**Анализ**

**работы со служебной корреспонденцией**

В течение 2011 года документооборот в Министерстве составил 35843 ед., что на 5402 ед. (18%) больше 2010 года (30441).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2008 год | 2009 год | 2010 год | 2011 год | Отклонения (+;-) |
| служебная корреспонденция | 5530 | 5619 | 7052 | 8924 | +1872 |
| письменные заявления, обращения граждан | 3100 | 2729 | 5594 | 7143 | +1549 |
| исходящие документы | 10509 | 10927 | 13046 | 16280 | +3234 |
| локальные нормативные акты Министерства по основной деятельности | 737 | 923 | 3332 | 1330 | -2002 |
| внутренняя переписка | 454 | 534 | 515 | 1252 | +737 |
| телефонограммы, факсограммы | 683 | 852 | 902 | 914 | +12 |
| **ИТОГО** | 21013 | 21584 | 30441 | 35843 | +5402 |

Всего поступило 8924 ед. служебной корреспонденции. По источнику поступления служебная корреспонденция распределилась следующим образом:

- поручения Губернатора и Правительства Ульяновской области – 1821;

- служебная корреспонденция из Правительства Ульяновской области, МО, ИОГВ Ульяновской области (в т.ч. - по СЭД) – 4042;

- нормативно-правовые акты Правительства и Губернатора Ульяновской области – 2658;

- из учреждений ДСЗН и государственных учреждений социального обслуживания – 403.

**Анализ работы с обращениями граждан за 2011 год.**

В течение 2011 года в Министерстве рассмотрено 7143 обращения граждан, что на 1549 больше, чем в 2010 году (5594).

По источнику поступления обращения распределились:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование источника | 2008г. | 2009г. | 2010г. | 2011г. | Отклоне-ния(+;-) |
| 1 | Администрация Президента РФ | - | 21 | 698 | 557 | -141 |
| 2 | Администрация Президента РФ (Управление по работе с обращениями граждан и организаций) |  |  |  | 2 | - |
| 3 | Аппарат ГФИ по Ульяновской области |  |  |  | 2 | - |
| 4 | Аппарат Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации |  |  |  | 2 | - |
| 5 | Аппарат общественной палаты РФ |  |  |  | 5 | - |
| 6 | Аппарат полномочного представителя Президента РФ в ПФО |  |  |  | 15 | - |
| 7 | Аппарат Правительства РФ |  |  |  | 19 | - |
| 8 | Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации |  |  |  | 3 | - |
| 9 | Верховный суд Российской Федерации |  |  |  | 1 | - |
| 10 | Генеральная Прокуратура РФ |  |  |  | 1 | - |
| 11 | Главный федеральный инспектор по Ульяновской области |  |  |  | 2 | - |
| 12 | Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации | 7 | 19 | 78 | 43 | -35 |
| 13 | Законодательное Собрание Ульяновской обл. | 159 | 109 | 138 | 28 | -110 |
| 14 | Министерство здравоохранения и социального развития РФ | 7 | 4 | 19 | 23 | +4 |
| 15 | Министерство здравоохранения Ульяновской об | 32 | 19 | 26 | 7 | -19 |
| 16 | Министерство образования Ульяновской обл. |  |  |  | 1 |  |
| 17 | Минобороны России |  |  |  | 2 |  |
| 18 | Минрегион России |  |  |  | 2 |  |
| 19 | Минфин России |  |  |  | 1 |  |
| 20 | Минюст России |  |  |  | 2 |  |
| 21 | МЧС России |  |  |  | 1 |  |
| 22 | Мэрия |  |  |  | 1 |  |
| 23 | Общественная палата Российской Федерации |  |  |  | 1 |  |
| 24 | Отдел по работе с обращениями граждан Аппарата Правительства РФ |  |  |  | 2 |  |
| 25 | Пенсионный фонд Российской Федерации |  |  |  | 10 |  |
| 26 | Правительство Российской Федерации |  |  |  | 119 |  |
| 27 | Правительство Ульяновской области |  |  |  | 10 |  |
| 28 | Приемная Президента РФ в Ульяновской обл. |  |  |  | 9 |  |
| 29 | Приёмная Президента РФ по приёму граждан |  |  |  | 7 |  |
| 30 | Прокуратура Ульяновской области | 21 | 21 | 46 | 22 | -24 |
| 31 | Региональная общественная приёмная В.В. Путина | - | 44 | 269 | 14 | -255 |
| 32 | Ульяновская Городская Дума | 6 | 15 | 38 | 17 | -21 |
| 33 | Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации |  |  |  | 1 |  |
| 34 | Уполномоченный по правам человека в Ульяновской области |  |  |  | 8 |  |
| 35 | Граждане Ульяновской области | 1006 | 847 | 2482 | 4784 | +2302 |
| 36 | Губернатор Ульяновской области | 1671 | 1328 | 1485 | 1419 | -66 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пенсионеры | 2927 обращений | 41% |
| Рабочие, служащие и члены их семей | 999 | 13% |
| Многодетные семьи | 928 | 12% |
| Инвалиды | 1218 | 19% |
| Инвалиды и участники ВОВ | 1071 | 15% |

**По виду обращений:**

|  |  |
| --- | --- |
| Жалоба | 94 |
| Заявление | 7017 |
| Предложение | 32 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Характер обращений** |  | **Всего** |
| Вопросы жилья | 14,5% | 1035 |
| Вопросы труда и зарплаты | 2% | 142 |
| Вопросы награждения и присвоения почетных званий. | 1% | 77 |
| Обеспечение лекарствами, средствами реабилитации и мед.назначения | 13% | 990 |
| Санаторное лечение, обеспечение путевками, направление на лечение | 4% | 284 |
| Установление и восстановление группы инвалидности | 0,2% | 14 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг, тарифы за электроэнергию | 14% | 994 |
| Работа с обращениями граждан на местах | 1,5% | 106 |
| Благодарности, пожелания, поздравления | 0,5% | 35 |
| Запрос на нормативный акт | 0,1% | 7 |
| Запрос о ходе рассмотрения обращения | 1% | 71 |
| Несогласие с результатом рассмотрения | 1% | 69 |
| Просьбы о личном приеме | 1,5% | 82 |
| Разное | 2% | 99 |
| Социальное обеспечение, в т.ч. - | **44%** | **3138** |
| - вопросы выплаты детских пособий | 1,5% | 105 |
| - вопросы монетизации льгот | 1,5% | 107 |
| - вопросы создания безбарьерной среды | 1% | 68 |
| - выплата компенсаций по уходу за инвалидами | 1% | 72 |
| - другие вопросы социального обеспечения | 10% | 617 |
| - закрепление за инвалидом работника социальной помощи | 0,5% | 21 |
| - назначение и выплата компенсаций и субсидий за ЖКУ | 6% | 426 |
| - назначение и выплата материнского капитала | 2% | 144 |
| - назначение и пересмотр размеров пенсий | 1% | 69 |
| - о материальной помощи | 11% | 880 |
| - о признании права на льготы | 2% | 146 |
| - приобретение и эксплуатация спецтранспорта | 3% | 213 |
| - проблемы семьи, выплата пособий и компенсаций | 1,5% | 102 |
| - просьбы об устройстве в дома для инвалидов | 0,9% | 69 |
| - совершенствование и исполнение пенсионного законодательства | 0,01% | 2 |
| - оформление электронных карт | 1,5% | 97 |
| **Итого** | **100%** | **7143** |

**По результату рассмотрения:**

|  |  |
| --- | --- |
| решено положительно | 3795 |
| даны разъяснения в соответствии с законодательством | 1801 |
| направлено по компетенции в другие ведомства | 142 |
| взято на контроль | 1011 |
| отказано в удовлетворении просьбы | 394 |

**Рейтинг обращений:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование районов Ульяновской области | Численность населения | Количество письменных обращений | | | Рейтинг |
| 2011 г. |  | на 10 тыс.  населения |
| Новоульяновск | 20300 | 60 | 10000 | 29,6 | 1 |
| г.Димитровград и Мелекесский | 158800 | 473 | 10000 | 29,8 | 2 |
| Павловский | 15100 | 47 | 10000 | 31,1 | 3 |
| Старомайнский | 18100 | 60 | 10000 | 33,1 | 4 |
| Цильнинский | 27500 | 100 | 10000 | 36,4 | 5 |
| Сенгилеевский | 23300 | 86 | 10000 | 36,9 | 6 |
| г. Барыш и Барышский | 43900 | 173 | 10000 | 39,4 | 7 |
| Николаевский | 27100 | 109 | 10000 | 40,2 | 8 |
| Чердаклинский | 41400 | 174 | 10000 | 42,0 | 9 |
| Новоспасский | 22400 | 102 | 10000 | 45,5 | 10 |
| Тереньгульский | 18700 | 91 | 10000 | 48,7 | 11 |
| Старокулаткинский | 14700 | 72 | 10000 | 49,0 | 12 |
| Майнский | 25800 | 129 | 10000 | 50,0 | 13 |
| Инзенский | 33500 | 197 | 10000 | 58,8 | 14 |
| Ленинский, Засвияжский, Заволжский, Железнодорожный | 636700 | 3973 | 10000 | 62,4 | 15 |
| Радищевский | 14200 | 94 | 10000 | 66,2 | 16 |
| Ульяновский | 36600 | 250 | 10000 | 68,3 | 17 |
| Новомалыклинский | 15300 | 113 | 10000 | 73,9 | 18 |
| Кузоватовский | 22300 | 167 | 10000 | 74,9 | 19 |
| Вешкаймский | 19700 | 157 | 10000 | 79,7 | 20 |
| Карсунский | 25100 | 225 | 10000 | 89,6 | 21 |
| Сурский | 19300 | 189 | 10000 | 97,9 | 22 |
| Базарносызганский | 10100 | 102 | 10000 | 101,0 | 23 |
| **Всего** | **1289900** | 7143 |  |  |  |

**Прием граждан по личным вопросам**

За 2011 год руководством и специалистами Министерства труда и социального развития Ульяновской области принято 11061 человек.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п | Структурное подразделение | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | Отклонения |
| 1 | Рассмотрено во время личного приема Министром труда и социального развития Ульяновской области и Директором департамента социальной поддержки населения | 69 | 114 | 112 | 82 | -30 |
| Департамент по семейной и демографической политике и здоровому образу жизни | | | | | | |
| 2 | Отдел по семейной и демографической политике | 632 | 226 | 212 | 51 | -161 |
| Департамент финансов. | | | | | | |
| 3 | Отдел методологии и организации социальных выплат и жилищных субсидий | 260 | 257 | 416 | 501 | +85 |
| Департамент социальной поддержки населения. | | | | | | |
| 4 | Отдел социальной поддержки ветеранов и инвалидов | 2420 | 1412 | 904 | 1115 | +211 |
| 5 | Отдел организации и развития социального обслуживания | 175 | 27 | 19 | 8 | -11 |
| 6 | Отдел реализации социальных гарантий | - | - | 1178 | 1419 | +241 |
| 7 | Служба по обеспечению техническими средствами реабилитации | - | - | 2966 | 5929 | +2963 |
| 8 | Служба по обеспечению санаторно-курортным лечением | - | - | 1867 | 1859 | -8 |
| 9 | Отдел правового обеспечения | - | - | 14 | 97 | +83 |
|  | ИТОГО: | 3556 | 2036 | 7688 | 11061 | +3373 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Результат рассмотрения | 2011 год |
| 1. | Решено положительно | 3507 чел. |
| 2. | Даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством | 7553 чел. |
| 3. | Отказано из-за необоснованности обращения | 1 чел. |
|  | **ИТОГО:** | **11061 человек** |

**Проведение справочно-информационных линий**

В соответствие с утверждённым графиком, еженедельно по средам проводятся оперативные справочно-информационные линии

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество** | **2007** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **Отклонение** |
| **СИЛ** | 52 | 53 | 55 | 51 | 51 | - |
| **звонков** | 818 | 843 | 1056 | 1234 | 1301 | +67 |

В течение второго полугодия были проведены 2 прямые линии по вопросам коррупции в сфере труда и социальной защиты населения Ульяновской области. Звонков на данные прямые линии не поступало.

**В обращениях граждан в течение 2011 года фактов коррупции со стороны государственных служащих, руководителей и работников  государственных учреждений не выявлено.**