**Обзор**

**обращений граждан и организаций,**

**поступивших в адрес Губернатора и Правительства**

**Ульяновской области в августе 2018 года**

В августе 2018 года в адрес Губернатора и Правительства Ульяновской области поступило 1416 обращений от граждан и организаций, в которых поставлено 1688 вопросов. Их количество увеличилось на 25 % по сравнению с предыдущим месяцем текущего года (1060 обращений, 1154 вопроса) и на 5 % – с аналогичным периодом прошлого года (1345 обращений, 1436 вопросов).

Рост общего количества обращений от населения относительно июля 2018 года обусловлен увеличением: в 2 раза количества обращений в устной форме, поступивших с личных, в том числе выездных, приёмов граждан Губернатором Ульяновской области, а также на информационно-справочную телефонную линию Правительства Ульяновской области (381 против 199), в 1,7 раза обращений в письменной форме (617 против 362).

Одновременно в обзорном периоде было зафиксировано уменьшение на 16 % количества обращений в форме электронного документа, направленных по информационно-телекоммуникационным системам общего пользования (418 против 499), что является нехарактерным для отчётных периодов последних 3-х лет, в ходе которых преобладала устойчивая тенденция поступательного увеличения обращений в форме электронного документа.

Средний показатель активности обращений по Ульяновской области в расчёте на 10 тысяч населения (СПАКО) составил 11,3, что на 5 % больше аналогичного периода прошлого года (10,7).

Следует отметить сокращение в 1,2 раза количества обращений, поступивших за анализируемый период из Администрации Президента Российской Федерации и перенаправленных для рассмотрения по компетенции в Правительство Ульяновской области, относительно предыдущего аналогичного периода 2017 года (186 против 228).

При этом доля таких обращений составила 13 % от общего объёма корреспонденции в Правительство Ульяновской области, что на 4 % меньше, чем вавгусте 2017 года.

Одновременно позитивным фактором является сокращение на 19 % количества коллективных обращений, направленных в Правительство Ульяновской области в отчётном периоде, относительно августа прошлого года (78 против 96).

Мониторинг обращений, поступивших в Правительство Ульяновской области, в разрезе муниципальных образований Ульяновской области продемонстрировал, что наибольшее количество вопросов (1069, 63,3 % от общего объёма вопросов) традиционно было направлено жителями города Ульяновска.

В тройкулидеров по количеству направленных обращений вошли также муниципальные образования: «город Димитровград» (70 вопросов, 4,0 %), «Чердаклинский район» (42 вопроса, 2,5 %).

Что касается содержания поставленных в обращениях вопросов, то первую строчку тематического рейтинга заняли вопросы кластера «Хозяйственная деятельность», увеличив свой «потенциал» почти на 6 % в сравнении с количественным показателем за аналогичный период прошлого года (588 вопросов, 35 % от общего объёма вопросов).

В данном разделе преобладали темы комплексного благоустройства городов и посёлков (города Ульяновск,Димитровград, Майнский район); благоустройства и ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров (районы города Ульяновска, за исключением Железнодорожного, город Димитровград); эксплуатации и сохранности автомобильных дорог (город Ульяновск, Тереньгульский,Майнский, Мелекесский, Сурский районы).

На второй позиции рейтинга значились вопросы раздела «Жилище» (20,0 % от общего объёма почты; 332 вопроса), в котором традиционно превалировали вопросы содержания общего имущества многоквартирных домов, оплаты жилищно-коммунальных услуги другие.

На третьей позиции тематического рейтинга были обозначены вопросы раздела «Социальное обеспечение. Социальное страхование», незначительно увеличив своё количество, на 1 %, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (214 против 217). В рамках данного раздела авторы чаще всего интересовались порядком оказания адресной социальной помощи, предоставления дополнительных льгот, в частности граждане просили расширить возможности для реализации средств регионального капитала «Семья».

Четвертыми по приоритетности жители Ульяновской области определили вопросы, касающиеся сферы здравоохранения (9,8 %, 166 вопросов): лекарственное обеспечение (Засвияжский район города Ульяновска, город Димитровград, Ульяновский район); работы медицинских учреждений и их сотрудников (города Димитровград, Ульяновск, Ульяновский, Чердаклинский районы).

В анализируемом периоде Губернатором Ульяновской области были проведены 9 выездных личных приёмов граждан и «прямая» телефонная линия с населением на ГТРК «Волга».

Все поступившие обращения зарегистрированы в установленном порядке, направлены на рассмотрение должностным лицам в соответствии с компетенцией с конкретными поручениями по решению обозначенных гражданами вопросов.По вопросам, требующим оперативного вмешательства, установлены сокращённые сроки по выполнению поручений.