**АНАЛИЗ**

**обращений граждан и организаций**

поступивших в Министерство семейной, демографической политики и

**за 2020 года**

ДеятельностьМинистерства семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области по организации работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Положениями социального благополучия Ульяновской области 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 2020 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 2020 году**  Министерством семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области рассмотрено **5279 (2019 - 3998)** обращений граждан и организаций. Со второго квартала 2020 г. отмечается повышение активности граждан, это объясняется тем, что на Министерство возложено оказание новых государственных услуг в связи со сложной эпидемиологической обстановкой. В течение всего года проводилась работа по разъяснению норм и положений нормативных актов населению, это повлияло на снижение социальной напряженности в обществе и количественному снижению обращений граждан в четвертом квартале 2020 года.

По источнику поступления обращения распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | 2020 | 2019 | Отклонения  (+,-) |
| 1 | Правительство Ульяновской области | 573 | 912 | 813 | 606 | 2331 | 1896 | +435 |
| 2 | Поступившие на имя руководителя ИОГВ | 438 | 595 | 738 | 640 | 2411 | 2061 | +350 |
| 3 | Коллективные обращения | 9 | 17 | 14 | 7 | 47 | 29 | +18 |
| 4 | Поступивших из вышестоящих инстанций с указанием основной тематики (за исключением количества переадресованных из Правительства Ульяновской области) | 220 | 382 | 349 | 312 | 1263 | 230 | +1033 |
| 5 | Личных приемов руководителя ИОГВ | 12 | 14 | 21 | 8 | 55 | 27 | +28 |
|  | ВСЕГО | 975 | 1507 | 1551 | 1246 | 5279 | 3998 | +1281 |

Соотношение количества обращений, направленных жителями Ульяновской области в 2020 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.

**Диаграмма №2**

**«Соотношение поступивших обращений за 2019-2020 г.»**

**Обращения по вопросам социального блока** распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | 1 квартал | 2  квартал | 3  квартал | 4 квартал | 2020г. | 2019 | (+,-) |
|  | Социальные льготы | **467**  **(49%)** | **913**  **(60%)** | **1130**  **(73%)** | **808**  **(65%)** | **3318**  **(63%)** | **1591** | **+1727** |
|  | Материальная помощь | **230**  **(24%)** | **412**  **(27%)** | **212**  **(14%)** | **218**  **(17%)** | **1072**  **(20%)** | **997** | **+75** |
|  | Обеспечение ТСР, СКЛ и ПОИ | **46**  **(5%)** | **25**  **(2%)** | **27**  **(2%)** | **26**  **(2%)** | **124**  **(2%)** | **111** | **+13** |
|  | Вопросы семьи | **43**  **(5%)** | **45**  **(3%)** | **55**  **(3%)** | **79**  **(6%)** | **222**  **(4%)** | **404** | **-182** |
|  | Присвоение звания ветеран труда/ВОВ | **49**  **(5%)** | **36**  **(2%)** | **27**  **(2%)** | **16**  **(1%)** | **128**  **(3%)** | **151** | **-23** |
|  | По вопросу приобретения жилья | **89**  **(9%)** | **79**  **(5%)** | **72**  **(4%)** | **74**  **(6%)** | **314**  **(6%)** | **450** | **-136** |
|  | Благодарность от граждан | **5**  **(1%)** | **7**  **(2%)** | **3**  **(0%)** | **7**  **(1%)** | **22**  **(1%)** | **22** | **0** |
|  | Вопросы вне компетенции Министерства | **20**  **(2%)** | **8**  **(1%)** | **28**  **(2%)** | **23**  **(2%)** | **79**  **(2%)** | **262** | **-183** |

Соотношение количества обращений по блокам вопросов в процентном соотношении за 2020 год отображено в диаграмме №2«Соотношение количества обращений по блокам вопросов за 2020 год», №3 «Сравнительная диаграмма обращений по блокам вопросов за 2020 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.

**Диаграмма №4**

**«Сравнительная диаграмма обращений по блокам вопросов**

**за 2020 год»**

В 2020 году проведено 55 личных приёмов граждан, принято 55 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.

Из них:

|  |  |
| --- | --- |
| Решено положительно | 31% |
| Отказано из-за необоснованности обращения | 16% |
| Разъяснено в соответствии с действующим законодательством | 73% |

**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** | **2**  **квартал**  **2020 года** | **3**  **квартал**  **2020 года** | **4**  **квартал**  **2020 года** | **Всего**  **2020** | **рейтинг** | **Всего**  **2019** | **рейтинг** | **Отклонения (+,-)** |
| Без указания точного адреса |  | 205 | 428 | 508 | 319 | 1460 | **2** | 798 | **2** | +662 |
| город Ульяновск | 625 000 | 413 | 711 | 668 | 575 | 2367 | **1** | 1560 | **1** | +807 |
| Базарносызганский р-н | 10 009 | 7 | 5 | 0 | 5 | 17 | **23** | 30 | **25** | -30 |
| Барышский р-н | 46 000 | 20 | 19 | 29 | 17 | 85 | **8** | 89 | **8** | -4 |
| Вешкаймский р-н | 22 000 | 9 | 10 | 16 | 13 | 48 | **13** | 53 | **14** | -3 |
| г.Димитровград | 12 705 | 40 | 57 | 58 | 43 | 198 | **3** | 260 | **3** | -62 |
| Инзенский р-н | 37 007 | 25 | 33 | 30 | 37 | 125 | **5** | 94 | **7** | +31 |
| Карсунский р-н | 27 004 | 22 | 19 | 22 | 14 | 77 | **9** | 106 | **5** | -29 |
| Кузоватовский р-н | 26 009 | 26 | 15 | 7 | 8 | 56 | **12** | 72 | **10** | -16 |
| Майнский р-н | 28 009 | 16 | 17 | 13 | 11 | 57 | **11** | 56 | **13** | +1 |
| Мелекесский р-н | 39 002 | 3 | 19 | 21 | 16 | 59 | **10** | 57 | **12** | +2 |
| Николаевский р-н | 29 002 | 11 | 13 | 8 | 14 | 46 | **14** | 36 | **21** | +10 |
| Новоспасский р-н | 23 004 | 3 | 20 | 6 | 10 | 39 | **18** | 48 | **16** | -9 |
| Новомалыклинский р-н | 16 008 | 5 | 5 | 2 | 2 | 14 | **26** | 37 | **20** | -23 |
| г.Новоульяновск | 16 004 | 15 | 15 | 10 | 13 | 53 | **15** | 56 | **13** | -3 |
| Павловский р-н | 16 001 | 3 | 7 | 3 | 2 | 15 | **24** | 33 | **23** | -18 |
| Радищевский р-н | 14 008 | 2 | 6 | 10 | 4 | 22 | **22** | 31 | **24** | -9 |
| Сенгилеевский р-н | 25 004 | 8 | 14 | 5 | 19 | 46 | **16** | 42 | **18** | +4 |
| Старокулаткинский р-н | 16 004 | 11 | 4 | 4 | 3 | 24 | **21** | 59 | **11** | -35 |
| Старомайнский р-н | 20 000 | 4 | 11 | 11 | 5 | 31 | **20** | 38 | **19** | -7 |
| Сурский р-н | 19 008 | 4 | 2 | 5 | 3 | 14 | **25** | 35 | **22** | -21 |
| Тереньгульский р-н | 19 009 | 14 | 9 | 10 | 9 | 42 | **17** | 46 | **17** | -4 |
| Ульяновский р-н | 36 003 | 27 | 20 | 29 | 19 | 95 | **6** | 81 | **9** | +14 |
| Цильнинский р-н | 28 003 | 4 | 7 | 17 | 7 | 35 | **19** | 49 | **15** | -14 |
| Чердаклинский р-н | 42 006 | 17 | 27 | 22 | 26 | 92 | **7** | 101 | **6** | -9 |
| Другие регионы |  | 43 | 28 | 37 | 52 | 160 | **4** | 130 | **4** | +30 |
| ИТОГО |  | 975 | 1507 | 1551 | 1246 | **5279** |  | **3998** |  |  |

Самыми активными на протяжении всего отчетного периода остаются жители города Ульяновска, всего от жителей города Ульяновска за 2020 год поступило 2367 обращений (в 2019 году поступило 1560 обращений).

160 обращений поступило от жителей других регионов.

1460 обращений поступило без указания точного адреса (без указания почтового адреса, с указанием адреса электронной почты)

Из г. Димитровграда поступило - 198 обращений. Среди муниципальных образований больше всего обращений поступило из Инзенского района - 125 обращений, Ульяновского района – 95 обращений, Чердаклинского района - 92 обращения.

Самая низкая активность граждан в 2020 году отмечается в Сурском районе - 14 обращение, Новомалыклинском - 14, Павловском - 15 обращения.

В 2020 году отмечается повышение активности, количество обращений увеличилось количество обращений идет на спад, продолжает расти, в 2020 году всего поступило 5279 обращений, это на 24% больше, чем в 2019 году (3998обращений). Повышение активности граждан объясняется сложной эпидемиологической ситуацией и увеличением перечня оказываемых услуг.

**Распределение нагрузки структурных подразделений Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области по рассмотрению обращений граждан**

В период с 1 апреля по 31 декабря 2020 года отмечается следующее распределение нагрузки структурных подразделений Министерства по количеству поступивших на рассмотрение обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Структурное подразделение** | **2 квартал 2020** | **3 квартал 2020** | **4 квартал 2020** | **Всего** |
| Департамент методологии и организации социальной поддержки населения | 171 (11%) | 296 (19%) | 133 (11%) | 600(9%) |
| Департамент охраны прав несовершеннолетних | 65 (4%) | 58 (4%) | 76 (6%) | 199(3%) |
| Департамент семейной и демографической политики | 157 (11%) | 84 (5%) | 90 (7%) | 331(3%) |
| Департамент административного обеспечения | 111 (8%) | 117 (8%) | 127 (10%) | 355(6%) |
| Департамент социального благополучия | 185 (12%) | 127(8%) | 118 (10%) | 1427(23%) |
| Департамент финансов | 12 (1%) | 21(1%) | 18 (1%) | 51(1%) |
| Департамент Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия в городе Ульяновске | 45 (3%) | 42(3%) | 44 (4%) | 131(2%) |
| УОГКУСЗН «ЕОЦСВ» | 33 (2%) | 15 (1%) | 0 | 48 |
| УОГКУСЗН по Ульяновской области | 728 (48%) | 773 (50%) | 626 (50%) | 3127(50%) |
| Отдел информационно-аналитической работы | 0 | 18 (1%) | 14 (1%) | 32(0%) |
| **Итого** | 1507 | 1551 | 1246 | 4304 |

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.