**АНАЛИЗ**

**обращений граждан и организаций**

поступивших в Министерство семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области

**за 1 квартал 2020 года**

1. **ВСЕГО за 1 квартал 2020 года** от граждан и организаций в Министерство поступило **975** обращений, что на **391** единицу меньше, чем за 1 квартал 2019 года (1366).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование источника поступления | 1 квартал 2020 года | 1 квартал 2019 года | Отклонения  (+,-) |
|  | из Правительства Ульяновской области | 573 | 670 | - 97 |
|  | на имя ИОГВ | 438 | 697 | -259 |
|  | из вышестоящих инстанций с указанием основной тематики  (за исключением количества переадресованных из Правительства Ульяновской области) | 220 | 78 | +142 |
|  | повторных обращений с указанием основной тематики | 51 | 27 | +24 |
|  | коллективных обращений с указанием основной тематики | 9 | 8 | -1 |
|  | общее количество личных приемов руководителя ИОГВ | 12 | 9 | +3 |
|  | ИТОГО | 975 | 1366 | - 526 |

1. **Повышенная активность граждан по следующим вопросам социального блока:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование услуги** | **1квартал 2020г.** | **1 квартал**  **2019 г.** | **Отклонение**  **(+,-)** |
| **1.** | Социальные льготы | **467**  **(49%)** | **467**  **(34%)** | **0** |
| **2.** | Материальная помощь | **230**  **(24%)** | **269**  **(22%)** | **-39** |
| **3.** | Обеспечение ТСР, СКЛ и ПОИ | **46**  **(5%)** | **37**  **(3%)** | **+9** |
| **4.** | Вопросы семьи | **43**  **(5%)** | **189**  **(15%)** | **-146** |
| **5.** | Присвоение звания ветеран труда/ВОВ | **49**  **(5%)** | **82**  **(7%)** | **-33** |
| **6.** | По вопросу приобретения жилья | **89**  **(9%)** | **183**  **(15%)** | **-100** |
| **7.** | Благодарность от граждан | **5**  **(1%)** | **14**  **( 1%)** | **-9** |
|  | По вопросам социального страхования | **0**  **(0%)** | **17**  **(1%)** | **-17** |
|  | Вопросы вне компетенции Министерства | **20**  **(2%)** | **108**  **(20%)** | **-88** |
|  | ИТОГО | **949** | **1366** | **-423** |

1. **Руководством Министерства проведено** **12** личных приёмов граждан и принято **12 чел**.
2. **Общее количество обращений граждан в разрезе МО области.**

**Соотношение количества обращений граждан в разрезе муниципальных районов области.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | **численность населения** | **1 квартал 2020 года** | **На 10 тыс. населения** | **1 квартал 2019 года** | **Отклонение**  **(+,-)** |
| **Без указания точного адреса** |  | **205** |  | **170** |  |
| **Железнодорожный р-н** | **625 000** | **413** | **6,60** | **575** | **-6** |
| **Засвияжский р-н** | **-21** |
| **Заволжский р-н** | **-49** |
| **Ленинский р-н** | **-86** |
| **Базарносызганский р-н** | **10 009** | **7** | **7** | **14** | **-7** |
| **Барышский р-н** | **46 000** | **20** | **4,35** | **51** | **-31** |
| **Вешкаймский р-н** | **22 000** | **9** | **4,09** | **15** | **-6** |
| **г.Димитровград** | **12 705** | **40** | **31,49** | **112** | **-72** |
| **Инзенский р-н** | **37 007** | **25** | **6,76** | **30** | **-5** |
| **Карсунский р-н** | **27 004** | **22** | **8,15** | **40** | **-18** |
| **Кузоватовский р-н** | **26 009** | **26** | **10,0** | **17** | **+9** |
| **Майнский р-н** | **28 009** | **16** | **5,72** | **19** | **-3** |
| **Мелекесский р-н** | **39 002** | **3** | **0,77** | **24** | **-21** |
| **Николаевский р-н** | **29 002** | **11** | **3,80** | **17** | **-6** |
| **Новоспасский р-н** | **23 004** | **3** | **1,31** | **26** | **-23** |
| **Новомалыклинский р-н** | **16 008** | **5** | **3,13** | **15** | **-10** |
| **г.Новоульяновск** | **16 004** | **15** | **9,38** | **14** | **+1** |
| **Павловский р-н** | **16 001** | **3** | **1,88** | **25** | **-22** |
| **Радищевский р-н** | **14 008** | **2** | **1,43** | **22** | **-20** |
| **Сенгилеевский р-н** | **25 004** | **8** | **3,20** | **14** | **-6** |
| **Старокулаткинский р-н** | **16 004** | **11** | **6,88** | **24** | **-13** |
| **Старомайнский р-н** | **20 000** | **4** | **2,00** | **16** | **-12** |
| **Сурский р-н** | **19 008** | **4** | **2,11** | **18** | **-14** |
| **Тереньгульский р-н** | **19 009** | **14** | **7,37** | **17** | **-3** |
| **Ульяновский р-н** | **36 003** | **27** | **7,50** | **23** | **+4** |
| **Цильнинский р-н** | **28 003** | **4** | **1,43** | **15** | **-11** |
| **Чердаклинский р-н** | **42 006** | **17** | **4,05** | **16** | **+1** |
| **Другие регионы** |  | **43** |  | **37** | **+6** |
| **ИТОГО** |  | **975** |  | **1366** | **-391** |

Самыми активными на протяжении всего отчетного периода остаются жители города Ульяновска (Засвияжский район – 170 обращений, 69 - от жителей Ленинского района, 92 - от жителей Заволжского района и 92 обращения поступило из Железнодорожного района города Ульяновска).

Всего от жителей города Ульяновска за 1 квартал 2020 года поступило 413 обращений.

43 обращения поступило от жителей других регионов.

Из г. Димитровграда поступило - 40 обращений. Среди муниципальных образований больше всего обращений поступило из Ульяновского района-27 обращений, Кузоватовского района – 26 обращений.

Приблизительно одинаковое количество обращений поступило из г. Новоульяновск -15, Николаевского - 11,Чердаклинского - 17,Тереньгульского – 14.

Самая низкая активность граждан в 2019 году отмечается в Радищевском районе - 2 обращение, Новоспасском - 3,Павловском - 3 обращения.

С начала года наблюдается положительная динамики - количество обращений снижается с каждым периодом и интервал снижения составил - 43%.

Из них:

|  |  |
| --- | --- |
| Решено положительно | 5 |
| Отказано из-за необоснованности обращения | 20 |
| Разъяснено в соответствии с действующим законодательством | 765 |
| Находятся в работе | 185 |

Обращения граждан поступают посредством сети Интернет, почтовой связью и при личном обращении. Каждое обращение, поступившие в Министерство, рассмотрено руководством Министерства, по каждому обращению (жалобе) подготовлены и направлены ответы в установленный законом срок.