Анализ письменных обращений граждан, поступивших в Управление социальной политики № 2 в 3 квартале 2020 года

Работа по обеспечению реализации прав граждан на обращение является особо значимым направлением Управления социальной политики № 2.

Всего в 3 квартале 2020 года поступило 106 обращений, из них 11 на бумажном носителе, 95 – с использованием электронной почты и через сайт Единого портала государственных услуг. В целях предупреждения распространения коронавирусной инфекции (COVID 19) Управлением ограничен личный прием граждан, поэтому многие жители могли обратиться к специалистам Управления по телефону, по электронной почте. Основным сервисом для граждан при взаимодействии с Управлением становится сервис «Госуслуги». На личный прием граждане приходят предварительно записавшись по телефону.

Информация об источниках поступления обращений граждан в Управление представлена в таблице 1.

Источники поступления обращений граждан в Управление

Таблица 1

		всего	в том числе:	
			на бумажном носителе	с использованием электронной почты, сайта Единого портала государственных услуг
1	Министерство социальной политики Свердловской области	**80**	8	72
2	От заявителя	**25**	2	23
3	Уполномоченный по правам человека в Свердловской области	**1**	1	-
	итого:	**106**	**11**	**95**

Анализ тематики обращений граждан показывает, что наиболее интересующими для заявителей вопросами стали вопросы, связанные с предоставлением мер социальной поддержки (таблица № 2). 34 обращения связано с реализацией Закона Свердловской области от 25 марта 2020 года № 24-ОЗ «О внесении изменений в Областной закон «О защите прав ребенка» в Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка» внесены изменения, предусматривающего предоставление с 01.01.2020 ежемесячной денежной выплаты на детей в возрасте от 3 до 7 лет включительно. 34 обращения связаны с назначением ежемесячного пособия на ребенка.

Типология вопросов по содержанию

Таблица 2

1.	**в отдел обеспечения мер социальной поддержки - 88, в том числе:**	-
1.1.	О предоставлении меры социальной поддержки	**4**
1.2.	О назначении ежемесячного пособия на ребенка от 3 до 7 лет	**34**
1.3.	О назначении ежемесячного пособия на ребенка	**34**
1.4.	Об изменении реквизитов счета получателя	**14**
1.5.	О получении справки о выплате пособий	**2**
2.	**в отдел семейной политики, организации социального обслуживания, учета и отчетности - 3, в том числе:**	-
2.1.	О предоставлении меры социальной поддержки за ЖКУ	**3**
3.	**в отдел опеки и попечительства – 15, в том числе:**	-
3.1.	О постановке на учет по предоставлению жилья	**4**
3.2.	О нарушении прав несовершеннолетних детей	**3**
3.3.	О предоставлении жилого помещения ребенку-сироте	**4**
3.4.	О разрешении на получение загранпаспорта на ребенка	**1**
3.5.	О возобновлении опеки над несовершеннолетним ребенком	**1**
3.6.	О порядке общения с несовершеннолетним ребенком	**1**
3.7.	О лишении родительских прав родителей	**1**
	Итого:	**106**

Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление требовательности к исполнителям и ответственность всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов.

Все поступившие в отчётном периоде обращения были рассмотрены в установленные законодательством сроки, даны соответствующие разъяснения и рекомендации заявителям (таблица № 3).

Сроки рассмотрения обращений

Таблица 3

1	до 10 дней	**91**
2	от 10 до 30 дней	**15**
3	свыше 30 дней	**-**
	Итого:	**106**

Жалоб и обращений граждан о фактах совершений коррупционных правонарушений в Управление не поступало.

Должностные лица Управления 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.

Управление совершенствует формы и методы работы с населением, реализует политику открытости и прозрачности. Существуют и другие формы обратной связи с Управлением социальной политики № 2:

- лично,
- по электронной почте
- по телефонам
- через форму обратной связи на сайте
- через сайт Единого портала государственных услуг.

В целях уменьшения количества обращений Управлением проводится активная информационно-разъяснительная работа среди населения. На официальном сайте Управления регулярно размещаются новости о деятельности Управления, важных событиях и мероприятиях, организуемых Управлением и подведомственными учреждениями, ведется работа по информированию населения об изменениях в федеральном и областном законодательстве. На сайте Управления в отчетном периоде размещено 16 новостных сообщений. Управление и в дальнейшем планирует проводить активное информирование населения по вопросам, отнесенным к компетенции Управления, об изменениях законодательства и новейших достижениях информационных технологий, позволяющих сделать обращение максимально интерактивным и ориентированным на каждого гражданина, в том числе через интернет-сайт.