**Итоги работы**

**с обращениями граждан в Министерстве семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области**

**за четвертый квартал 2021 года**

В Министерство семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области (далее – Министерство) в период с 1 октября по 30 декабря 2021года поступило **1398**  обращений  граждан.

**Источники поступления обращений граждан в Министерство**

По источникам поступления обращений граждан в Министерство наибольшее количество обращений поступило от заявителей – 750 обращений, из Правительства Ульяновской области – 648 обращений.

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

С 1 октября по 30 декабря 2020 года данной возможностью воспользовались более 380 человек.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Источник | Количество за4 квартал | % |
| 1 | Правительство Ульяновской области | 648 | 37 |
| 2 | Поступившие на имя руководителя ИОГВ | 750 | 43 |
| 4 | Поступивших из вышестоящих инстанций с указанием основной тематики (за исключением количества переадресованных из Правительства Ульяновской области) | 338 | 20 |
|  | ВСЕГО | 1398 | 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 | 2квартал | 3квартал | 4 квартал |
|  | Социальные льготы | 548(57%) | 651(59%) | 823(62%) | 858(70%) |
|  | Материальная помощь | 233(24%) | 260(24%) | 290(22%) | 193(16%) |
|  | Обеспечение ТСР, СКЛ и ПОИ | 49(5%) | 38(3%) | 21(2%) | 14(1%) |
|  | Вопросы семьи | 60(6%) | 58(5%) | 63(5%) | 58(5%) |
|  | Присвоение звания ветеран труда/ВОВ | 14(1%) | 11(1%) | 31(2%) | 54(4%) |
|  | По вопросу приобретения жилья | 45(5%) | 62(6%) | 71(5%) | 31(3%) |
|  | Благодарность от граждан | 5(1%) | 2(0%) | 5(0%) | 3(0%) |
|  | Вопросы вне компетенции Министерства | 10(1%) | 27(2%) | 28(2%) | 14(1%) |

**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** | **октябрь** | **ноябрь** | **декабрь** | **Всего** |
| Департамент методологии и нормотворчества | 175 | 196 | 52 | 423 |
| Департамент защиты прав и интересов детей | 21 | 52 | 20 | 93 |
| Департамент семейного благополучия и воспитания | 166 | 160 | 312 | 638 |
| Департамент по делам старшего поколения, ветеранов и инвалидов | 48 | 22 | 45 | 115 |
| Департамент финансов | 0 | 4 | 2 | 6 |
| УОГКУСЗН по Ульяновской области | 23 | 0 | 100 | 123 |
| **Итого** | 433 | 434 | 531 | 1398 |

**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 01.10.2021 года по 31.12.2021 года было проведено 6 личных приемов, принято 10 человек.