**Анализ работы со служебной корреспонденцией**

В течение I квартала 2012 года документооборот в Министерстве составил 9775 ед., что на 2661 ед. (27%) больше, чем за аналогичный период прошлого.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | I кв.  2011г | I кв.  2012г |
| входящая  служебная корреспонденция | 1408 | 893 |
| письменные заявления, обращения граждан | 1525 | 2256 |
| исходящая корреспонденция | 3493 | 2308 |
| приказов и распоряжений Министерства по основной деятельности | 260 | 305 |
| зарегистрировано в Министерстве  внутренних документов | 234 | 2942 |
| телефонограммы, факсограммы | 194 | 200 |
| **ИТОГО** | 7114 | 9775 |

Документы распределились следующим образом:

- поступило поставленных на контроль поручений Губернатора и Правительства Ульяновской области Министру труда и социального развития Ульяновской области – 527;

- отправлено отчётных документов об исполнении поставленных на контроль поручений Губернатора и Правительства Ульяновской области Министру труда и социального развития Ульяновской области – 645;

- поступило из Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации – 27;

- отправлено в Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации – 78;

- поступило судебной корреспонденции – 550;

**Анализ работы с обращениями граждан за I квартал 2012 года**

В течение I квартала 2012 года в Министерстве рассмотрено 2256 обращений граждан, что на 731 больше, чем за аналогичный период 2011 года.

По источнику поступления обращения распределились:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование источника | I кв.  2011г | I кв.  2012 |
| 1 | Администрация Президента РФ | 156 | 101 |
| 2 | Администрация Президента РФ (Управление по работе с обращениями граждан и орг-ций) |  |  |
| 3 | Аппарат ГФИ по Ульяновской области |  |  |
| 4 | Аппарат Государственной Думы Федерального Собрания РФ |  |  |
| 5 | Аппарат общественной палаты РФ |  |  |
| 6 | Аппарат полномочного представителя Президента РФ в ПФО | 3 | 2 |
| 7 | Аппарат Правительства РФ | 4 | - |
| 8 | Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации |  |  |
| 9 | Верховный суд Российской Федерации |  |  |
| 10 | Генеральная Прокуратура РФ |  |  |
| 11 | Главный федеральный инспектор по Ульяновской области |  |  |
| 12 | Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации | 13 | 12 |
| 13 | Законодательное Собрание  Ульяновской области | 97 | 58 |
| 14 | Министерство здравоохранения и  социального развития РФ | 7 | 17 |
| 15 | Министерство здравоохранения  Ульяновской области | 23 | - |
| 16 | Министерство образования  Ульяновской области |  |  |
| 17 | Минобороны России |  |  |
| 18 | Минрегион России |  | 2 |
| 19 | Минфин России |  |  |
| 20 | Минюст России |  |  |
| 21 | МЧС России |  |  |
| 22 | Мэрия |  |  |
| 23 | Общественная палата  Российской Федерации |  |  |
| 24 | Отдел по работе с обращениями граждан Аппарата Правительства РФ |  |  |
| 25 | Пенсионный фонд Российской Федерации | 2 | 39 |
| 26 | Правительство Российской Федерации | 23 | 30 |
| 27 | Правительство Ульяновской области | 2 |  |
| 28 | Приемная Президента РФ в  Ульяновской области | 2 |  |
| 29 | Приёмная Президента РФ по приёму граждан | 1 |  |
| 30 | Прокуратура Ульяновской области | 56 | 27 |
| 31 | Региональная общественная  приёмная В.В. Путина | 189 | 31 |
| 32 | Ульяновская Городская Дума | 15 | 17 |
| 33 | Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации |  |  |
| 34 | Уполномоченный по правам человека/ребёнка в Ульяновской области | 2/- | -/3 |
| 35 | Жители Ульяновской области | 322 | 1340 |
| 36 | Губернатор Ульяновской области | 608 | 577 |

**Основные вопросы, указанные в письменных обращениях граждан:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Характер обращений** | | % | **Всего** |
| Государственная служба. Расходы на содержание государственного аппарата | |  | 3 |
| Опека и попечительство | |  | 2 |
| Паспортная система. Регистрация по месту жительства и месту пребывания | |  | 2 |
| Жильё | Реализация программы «Доступное жильё» | 3 | 75 |
| Обеспечение жильём ветеранов, инвалидов, семей, имеющих детей-инвалидов | 4 | 101 |
| Обеспечение жильём выезжающих северян и жителей ЗАТО |  | 3 |
| Выделение жилья молодым семьям, специалистам |  | 4 |
| Постановка на учёт и восстановление в очереди на получение жилья |  | 1 |
| Государственные жилищные сертификаты | 1,2 | 29 |
| Предоставление субсидий на жильё |  | 8 |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 2,5 | 64 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг, тарифы на электроэнергию. Субсидии на оплату ЖКУ. Коммунально-бытовое хозяйство. Газификация, водоснабжение, канализация | 2 | 54 |
| Вопросы лиц, имеющих право первоочередного получения жилплощади | 0,5 | 12 |
| Проблемы жилья в сельской местности |  | 6 |
| Ненадлежащее содержание общего имущества |  | 1 |
| О выселении из жилища |  | 2 |
| Переселение из ветхого жилья |  | 2 |
| Эксплуатация и ремонт квартир |  | 5 |
| Здравоохранение | Обеспечение населения изделиями медицинского назначения. Фармацевтика. Аптеки. Вопросы лекарственного обеспечения. | 3,2 | 78 |
| Протезно-ортопедическая обувь. |  | 1 |
| Санаторно-курортное лечение, его стоимость, выделение льготных путёвок. | 2,7 | 69 |
| Направление на лечение. Помещение в больницы |  | 2 |
| Медицинское обслуживание. Диагностика. Врачебно-консультационная комиссия. Жалобы на работу медучреждений. Установление группы инвалидности. | 0,5 | 12 |
| Детская медицина. Сокращение младенческой смертности. Программа «Родовой сертификат». |  | 8 |
| Развитие инфраструктуры здравоохранения. Управление в сфере здравоохранения. |  | 5 |
| Семья | Выплаты пособий и компенсаций детям. Пособия на ребёнка | 2,1 | 58 |
| Многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи. Охрана семьи, материнства, отцовства и детства. | 2,1 | 59 |
| Получение и использование материнского капитала |  | 10 |
| Исчисление пособий гражданам, имеющих детей |  | 7 |
| Социальное обеспечение | Выплата пособия на погребение | 0,5 | 13 |
| Материальная помощь пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 48,5 | 1096 |
| Просьбы о финансовой помощи | 2 | 56 |
| Назначение и пересмотр размеров пенсий | 0,8 | 19 |
| Вопросы награждения и присвоения званий («Ветеран труда», «Участник трудового фронта»). Присвоение почётных званий. | 1,2 | 29 |
| Социальное обеспечение и льготы инвалидов и участников ВОВ, инвалидов ВС, блокадников |  | 7 |
| Социальное обеспечение и льготы участников боевых действий |  | 5 |
| Социальная защита ветеранов военной службы, гос. службы, труда |  | 2 |
| Социальная защита детей военного времени |  | 4 |
| Социальная защита жертв политических репрессий |  | 3 |
| Социальная защита пострадавших от радиоактивного заражения | 0,7 | 16 |
| Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам с детства |  | 6 |
| Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам труда и общего заболевания |  | 8 |
| Подтверждение участия и признание: ветеранами (инвалидами) ВОВ, военной службы |  | 2 |
| Набор социальных услуг | 6 | 137 |
| Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, в психоневрологические интернаты. | 0,5 | 12 |
| Выплаты по уходу за инвалидами |  | 4 |
| Жалобы на работу учреждений соцзащиты |  | 9 |
| Совершенствование законодательства в области соцзащиты |  | 1 |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством Ульяновской области | |  | 3 |
| Вопросы Пенсионного фонда РФ и негосударственных ПФ | |  | 4 |
| Труд и занятость населения. Безработица. Биржи труда. Организация общественных работ | | 0,6 | 15 |
| Организация оплата и нормирование труда. Начисление и индексация заработной платы | |  | 5 |
| Личные подсобные хозяйства | |  | 2 |
| Ценообразование. Государственная политика в области цен. | |  | 5 |
| Конфликты на бытовой почве | |  | 1 |
| Преступления против личности | |  | 1 |
| Взыскание алиментов | |  | 8 |
| Деятельность судебных приставов. Жалобы на неисполнение судебных решений. Обжалование судебных решений. | |  | 6 |
| Возврат денежных средств и банкротство банков. Кредиты. Компенсации вкладов | |  | 2 |
| Запрос архивной информации | |  | 1 |
| Профессиональное искусство и народное творчество. Управление в сфере культуры | |  | 2 |
| Система дошкольного образования | |  | 6 |
| Благодарности, пожелания, поздравления | |  | 5 |
| Некорректные, неопределённые, не имеющие смыслового содержания | |  | 8 |
| Другие вопросы соцзащиты и соцобеспечения | | 2,7 | 70 |
| **Итого** | | **100** | **2256** |

**Категории населения, от которых поступили обращения:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пенсионеры | 1241 | 55% |
| Рабочие, служащие и члены их семей | 248 | 11% |
| Многодетные семьи | 164 | 7% |
| Инвалиды | 491 | 22% |
| Инвалиды и участники ВОВ | 112 | 5% |

**По виду обращений:**

|  |  |
| --- | --- |
| Жалоба | 28 |
| Заявление | 2228 |
| Предложение | - |

**По результату рассмотрения:**

|  |  |
| --- | --- |
| решено положительно | 1576 |
| даны разъяснения в соответствии с законодательством | 292 |
| направлено по компетенции в другие ведомства | 77 |
| взято на контроль | 108 |
| отказано в удовлетворении просьбы | 203 |

**Рейтинг обращений:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование районов Ульяновской области | Численность населения | Количество письменных обращений | | |
| 1 квартал  2012 |  | на 10 тыс.  населения |
| Павловский | 15100 | 15 | 10000 | 9,9 |
| г.Димитровград и Мелекесский | 158800 | 173 | 10000 | 10,9 |
| г. Барыш и Барышский | 43900 | 50 | 10000 | 11,4 |
| Вешкаймский | 19700 | 23 | 10000 | 11,7 |
| г. Новоульяновск | 20300 | 24 | 10000 | 11,8 |
| Цильнинский | 27500 | 35 | 10000 | 12,7 |
| Тереньгульский | 18700 | 26 | 10000 | 13,9 |
| Николаевский | 27100 | 39 | 10000 | 14,4 |
| Радищевский | 14200 | 23 | 10000 | 16,2 |
| Майнский | 25800 | 43 | 10000 | 16,7 |
| Инзенский | 33500 | 56 | 10000 | 16,7 |
| г.Ульяновск | 636700 | 1129 | 10000 | 17,7 |
| Новоспасский | 22400 | 40 | 10000 | 17,9 |
| Сенгилеевский | 23300 | 42 | 10000 | 18,0 |
| Чердаклинский | 41400 | 77 | 10000 | 18,6 |
| Новомалыклинский | 15300 | 31 | 10000 | 20,3 |
| Старомайнский | 18100 | 40 | 10000 | 22,1 |
| Старокулаткинский | 14700 | 34 | 10000 | 23,1 |
| Ульяновский | 36600 | 95 | 10000 | 26,0 |
| Кузоватовский | 22300 | 59 | 10000 | 26,5 |
| Сурский | 19300 | 67 | 10000 | 34,7 |
| Карсунский | 25100 | 87 | 10000 | 34,7 |
| Базарносызганский | 10100 | 48 | 10000 | 47,5 |
| **Всего** | **1289900** | 2256 |  |  |

**Прием граждан по личным вопросам**

За I квартал 2012 года руководством и специалистами Министерства труда и социального развития Ульяновской области принято 1254 человека.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п.п | Структурное подразделение | I кв.  2011 | I кв.  2012 |
| 1 | Рассмотрено во время личного приема Министром труда и социального развития Ульяновской области, заместителями Министра и Директором департамента социальной поддержки населения | 7 | 17 |
| **Департамент по семейной и демографической политике и здоровому образу жизни** | | | |
| 2 | Отдел по семейной и демографической политике | 23 | 54 |
| **Департамент финансов.** | | | |
| 3 | Отдел методологии и организации социальных выплат и жилищных субсидий | 122 | 68 |
| **Департамент социальной поддержки населения и отдел правого обеспечения** | | | |
| 4 | Отдел социальной поддержки ветеранов и инвалидов | 302 | 70 |
| 5 | Отдел организации и развития социального обслуживания | - | 3 |
| 6 | Отдел реализации социальных гарантий | 116 | 328 |
| 7 | Служба по обеспечению техническими средствами реабилитации | 153 | 482 |
| 8 | Служба по обеспечению санаторно-курортным лечением | 180 | 210 |
| 9 | Отдел правового обеспечения | 16 | 22 |
|  | **ИТОГО:** | 919 | 1254 |

**Фактов коррупции со стороны государственных служащих, руководителей и работников  государственных учреждений в обращениях граждан в течение I квартала 2012 года не выявлено.**

**По результатам рассмотрения обращений граждан на личном приёме:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Результат рассмотрения | I квартал  2012 года |
| 1. | Решено положительно | 415 чел. |
| 2. | Даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством | 839 чел. |
| 3. | Отказано из-за необоснованности обращения | - |
|  | **ИТОГО:** | **1254 человека** |

**Проведение справочно-информационных линий**

Сотрудниками Министерства еженедельно по средам проводятся оперативные справочно-информационные линии и «горячие линии»:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество** | **I кв.**  **2011г.** | **I кв.**  **2012г.** |
| **СИЛ и ГЛ** | 11 | 21 |
| **звонков** | 196 | 401 |