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

**в I квартале 2017 года**

В I квартале 2017 года в Министерство социальной политики Свердловской области (далее­ – Министерство) поступило 1080 обращений граждан, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, что на 9 процентов меньше, чем за аналогичный период 2016 года.

Из 1080 поступивших обращений граждан: 158 – устных обращения, 348 – письменных, 574 – в электронной форме, поступивших через официальный сайт Министерства (http://msp.midural.ru/) посредством интерактивной страницы «Электронная приемная» и электронную почту.

По сравнению с I кварталом 2016 года отмечено уменьшение количества обращений граждан, направленных в электронной форме (на 11%).

Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области в I квартале 2017 года (в сравнении с аналогичным периодом 2016 года)

Рис. 2 Динамика поступления обращений в электронной форме

в I квартале 2017 года (количество обращений)

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из городов и районов Восточного 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 I квартал 2017 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2016 года)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Территория (управленческий округ-УО) | I квартал  2016 года | | I квартал  2017 года | | Изменения  2016/2017 | |
| Кол-во | % | Кол-во | % | +/- | % |
| город Екатеринбург | 441 | 37% | 485 | 44,9% | +44 | +9 |
| Южный УО | 115 | 9,6% | 97 | 9% | -18 | -15,7 |
| Западный УО | 137 | 11,5% | 111 | 10,3% | -26 | -19 |
| Восточный УО | 130 | 10,9% | 120 | 11,1% | -10 | -7,7 |
| Горнозаводской УО | 93 | 7,8% | 97 | 9% | +4 | +4,3 |
| Северный УО | 101 | 8,5% | 93 | 8,6% | -8 | -7,9 |
| Без точного адреса, из иных субъектов РФ | 175 | 14,7% | 77 | 7,1% | -98 | -56 |
| **Всего** | **1192** | **100%** | **1080** | **100%** | **-112** | **-9,4%** |

Рис. 3Количество обращений граждан, поступивших в I квартале 2017 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2016 года)

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

Рис. 4 Количество обращений граждан, рассмотренных в Министерстве социальной политики Свердловской области в I квартале 2017 года,   
по муниципальным образованиям

Рис. 5 Динамика поступления обращений граждан в Министерство социальной политики Свердловской области в течение I квартала 2017 года

(в сравнении с аналогичным периодом 2016 года)

**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.

В связи с внесением изменений в постановление Администрации города Екатеринбурга от 12.01.2011 № 6 «О стоимости электронных проездных билетов» в части увеличения стоимости электронного проездного билета (ЕКАРТА) для отдельных категорий граждан (1000 рублей вместо 426 рублей) стали поступать обращения по вопросу размера ежемесячного пособия на проезд по территории Свердловской области на всех видах городского пассажирского транспорта и на автомобильном транспорте общего пользования в пригородном сообщении.

Также продолжали поступать обращения по вопросам реализации и разъяснения основных положений 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 I квартале 2017 года

(в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика обращения | Количество  упоминаний в обращениях |
| 1 | Выплата пособий и компенсаций | 212 |
| 2 | Опека и попечительство, усыновление (удочерение) детей | 206 |
| 3 | Льготы в законодательстве о социальном обеспечении | 183 |
| 4 | Жилищно-коммунальная сфера | 139 |
| 5 | Социальное обслуживание | 86 |
| 6 | Социальная защита инвалидов | 71 |
| 7 | Охрана семьи, материнства, отцовства и детства | 70 |
| 8 | Прочие | 299 |

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 I квартале 2017 года:

– 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.

Рис. 6 Количество обращений граждан, рассмотренных в Министерстве социальной политики Свердловской области в I квартале 2017 года, 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 Первым Заместителем Губернатора Свердловской области – Руководителем Администрации Губернатора Свердловской области В.Г. Тунгусовым, 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 I квартале 2017 года проведено 13 приёмов 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 41 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 I квартале 2017 года даны специалистами:

– отдела обеспечения и контроля социальных выплат (42);

– отдела технологий социального обслуживания граждан (27);

– отдела обеспечения социальных гарантий (27).

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.