**Итоги работы с обращениями граждан и организаций**

**за 1 квартал 2024 года**

В I квартале 2024 года в Министерстве социального развития Ульяновской области (далее  также – Министерство) в единой системе электронного документооборота зарегистрировано 986 обращений граждан и организаций (далее – обращения) в которых поставлено 1020 вопросов.

Количество обращений уменьшилось на 5 % по сравнению с аналогичным периодом 2023 года (1037).

Количество вопросов уменьшилось на 3,14 % по сравнению с тем же периодом 2023 года (1053).

По источникам поступления в Министерство наибольшее количество обращений поступило от заявителей – **550** (аналогичный период 2023 г.- **618)** обращений, из Правительства Ульяновской области –**436** (аналогичный период 2023 г.- **419)** обращений.

Значительное количество обращений граждан поступают в форме электронных сообщений, направленных в Министерство через интернет-приемную на официальном сайте Министерства.

С 1 января по 31 марта 2024 года данной возможностью воспользовалось более **279** (аналогичный период 2023 г.- **305)** граждан.

**По источнику поступления** обращения распределились следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Источник** | **Количество (%)****2023 год** | **Количество (%)****2024 год** |
| **Правительство Ульяновской области** | 419 (40%) | 436 (44%) |
| **Поступившие на имя руководителя ИОГВ** | 618 (60%) | 550 (56%) |
| **ВСЕГО** | 1037 | 986 |

Поступившие в Министерство обращения граждан регистрировались и направлялись по компетенции на исполнение в структурные подразделения Министерства. В 1 квартале 2024 года было проведено 24 (2023 г. - 18) личных приема, принято 24 (2023 г.- 20) человек.

**Структура обращений**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Количество****%****2024 год** | **Количество****%****2023 год** |
| **Социальные льготы** | **509****56%** | **684** **62%** |
| **Материальная помощь** | **139****15%** | **160****16%** |
| **Обеспечение ТСР, СКЛ и ПОИ** | **19****2%** | **20****20%** |
| **Вопросы семьи** | **124****14%** | **33****3%** |
| **Присвоение звания ветеран труда/ВОВ** | **12****1%** | **16****2%** |
| **По вопросу приобретения жилья** | **32****4%** | **58****6%** |
| **Благодарность от граждан** | **5****5%** | **1****0%** |
| **Вопросы вне компетенции Министерства** | **67****7%** | **34****3%** |

Анализ обращений граждан, поступивших в Министерство социального развития Ульяновской области в обзорном периоде, на предмет результативности их рассмотрения показал следующее:

18% обращений от общего объёма находятся в работе согласно установленным законодательством срокам, 8 % –  направлены в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» по компетенции в территориальные органы федеральных органов государственной власти, исполнительные органы Ульяновской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области для рассмотрения по существу поставленных гражданами вопросов.  По 74 % – меры приняты в полном объёме и заявителям даны соответствующие разъяснения в соответствии с законодательством.