**АНАЛИЗ**

**обращений граждан и организаций**

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

**за 3 квартал 2020 года**

1. Впериод с 1 июля по 30 сентября 2020 года в Министерство поступило и рассмотрено  1551 обращение, что на **44**  единицы больше, чем во втором квартале 2020 года (2 квартал -1507).

По источникам поступления обращений граждан непосредственно от заявителей поступило 738 обращений граждан.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование источника поступления | 3 квартал 2020 года | 3 квартал 2019 года | Отклонения  (+,-) |
|  | из Правительства Ульяновской области | 813 | 390 | +423 |
|  | на имя ИОГВ | 738 | 569 | +169 |
|  | из вышестоящих инстанций с указанием основной тематики  (за исключением количества переадресованных из Правительства Ульяновской области) | 349 | 50 | +299 |
|  | повторных обращений с указанием основной тематики | 97 | 20 | +77 |
|  | коллективных обращений с указанием основной тематики | 14 | 5 | +9 |
|  | общее количество личных приемов руководителя ИОГВ | 21 | 6 | +15 |
|  | ИТОГО | 1551 | 958 | +593 |

Поступившие в Министерство обращения граждан регистрировались и  направлялись  по компетенции на исполнение  в структурные подразделения Министерства.

1. Для проведения анализа тематики поступающих от граждан вопросов применялся классификатор тем, содержащий наименования наиболее часто встречающихся групп вопросов, относящихся к компетенции Министерства.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование услуги** | **3 квартал 2020г.** | **3 квартал**  **2019 г.** | **Отклонение**  **(+,-)** |
| **1.** | Социальные льготы | **1130**  **(73%)** | **465**  **(29%)** | **+665** |
| **2.** | Материальная помощь | **212**  **(14%)** | **217**  **(28%)** | **-5** |
| **3.** | Обеспечение ТСР, СКЛ и ПОИ | **27**  **(2%)** | **23**  **(3%)** | **+4** |
| **4.** | Вопросы семьи | **55**  **(3%)** | **63**  **(10%)** | **-8** |
| **5.** | Присвоение звания ветеран труда/ВОВ | **27**  **(2%)** | **15**  **(5%)** | **+12** |
| **6.** | По вопросу приобретения жилья | **72**  **(4%)** | **93**  **(11%)** | **-21** |
| **7.** | Благодарность от граждан | **3**  **(0%)** | **3**  **( 1%)** | **+0** |
|  | По вопросам социального страхования | **0**  **(0%)** | **21**  **(3%)** | **-21** |
|  | Вопросы вне компетенции Министерства | **28**  **(2%)** | **55**  **(10%)** | **-27** |
|  | ИТОГО | **1539** | **793** | **+700** |

1. В соответствии с утвержденным Графиком личного приема граждан Исполняющим обязанности Министра, заместителями Министра, директорами департаментов Министерства, уполномоченными сотрудниками Министерства с 1 июля по 30 сентября 2020 года в приемной Министерства проведен прием граждан, в количестве 21 человека.
2. **Общее количество обращений граждан в разрезе МО области.**

**Соотношение количества обращений граждан в разрезе муниципальных**

**районов области.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | **численность населения** | **2 квартал 2020 года** | **На 10 тыс. населения**  **2 квартал** | **3 квартал 2020 года** | **На 10 тыс. населения**  **2 квартал** | **Отклонение**  **(+,-)** |
| **Без указания точного адреса** |  | **428** |  | **508** |  |  |
| **город Ульяновск** | **625 000** | **711** | **11,38** | **668** | **10,69** | **+43** |
| **Базарносызганский р-н** | **10 009** | **5** | **5** | **0** | **0** | **-5** |
| **Барышский р-н** | **46 000** | **19** | **4,13** | **29** | **6,31** | **+10** |
| **Вешкаймский р-н** | **22 000** | **10** | **4,55** | **16** | **7,28** | **+6** |
| **г.Димитровград** | **12 705** | **57** | **44,87** | **58** | **45,66** | **+1** |
| **Инзенский р-н** | **37 007** | **33** | **8,92** | **30** | **8,11** | **-3** |
| **Карсунский р-н** | **27 004** | **19** | **7,04** | **22** | **8,15** | **+3** |
| **Кузоватовский р-н** | **26 009** | **15** | **5,77** | **7** | **2,70** | **-8** |
| **Майнский р-н** | **28 009** | **17** | **4,76** | **13** | **4,65** | **-4** |
| **Мелекесский р-н** | **39 002** | **19** | **4,88** | **21** | **5,39** | **+3** |
| **Николаевский р-н** | **29 002** | **13** | **4,49** | **8** | **2,76** | **-5** |
| **Новоспасский р-н** | **23 004** | **20** | **8,70** | **6** | **2,61** | **-14** |
| **Новомалыклинский р-н** | **16 008** | **5** | **3,13** | **2** | **1,25** | **-3** |
| **г.Новоульяновск** | **16 004** | **15** | **9,38** | **10** | **6,25** | **-5** |
| **Павловский р-н** | **16 001** | **7** | **4,38** | **3** | **1,88** | **-4** |
| **Радищевский р-н** | **14 008** | **6** | **4,29** | **10** | **7,14** | **+4** |
| **Сенгилеевский р-н** | **25 004** | **14** | **5,60** | **5** | **2,00** | **-9** |
| **Старокулаткинский р-н** | **16 004** | **4** | **2,50** | **4** | **2,50** | **0** |
| **Старомайнский р-н** | **20 000** | **11** | **5,50** | **11** | **5,50** | **0** |
| **Сурский р-н** | **19 008** | **2** | **1,06** | **5** | **2,63** | **+3** |
| **Тереньгульский р-н** | **19 009** | **9** | **1,06** | **10** | **5,26** | **+1** |
| **Ульяновский р-н** | **36 003** | **20** | **5,56** | **29** | **8,06** | **+9** |
| **Цильнинский р-н** | **28 003** | **7** | **2,50** | **17** | **6,07** | **+10** |
| **Чердаклинский р-н** | **42 006** | **27** | **5,43** | **22** | **5,24** | **-5** |
| **Другие регионы** |  | **28** |  | **37** |  | **+9** |
| **ИТОГО** |  | **1507** |  | **1551** |  |  |

Самыми активными на протяжении всего отчетного периода остаются жители города Ульяновска (Засвияжский район – 268 обращений, 132 - от жителей Ленинского района, 184 - от жителей Заволжского района и 84 обращения поступило из Железнодорожного района города Ульяновска).

Всего от жителей города Ульяновска за 3 квартал 2020 года поступило 667

(2 квартал – 711) обращений.

37 обращений поступило от жителей других регионов.

Из г.Димитровграда поступило - 58 обращений. Среди муниципальных образований больше всего обращений поступило из Ульяновского района - 29 обращений, Инзенского района - 30 обращений, Новоспасского района - 20 обращений, Барышского района - 29 обращений. По 22 обращения поступило из Карсунского и Чердаклинского районов, 21 обращение из Мелекесского района.

Приблизительно одинаковое количество обращений поступило из Вешкаймского - 16, Цильнинского - 17, Маинского - 13, Старомаинского - 11 районов.

Самая низкая активность граждан в отмечается в Новомалыклинского района - 2, Павловского - 3, Старокулаткинского - 4, Сенгилеевского - 5, Сурского - 5, Новоспасского - 6 обращения. Из Базарносызганского района в третьем квартале 2020 года обращений не поступало.

Количество обращений продолжает расти, за 9 месяцев 2020 года всего поступило 4032 обращения, это на 915 обращений больше, чем за аналогичный период 2019 года (3117 обращений). Повышение активности граждан объясняется сложной эпидемиологической ситуацией и увеличением перечня оказываемых услуг.

Из них:

|  |  |
| --- | --- |
| Решено положительно | 110 |
| Отказано из-за необоснованности обращения | 40 |
| Разъяснено в соответствии с действующим законодательством | 1023 |
| Находятся в работе | 378 |

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.

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

В период с 1 июля по 30 сентября 2020 года отмечается следующее распределение нагрузки структурных подразделений Министерства по количеству поступивших на рассмотрение обращений граждан:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Структурное подразделение** | **Количество**  **шт.** | **%** |
| Департамент методологии и организации социальной поддержки населения | 296 | 19 |
| Департамент охраны прав несовершеннолетних | 58 | 4 |
| Департамент семейной и демографической политики | 84 | 5 |
| Департамент административного обеспечения | 117 | 8 |
| Департамент социального благополучия | 127 | 8 |
| Департамент финансов | 21 | 1 |
| Департамент Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия в городе Ульяновске | 42 | 3 |
| УОГКУСЗН «ЕОЦСВ» | 15 | 1 |
| УОГКУСЗН по Ульяновской области | 773 | 50 |
| Отдел информационно-аналитической работы | 18 | 1 |
| **Итого** | 1551 | 100 |