**Отдел по работе с обращениями граждан**

За 2024 год в администрацию города Ульяновска поступило **14 713** обращений (заявлений) граждан, это меньше показателя аналогичного периода 2023 года на
4,5 %(15 411).

Через сервисы ЕСЭД, электронная почта, «Виртуальная приёмная» на официальном сайте администрации города Ульяновска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» получено **5 084** обращения в форме электронного документа (34,5 % от общего объёма почты от граждан).

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 5 860 обращений АППГ – 7 056 обращений, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года произошло уменьшение на 1 196 обращений.

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

Мониторинг источников их поступления показал следующее.

Письменные обращения: посредством «Почты России» поступило 9 566 письменных обращений (65,2 % от общего объёма почты).

Обращения в устной форме поступило **63**, что составило 0,4 % от общего объёма почты.

**Анализ поступивших обращений граждан**

(распределение обращений граждан по тематике)

 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 2024 году, следующий.

Лидирующую позицию в рейтинге занимает тематический раздел «Хозяйственная деятельность» - 5 414, что составило 36,8 %, от общего количества поступивших обращений (АППГ – 6 607,-1 193) со следующими приоритетными вопросами:

- комплексное благоустройство

- транспортное обслуживание; уличное освещение

- строительство, размещение гаражей стоянок, автопарковок

- строительство и реконструкция дорог

**2-я позиция рейтинга – раздел «Социальное обеспечение и социальное страхование» 3 256 обращений,** что составило 22,1 % от общего количества поступивших обращений (АППГ – 4 397, -1 141) 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

- предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством

3**-ю позицию в рейтинге занимает блок «Жилище» - 2 242 обращений, что составило 15,2 %** от общего количества поступивших обращений (АППГ – 2 408, -166) со следующими вопросами, представлявшими наибольшую актуальность для населения города Ульяновска:

- содержание общего имущества многоквартирных домов, работа управляющих организаций

- обращение с ТКО

- перебои в электроэнергии, теплоснабжении, водоснабжении

- капитальный ремонт общего имущества

- отлов животных

**4-я позиция в рейтинге закреплена за разделом «Природные ресурсы» 490 (3,3 %)** (АППГ – 579,-89) с вопросом реализации полномочий государственных органов и органов местного самоуправления в сфере экологической безопасности.