**АНАЛИЗ**

**обращений граждан и организаций**

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

**за III квартал 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.

**1. В III квартале 2019 года** Министерством семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области рассмотрено **958** обращения граждан и организаций. При этом отмечено увеличение общего количества обращений по сравнению со II кварталом 2019 года (на 165 обращений от граждан и организаций):

- поступило из Правительства Ульяновской области – 390 обращений;

- поступивших на имя ИОГВ – 568 обращения из них повторных обращений с указанием основной тематики – 20,

- коллективных обращений с указанием основной тематики **-** 5;

- поступивших из вышестоящих инстанций с указанием основной тематики (за исключением количества переадресованных из Правительства Ульяновской области) -50;

- общее количество личных приемов руководителя ИОГВ - 6.

Соотношение количества обращений, направленных жителями Ульяновской области в III квартале текущего года, в сравнении с первым полугодием текущего года отображено в диаграмме № 1 «Соотношение поступивших обращений из разных инстанций (в сравнении с I полугодием 2019года)».

1. **Повышенная активность граждан по следующим вопросам социального блока** (АППГ - нет данных) распределилась следующим образом**:**

* Социальные льготы – **465 или 29%** от общего количества поступивших вопросов,
* Материальная помощь –**217 или 28%** от общего количества поступивших вопросов;
* Обеспечение ТСР, СКЛ и ПОИ – **23 или 3%** от общего количества поступивших вопросов;
* Вопросы семьи – **63 или 10%** от общего количества поступивших вопросов;
* Присвоение звания ветеран труда/ВОВ – **15 или 5%** от общего количества поступивших вопросов;
* По вопросу приобретения жилья – **93 или 11%** от общего количества поступивших вопросов;
* Благодарность от граждан – **3 или 1%** от общего количества поступивших вопросов;
* По вопросам социального страхования – **21 или 3%** от общего количества поступивших вопросов;
* Вопросы вне компетенции Министерства – **55 или 10%** от общего количества поступивших вопросов.

Соотношение количества обращений по блокам вопросов в процентном соотношении, направленных жителями Ульяновской области во 3 квартале текущего года отображено в диаграмме №2«Соотношение количества обращений по блокам вопросов», №3 «Сравнительная диаграмма обращений по блокам вопросов за 9 месяцев 2019 г.»

**Диаграмма №3**

**«Сравнительная диаграмма обращений по блокам вопросов за**

**9 месяцев 2019 г.»**

1. Руководством Министерства проведено 6 личных приёмов граждан и принято 12 человек.
2. **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** |
| **Без указания точного адреса** | 170 | 141 | 248 |
| **Железнодорожный р-н** | 88 | 34 | 47 |
| **Засвияжский р-н** | 191 | 113 | 101 |
| **Заволжский р-н** | 141 | 99 | 100 |
| **Ленинский р-н** | 155 | 94 | 78 |
| **Базарносызганский р-н** | 14 | 8 | 5 |
| **Барышский р-н** | 51 | 11 | 14 |
| **Вешкаймский р-н** | 15 | 13 | 16 |
| **г.Димитровград** | 112 | 48 | 55 |
| **Инзенский р-н** | 30 | 22 | 27 |
| **Карсунский р-н** | 40 | 13 | 28 |
| **Кузоватовский р-н** | 17 | 29 | 9 |
| **Майнский р-н** | 19 | 11 | 13 |
| **Мелекесский р-н** | 24 | 10 | 13 |
| **Николаевский р-н** | 17 | 6 | 9 |
| **Новоспасский р-н** | 26 | 7 | 10 |
| **Новомалыклинский р-н** | 15 | 10 | 9 |
| **г.Новоульяновск** | 14 | 13 | 18 |
| **Павловский р-н** | 25 | 6 | 3 |
| **Радищевский р-н** | 22 | 2 | 2 |
| **Сенгилеевский р-н** | 14 | 12 | 8 |
| **Старокулаткинский р-н** | 24 | 8 | 16 |
| **Старомайнский р-н** | 16 | 6 | 4 |
| **Сурский р-н** | 18 | 5 | 7 |
| **Тереньгульский р-н** | 17 | 9 | 11 |
| **Ульяновский р-н** | 23 | 8 | 18 |
| **Цильнинский р-н** | 15 | 7 | 12 |
| **Чердаклинский р-н** | 16 | 24 | 47 |
| **Другие регионы** | 37 | 24 | 30 |
| **ИТОГО** | **1366** | **793** | **958** |

Самыми активными на протяжении всего отчетного периода остаются жители города Ульяновска ( Засвияжский район – 101 (1 квартал 2019 г.-191,

2 квартал 2019 г.- 113) обращений, 78 (1 квартал 2019 г- 155, 2 квартал-94) - от жителей Ленинского района, 100 (1 квартал 2019 г.-141, 2 квартал 2019 г.- 99) - от жителей Заволжского района и 47 (1 квартал 2019 г.- 88, 2 квартал 2019 г.-34) обращений поступило из Железнодорожного района города Ульяновска. Всего от жителей города Ульяновска за 3 квартал 2019 года поступило 324 обращения (1 квартал 2019 г - 575, 2 квартал - 340), в отличие от предыдущих периодов есть положительная динамики количество обращений снижается с каждым периодом и интервал снижения составил 43%.

248 (1 квартал – 170, 2 квартал - 141) обращений поступило без указания точного адреса.

Из г. Димитровграда поступило - 55 (1 квартал – 112, 2 квартал - 48) обращений, из Чердаклинского района - 47 (1 квартал - 16, 2 квартал - 24), Карсунского– 28 (1 квартал – 40, 2 квартал-13), Инзенского (включая г. Инза) – 27 (1 квартал-30,2 квартал-22) обращений.

Примерно одинаковую активность проявляют жители г. Новоульяновска - 18 обращений(1 квартал-14, 2 квартал-13),Ульяновского района - 18 (1 квартал - 23,

2 квартал-8), по 16 обращений поступило из Вешкаймского района (1 квартал-15, 2 квартал-13) и Старокулаткинского (1 квартал - 24, 2 квартал - 8) районров, по 13 (1 квартал-19, 2 квартал-11) обращений поступило из Майнского и Мелекесского - (1 квартал-15, 2 квартал-13) райолнов, 12 обращений из Цильнинского (1 квартал - 15, 2 квартал-7), 10 (1 квартал-26, 2 квартал-7) Новоспасского районов, 14(1 квартал-51, 2 квартал-11) обращений поступило от жителей Барышского района (включая г. Барыш), 11(1 квартал-17, 2 квартал-9) обращений поступило из Тереньгульского района.

По 9 обращений поступило из Кузоватовского района (1 квартал - 17, 2 квартал - 29) и Новомалыклинского(1 квартал - 15, 2 квартал - 10)районов, из Сенгилеевского (включая г. Сенгилей) – 8 (1 квартал - 14, 2 квартал - 12) обращений, 5 обращений (1 квартал - 14, 2 квартал - 8) поступило из Базарносызганского, 9 (1 квартал - 17, 2 квартал - 6) из Николаевского, Павловского- 3 (1 квартал - 25, 2 квартал - 6), из Старомайнского района поступило 4 обращения (1 квартал - 16, 2 квартал - 6), из Сурского района - 7 (1 квартал - 18, 2 квартал - 5), Радищевского -2 (1 квартал-22, 2 квартал-2).

Обращения граждан поступают посредством сети Интернет, почтовой связью и при личном обращении. Все обращения, поступившие в Министерство, рассмотрены руководством Министерства, по каждому обращению (жалобе) подготовлены и направлены ответы в установленный законом срок. В 3 квартале поступило 20 повторных обращений, новых требований в обращениях не указывалось. Ответы заявителям направлены повторно, ответственными исполнителями в ответ на обращения граждан, предоставили исчерпывающую информацию.