**Информационно - аналитический обзор обращений граждан, поступивших в министерство социального развития Новосибирской области в марте 2016 г.**

Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, направленных в министерство социального развития Новосибирской области, организовано и ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, регламентирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

Требования к организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, а так же к проведению личного приема граждан в министерстве социального развития Новосибирской области (далее - министерство) регламентированы приказом от 09.08.2013 № 933 «Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в министерстве социального развития Новосибирской области».

Возможность гражданам и объединениям граждан обратиться в министерство реализована путем:

- направления письменных обращений через ФГУП «Почта России»;

-в форме электронного обращения на официальный электронный адрес министерства;

- в электронном виде через сервис «Обратная связь» на официальном сайте министерства;

- лично в единый день приема граждан министром социального развития Новосибирской области.

Ежедневно в общественной приемной министерства ведется прием граждан специалистом отдела контроля и кадровой работы с привлечением сотрудников структурных подразделений; даются разъяснения по вопросам, поступающим по справочному телефону общественной приемной; работает «горячая» круглосуточная линия министерства.

**О рассмотрении обращений**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| поступило | всего | в т.ч. | общественная приемная Губернатора НСО | непосредственно в министерство |
|  |  |  |  |  |
| **март 2016** | **548** |  | **192** | **356** |
| **февраль 2016** | **583** |  | **147** | **406** |

**В министерство** в марте 2016 года жалоб не поступало ( *в феврале - 3*).

Закрыта была одна жалоба ( *в феврале - 5)* , в том числе:

- непосредственно в министерство по не предоставлению компенсации за услуги ЖКХ в отделе пособий и социальных выплат р.п. Кольцово.

В результате рассмотрения жалобы специалистом министерства дан полный и исчерпывающий ответ заявителю, основанный на нормах действующего законодательства.

**Направленные** в министерство обращения рассматривались по следующим вопросам:

- социальная сфера (вопросы семьи, социального обеспечения и страхования, санаторно-курортного обеспечения, образования, труда и занятости) – ***444*** ( 81 % от общего числа обращений, поступивших в министерство) ;

- жилищно –коммунальная сфера (вопросы обеспечения права на жилье, содержания и обеспечения коммунальными услугами жилого фонда) *–* ***71*** ( 13 % от общего числа обращений, поступивших в министерство ) ;

- государственно-общественная сфера (правовые вопросы, гражданское право, присвоение званий, конституционный строй, основы государственного управления)– ***33*** (6% от общего числа обращений, поступивших в министерство).

**Из общего количества** поступивших обращений за отчетный месяц от жителей Новосибирской области поступило – ***368*** (67%) и города Новосибирска – ***180*** *(*33 %).

**В марте 2016** г. на личном приеме у министра социального развития Новосибирской области принято – ***32 чел***. (*в январе -28 чел*.).

Граждане обратились со следующими вопросами:

- оказание материальной помощи семьям и гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

- предоставление путевок на санаторно-курортное лечение;

- прохождение курса реабилитации в центре «ОРТОС»;

- разъяснение получения льгот и начисления субсидий по услугам ЖКХ;

- разъяснение льгот различным категориям: дети войны, родные погибших военнослужащих, многодетные семьи, инвалиды;

- получение и использование материнского капитала;

- обеспечение жильем;

- направление в специализированное учреждение;

- задержка в выплате компенсации за аренду жилого помещения сироте.

Организация работы с обращениями граждан, объединениями граждан в министерстве позволяет обеспечивать объективное и всестороннее рассмотрение поставленных гражданами вопросов, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.