**АНАЛИЗ**

**обращений граждан и организаций**

поступивших в Министерство семейной, демографической политики и

**за 2021 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 2021 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 2021 году**  Министерством семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области рассмотрено **4866 (2020 - 5279)** обращений граждан и организаций. Со второго квартала 2021 г. отмечается повышение активности граждан, которое продолжало расти до конца года.

По источнику поступления обращения распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование  | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | 2021  | 2020  | Отклонения(+,-) |
| 1 | Правительство Ульяновской области | 427 | 471 | 630 | 648 | 2176 | 2331 | -155 |
| 2 | Поступившие на имя руководителя ИОГВ | 527 | 658 | 755 | 750 | 2690 | 2411 | +279 |
| 3 | Коллективные обращения | 9 | 2 | 1 | 4 | 16 | 47 | -31 |
| 4 | Поступивших из вышестоящих инстанций с указанием основной тематики (за исключением количества переадресованных из Правительства Ульяновской области) | 228 | 268 | 238 | 338 | 1072 | 1263 | -191 |
| 5 | Личных приемов руководителя ИОГВ | 9 | 7 | 10 | 6 | 32 | 55 | -23 |
|  | ВСЕГО | 954 | 1129 | 1385 | 1398 | 4866 | 5279 | -413 |

 Соотношение количества обращений, направленных жителями Ульяновской области в 2021 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 2020-2021 г.»**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | 1 квартал | 2квартал | 3квартал | 4 квартал | 2021 | 2020 | (+,-) |
|  | Социальные льготы | 548(57%) | 651(59%) | 823(62%) | 858(70%) | **2880****(62%)** | **3318****(63%)** | **-438** |
|  | Материальная помощь | 233(24%) | 260(24%) | 290(22%) | 193(16%) | **976****(21%)** | **1072****(20%)** | **-96** |
|  | Обеспечение ТСР, СКЛ и ПОИ | 49(5%) | 38(3%) | 21(2%) | 14(1%) | **122****(3%)** | **124****(2%)** | **-2** |
|  | Вопросы семьи | 60(6%) | 58(5%) | 63(5%) | 58(5%) | **239****(5%)** | **222****(4%)** | **+17** |
|  | Присвоение звания ветеран труда/ВОВ | 14(1%) | 11(1%) | 31(2%) | 54(4%) | **110****(2%)** | **128****(3%)** | **-18** |
|  | По вопросу приобретения жилья | 45(5%) | 62(6%) | 71(5%) | 31(3%) | **209****(5%)** | **314****(6%)** | **-105** |
|  | Благодарность от граждан | 5(1%) | 2(0%) | 5(0%) | 3(0%) | **15****(1%)** | **22****(1%)** | **-7** |
|  | Вопросы вне компетенции Министерства | 10(1%) | 27(2%) | 28(2%) | 14(1%) | **79** **(2%)** | **79****(2%)** | **-** |

Соотношение количества обращений по блокам вопросов в процентном соотношении за 2021 год отображено в диаграмме №2«Соотношение количества обращений по блокам вопросов за 2021 год», №3 «Сравнительная диаграмма обращений по блокам вопросов за 2021 г.»

 В 2021году проведено 27 личных приёмов граждан, принято 44 человека.

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 | 883 | 17% |
| Отказано из-за необоснованности обращения | 862 | 16% |
| Разъяснено в соответствии с действующим законодательством | 3121 | 73% |

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | **численность населения** | **Всего****2021** | **рейтинг** | **Всего****2020** | **рейтинг** | **Отклонения (+,-)** |
| Без указания точного адреса |  | 1164 | 2 | 1460 | **2** | -296 |
| город Ульяновск | 625 000 | 2212 | 1 | 2367 | **1** | -155 |
| Базарносызганский р-н | 10 009 | 16 | 23 | 17 | **23** | -1 |
| Барышский р-н | 46 000 | 77 | 7 | 85 | **8** | -8 |
| Вешкаймский р-н | 22 000 | 46 | 14 | 48 | **13** | -2 |
| г.Димитровград | 12 705 | 337 | 3 | 198 | **3** | +139 |
| Инзенский р-н | 37 007 | 93 | 5 | 125 | **5** | -32 |
| Карсунский р-н | 27 004 | 71 | 8 | 77 | **9** | -6 |
| Кузоватовский р-н | 26 009 | 35 | 19 | 56 | **12** | -21 |
| Майнский р-н | 28 009 | 42 | 16 | 57 | **11** | -15 |
| Мелекесский р-н | 39 002 | 60 | 11 | 59 | **10** | +1 |
| Николаевский р-н | 29 002 | 35 | 19 | 46 | **14** | -11 |
| Новоспасский р-н | 23 004 | 36 | 18 | 39 | **18** | -3 |
| Новомалыклинский р-н | 16 008 | 37 | 17 | 14 | **26** | +23 |
| г.Новоульяновск | 16 004 | 47 | 13 | 53 | **15** |  -6  |
| Павловский р-н | 16 001 | 23 | 21 | 15 | **24** | +8 |
| Радищевский р-н | 14 008 | 20 | 22 | 22 | **22** | -2 |
| Сенгилеевский р-н | 25 004 | 48 | 12 | 46 | **16** | +2 |
| Старокулаткинский р-н | 16 004 | 23 | 21 | 24 | **21** | -1 |
| Старомайнский р-н | 20 000 | 31 | 20 | 31 | **20** | 0 |
| Сурский р-н | 19 008 | 20 | 22 | 14 | **25** | +6 |
| Тереньгульский р-н | 19 009 | 44 | 15 | 42 | **17** | +2 |
| Ульяновский р-н | 36 003 | 64 | 9 | 95 | **6** | -31 |
| Цильнинский р-н | 28 003 | 62 | 10 | 35 | **19** | 27 |
| Чердаклинский р-н | 42 006 | 85 | 6 | 92 | **7** | -7 |
| Другие регионы |  | 138 | 4 | 160 | **4** | -22 |
| ИТОГО |  | **4866** |  | **5279** |  | -413 |

Самыми активными на протяжении всего отчетного периода остаются жители города Ульяновска, всего от жителей города Ульяновска за 2021 год поступило 2212 обращений (в 2020 году поступило 2367обращений).

138 обращений поступило от жителей других регионов.

1164 обращения поступило без указания точного адреса (без указания почтового адреса, с указанием адреса электронной почты)

Из г. Димитровграда поступило - 337 обращений. Среди муниципальных образований больше всего обращений поступило из Чердаклинского района - 93 обращения, Барышского района – 77 обращений, Карсунского района - 71 обращение.

Самая низкая активность граждан в 2022 году отмечается в Базарносызганском районе - 16 обращений, Сурским - 20, Радищевским - 20 обращения.

В 2021 году отмечается понижение активности, количество обращений идёт на спад, в 2021 году всего поступило 4866 обращений, это на 8,5% меньше, чем в 2020 году (5279 обращений).

**Распределение нагрузки структурных подразделений**

 **Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области по рассмотрению обращений граждан**

В 2021 году отмечается следующее распределение нагрузки структурных подразделений Министерства по количеству поступивших на рассмотрение обращений граждан:

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение** | **Всего** |
| Департамент методологии и нормотворчества | 1343 (28%) |
| Департамент защиты прав и интересов детей | 297 (5%) |
| Департамент семейного благополучия и воспитания | 1623 (33%) |
| Департамент по делам старшего поколения, ветеранов и инвалидов | 491 (10%) |
| Департамент финансов | 16 (1%) |
| Департамент Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия в городе Ульяновске | 152 (3%) |
| УОГКУСЗН «ЕОЦСВ» | 40 (1%) |
| УОГКУСЗН по Ульяновской области | 904 (19%) |
| **Итого** | 4866 |

 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.