**Итоги работы**

**с обращениями граждан в Министерстве семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области за четвертый квартал 2020 года**

В Министерство семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области (далее – Министерство) в период с 1 октября по 31 декабря 2020 года поступило и рассмотрено более 1266 обращений  граждан.

**Источники поступления обращений граждан в Министерство**

По источникам поступления обращений граждан в Министерство наибольшее количество обращений поступило обращений от заявителей – 640 обращений, из Правительства Ульяновской области – 606 обращений.

Значительное количество обращений граждан поступают в форме электронных сообщений, направленных в Министерство через интернет-приемную на официальном сайте Министерства.

С 1 октября по 31 декабря 2020 года данной возможностью воспользовалось более 300 граждан.

**По источнику поступления** обращения распределились следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Источник | Количество за  4 квартал | % |
| 1 | Правительство Ульяновской области | 606 | 39 |
| 2 | Поступившие на имя руководителя ИОГВ | 640 | 41 |
| 4 | Поступивших из вышестоящих инстанций с указанием основной тематики (за исключением количества переадресованных из Правительства Ульяновской области) | 312 | 20 |
|  | ВСЕГО | 1246 | 100 |

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | 1  квартал | 2  квартал | 3  квартал | 4  квартал |
|  | Социальные льготы | **467**  **(49%)** | **913**  **(60%)** | **1130**  **(73%)** | **808**  **(65%)** |
|  | Материальная помощь | **230**  **(24%)** | **412**  **(27%)** | **212**  **(14%)** | **218**  **(17%)** |
|  | Обеспечение ТСР, СКЛ и ПОИ | **46**  **(5%)** | **25**  **(2%)** | **27**  **(2%)** | **26**  **(2%)** |
|  | Вопросы семьи | **43**  **(5%)** | **45**  **(3%)** | **55**  **(3%)** | **79**  **(6%)** |
|  | Присвоение звания ветеран труда/ВОВ | **49**  **(5%)** | **36**  **(2%)** | **27**  **(2%)** | **16**  **(1%)** |
|  | По вопросу приобретения жилья | **89**  **(9%)** | **79**  **(5%)** | **72**  **(4%)** | **74**  **(6%)** |
|  | Благодарность от граждан | **5**  **(1%)** | **7**  **(2%)** | **3**  **(0%)** | **7**  **(1%)** |
|  | Вопросы вне компетенции Министерства | **20**  **(2%)** | **8**  **(1%)** | **28**  **(2%)** | **23**  **(2%)** |

**Структура письменных обращений граждан**

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

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

В период с 1 октября по 31 декабря 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 | 133 | (11%) |
| Департамент охраны прав несовершеннолетних | 76 | (6%) |
| Департамент семейной и демографической политики | 90 | (7%) |
| Департамент административного обеспечения | 127 | (10%) |
| Департамент социального благополучия | 118 | (10%) |
| Департамент финансов | 18 | (1%) |
| Департамент Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия в городе Ульяновске | 44 | (4%) |
| УОГКУСЗН «ЕОЦСВ» | 0 | 0 |
| УОГКУСЗН по Ульяновской области | 626 | (50%) |
| Отдел информационно-аналитической работы | 14 | (1%) |
| **Итого** | 1246 |  |

**Работа приемной Министерства**

В связи с угрозой распространения коронавирусной инфекции (2019-nCoV) личный прием должностными лицами Министерства в соответствии с утвержденным графиком не приостанавливался, в период с 01.10.2020 года по 31.12.2020 года было проведено 8 личных приемов, принято 8 человек.