**Обзор**

**обращений граждан и организаций,**

**поступивших в адрес Губернатора и Правительства**

**Ульяновской области вноябре 2018 года**

В ноябре текущего года в адрес Губернатора и Правительства Ульяновской области поступило 955обращений от граждан и организаций, в которых поставлено 1095 вопросов.

Количество обращений уменьшилосьна 14% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (955 против 1112) и на 3% – позапрошлого года (955 против 985).

Уменьшение общего количества обращений в текущем периодебыло обусловленосокращением числа письменных обращений в 1,6 раза относительно аналогичного периода позапрошлого года (367 против 583) и в 1,5 раза – прошлого года (367 против 552).

Что касается обращений в устной форме и в форме электронного документа, то их количественные показатели свидетельствовали в пользу противоположной тенденции.

Так, число обращений в форме электронного документа увеличилось на 36% в сравнении с аналогичным периодом позапрошлого года (439 против 283) и на 5% – прошлого года (439 против 283). Количество устных обращений выросло на 20% относительно ноября 2016 года (149 против 119) и на 1% – 2017 года (149 против 146).

Средний показатель активности обращений по Ульяновской области в расчёте на 10 тысяч населениясоставил 7,6, это в 1,2 раза меньше аналогичного показателя прошлого года (7,6 против 8,9) и практически соответствует аналогичному показателю позапрошлого года (7,6 против 7,9).

Следует отметить сокращение на 2% количества обращений, поступивших за анализируемый период из Администрации Президента Российской Федерации и перенаправленных для рассмотрения по компетенции в Правительство Ульяновской области, относительно аналогичного периода 2017 года (203 против 208).

При этом доля таких обращений составила 21,0% от общего объёма корреспонденции в Правительство Ульяновской области, что на 8,0% меньше, чем вноябре 2017 года и на 5% больше, чем в ноябре 2016 года.

В качестве положительной тенденции необходимо отметить уменьшение в 1,6 раза относительно ноября 2016 года числа обращений, повторно направленных жителями Ульяновской области в Правительство Ульяновской области (138 против 216).

Одновременно позитивным фактором является сокращение на 8,0% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года числа коллективных обращений, адресованных Губернатору Ульяновской области в отчётном отрезке времени (45 против 49).

Анализ динамики видов обращений также выявил сокращение:

в 2,7 раза количества жалоб от жителей Ульяновской области относительно аналогичного периода позапрошлого года (9 против 24);

на 13,0% числа заявлений относительно аналогичного периода прошлого года (849 против 889) и на 4,0% – позапрошлого года (849 против 889).

Мониторинг обращений, поступивших в Правительство Ульяновской области, в разрезе муниципальных образований Ульяновской области продемонстрировал, что наибольшее количество вопросов (556, 51,0% от общего объёма вопросов) традиционно было направлено жителями города Ульяновска.

В тройку лидеров по количеству направленных обращений вошли также муниципальные образования: «город Димитровград» (60 вопроса, 5,5%), «Ульяновский район» (28 вопрос, 2,6%).

Анализ содержания заявленных в обращениях вопросоввыявил следующие тематические приоритеты.

В ноябре текущего года первую строчкурейтинга занималивопросы кластера «Жилище» (24,3%, 266 вопросов), где преобладали темы содержания общего имущества многоквартирных домов (3,8%, 42 вопроса: города Ульяновск, Димитровград, Вешкаймский район); оплаты ЖКУ (1,9%, 21 вопрос: все районы города Ульяновска, кроме Ленинского;Инзенский район).

На второй позиции рейтинга значились вопросы раздела «Хозяйственная деятельность»(22,0%; 238 вопросов). В данном блоке превалировали проблемы комплексного благоустройства (1,9%, 21 вопрос: города Ульяновск, Новоульяновск, Карсунский, Новоспасский,Цильнинский районы); уличного освещения (1,6%, 18 вопросов: города Ульяновск, Димитровград, Чердаклинский район); эксплуатации и сохранности автомобильных дорог (1,6%, 17 вопросов: города Ульяновск, Димитровград, Кузоватовский, Новоспасский, Сурский районы).

Третье место в рейтинге отводилось теме здравоохранения (11,6%, 127 вопросовлекарственного обеспечения (3,7%, 40 вопросов, причёмих количество сократилось в 1,2 раза относительно аналогичного периода прошлого года); лечения и оказания медицинской помощи (2,7%, 30 вопросов: город Ульяновск, Барышский, Карсунский, Майнский, Мелекесский, Николаевский районы).

В обзорном периоде Губернатором Ульяновской области проведена «прямая линия» с жителями Ульяновской области на ГТРК «Волга», в ходе которой от нихполучено 28 звонков.

Анализ содержания поставленных заявителями вопросов показал, что чаще других граждане задавали вопросы, касающиеся льготного лекарственного обеспечения и городского благоустройства. При этом их также волновали вопросы охраны объектов животного мира и экологии.

Все поступившие в ходе «прямого эфира» обращения зарегистрированы в установленном порядке, направлены на рассмотрение должностным лицам в соответствии с компетенцией. По вопросам, требующим оперативного вмешательства, установлены сокращённые сроки по выполнению поручений.