**Обзор**

**обращений граждан и организаций,**

**поступивших в адрес Губернатора и Правительства**

**Ульяновской области в III квартале 2019 года**

В III квартале 2019 года (далее также – обзорный период, отчётный период) в Правительстве Ульяновской области зарегистрировано в системе электронного документооборота Сompany Media (далее – СЭД) 3207 обращений граждан и организаций (далее – обращения) (поставлено 3589 вопросов), количество которых увеличилось на 3 процента по сравнению со II кварталом 2019 года (3099 обращений, 3424 вопроса), но уменьшилось на 11 процентов относительно III квартала 2017 года (3620 обращений, 3866 вопросов) и одновременно на 5 процентов по сравнению с III кварталом 2018 года (3365 обращений, 3870 вопросов).

Таким образом, общий количественный тренд свидетельствует о том, что число обращений, направленных жителями Ульяновской области в адрес Губернатора Ульяновской области и Правительства Ульяновской области, поступательно снижалось, начиная с III квартала 2017 года до II квартала 2019 года включительно (3620 против 3099, снижение в 1,2 раза), но к III кварталу 2019 года число обращений незначительно увеличилось за счёт выездной деятельности Мобильной приёмной Губернатора Ульяновской области (на 3 процента) по сравнению со II кварталом 2019 года (3207 против 3099).

Обращения аккумулировались в Правительстве Ульяновской области из следующих источников поступления:

«Личный кабинет» на официальном сайте Губернатора и Правительства Ульяновской области, а также система межведомственного взаимодействия (МЭДО) – 1725 обращений в электронной форме (54 процента от всей корреспонденции);

почта – 912 обращений в письменной форме (28 процентов);

личные, в том числе выездные, приёмы граждан, информационная справочная телефонная линия Правительства Ульяновской области – 570 обращений в устной форме (18 процентов).

Аудит количественных показателей обращений по формам их поступления выявил следующие тенденции:

количество письменных обращений сократилось в 2 раза относительно аналогичного периода 2017 года (912 против 1821) и в 1,5 раза по сравнению с тем же периодом 2018 года (912 против 1381);

число устных обращений не претерпело существенных изменений сравнительно III квартала 2017 года (570 против 568), но сократилось в 1,3 раза относительно III квартала 2018 года (570 против 741);

количество обращений в форме электронного документа увеличилось в 1,4 раза по сравнению с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов (1725 против 1231 и 1725 против 1243 соответственно).

Анализ ключевых показателей в работе с обращениями выявил следующие тенденции:

уменьшение числа коллективных обращений в 2,4 раза   
по сравнению с III кварталом 2017 года (87 против 210), в 1,8 раза по сравнению с III кварталом 2018 года (87 против 153), в 1,3 раза по сравнению со II кварталом 2019 года (87 против 110);

сокращение количества повторных обращений в 36 раз по сравнению с III кварталом 2017 года (16 против 573), более чем в 25 раз по сравнению с III кварталом 2018 года (16 против 404) и одновременно незначительное увеличение (на 6 процентов) по сравнению со II кварталом 2019 года (16 против 15).

Относительно видов обращений, направленных в Правительство Ульяновской области, следует отметить уменьшение в отчётном периоде в 2,3 раза количества жалоб по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (6 против 16), в 1,4 раза по сравнению с тем же периодом 2018 года и II кварталом 2019 года (7 против 10).

Количество предложений сохранилось практически на уровне II квартала 2019 года (12 против 11) и одновременно сократилось в 1,5 раза относительно III квартала 2017 года (12 против 18), и в 1,4 раза относительно III квартала 2018 года (12 против 17).

Средний по Ульяновской области показатель активности обращений в расчёте на 10 тысяч населения (далее – средний по области показатель) составил 26, это на 4 процента меньше, чем за аналогичный период 2018 года (27).

Анализ активности обращений в муниципальных образованиях Ульяновской области в обзорном периоде позволил выявить следующее.

В текущем периоде средний по области показатель значительно превышен в 8 муниципальных образованиях Ульяновской области, причём в 6 из них активность обращений была повышена в том числе за счёт выездной работы Мобильной приёмной Губернатора Ульяновской области.

В обзорном периоде Мобильная приёмная Губернатора Ульяновской области в составе 18 представителей Правительства Ульяновской области и исполнительных органов государственной власти Ульяновской области работала в 7 муниципальных образованиях Ульяновской области: «Вешкаймский район», «Карсунский район», «Сенгилеевский район», «Старокулаткинский район», «Сурский район», «Ульяновский район», «Цильнинский район». Общее количество составило 223 обращения. Вместе с тем показатель активности обращений в Цильнинском районе не превысил средний по области показатель, составив 25, хотя общее число обращений, полученных от жителей указанного муниципального образования, увеличилось почти в 2 раза по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (63 против 32) и в 1,6 раза по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (63 против 40).

Во всех остальных муниципальных образованиях Ульяновской области, объектах выездной деятельности Мобильной приёмной Губернатора Ульяновской области, показатель активности обращений превысил среднее по области значение в среднем в 1,5 раза.

В III квартале 2019 года в Правительство Ульяновской области из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций поступило 445 обращений, это в 1,5 раза меньше, чем в III квартале 2017 года (445 против 659), в 1,4 раза меньше, чем во II квартале 2019 года (445 против 637) и в 1,2 раза меньше, чем в III квартале 2018 года (445 против 538).

Средний по Ульяновской области показатель активности обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, в расчёте на 10 тысяч населения составил 3,6, это в 1,2 раза меньше среднего по области показателя за аналогичный период 2018 года (4,3) и в 1,5 раза меньше среднего по области показателя за аналогичный период 2017 года (5,3).

Доля обращений, поступивших за III квартал 2019 года из Администрации Президента Российской Федерации и перенаправленных для рассмотрения по компетенции в Правительство Ульяновской области, составила 14 процентов от общего объёма корреспонденции в Правительство Ульяновской области (3207 обращений), что на 4 процента меньше доли обращений за III квартал 2017 года (18 процентов от общего объёма) и на 2 процента меньше доли обращений за аналогичный период 2018 года (16 процентов от общего объёма).

Одновременно это значение на 7 процентов больше доли обращений, адресованных Президенту Российской Федерации в предыдущем периоде текущего года (21 процент от общего объёма), от общего объёма почты в Правительство Ульяновской области.

Мониторинг тематических предпочтений населения Ульяновской области, раскрытых в обращениях, направленных в отчётном периоде в Правительство Ульяновской области, позволил выстроить следующий рейтинг.

Первые шесть позиций в тематическом рейтинге в соответствии с приоритетностью занимают следующие темы: «Хозяйственная деятельность» (23 процента, 828 вопросов), «Жилище» (22 процента, 793 вопроса), «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» (10,6 процента, 379 вопросов), «Социальное обеспечение и социальное страхование» (10,5 процента, 378 вопросов), «Основы государственного управления» (9,6 процента, 343 вопроса), «Образование. Наука. Спорт» (9 процентов, 324 вопроса) и другие*.*

В III квартале 2019 года в тематическом разделе «Хозяйственная деятельность», лидере в рейтинге (несмотря на то, что общее количество вопросов сократилось почти в 1,5 раза относительно аналогичного периода 2018 года, 828 против 1162), жители Ульяновской области преимущественно обозначали следующие темы:

строительство и реконструкция дорог (2,5 процента, 91 вопрос). Проблемы в основном звучали в обращениях, поступивших от жителей Карсунского, Сурского, Ульяновского районов, городов Ульяновска и Димитровграда, общее число таких вопросов увеличилось в 1,2 раза относительно III квартала 2018 года;

комплексное благоустройство (2,3 процента, 84 вопроса, с которыми чаще других обращались жители городов Ульяновска и Димитровграда, а также Сенгилеевского района). Вместе с тем общее количество таких вопросов снизилось в 1,8 раза по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (150);

благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров (2 процента, 70 вопросов, которые преимущественно поступали от жителей города Ульяновска, Ульяновского и Старокулаткинского районов). Общее число вопросов данной тематики сократилось в 1,7 раза по сравнению с тем же периодом 2018 года (113);

газификация поселений (1,3 процента, 46 вопросов, направленных, как правило, жителями Вешкаймского, Старокулаткинского, Сурского районов), общее число вопросов относительно аналогичного периода 2018 года (49) снизилось на 6 процентов;

уличное освещение (1 процент, 36 вопросов, поступивших главным образом от жителей города Ульяновска, Вешкаймского и Майнского районов). Общее количество вопросов сократилось в 1,6 раза относительно аналогичного периода 2018 года (56);

эксплуатация и сохранность автодорог (1 процент, 35 вопросов, представлявших повышенный интерес для жителей города Ульяновска, Карсунского и Сурского районов). Общее количество вопросов данной тематики сократилось почти в 3 раза по сравнению с III кварталом 2018 года (100).

На 2-м месте в тематическом рейтинге в разделе «Жилище» преобладали следующие вопросы:

содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) (4,3 процента, 153 вопроса), с которыми в основном обращались жители городов Ульяновска и Димитровграда, а также Ульяновского района), общее число которых практически не изменилось по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (152);

улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учёте в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях (2 процента, 73 вопроса, которые больше всего волновали жителей городов Ульяновска и Димитровграда, а также Ульяновского и Новоспасского районов), общее количество вопросов возросло в 1,9 раза относительно аналогичного периода 2018 года (38);

капитальный ремонт общего имущества (1,5 процента, 53 вопроса, поступившие преимущественно от жителей городов Ульяновска и Димитровграда, а также Карсунского, Ульяновского районов), причём количество вопросов данной тематики увеличилось в 2,9 раза относительно того же периода 2018 года);

перебои в водоснабжении (1,2 процента, 43 вопроса, полученных главным образом от жителей Базарносызганского, Вешкаймского, Сенгилеевского и Тереньгульского районов), общее количество обращений снизилось в 2 раза по сравнению с тем же периодом 2018 года (88).

В тематическом кластере «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» наиболее актуальными, по мнению жителей Ульяновской области, являлись следующие вопросы:

лекарственное обеспечение (3,3 процента, 120 вопросов). Обращения поступали преимущественно от жителей городов Ульяновска и Димитровграда, а также Сенгилеевского, Сурского, Чердаклинского районов), общее количество вопросов сократилось в 1,3 раза по сравнению с тем же периодом 2018 года (95).

В тематическом разделе «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» также значились вопросы работы медучреждений и их сотрудников (0,7 процента, 26 вопросов, которые в основном поступали от жителей города Ульяновска, Инзенского района). Общее число вопросов снизилось в 2,6 раза относительно аналогичного периода 2018 года (67).

В тематическом кластере «Социальное обеспечение и социальное страхование» традиционно преобладали просьбы о социальном обеспечении, социальной поддержке и помощи семьям, имеющим детей, в том числе многодетным (3 процента, 110 вопросов от жителей городов Ульяновска и Димитровграда, Барышского, Карсунского, Цильнинского, Чердаклинского, районов), общее количество обращений увеличилось в 1,5 раза относительно аналогичного периода 2018 года (74).

Кроме того, в тематическом разделе «Социальное обеспечение и социальное страхование» звучали темы:

об оказании финансовой помощи (1,9 процента, 68 обращений, полученных главным образом от жителей города Ульяновска, а также Карсунского, Чердаклинского районов), общее число вопросов снизилось в 1,8 раза по сравнению с III кварталом 2018 года (120);

об исчислении и выплате пособий гражданам, имеющим детей (0,8 процента, 29 вопросов, представлявших повышенный интерес для жителей города Ульяновска, а также Барышского, Старомайнского, Сурского районов), причём их количество возросло в 1,5 раза относительно аналогичного периода 2018 года (19);

о предоставлении льгот и оказании мер социальной поддержки инвалидам (0,8 процента, 28 вопросов от жителей города Ульяновска, а также Базарносызганского, Барышского, Ульяновского, Чердаклинского районов), общее число вопросов снизилось в 1,4 раза по сравнению с тем же периодом 2018 года (41).

5-ое место в тематическом рейтинге заняли следующие вопросы кластера «Основы государственного управления»:

личный приём высших должностных лиц субъектов Российской Федерации (1,3 процента, 45 вопросов, с которыми чаще других обращались жители городов Ульяновска и Димитровграда), причём их общее количество выросло в 2 раза относительно аналогичного периода 2018 года (23).

На шестой позиции в тематическом рейтинге значились следующие вопросы кластера «Образование. Наука. Культура»:

госконтроль и надзор в сфере сохранения объектов культурного наследия (2,3 процента, 82 обращения от жителей городов Ульяновска и Димитровграда, Чердаклинского района), общее количество вопросов увеличилось в 1,3 раза относительно аналогичного периода 2018 года (63);

получение мест в дошкольных образовательных учреждениях (0,9 процента, 33 обращения от жителей города Ульяновска, а также Майнского, Сурского районов), при этом общее количество вопросов сократилось в 1,4 раза по сравнению с тем же периодом 2018 года (45);

поступление в образовательные организации (0,7 процента, 26 вопросов, представлявших повышенный интерес для жителей городов Ульяновска, Димитровграда, а также Ульяновского района), общее число таких вопросов снизилось в 2 раза относительно III квартала 2018 года (55).

В обзорном периоде Губернатором Ульяновской области:

проведены 2 расширенные встречи с населением «Откровенный разговор» с участием лидеров общественного мнения и представителей СМИ, на которых рассматривались социально значимые для жителей муниципальных образований Ульяновской области вопросы: 29 июля 2019 года в муниципальном образовании «Старокулаткинский район», принято 5 человек;

16 августа 2019 года в муниципальном образовании «Сурский район», принято 6 человек.

На основании электронной «Самозаписи» на официальном сайте Губернатора и Правительства Ульяновской области, внедрённой в работу Правительства Ульяновской области с конца 2016 года, должностными лицами администрации Губернатора Ульяновской области, Правительства Ульяновской области, исполнительных органов государственной власти Ульяновской области в приёмной Губернатора и Правительства Ульяновской области проведено 20 личных приёмов, принято 34 человека, это практически соответствует количественным показателям аналогичного периода 2018 года (проведено 18 личных приёмов, принято 34 человек).

В III квартале 2019 года в ежедневном режиме оказывалась консультативно-разъяснительная помощь населению Ульяновской области (в том числе по информационно-справочной телефонной линии Правительства Ульяновской области (2178), что на 1,9 процента меньше по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (2218), из них 181 обращение зарегистрировано, разъяснения в ходе телефонного разговора даны 1997 обратившимся.

Снизилось на 5,6 процента по сравнению с тем же периодом 2018 года количество выездных личных приёмов, проведённых в соответствии с графиком членами Правительства Ульяновской области и руководителями исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, структурных подразделений Правительства Ульяновской области в закреплённых за ними муниципальных образованиях Ульяновской области (III квартал 2019 года – 34 приёма, принято 64 обращения, III квартал 2018 года – 36 приёмов, принято 72 обращения).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_