

## Анализ письменных обращений граждан, поступивших в Управление социальной политики № 2 в 1 квартале 2021 года

Работа по обеспечению реализации прав граждан на обращение является особо значимым направлением Управления социальной политики № 2 (далее – Управление).

Поступающие в Управление обращения являются не только важным источником получения информации от граждан, каналом связи с населением, но и показателем общественного мнения о деятельности органа исполнительной власти. Работа с жалобами, заявлениями и предложениями направлена на защиту законных интересов граждан. В Управлении работа по рассмотрению обращений граждан строится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Всего в 1 квартале 2021 года поступило 33 обращения, из них 10 на бумажном носителе, 23 – 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	16	4	12
2	От заявителя	13	5	8
3	Управление социальной политики № 23	1	-	1
4	Режевская городская организация, Городской комитет профсоюза	1	-	1
5	Артемовская городская прокуратура	1	-	1
6	Режевская городская прокуратура	1	1	-
	<b>итого:</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>23</b>

Анализ тематики обращений граждан показывает, что наиболее интересующими для заявителей вопросами стали вопросы, связанные с предоставлением мер социальной поддержки – 18 обращений (таблица № 2).

Типология вопросов по содержанию

Таблица 2

1.	<b>в отдел обеспечения мер социальной поддержки - 18, в том числе:</b>	
1.1.	О предоставлении меры социальной поддержки	4
1.2.	О назначении ежемесячного пособия на ребенка от 3 до 7 лет	1
1.3.	О назначении ежемесячного пособия на ребенка	5
1.4.	О снятии с учета и прекращении ежемесячной выплаты	1
1.5.	О выдаче справки	5
1.6.	О получении ЕДВ за награждение знаком отличия «Совет да любовь»	1
1.7.	О добавке к пенсии	1
2.	<b>в отдел семейной политики, организации социального обслуживания, учета и отчетности - 10, в том числе:</b>	
2.1.	О предоставлении меры социальной поддержки	4
2.2.	О предоставлении подарков детям	1
2.3.	О присвоении звания Ветеран труда Свердловской области	3

2.4.	О получении путевки в санаторий	1
2.5.	О присвоении статуса «Дети войны»	1
3.	<b>в отдел опеки и попечительства – 5, в том числе:</b>	
3.1.	О постановке на учет по предоставлению жилья	2
3.2.	О предоставлении жилого помещения ребенку-сироте	1
3.3.	О проведении проверки условий жизни несовершеннолетних детей	1
3.4.	Об оформлении опеки над несовершеннолетним ребенком	1
	<b>Итого:</b>	<b>33</b>

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 обращения рассмотрены своевременно, по каждому случаю обращения граждан заявителям был дан письменный ответ. Нарушений в сроках рассмотрений обращений и заявлений граждан не выявлено (таблица № 3).

#### Сроки рассмотрения обращений

Таблица 3

1	до 10 дней	<b>28</b>
2	от 10 до 30 дней	<b>5</b>
3	свыше 30 дней	-
	<b>Итого:</b>	<b>33</b>

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 принимаются меры по повышению информационной открытости деятельности исполнительного органа государственной власти, 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 14 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.