**АНАЛИЗ**

**обращений граждан и организаций**

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

**за 2019 года**

Деятельность Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области по организации работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Положениями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» и «Инструкцией по работе с обращениями граждан и организаций в Министерстве семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области работы с обращениями граждан и организаций» от 29.05.2019№73-п.

На протяжении 2019 года проводилась целенаправленная работа с обращениями граждан, которая позволяет правильно оценивать ситуацию и своевременно вносить продиктованные жизнью коррективы в реализацию решений органов исполнительной власти. Данная работа направлена на качественное рассмотрение письменных и устных обращений, организацию и проведение личных приемов руководством Министерства.

**В 2019 году**  Министерством семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области рассмотрено **3998** обращений граждан и организаций. Со второго квартала 2019 г. отмечается снижение активности граждан, это объясняется тем, что Министерством в течение всего года проводилась значительная работа по разъяснению норм и положений нормативных актов населению, что повлияло на снижение социальной напряженности в обществе и количественному снижению обращений граждан.

По источнику поступления обращения распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование  | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | 2019г. |
| 1 | Правительство Ульяновской области | 670 | 370 | 390 | 466 | 1896 |
| 2 | Поступившие на имя руководителя ИОГВ | 697 | 382 | 568 | 414 | 2061 |
| 3 | Коллективные обращения | 8 | 4 | 5 | 12 | 29 |
| 4 | Поступивших из вышестоящих инстанций с указанием основной тематики (за исключением количества переадресованных из Правительства Ульяновской области) | 78 | 41 | 50 | 188 | 357 |
| 5 | Личных приемов руководителя ИОГВ | 9 | 6 | 6 | 6 | 27 |
| 6 | **Всего** | **1366** | **793** | **958** | **881** | **3998** |

 Соотношение количества обращений, направленных жителями Ульяновской области в 2019 году по кварталам № 1 «Соотношение поступивших обращений из разных инстанций».

Причины обращений граждан многогранны, они носят как общий, так и частный характер. Содержание обращений находится в прямой зависимости от социально-экономического положения в стране, отражающегося на уровне жизни всего населения, и особенно тех людей, которые остро нуждаются в социальной поддержке государства

1. **Обращения по вопросам социального блока** распределились следующим образом (АППГ - нет данных)**:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование  | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | 2019г. |
|  | Социальные льготы | 467 или 34% | 243 или 29% | 465 или 29% | 416 или 45% | **1591** |
|  | Материальная помощь | 269 или 22% | 238 или 28% | 217 или 28% | 273 или 30% | **997** |
|  | Обеспечение ТСР, СКЛ и ПОИ | 37 или 3% | 23 или 3% | 23 или 3% | 28 или 3% | **111** |
|  | Вопросы семьи | 189 или 15% | 82 или 10% | 63 или 10% | 70 или 8 % | **404** |
|  | Присвоение звания ветеран труда/ВОВ | 82 или 7% | 45 или 5% | 15 или 5% | 9 или 1% | **151** |
|  | По вопросу приобретения жилья | 183 или 15% | 89 или 11% | 93 или 11% | 85 или 9% | **450** |
|  | Благодарность от граждан | 14 или 1% | 4 или 1% | 3 или 1% | 1 или 1% | **22** |
|  | По вопросам социального страхования | 17 или 1% | 21 или 3% | 21 или 3% | 20 или 2% | **79** |
|  | Вопросы вне компетенции Министерства | 108 или 20% | 80 или 10% | 55 или 10% | 19 или 2% | **262** |

Соотношение количества обращений по блокам вопросов в процентном соотношении за 2019 год отображено в диаграмме №2«Соотношение количества обращений по блокам вопросов за 2019 год», №3 «Сравнительная диаграмма обращений по блокам вопросов за 2019 г.»

Анализируя работу с обращениями граждан, проводимую в Министерстве семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области, можно сделать вывод, что некоторые проблемы, обсуждаемые на приеме или затронутые в письменных обращениях, действительно могут быть решены только на областном или федеральном уровне и требуют дополнительных средств, но большинство вопросов решаются на местах. Гражданам обратившимся с обращениями даны грамотные, доступные разъяснения действующих законодательных и нормативно-правовых актов.

Из них:

|  |  |
| --- | --- |
| Решено положительно | 17% |
| Отказано из-за необоснованности обращения | 16% |
| Разъяснено в соответствии с действующим законодательством | 73% |
| Находятся в работе | 14% |

**Диаграмма №3**

**«Сравнительная диаграмма обращений по блокам вопросов**

**за 2019 год»**

2.Руководством Министерства проведено 27 личных приёмов граждан, принято 49 человек.

Анализируя организацию и проведение приемов граждан по личным вопросам можно отметить, что большинство граждан, особенно старшего возраста считают, что их личные проблемы без вмешательства вышестоящих органов власти справедливо решены быть не могут. Это своего рода сложившееся мнение граждан пожилого возраста.

1. **Общее количество обращений граждан в разрезе МО области.**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | **1** **квартал 2019 года** | **2** **квартал 2019 года** | **3** **квартал****2019года** | **4 квартал 2019 года** | **Всего за год** |
| **Без указания точного адреса** | 170 | 141 | 248 | 239 | 798 |
| **Железнодорожный р-н** | 88 | 34 | 47 | 51 | 220 |
| **Засвияжский р-н** | 191 | 113 | 101 | 116 | 521 |
| **Заволжский р-н** | 141 | 99 | 100 | 67 | 407 |
| **Ленинский р-н** | 155 | 94 | 78 | 85 | 412 |
| **Базарносызганский р-н** | 14 | 8 | 5 | 3 | 30 |
| **Барышский р-н** | 51 | 11 | 14 | 13 | 89 |
| **Вешкаймский р-н** | 15 | 13 | 16 | 9 | 53 |
| **г.Димитровград** | 112 | 48 | 55 | 45 | 260 |
| **Инзенский р-н** | 30 | 22 | 27 | 15 | 94 |
| **Карсунский р-н** | 40 | 13 | 28 | 25 | 106 |
| **Кузоватовский р-н** | 17 | 29 | 9 | 17 | 72 |
| **Майнский р-н** | 19 | 11 | 13 | 13 | 56 |
| **Мелекесский р-н** | 24 | 10 | 13 | 10 | 57 |
| **Николаевский р-н** | 17 | 6 | 9 | 4 | 36 |
| **Новоспасский р-н** | 26 | 7 | 10 | 5 | 48 |
| **Новомалыклинский р-н** | 15 | 10 | 9 | 3 | 37 |
| **г.Новоульяновск** | 14 | 13 | 18 | 11 | 56 |
| **Павловский р-н** | 25 | 6 | 3 | 0 | 33 |
| **Радищевский р-н** | 22 | 2 | 2 | 5 | 31 |
| **Сенгилеевский р-н** | 14 | 12 | 8 | 8 | 42 |
| **Старокулаткинский р-н** | 24 | 8 | 16 | 11 | 59 |
| **Старомайнский р-н** | 16 | 6 | 4 | 12 | 38 |
| **Сурский р-н** | 18 | 5 | 7 | 5 | 35 |
| **Тереньгульский р-н** | 17 | 9 | 11 | 9 | 46 |
| **Ульяновский р-н** | 23 | 8 | 18 | 32 | 81 |
| **Цильнинский р-н** | 15 | 7 | 12 | 15 | 49 |
| **Чердаклинский р-н** | 16 | 24 | 47 | 14 | 101 |
| **Другие регионы** | 37 | 24 | 30 | 39 | 130 |
| **ИТОГО** | **1366** | **793** | **958** | **881** | **3998** |

Самыми активными на протяжении всего отчетного периода остаются жители города Ульяновска (Засвияжский район – 521 обращений, 412 - от жителей Ленинского района, 407 - от жителей Заволжского района и 220 обращений поступило из Железнодорожного района города Ульяновска). Всего от жителей города Ульяновска за 2019 года поступило 1560 обращений.

130 обращений поступило от жителей других регионов.

798 обращений поступило без указания точного адреса ( без указания почтового адреса, с указанием адреса электронной почты)

Из г. Димитровграда поступило - 260 обращений. Среди муниципальных образований больше всего обращений поступило из Карсунского района-106 обращений, Чердаклинского района - 101 обращение.

Приблизительно одинаковое количество обращений поступило из Барышского района - 89, Инзенского - 94,Ульяновского - 81,Кузоватовского – 72.

Самая низкая активность граждан в 2019 году отмечается В Радищевском районе - 31 обращение, Базарносызганском - 30,Павловском - 33 обращения.

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

 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.

 **Задача на 2020 год продолжить работу по рассмотрению обращений граждан в соответствии с требованиями действующего законодательства, с соблюдением сроков, а главное работать над улучшением качества ответов и повышением результатов рассмотрения.**