Александрова Юлия Андреевна

студентка ФГБОУ ВО «ПГТУ»,

Факультета управления и права,

группы ГМУоз-22

**Работа с обращениями граждан в Министерстве социального развития Республики Марий Эл**

Аннотация:

В статье проанализированы современные проблемы защиты прав и свобод граждан. Проанализирована работа с обращениями граждан в Министерстве социального развития Республики Марий Эл. Так же рассмотрена динамика обращений в сфере социальной защиты.

Ключевые слова: проблемы граждан, обращения граждан, защита прав и свобод, социальная защита, работа органов власти с обращениями граждан.

В настоящее время вопрос реализации права граждан на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления является чрезвычайно актуальными. Статьей 33 Конституции Российской Федерации установлено, что гражданин вправе обращаться в государственные органы или органы местного самоуправления порядке индивидуального или коллективного обращения.

В целях осуществления контроля за соблюдением порядка принятия и рассмотрения обращений на территории Российской Федерации 02 мая 2006 года принят Федеральный закон №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Данный нормативный правовой акт определил, что обращение гражданина – это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления. Кроме этого, на законодательном уровне определены требования к письменному обращению, порядок принятия и рассмотрения обращений, а так же сроки их рассмотрения. Так, законом установлено, что письменные обращения подлежат обязательному рассмотрению, с учетом соблюдения гражданином требований к оформлению, в течении 30 дней со дня регистрации, а в исключительных случаях, определенными вышеуказанным федеральным законом, срок может быть уменьшен, таким исключением является письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которое рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_93980/#dst0), и для которых установлен особый порядок предоставления. В целях неукоснительного соблюдения конституционного права граждан, законодатель предусмотрел также ответственность за нарушение установленного порядка, в связи с чем данная форма защиты является одной из наиболее распространённых и надежных.

В каждом регионе работают учреждения, куда ежедневно обращаются совершенно все категории людей для решения наболевших вопросов – от беременных женщин до бабушек. Ярким примером, органа государственной власти, приоритетным направлением деятельности которого является контроль и надзор за благополучием населения и защиты прав в социальной сфере, является **Министерство социального развития.**

К услугам, которые предоставляются в этих учреждениях относятся:

1. Материальная поддержка нуждающихся граждан в соответствии с действующим законодательством – субсидии, пособия, доплаты, компенсационные выплаты.

2. Патронаж и социальное обслуживание инвалидов и пожилых людей.

3. Проведение мероприятий, направленных на решение определенных проблем социального характера и их профилактику.

4. Сопровождение и учет подростков с девиантным поведением.

5. Оказание помощи при прохождении медико – социальной экспертизы.

6. Организация летнего отдыха детей и подростков – предоставление путевок.

7. Оказание консультативной и психологической помощи.

8. Проведение реабилитационных мероприятий.

9. Решение вопросов в сфере трудовых отношений (специальная оценка рабочих мест, охрана труда женщин, несовершеннолетних лиц).

Отдельно хочется рассмотреть вопрос в виде материальной поддержки нуждающихся граждан в соответствии с действующим законодательством, а именно назначение субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Порядок и условия предоставления субсидий определены федеральным законодательством: статьей 159 Жилищного кодекса Российской Федерации, Правилами предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 14.12.2005 № 761.

Субсидия является помощью гражданам в оплате жилищно-коммунальных услуг. Предоставление субсидии носит заявительный характер и предоставляется сроком на 6 месяцев.

За субсидией могут обратиться пользователи жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов, наниматели по договорам найма жилых помещений частного жилищного фонда, члены жилищных кооперативов, а так же собственники жилых помещений.

За назначением субсидии можно обратиться:

1) лично либо через представителя:

а) в управление социальной защиты населения по месту жительства;

б) в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) по почте заказным письмом;

3) в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Величина субсидий определяется как разница между расходами на оплату ЖКУ, рассчитанными исходя из стандарта стоимости ЖКУ, и МДД граждан (региональный стандарт максимально допустимой доли расходов граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи) на оплату ЖКУ в совокупном доходе семьи (22 % совокупного дохода семьи или 18% - для семей со среднедушевым доходом до 2-х (включительно) величин установленного в крае прожиточного минимума). Если размер субсидии, рассчитанный исходя из стандартов стоимости ЖКУ выше фактических платежей за ЖКУ, субсидия выплачивается в размере фактических платежей. В случае, если заявитель и (или) члены его семьи, являются получателями мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в виде денежных выплат и (или) компенсаций, размер предоставляемой субсидии не должен превышать фактических расходов, уменьшенных на размер предоставленных мер социальной поддержки.

В большинство государственных органов и органов местного самоуправления, уполномоченных на принятие и рассмотрение обращений в рамках своей компетенции, обращения граждан могут поступать в ходе личного приема, по почте, а так же передаваться через канцелярию.

Работа по рассмотрению обращений граждан в Министерство социального развития Республики Марий Эл производится в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 206 гола №59-ФЗ и Порядком организации работы с обращениями граждан в Министерстве, утвержденным приказом Министерства от 28 июня 2017 года №335.

Направить обращение в Министерство социального развития Республики Марий Эл можете следующими способами:

  1) посредством почтовой связи по адресу:

424033, г. Йошкар-Ола, набережная Брюгге, д.3

 2) лично:

г. Йошкар-Ола, набережная Брюгге, д.3 ([посмотреть на карте](http://maps.yandex.ru/-/CVbTmQkO))

 3) по электронной почте:

minso@mari-el.ru

В 2018 году в Министерство поступило 7826 обращений от граждан, в том числе 931 письменных, 6895 устных. Общее количество обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличилось – на 3,4% (258 обращений), при этом количество письменных обращений уменьшилось на 19% (225 обращений), количество устных обращений увеличилось на 7,5% (483 обращения).

Рисунок 1 – Количество обращений граждан в Министерство социального развития 2016 - 2018 гг.

В целом заметна нестабильность количества обращений, определенной тенденции нет.

Из общего количества обращений, поступивших в Министерство в 2018 году, по 5634 обращениям заявителям даны соответствующие разъяснения, 1709 обращений удовлетворены.

По состоянию на 1 января 2019 года в стадии рассмотрения находятся 22 обращения, поступивших в Министерство в IV квартале 2018 года.

Рисунок 2 – Сравнительный анализ рассмотрения обращений за период с 2016 по 2018 годы.

Исходя из полученных данных можно сказать, что с каждым годом, количество обращений граждан растет, а так же растет показатель удовлетворенных обращений, в связи с этим можно сделать вывод, что поддержка социальной защиты оказывается с каждым годом в большей степени.

Анализ поступивших обращений показывает, что граждане обращаются по вопросам, связанным с разъяснением действующего законодательства в области социального обслуживания населения и предоставления социальных услуг, предоставлением мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, социальным обслуживанием в подведомственных Министерству организациях, улучшением жилищных условий отдельных категорий граждан, а также оказанием материальной помощи.

В 2018 году на личный прием к министру социального развития Марий Эл в общественную приемную Министерства обратились 64 гражданина. Основные вопросы касались предоставления мер социальной поддержки, направления в стационарные учреждения системы социальной защиты, улучшений жилищных условий.

В 2018 году Министерством проводилась работа, направленная на устранение причин, способствующих повышению активности обращений. Так, по каждому вопросу, поставленному в обращении, даются подробные, компетентные разъяснения, соблюдаются сроки рассмотрения обращений. Кроме того, на официальном сайте Министерства и в средствах массовой информации размещаются разъяснения законодательства по вопросам, наиболее часто встречающимися в обращениях граждан.

Список литературы:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) // СПС Консультант Плюс.

2. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС Консультант Плюс.

3. Официальный сайт Министерства социального развития Республики Марий Эл [электронный ресурс] // URL:https//mari-el.gov.ru/minsoc/