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, что на 23 процента больше, чем за 2015 год.

Из 5029 поступивших обращений граждан: 805 – устных обращений, 1662 – письменных, 2562 – в электронной форме, поступивших через официальный сайт Министерства (http://msp.midural.ru/) посредством интерактивной страницы «Электронная приемная» и электронную почту.

По сравнению с предыдущим 2015 годом прослеживается значительное увеличение количества обращений граждан, направленных в электронной форме (на 25 %).

Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области в  2016 году (в сравнении с 2015 годом)

Рис. 2 Динамика поступления обращений в электронной форме в 2016 году

(количество обращений)

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из городов и районов Южного и Западного управленческих округов Свердловской области, реже в Министерство обращались жители, проживающие в муниципальных образованиях Северного управленческого округа.

Таблица 1

Сведения о количестве поступивших обращений по территориальной принадлежности заявителей за 2016 год

(в сравнении с 2015 годом)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Территория (управленческий округ-УО) | 2015 год | | 2016 год | | Изменения  2015/2016 | |
| Кол-во | % | Кол-во | % | +/- | % |
| город Екатеринбург | 1510 | 37% | 1879 | 37,4% | +369 | +24,4 |
| Южный УО | 355 | 8,7% | 562 | 11,2% | +207 | +58,3 |
| Западный УО | 413 | 10,1% | 592 | 11,8% | +179 | +43,3 |
| Восточный УО | 436 | 10,7% | 556 | 11% | +120 | +27,5 |
| Горнозаводской УО | 432 | 10,6% | 476 | 9,5% | +44 | +10,2 |
| Северный УО | 326 | 8% | 414 | 8,2% | +88 | +27 |
| Без точного адреса,  из иных субъектов РФ | 611 | 14,9% | 550 | 10,9% | -61 | -10 |
| **Всего** | **4083** | **100%** | **5029** | **100%** | **+946** | **+23,2%** |

Рис. 3Количество поступивших обращений граждан по территориальной принадлежности заявителей за 2016 год

(в сравнении с 2015 годом)

Наибольшее количество обращений граждан в Министерство поступило от жителей следующих муниципальных образований: город Екатеринбург, город Нижний Тагил, город Каменск‑Уральский, городской округ Первоуральск, Полевской городской округ, Серовский городской округ.

Рис. 4 Количество обращений граждан, рассмотренных в Министерстве социальной политики Свердловской области в 2016 году,   
по муниципальным образованиям

Рис.5 Динамика поступления обращений граждан в Министерство социальной политики Свердловской области в течение 2016 года

(в сравнении с 2015 годом)

**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.

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

Также обращения поступали по вопросам реализации и разъяснения основных положений Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442‑ ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Закона Свердловской области от 28 марта 2016 года № 32-ОЗ «О компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме» и другие.

Таблица 2

Тематика обращений граждан, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области в 2016 году

(в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика обращения | Количество  упоминаний в обращениях |
| 1 | Льготы в законодательстве о социальном обеспечении | 1234 |
| 2 | Выплата пособий и компенсаций | 949 |
| 3 | Жилищно-коммунальная сфера | 907 |
| 4 | Опека и попечительство, усыновление (удочерение) детей | 517 |
| 5 | Социальное обслуживание | 459 |
| 6 | Охрана семьи, материнства, отцовства и детства | 352 |
| 7 | Социальная защита инвалидов | 251 |
| 8 | Прочие | 1092 |

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.

Анализ обращений граждан по категориям выявил группы заявителей, которые наиболее часто обращались в Министерство в 2016 году:

– участники боевых действий, ветераны войны, ветераны военной службы;

– многодетные семьи и семьи, воспитывающие детей-инвалидов;

– семьи участников Великой Отечественной войны;

– ветераны труда;

– труженики тыла;

– малоимущие граждане (семьи);

– инвалиды;

– 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 в 2016 году, 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.

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 2016 году проведено 92 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 было принято 245 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 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 в 2016 году даны специалистами:

– отдела технологий социального обслуживания граждан (175);

– отдела обеспечения и контроля социальных выплат (131);

– отдела обеспечения социальных гарантий (119).

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.