**Обзор**

**обращений граждан и организаций,**

**поступивших в адрес Губернатора и Правительства**

**Ульяновской области в феврале 2019 года**

В марте 2018 года в адрес Губернатора и Правительства Ульяновской области поступило 1149 обращений от граждан и организаций, в которых поставлено 1157 вопросов.Их количество увеличилосьна 4,0%по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (1100 обращений).

Рост общего количества обращений от населения относительно февраля 2018 годаявился закономерным итогомувеличения на 11,5% количества обращений в форме электронного документа, направленных через сервис «Личный кабинет» и виртуальную приёмную на официальном сайте Губернатора и Правительства Ульяновской области (617 против 546), на фоне одновременного уменьшения на 9,0% числа устных обращений, поступающих в ходе личных приёмов должностных лиц администрации Губернатора Ульяновской области и Правительства Ульяновской области, а такжена постоянно действующую информационно-справочную телефонную линию Губернатора и Правительства Ульяновской области (122 против 134),на 2,0% – письменных обращений, направленных «традиционной почтой» (410 против 420).

Доля «оцифрованных обращений» в текущем периоде составляет более 54,0% от общего объёма корреспонденции от граждан.

Очевидно, что сегодня тренд на цифровой прогресс является определяющим фактором почти во всех сферах жизнедеятельности человека и государственное управление не является исключением.

Средний показатель активности обращенийпо Ульяновской областив расчёте на 10 тысяч населениясоставил 9,2, это на 4,0% меньше аналогичного показателя за февраль прошлого года.

В качестве положительной тенденции в обзорном периоде следует отметить сокращениев 1,4 раза относительно февраля прошлого года объёма:

коллективных обращений, направленных гражданами в Правительство Ульяновской области (21 против 30):

обращений, адресованных жителями Ульяновской области главе государства (220 против 299).

При этом важно отметить, что доля обращений, направленных Президенту Российской Федерации, от общего объёма почты, поступившей от граждан, также уменьшилась с 27,0% в феврале 2018 года до 19,0% в феврале текущего года.

Кроме того, позитивным фактором являетсярост в 1,5 раза количества предложений, разработанных и направленных жителями региона Губернатору Ульяновской области, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Так, предложения, поступившие от граждан и организаций в феврале текущего года, все без исключения были нацелены на улучшение качества жизни жителей региона и касались, в том числе вопросов развития туризма(новые туристические маршруты по национальному парку «Сенгилеевский горы»), спорта высоких достижений (подготовка спортсменов до олимпийского уровня), образования (проекты «Безопасный детский сад» и «Безопасная школа»), а также коммунально-бытового хозяйства (реализация «Мусорной реформы»).

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

 На первой позиции рейтинга традиционно значатся вопросы раздела «Жилище»(31,0% от общего объёма почты), в котором преобладают вопросы оплаты жилищно-коммунальных услуг, раздельного сбора ТБО, сезонные темы содержания общего имущества многоквартирных домов и другие.

Вторую строчку рейтинга занимают вопросы тематического блока «Хозяйственная деятельность» (22,0%).В данном разделе превалируют проблемы комплексного благоустройства городов и посёлков (города Ульяновск, Димитровград); эксплуатации и сохранности автомобильных дорог (город Ульяновск, Ульяновский район).

На третьей позиции рейтинга обозначились темыраздела «Социальное обеспечение. Социальное страхование» (13,0%) В рамках данного раздела граждане проявляют интерес к темам предоставления дополнительных льгот, установленных нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, оказания материальной помощи в связи с трудной жизненной ситуацией.

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

25,0% обращений от общего объёма находятсяв 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.По 33,0% – меры приняты в полном объёме и заявителям даны разъяснения в соответствии с законодательством.

Также в феврале 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 сохранения производственных отделов в аптечной сети города в целях обеспечения населения экстемпоральной продукцией,организации транспортной доступности для населения микрорайона «Юго-запад» Засвияжского района города Ульяновска, предоставления учреждений культуры на безвозмездной основе для проведения концертных мероприятий с участием детских и юношеских танцевальных коллективов и другие.

Более половины заявленных гражданами вопросов были решены положительнонепосредственно в ходе личного приёма, оставшиеся – поставленына личный контроль Губернатора Ульяновской области.