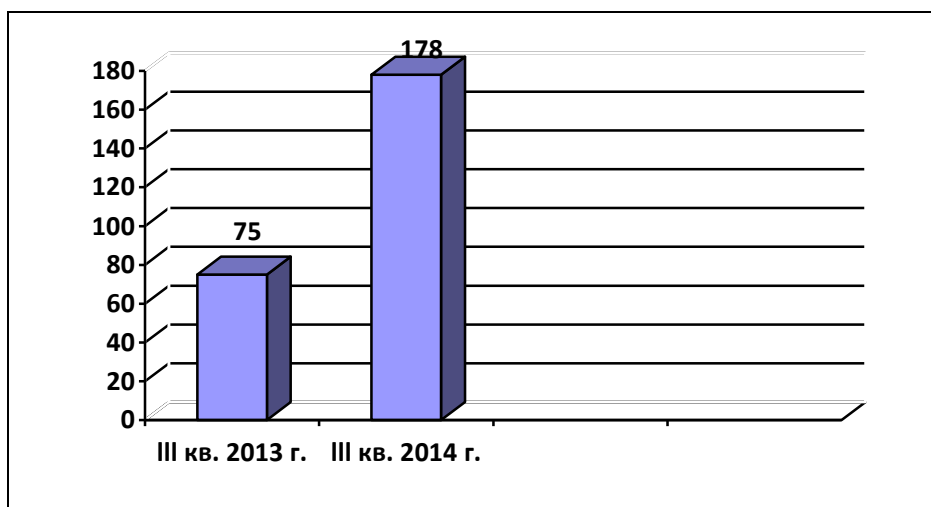


**Информация
о количестве устных обращений граждан, зарегистрированных в
Министерстве социальной политики Свердловской области
в III квартале 2014 года**

В третьем квартале 2014 года в Министерстве социальной политики Свердловской области зарегистрировано 178 устных обращений, за аналогичный период 2013 года – 75, что на 58 процентов меньше, чем в текущем году.

Диаграмма 1

Динамика поступления устных обращений граждан



По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из города Екатеринбурга, в частности из Ленинского района (41) и Чкаловского района города Екатеринбурга (23). Так же обращались граждане, проживающие в г. Нижнем Тагиле, г. Верхнем Тагиле, г. Заречном, г. Нижней Салде, г. Первоуральске, г. Ревде, г. Сухой Лог, г. Каменск-Уральский, г. Красноуфимск, г. Кушва, г. Нижние Серги, г. Полевской, г. Сысерть.

Анализ динамики поступления обращений в течение 2014 года показывает, что общее количество обращений увеличилось, в июле месяце поступило 66 устных обращений, что на 80% больше, чем в аналогичный период предыдущего года. Наибольшее количество устных обращений в 2014 году поступало в сентябре месяце (70).

**Устные обращения, поступившие в III квартале 2014 года из г. Екатеринбурга
(по районам)**

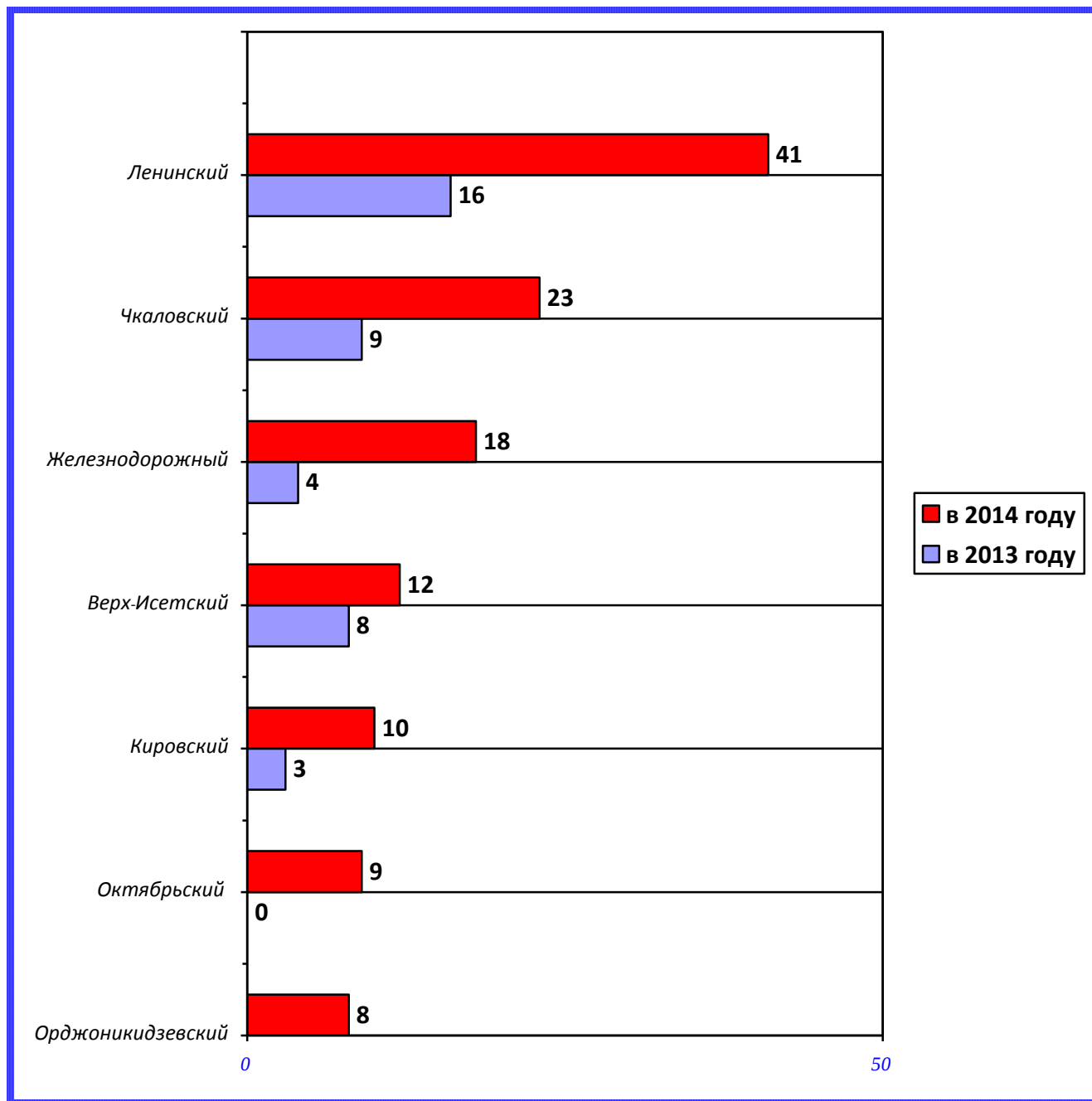
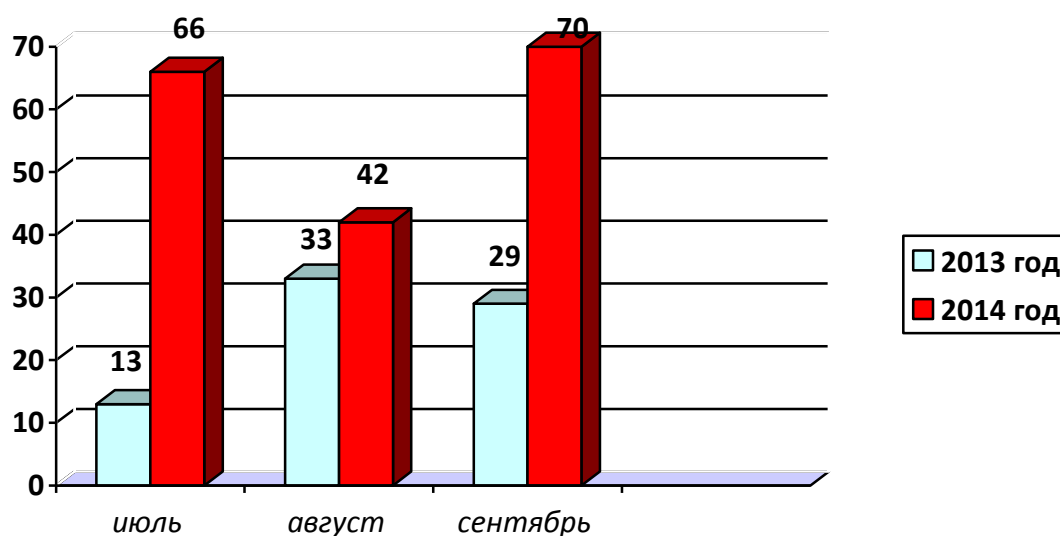


Диаграмма 3

Поступление обращений граждан в течение III квартала 2014 года



По социальному составу наиболее часто обращаются пенсионеры (59).

По льготным категориям граждан зарегистрированы обращения:

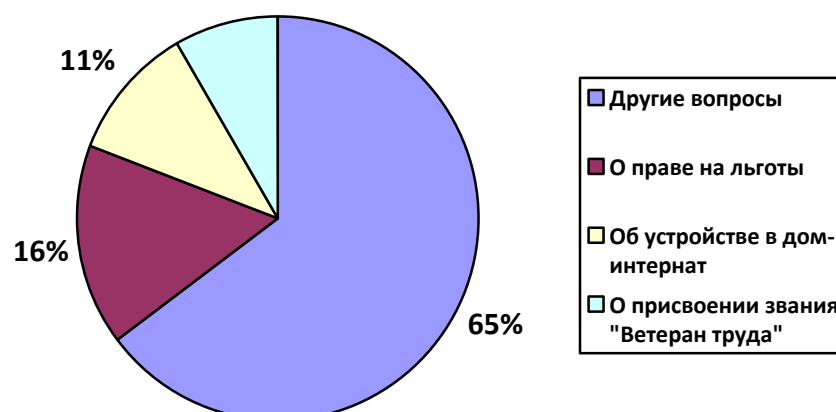
от ветеранов труда – 32; от инвалидов по общему заболеванию – 22; от многодетных семей и семей с детьми-инвалидами – 9; от пострадавших при техногенных радиационных авариях – 3; от ветеранов войны – 3; от малоимущих граждан – 3; от беженцев – 2; от труженика тыла – 1; от реабилитированных – 1; от инвалида Великой Отечественной войны – 1.

Рейтинговый анализ тематики обращений

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной. В III квартале 2014 года наибольшее количество устных обращений граждан поступало по вопросам права на льготы (29), а также о праве на присвоение звания «Ветеран труда» (15). Достаточно большое количество устных обращений поступает по вопросу устройства граждан в дома-интернаты (19).

Диаграмма 4

Тематика устных обращений граждан в III квартале 2014 года

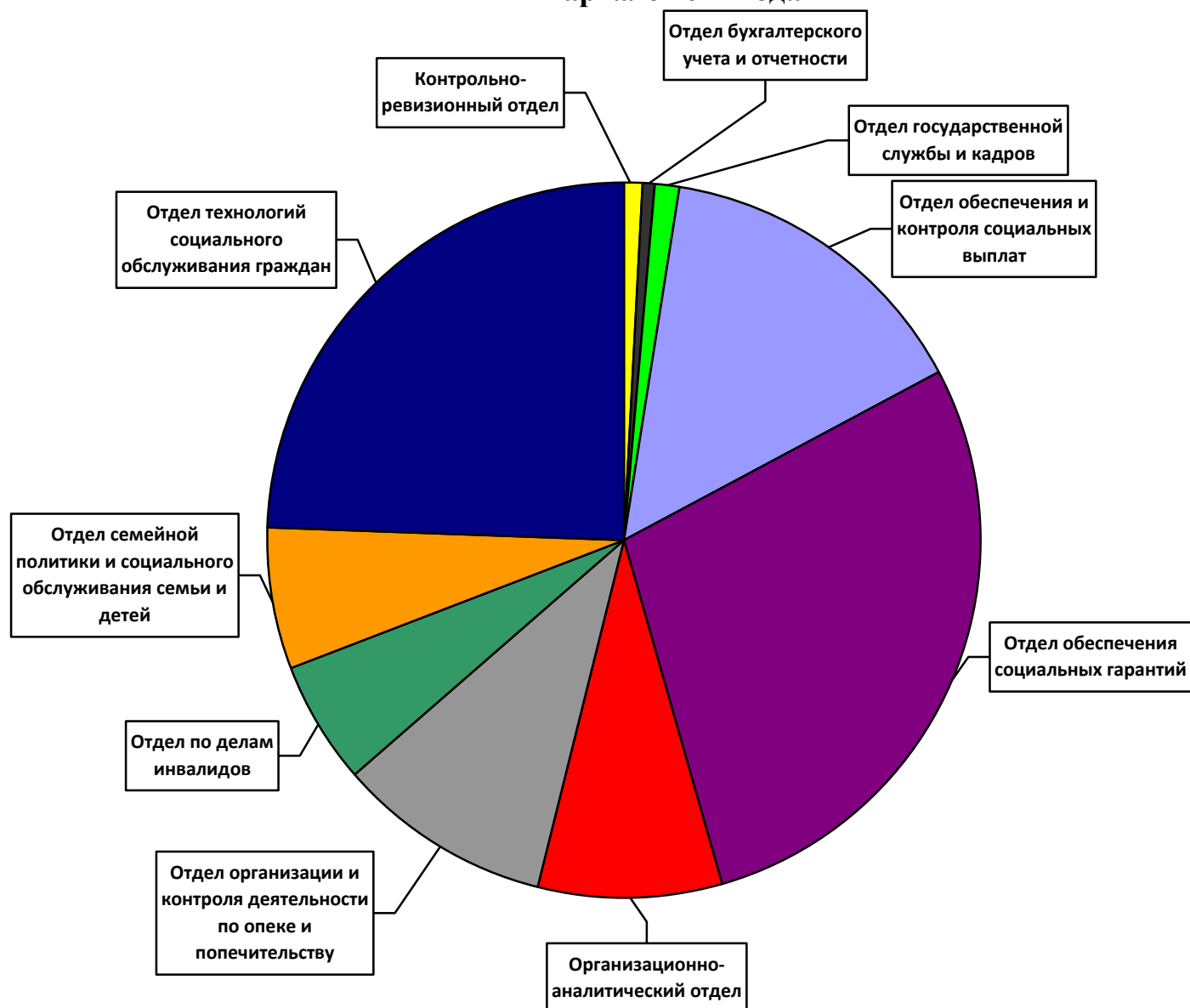


Причины обоснованных жалоб граждан в 2014 году, рассмотренных на устном приёме:

- недостатки в работе учреждений по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
- недостаточная информированность по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
- низкая правовая грамотность граждан;
- нарушение законодательства в деятельности учреждений, предприятий;
- ненадлежащее исполнение служебных обязанностей должностными лицами;
- другое.

Диаграмма 5

**Распределение устных обращений граждан по отделам
Министерства социальной политики Свердловской области
в III квартале 2014 года**



Наибольшее количество устных обращений граждан в III квартале 2014 года было рассмотрено специалистами:

- отдела обеспечения социальных гарантий (67);
- отдела технологии социального обслуживания граждан (58);
- отдела обеспечения и контроля социальных выплат (35).

Работа с устными обращениями граждан

В практике работы Министерства социальной политики Свердловской области (далее – Министерство) сложилась система по приему населения руководителями государственного органа. В соответствии с ежемесячным графиком, организованы и проведены приёмы граждан в Правительстве Свердловской области. На личном приеме в Правительстве Свердловской области руководителями Министерства принято 174 человека. По всем устным обращениям граждан даны необходимые разъяснения и поручения соответствующим исполнителям.

Ежемесячно, с выездом на места, проводятся Дни министерства социальной политики Свердловской области в муниципальных образованиях Свердловской области. В области проводится серьезная работа по ведению прямого диалога руководителей с населением.

График приема граждан руководителями Министерства социальной политики Свердловской области, адреса и телефоны подведомственных учреждений, режим и порядок работы «Приёмной граждан», порядок организации личного приёма с необходимой информацией и графиком приёма должностными лицами Министерства размещен на сайте Министерства социальной политики Свердловской области (<http://minszn.midural.ru/>), а также на информационном стенде Министерства.

Контроль исполнения поручений по обращениям граждан

В Министерстве социальной политики Свердловской области вопросы рассмотрения обращений граждан находятся на особом контроле. Повышение эффективности рассмотрения обращений граждан обеспечено, 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 (еженедельное информирование Министра о результатах рассмотрения обращений граждан).

Устные обращения граждан, которые находились на контроле в Правительстве Свердловской области и Администрации Президента Российской Федерации были выполнены качественно и в установленный срок. Неисполненных поручений по устным обращениям нет.