**Информационная справка**

**об итогах работы с обращениями граждан в администрации города Ульяновска в 2023 году**

В период с 09.01.2023 по 29.12.2023 в администрацию города Ульяновска поступило **15 411** обращений граждан. В аналогичном периоде прошлого года поступило **16 469** обращений.

В рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 01.07.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в системе электронного документооборота «ЕСЭД» в разделе портала ССТУ. РФ зарегистрировано 4965 обращений АППГ - 5709 обращений, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года произошло уменьшение на **744** обращения.

Мониторинг источников их поступления показал следующее.

Через сервисы ЕСЭД, «Виртуальная приёмная» на официальном сайте администрации города Ульяновска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» получено **6531** обращение в форме электронного документа (42,4% от общего объёма почты от граждан), это на 5,7 % больше, чем в аналогичном периоде прошлого года (6177).

Посредством «Почты России» поступило **1793** письменных обращения (11,6% от общего объёма почты).

Обращений в устной форме поступило 96, что составило 0,6 % от общего объёма почты. В аналогичном периоде прошлого года – (304).

Личных обращений – **6991**, что составило 45,3 % от общего объёма почты.

 Анализ поступивших обращений показывает, что наиболее актуальными вопросами, согласно типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений являются обращения таких тематик, как «Строительство, градостроительство и архитектура», «Социальная сфера», «Коммунальное хозяйство», «Дорожное хозяйство и транспорт».

 Так, например, из общего количества поступивших обращений Тематический рейтинг вопросов, поставленных в обращениях жителей города Ульяновска в 2023 году, следующий.

Лидирующую позицию в рейтинге занимает тематический раздел «Хозяйственная деятельность» (42,9 %, 6607) со следующими приоритетными вопросами:

- комплексное благоустройство (14,7 %, 2263);

- транспортное обслуживание; уличное освещение (6,9 %, 1060);

- градостроительство, строительство, проектирование (6,6 % 1017);

- безопасность дорожного движения, дорожные знаки, разметка (3,1 % 475);

- строительство, размещение гаражей стоянок, автопарковок (2,9 % 449);

- благоустройство и ремонт подъездных дорог, тротуаров (2,8 % 427);

- строительство и реконструкция дорог (2 %, 305);

- вопросы торговли и торговых объектов (1,1 % 174);

- другие вопросы сферы коммунального хозяйства (2,8 %,437).

2-я позиция рейтинга – раздел «Социальное обеспечение и социальное страхование» (28,5%, 4397), со следующими вопросами, поступившими от жителей города Ульяновска, попавших в трудную жизненную ситуацию:

- социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам (25%, 3856);

- предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством (3,5%, 541).

3-ю позицию в рейтинге занимает блок «Жилище» (15,6 %, 2408) со следующими вопросами, представлявшими наибольшую актуальность для населения города Ульяновска:

- содержание общего имущества многоквартирных домов, работа управляющих организаций (4,1 %, 636);

- обращение с ТКО (2,5 %, 389);

- перебои в электроэнергии, теплоснабжении, водоснабжении
(2,2 %, 347);

- капитальный ремонт общего имущества (0,9 %, 142);

- отлов животных (0,8 %, 126);

- оплата жилищно-коммунальных услуг (0,6 %, 91);

- другие вопросы в блоке «Жилище»- (4,4 %, 677).

4-я позиция в рейтинге закреплена за разделом «Природные ресурсы»
(3,7 %, 579), с вопросом реализации полномочий государственных органов и органов местного самоуправления в сфере экологической безопасности.

5-я позиция в рейтинге принадлежит блоку «Безопасность и охрана правопорядка» (2,5 %, 387) с вопросом нарушения правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок.

Все обращения и заявления поддержаны, зарегистрированы и нпаравлены по компетенции в структурные подразделения администрации города Ульяновска.