**Обзор**

**обращений граждан и организаций,**

**поступивших в адрес Губернатора и Правительства**

**Ульяновской области в марте 2018 года**

В марте 2018 года в адрес Губернатора и Правительства Ульяновской области поступило 1471 обращение от граждан и организаций, в которых поставлено 1640 вопросов. Их количество в 1,2 раза увеличилось по сравнению с предыдущим месяцем текущего года (1178 обращений, 1258 вопросов) и в 1,3 раза – с аналогичным периодом прошлого года (1174 обращения, 1266 вопросов).

Небольшой рост общего количества обращений от населения относительно марта 2017 года обусловлен увеличением более чем в 2 раза количества обращений в форме электронного документа, поступающих через сервис «Личный кабинет» на официальном сайте Губернатора и Правительства Ульяновской области (844 против 406), при уменьшении в 1,3 раза количества письменных обращений, поступающих «традиционной почтой» (464 против 587).

Вероятно, такое распределение источников поступления обращений является закономерным в эпоху «цифрового поколения», представители которого отдают предпочтение общению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В современных условиях информационная сфера всё в большей степени становится системообразующим фактором жизни общества и государственного управления. Более того, в деятельности государственного аппарата объективно усиливается роль виртуального сегмента, в который активно включаются всё больше и больше людей, различных органов и институтов, желающих принимать участие в управлении своей территорией, регионом, страной.

Средний показатель активности обращений по Ульяновской области в расчёте на 10 тысяч населения (СПАКО) составил 13, это в 1,3 раза больше СПАКО за аналогичный период 2017 года (10) и предыдущий период 2018 года (10).

В качестве положительной тенденции следует отметить сокращение в 1,6 раз количества жалоб, адресованных Губернатору и в Правительство Ульяновской области в обзорном периоде, относительно аналогичного периода прошлого года.

Доля обращений, поступивших за анализируемый период из Администрации Президента Российской Федерации и перенаправленных для рассмотрения по компетенции в Правительство Ульяновской области, составила 21 % от общего объёма корреспонденции в Правительство Ульяновской области, что на 4 % меньше, чем за предыдущий месяц 2018 года.

Позитивным фактором является сокращение в 1,7 раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого года количества коллективных обращений, адресованных жителями Ульяновской области главе государства (6 против 10).

Обращает на себя внимание факт отсутствия в текущем периоде обращений от жителей региона, повторно направленных в Администрацию Президента Российской Федерации, что может свидетельствовать о принятии исчерпывающих мер на местах по рассмотрению вопросов из вышестоящего органа власти.

Анализ обращений, направленных в Правительство Ульяновской области, в разрезе муниципальных образований Ульяновской области показал, что наибольшее количество вопросов (857) было направлено жителями города Ульяновска. В тройку лидеров по количеству направленных обращений вошли следующие муниципальные образования: «город Димитровград» (115), «Ульяновский район» (52), «Барышский район» (41).

Наименьшее количество вопросов за исследуемый период было получено от жителей Базарносызганского (1) и Старокулаткинского (3) районов.

Тематический рейтинг вопросов, поставленных в обращениях жителей Ульяновской области, выглядит следующим образом.

На первой позиции рейтинга традиционно значатся вопросы раздела «Жилище» (31 % от общего объёма почты; 508 вопросов), в котором традиционно преобладают вопросы оплаты жилищно-коммунальных услуг, взносов в фонд капитального ремонта, при этом их количество уменьшилось в 2,4 раза относительно февраля 2018 года: 31 против 74; сезонные темы содержания общего имущества многоквартирных домов и другие.

Вторую строчку рейтинга занимают вопросы тематического блока «Хозяйственная деятельность», потеряв почти 2 % от показателя активности обращений в марте 2017 года и составив 18 % от общего объёма почты в текущем периоде. В данном разделе превалируют проблемы комплексного благоустройства городов и посёлков (районы города Ульяновска, за исключением Железнодорожного, город Димитровград); государственного контроля и надзора в области долевого строительства (Ленинский, Засвияжский районы города Ульяновска), эксплуатации и сохранности автомобильных дорог (Ленинский район города Ульяновска, Инзенский район.

На третьей позиции рейтинга обозначились темы раздела «Социальное обеспечение. Социальное страхование», увеличив своё количество на 15 % по сравнению с февралём текущего года (215 против 182). В рамках данного раздела граждане чаще всего интересовались вопросами предоставления дополнительных льгот, установленных нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, их количество увеличилось в 1,5 раза относительно предыдущего периода текущего года; оказания мер социальной поддержки, количество которых уменьшилось в 1,4 раза относительно того же периода текущего года; обеспечения бесплатным питанием детей до 1,5 лет.

Четвертыми по приоритетности жители Ульяновской области определили вопросы, касающиеся сферы здравоохранения: лекарственное обеспечение (Заволжский район города Ульяновска, город Димитровград); лечение и оказание медицинской помощи (Заволжский и Ленинский районы города Ульяновска); работа медицинских учреждений и их сотрудников (Заволжский и Засвияжский районы города Ульяновска).

Пятую позицию рейтинга занимают вопросы тематического раздела «Образование. Наука. Культура», незначительно увеличив свой удельный вес на 4 % по сравнению с предыдущим периодом текущего года. В данном разделе преобладают вопросы государственного контроля и надзора в сфере сохранения культурного наследия, их количество уменьшилось в 1,3 раза относительно февраля 2018 года; поступления в образовательные организации, количество которых уменьшилось в 1,2 раза в сравнении с тем же периодом.

Анализ обращений, направленных в Правительство Ульяновской области в обзорном периоде, на предмет результативности их рассмотрения уполномоченными на то лицами показал следующее.

46,7 % обращений от общего объёма в настоящее время находятся в работе, 42 % – направлено в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» по компетенции в территориальные органы федеральных органов государственной власти, исполнительные органы государственной власти Ульяновской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области для рассмотрения. 11,3 % обращений, направленных в Правительство Ульяновской области в обзорном периоде, «поддержаны» в полном объёме.

Так, в связи с массовыми обращениями граждан в Правительство Ульяновской области, в целях снижения стоимости арендной платы за земельные участки под гаражами, было принято постановление Правительства Ульяновской области от 05.03.2018 № 104-П «О внесении изменения в постановление Правительства Ульяновской области от 25.12.2007 № 510», касающееся введения поправочного коэффициента в размере 0,1 к ставке земельного налога при расчете арендной платы за земельные участки, предназначенные для размещения индивидуальных и кооперативных погребов и гаражей, для хранения автотранспортных средств для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. В результате размер арендной платы за земельные участки под гаражами был приведен к уровню прошлого года.

Кроме того, в обзорном периоде:

положительно решены вопросы по экстренной госпитализации онкологических больных в ГУЗ «Областной клинический онкологический диспансер» (город Димитровград, город Ульяновск);

удовлетворена просьба жителей рабочего посёлка Майна Майнского района о нормализации водоснабжения – ресурсоснабжающей организацией проведены ремонтные работы по устранению порывов;

льготные категории граждан Ульяновской области обеспечены лекарственными препаратами («Цертолизумаб» и др.) по бесплатным рецептам (город Ульяновск);

по просьбе жителей села Старый Белый Яр Чердаклинского района приняты меры по спилу аварийных деревьев.

Также в марте текущего года Губернатором Ульяновской области был проведён личный приём граждан в приёмной Губернатора и Правительства Ульяновской области, в ходе которого, в том числе были рассмотрены вопросы модернизации и материально-технического оснащения младшего дошкольного образовательного учреждения в рабочем посёлке Мулловка Мелекесского района, благоустройства детской площадки в «Народном парке» посёлка Колхозный Чердаклинского района, улучшения жилищных условий вдовы участника Великой отечественной войны, проживающей в селе Белое Озеро Майнского района, выделения направления в младшее дошкольное образовательное учреждение города Ульяновска.

50% заявленных гражданами вопросов были положительно решены непосредственно в ходе личного приёма, оставшиеся – поставлены на личный контроль Губернатора Ульяновской области.