**Обзор**

**обращений граждан и организаций,**

**поступивших в адрес Губернатора и Правительства**

**Ульяновской области в IV квартале 2019 года**

В IV квартале 2019 года в Правительстве Ульяновской области зарегистрировано в системе электронного документооборота СompanyMedia (далее – СЭД) 3184 обращения граждан и организаций (далее - обращения), количество которых увеличилось на 10 процентов по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (2863) и уменьшилось ровно на столько же относительно аналогичного периода 2017 года (3535).

При этом число вопросов, поставленных заявителями в обращениях в отчётном периоде (3603), увеличилось на 9 процентов сравнительно IV квартала 2018 года (3266) и одновременно уменьшилось на 6 процентов сравнительно IV квартала 2017 года (3816).

**Количество обращений (вопросов),**

**поступивших в Правительство Ульяновской области**

**в IV квартале 2019 года**

**(в сравнении с аналогичным периодом**

**2017, 2018 годов)**

***Диаграмма 1***

Обращения концентрировались в Правительстве Ульяновской области по всем имеющимся источникам поступления:

«Личный кабинет», «Виртуальная приёмная» на официальном сайте Губернатора и Правительства Ульяновской области, а также система межведомственного взаимодействия (МЭДО) – 1671 обращение в электронной форме (53 процента, то есть больше половины всей корреспонденции);

почта – 1083 обращения в письменной форме (34 процента);

личные, в том числе выездные, приёмы граждан, информационная справочная телефонная линия Правительства Ульяновской области – 430 обращений в устной форме (14 процентов).

Мониторинг количественных показателей обращений по формам их поступления выявил следующие тенденции (Диаграмма 2):

рост числа обращений в форме электронного документа:

в 1,3 раза относительно аналогичного периода 2018 года (1671 против 1287);

в 1,4 раза относительно аналогичного периода 2017 года (1671 против 1230);

рост количества устных обращений на 17 процентов сравнительно того же периода 2018 года (430 против 357) и одновременно уменьшение на 13 процентов сравнительно того же периода 2017 года (430 против 476);

уменьшение:

на 11 процентов количества письменных обращений по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (1083 против 1219);

на 40 процентов по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (1083 против 1829).

**Соотношение количества обращений по источникам поступления в IV квартале 2019 года (в сравнении с аналогичными периодами 2018 и 2017 годов)**

***Диаграмма 2***

По результатам анализа динамики ключевых показателей в работе с обращениями выявлены следующие тенденции:

уменьшение числа коллективных обращений:

в 2,2 раза по сравнению с IV кварталом 2017 года (80 против 172);

в 1,8 раза по сравнению с IV кварталом 2018 года (80 против 109);

сокращение количества повторных обращений:

 в 31 раз относительно IV квартала 2017 года (14 против 432);

в 25 раз относительно IV квартала 2018 года (14 против 354).

Относительно видов обращений, в частности жалоб, направленных в Правительство Ульяновской области в отчётном интервале, следует отметить их уменьшение почти в 2 раза по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (14 против 26) и сохранение на том же уровне по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (14).

При этом количество предложений сократилось:

в 4,5 раза сравнительно IV квартала 2017 года (6 против 27);

в 2,3 раза сравнительно IV квартала 2018 года (6 против 14).

Средний по Ульяновской области показатель активности обращений в расчёте на 10 тысяч населения (далее – средний по области показатель) составил 25,7, это на 11 процентов выше, чем в аналогичном периоде 2018 года (23) и на 10 процентов ниже, чем в аналогичном периоде 2017 года (28,4).

Анализ активности обращений в муниципальных образованиях Ульяновской области в отчётном интервале позволил выявить следующее.

В текущем периоде средний по области показатель превышен по 4 муниципальным образованиям Ульяновской области (Карсунский, Майнский, Сенгилеевский, Сурский районы), причём лишь в одном из них (Сенгилеевский район), превышение можно считать существенным (в 1,4 раза). В остальных 3-х муниципальных образованиях Ульяновской области показатель активности обращений в среднем превышен на 7 процентов.

«Приграничную» зону заняли 2 муниципальных образования (Инзенский район (24,9, имея значение ниже среднего показателя на 3 процента) и город Ульяновск (25,3, имея значение ниже среднего показателя на 2 процента).



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование муниципального****образования Ульяновской области,** **в котором показатель активности обращений превышает средний** **по области показатель25,7** | **Показатель** **активности****обращений** | **Коэффициент****превышения** |
|  | **«Сенгилеевский район»** | **35,6** | **в 1,4 раза** |
|  | **«Сурский район»** | **28,3** | **на 9%** |
|  | **«Майнский район»** | **27,4** | **на 6%** |
|  | **«Карсунский район»** | **26,8** | **на 4%** |

*Инфографика 1*

**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование муниципального****образования Ульяновской области,** **в котором показатель активности** **обращений значительно ниже среднего** **по области показателя25,7** | **Показатель** **активности****обращений** | **Коэффициент снижения** |
|  | «Павловский район» | 4,5 | в 5,7 раза |
|  | «город Новоульяновск» | 6,1 |  в 4,2 раза |
| 5. | «Новомалыклинский район» | 7,9 | в 3,3 раза |
| 6. | «Николаевский район» | 10,5 | в 2,4 раза |
| 7. | «Базарносызганский район» | 10 | в 2,6 раза |

*Инфографика 2*

Итак, как видно из инфографики 2, к муниципальным образованиям Ульяновской области, в которых показатель активности обращений значительно ниже среднего по области показателя в текущем периоде, относятся следующие 5: Павловский район, город Новоульяновск, Новомалыклинский район, Базарносызганский район, Николаевский район.

При этом в Павловском районе в IV квартале 2018 года показатель активности обращений превышал средний по области показатель на 8 процентов, а общее количество обращений в отчётном периоде уменьшилось в 5,5 раза относительно IV квартала 2018 года (6 против 33).

В IV квартале 2019 года в Правительство Ульяновской области из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций поступило 597 обращений, это на 10 процентов меньше, чем в IV квартале 2017 года (667) и на 6 процентов больше, чем в IV квартале 2018 года (561).

**Соотношение количества обращений**

**в Администрацию Президента Российской Федерации**

**и Правительство Ульяновской области в IV квартале 2019 года**

 **(в сравнении с аналогичным периодом 2018, 2017 годов)**

***Диаграмма 4***

Средний по Ульяновской области показатель активности обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, в расчёте на 10 тысяч населения составил 4,8, это на 11 процентов ниже среднеобластного показателя за аналогичный период 2017 года (5,4) и на 6 процентов выше среднеобластного показателя за аналогичный период 2018 года (4,5).

Доля обращений, поступивших за анализируемый период из Администрации Президента Российской Федерации и перенаправленных для рассмотрения по компетенции в Правительство Ульяновской области, составила 19 процентов от общего объёма корреспонденции в Правительство Ульяновской области (3184 обращения), что соответствует доле обращений за IV квартал 2017 года (667 от 3535) и на 1 процент ниже доли обращений за IV квартал 2018 года (20 процентов, 561 от 2863).

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 соответствии с приоритетностью занимают следующие темы: «Жилище» (22 процента, 796 вопросов), «Хозяйственная деятельность» (21 процент, 760 вопросов), «Социальное обеспечение и социальное страхование» (11,9 процента, 427 вопросов), «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» (11,5 процента, 416 вопросов), «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» (9 процентов, 332 вопроса), «Основы государственного управления» (7 процентов, 260 вопросов), «Образование. Наука. Культура» (6 процентов, 219 вопросов) и другие.

(

***Диаграмма 5***

В обзорном периоде на 1-м месте (с незначительным отрывом) в тематическом рейтинге в разделе «Жилище» лидировали следующие вопросы:

содержание общего имущества МКД (4,1 процента, 146 вопросов), с которыми в основном обращались жители городов Ульяновска, Димитровграда, а также Тереньгульского и Чердаклинского районов), общее число которых увеличилось в 1,2 раза по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (125);

улучшение жилищных условий (1,4 процента, 45 вопросов, которые больше всего волновали жителей города Ульяновска, а также Барышского, Инзенского, Карсунского, Кузоватовского, Майнского, Тереньгульского и Ульяновского районов, при этом общее количество вопросов сократилось в 1,2 раза относительно аналогичного периода 2017 года (45);

управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью (1,3 процента, 47 вопросов, которые чаще других ставили в своих обращениях жители города Ульяновска, а также Радищевского и Сенгилеевского районов, вместе с тем их общее число уменьшилось в 1,2 раза по сравнению с IV кварталом 2018 года (58).

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

уличное освещение (2,2 процента, 79 вопросов). Повышенный интерес к данной тематике проявляли жители городов Ульяновска, Димитровграда, а также Барышского, Майнского, Сурского и Ульяновского районов. Причем общее количество этих вопросов увеличилось почти в 8 раз относительно аналогичного периода 2017 года (19) и в 1,6 раза относительно аналогичного периода 2018 года (48);

строительство и реконструкция дорог (1,9 процента, 70 вопросов). Проблемы в основном звучали в обращениях, поступивших от жителей городов Ульяновска и Димитровграда, а также Кузоватовского, Майнского, Сурского и Ульяновского районов. Общее число таких вопросов увеличилось в 2 раза относительно IV квартала 2018 года (34) и одновременно уменьшилось в 1,3 раза относительно IV квартала 2017 года (94);

комплексное благоустройство (1,3 процента, 48 вопросов, с которыми в основном обращались жители города Ульяновска, а также Майнского, Мелекесского, Сенгилеевского и Ульяновского районов, хотя общее число таких вопросов сократилось в 1,3 раза по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (61);

государственный контроль и надзор в области долевого строительства (1,4 процента, 46 вопросов, поступивших преимущественно от жителей города Ульяновска, а также Сенгилеевского района).

На 3-й позиции в тематическом рейтинге в разделе «Социальное обеспечение. Социальное страхование» главенствовали вопросы:

о социальной поддержке и помощи семьям, имеющим детей, в том числе многодетным (3,7 процента, 134 вопроса, полученных главным образом от жителей городов Ульяновска, Димитровграда, а также Барышского, Инзенского, Карсунского, Мелекесского, Ульяновского и Чердаклинского районов), при этом общее количество вопросов увеличилось на 8 процентов относительно аналогичного периода 2018 года (123);

об оказании финансовой помощи (2,7 процента, 87 вопросов, поступивших преимущественно от жителей городов Ульяновска, Димитровграда, а также Барышского, Карсунского, Старокулаткинского, Цильнинского районов), общее число таких вопросов не претерпело изменений сравнительно такого же периода 2018 года;

об исчислении и выплате пособий гражданам, имеющим детей (0,8 процента, 28 вопросов, представлявших повышенный интерес для жителей городов Ульяновска, Димитровграда, а также Карсунского, Кузоватовского и Ульяновского районов), причём их количество возросло в 2,3 раза относительно аналогичного периода прошлого года (12).

На 4-м месте тематического рейтинга в разделе «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» наиболее актуальными, по мнению жителей Ульяновской области, являлись следующие вопросы:

 лекарственное обеспечение льготных категорий граждан (2,1 процента, 74 вопроса). Общее количество таких вопросов уменьшилось в 1,4 раза относительно аналогичного периода 2018 года (104) и в 1,3 раза относительно того же периода 2017 года (97);

лечение и оказание медицинской помощи (1,2 процента, 44 вопроса, полученных главным образом от жителей городов Ульяновска и Димитровграда, а также Инзенского, Карсунского и Ульяновского районов. Общее число таких вопросов сократилось в 1,3 раза по сравнению с IV кварталом 2018 года (57) и одновременно увеличилось в 1,2 раза по сравнению с IV кварталом 2017 года (36).

Анализ обращений, направленных в Правительство Ульяновской области в обзорном периоде, на предмет результативности их рассмотрения показал следующие данные:

14% обращений от общего объёма находятся в работе согласно установленным срокам исполнения поручений, 52% – 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 существу. По 34% – меры приняты в полном объёме и (или) заявителям даны разъяснения в соответствии с законодательством.