**Обзор**

**обращений граждан и организаций,**

**поступивших в адрес Губернатора Ульяновской области**

**и Правительства Ульяновской области**

**в июле 2020 года**

В июле 2020 года в адрес Губернатора и Правительства Ульяновской области поступило 1595 обращений от граждан и организаций, это в 1,5 раза больше, чем в аналогичном периоде 2019 года (1053).

Обращения поступали в Правительство Ульяновской области посредством всех имеющихся ресурсов:

через «Личный кабинет» и «Виртуальную приёмную» на официальном сайте Губернатора и Правительства Ульяновской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» получено 997 обращений в форме электронного документа, это в 1,8 раза больше, чем в аналогичном периоде прошлого года (536);

посредством «Почта России» поступило 430 письменных обращений, это в 1,2 раза больше, чем в июле 2019 года (371);

на личные, в том числе выездные, приёмы граждан, а также в Единую информационно-справочную телефонную службу Правительства Ульяновской области –168 устных обращений, это в 1,2 раза больше, чем в аналогичном периоде прошлого года (146).

Доля «цифрового сегмента» в общем объёме корреспонденции от населения Ульяновской области составила почти 63%.

Средний показатель активности обращенийпо Ульяновской областив расчёте на 10 тысяч населениясоставил 13, этов 1,5 разабольше того же показателя за июль прошлого года (8,5).

Анализ динамики ключевых показателей в работе с обращениями граждан и организаций относительно аналогичного периода прошлого года выявил следующие тренды:

уменьшение в 2,1 раза количества коллективных обращений (15 против 32);

увеличение в 2,5 раза количества обращений, адресованных гражданами в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (437 против 177).

Причём доля обращений, направленных Президенту Российской Федерации, от общего объёма почты, поступившей от граждан, также увеличилась, составив 27% (против 17%).

Топ-5, тематический рейтинг вопросов, поставленных в обращениях жителей Ульяновской области в июле2020 года, сформировался следующим образом.

Первую позицию рейтинга занимает тематический раздел «Хозяйственная деятельность» (21%, 374 вопроса), приоритет в котором имеют вопросы государственного контроля и надзора в области долевого строительства (3,5%, 63); водоснабжения поселений (2,9%, 52); строительства и реконструкции дорог (2,5%, 44).

На 2-м месте в тематическом рейтинге значится блок «Жилище» (20%, 347), в котором бесспорное преимущество имеют вопросы, касающиеся перебоев в водоснабжении (3,7%, 66); содержания общего имущества многоквартирных домов (3,4%, 60).

3-е место в рейтинге принадлежит разделу «Социальное обеспечение», в рамках которого лидируют следующие темы: оказание мер социальной поддержки гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию (6%, 99); исчисление и выплаты пособий гражданам, имеющим детей (2,5%, 44).

4-ую позицию в рейтинге поровну разделили блок «Здравоохранение» (9%, 162) с вопросами обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения (1,9%, 34);лечения и оказания медицинской помощи (1,2%, 21), лекарственного обеспечения (1,1%, 19) и блок «Семья» с вопросом выплаты пособий и компенсаций на ребёнка (8%, 142).

Пятое место в рейтинге закреплено за разделом «Образование» (5%, 86)с вопросомпоступления в образовательные организации (1,2%, 21).

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

11% обращений от общего объёма находятся в работе согласно установленным законодательством срокам, 63% – направлено 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 поставленных гражданами вопросов. По 26% – меры приняты в полном объёме и заявителям даны разъяснения в соответствиис законодательством.