**Обзор рассмотрения обращений граждан**

**в Управлении социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области №6**

**второе полугодие 2020года**

Работа по обращениям граждан в Управлении социальной политики №6 осуществляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области-Управлении социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области №6(утв. [постановлением](file:///C:\Users\opeka2\AppData\Local\Temp\polojenie-ob-upravlenii-1.doc#sub_0) Правительства Свердловской области от 23.04.2020г.г. N 274-ПП).

Мероприятия по организации работы с обращениями граждан и организаций, выполняются согласно Плана работы Управления на 2020г.

Работа с обращениями граждан осуществляется с использованием средств Интернет, эл. Почты, почтовой связи, лично.

За период с 01.07.2020г. по 31.12.2020г. в Управление №6: территория г.Ирбита и Ирбитского района поступило письменных обращений граждан **252** , в том числе:

**5 обращений в** **отдел опеки и попечительства (2%), из них:**

-2 по вопросу предоставления жилья специализированного жилищного фонда детей-сирот, детей, оставшихся без попечения, лиц из их числа;

-3 по вопросу защиты правд детей-сирот.

**11 обращений (4%) поступили в отдел семейной политики, организации социального обслуживания, обеспечения социальных гарантий, из них:**

**-8 выдача продуктовых наборов;**

**-1 выплаты по трудовому стажу;**

**-2 предоставление мер социальной поддержки.**

**236 обращений (94%) в** **отдел обеспечения мер социальной поддержки, из них:**

**-22 на смену реквизитов;**

**-5 вопросы газификации;**

**-209 выплата 3-7 лет. оказание материальной помощи, назначение иных пособий.**

Ответы на письменные обращения направлялись гражданам в установленные законом сроки**. Обращений граждан по фактам коррупции в Управление не поступало.**

**Устные обращения граждан**

Количество устных обращений, которые поступили в Управление №6: территория г.Ирбита и Ирбитского района составило 1660 (второе полугодие) , из них:

- в **отдел обеспечения мер социальной поддержки**-1560 обращений (94% от общего количества устных обращений),

-в **отдел опеки и попечительства 25** обращений (1%),

-в **отдел семейной политики, организации социального обслуживания** 75 обращений (5%).

В период корона- вируса прием граждан временно ограничен.

В связи с этим консультации граждан осуществлялись посредством телефонной связи.

Большой объем поступивших устных и письменных обращений в отдел обеспечения мер социальной поддержки, напрямую связан с выплатой пособия на детей от 3-7 лет.

**Анализ письменных и устных обращений граждан в Управление социальной политики №6 (Слободо-Туринский район)**

**за второе полугодие 2020 года**

За II полугодие 2020 года в Управление социальной политики №6 (Туринская Слобода) (далее-Управление) поступило 63 обращения граждан, из них: устных-63, письменных-0.

По сравнению с аналогичным периодом 2019 года наблюдается снижение количества обращений в Управление на 7,8%.

**Рис.1 Количество обращений граждан, поступивших в Управление**

**во 2 полугодии 2019г,2020г**

Наибольшее количество обращений в отчетном периоде было рассмотрено специалистами Отдела опеки и попечительства. Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Устные | | Письменные | |
| Количество | % | количество | % |
| Отдел семейной политики, организации социального обслуживания,обеспечения социальных гарантий | 12 | 19 | 0 | 0 |
| Отдел опеки и попечительства | 36 | 58 | 0 | 0 |
| Отдел обеспечения мер социальной поддержки | 15 | 23 | 0 | 0 |
| Всего | **63** |  | **0** | 0 |

**Анализ тематики обращений граждан, поступивших**

**в Управление социальной политики во втором полугодии 2020г**

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной.

Достаточно высоким остается количество обращений граждан по вопросам:

-охрана семьи, материнства, отцовства и детства (ненадлежащее исполнение родительских обязанностей);

-выплата пособий и компенсаций (компенсация расходов на приобретение школьной формы, выплата единовременного пособия для лиц, награжденных знаком отличия «Совет да любовь», «Материнская доблесть», ежемесячная денежная выплата ветерану труда, ежегодный проезд ИОЗ, компенсация на проезд к месту лечения и обратно, выплата ежемесячного пособия на ребенка, выплата социального пособия на погребение, компенсация затрат на подключение жилых помещений к газовым сетям и другие);

-опека и попечительство (о порядке получения разрешения на расходование денежных средств подопечного, о возможности быть опекуном, о порядке постановки на учет несовершеннолетних, о подтверждении статуса ребенка-сироты, получение Заключения о возможности быть опекуном и другие);

-льготы в законодательстве о социальном обеспечении (меры социальной поддержки по ЖКУ, оформление и выдача удостоверений, дающих право на меры социальной поддержки);

- социальное обеспечение, меры социальной поддержки инвалидов (меры социальной поддержки ИОЗ, обеспечение техническими средствами реабилитации, получение опознавательного знака «Инвалид», подтверждающего право на парковку транспортных средств, управляемых инвалидами).

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Тематика обращения | Количество упоминаний в обращениях |
| 1 | Выплата пособий и компенсаций | **15** |
| 2 | Опека и попечительство, усыновление (удочерение) детей | **12** |
| 3 | Охрана семьи, материнства, отцовства и детства | **24** |
| 4 | Социальное обеспечение, меры социальной поддержки инвалидов | **0** |
| 5 | Получение знака отличия «Материнская доблесть» | **0** |
| 6 | Присвоение звания «Ветеран труда», «Ветеран труда Свердловской области» | **0** |
| 7 | Льготы в законодательстве о социальном обеспечении | **8** |
| 8 | Обеспечение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот,оставшихся без попечения родителей, жилым помещением государственного специализированного жилищного фонда Свердловской области | **0** |
|  | Меры социальной поддержки детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей | **0** |
| 9 | Прочие | **4** |
|  | **Всего:** | **63** |

Рис.2

**Анализ обращений граждан по категориям** выявил группы заявителей, от которых поступило наибольшее количество обращений:

-малоимущие граждане (семьи);

-пенсионеры;

-дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей и их законные представители;

-инвалиды.

Все письменные обращения граждан рассмотрены специалистами Управления своевременно, ответы направлены в срок, установленный действующим законодательством.

За отчетный период в Управление социальной политики №6 (Туринская Слобода) жалоб и обращений граждан,организаций о фактах совершения коррупционных правонарушений не поступало.

Жалоб на решение и (или) действие (бездействия) должностных лиц Управления в отчетном периоде не зарегистрировано.

Предложение: Ведущим специалистам отделов продолжить в 2021 году разъяснительную работу с населением о порядке предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, о внесении изменений в порядок предоставления пособий и компенсаций, своевременно размещать информацию в СМИ.

**Обзор рассмотрения обращений граждан за второе полугодие 2020, поступивши в Управление социальной политики №6 (территория с. Байкалово и Байкаловский район)**

Во 2 полугодии 2020 года в Управление социальной политики № 6 поступило 5 обращений от граждан.

- 2 обращения по мерам социальной поддержки (1- по поводу правильности расчета компенсации за электрическую энергию гражданину, имеющему удостоверение «Ветеран труда»,1- по мерам социальной поддержки «Ветерану труда Свердловской области»).

Также поступило 3 заявления от граждан по предоставлению материальной помощи и выдаче справки об отнесении к категории лиц, родители которых погибли (пропали без вести) в годы Великой Отечественной войны 1941-1945г.г. Заявителям подготовлены исчерпывающие ответы.