

Информационно-статистический отчет по обращениям граждан за II квартал 2016 г.

		II квартал 2014 г.		II квартал 2015 г.		II квартал 2016 г.	
		Количество обращений	Количество вопросов в обращениях	Количество обращений	Количество вопросов в обращениях	Количество обращений	Количество вопросов в обращениях
Поступило в Правительство Тверской области		3456	3800	4253	4804	5127	5806
		в том числе:					
Форма поступления	В письменной форме	2015	2244	2527	2818	3260	3702
	В форме электронного документа	898	959	1130	1241	1324	1492
	В устной форме	543	597	596	745	543	612
Повторность и неоднократность	Первичные	2613	2856	3239	3667	3954	4444
	Повторные	285	325	303	345	403	481
	Неоднократные	558	619	711	792	770	881
Вид обращения	Заявление	3183	3502	4041	4549	4761	5393
	Жалоба	228	252	158	200	280	324
	Предложение	45	46	54	55	86	89
Результаты рассмотрения обращений	Поддержано	489	545	521	600	322	359
	в том числе меры приняты	246	267	250	301	136	149
	Разъяснено	3012	3321	3697	4167	4001	4550
	Не поддержано	16	16	43	45	14	14
Жалобы на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц		57	69	79	94	93	122
Жалобы, в которых подтвердились приведенные факты		106	118	205	235	43	53
Жалобы, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны		4	4	2	2	0	0

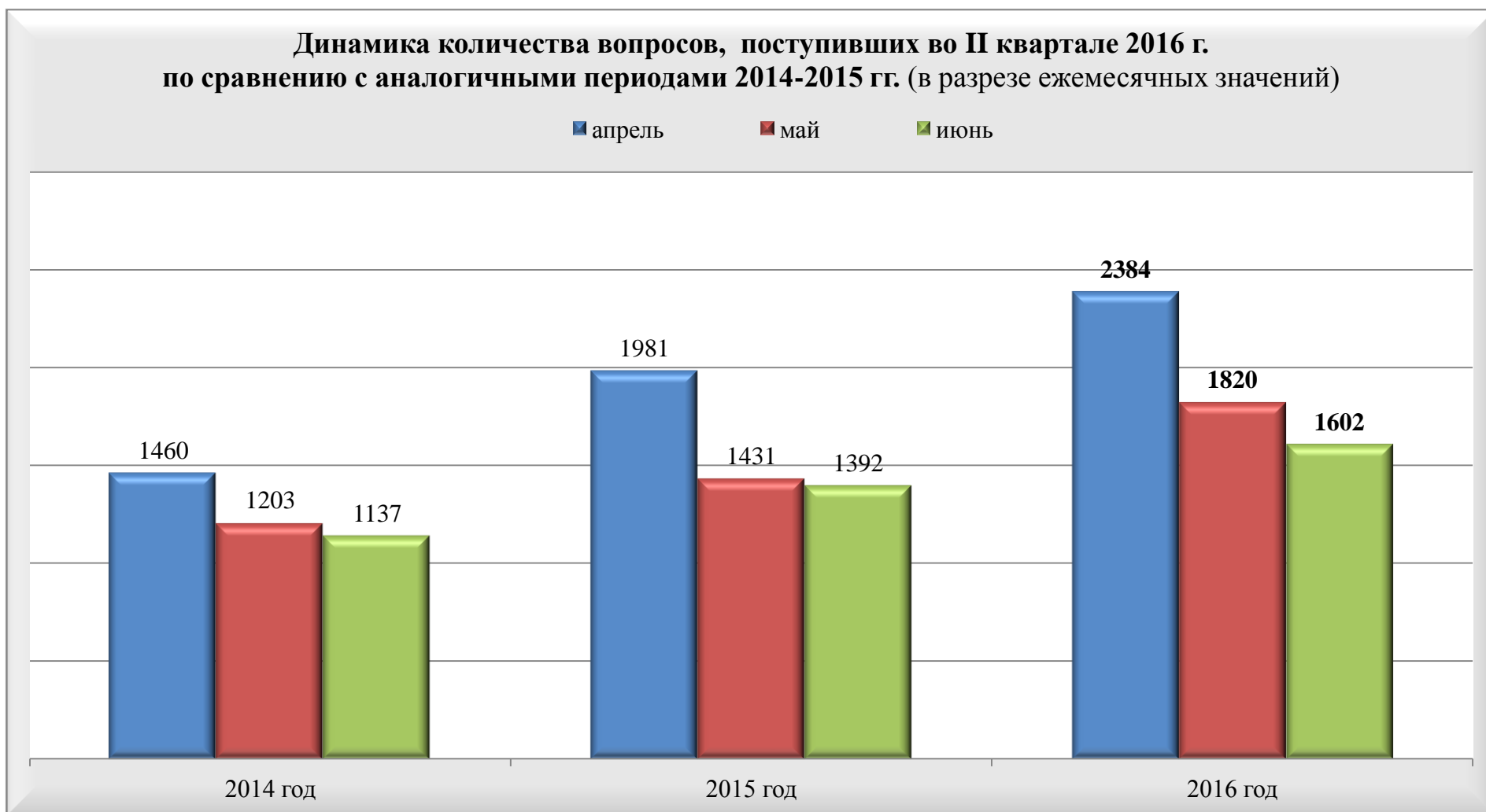
**Динамика количества вопросов, поступивших в Правительство Тверской области во II квартале 2016 г.
по сравнению с аналогичными периодами 2014-2015 гг.**

Период	II квартал			За весь период		
	апрель	май	июнь	Количество	%	Динамика
2014 год	1460	1203	1137	3800	100,0	
2015 год	1981	1431	1392	4804	126,4	+26,4%
2016 год	2384	1820	1602	5806	152,8	+52,8%

Диаграмма № 1



Диаграмма № 2

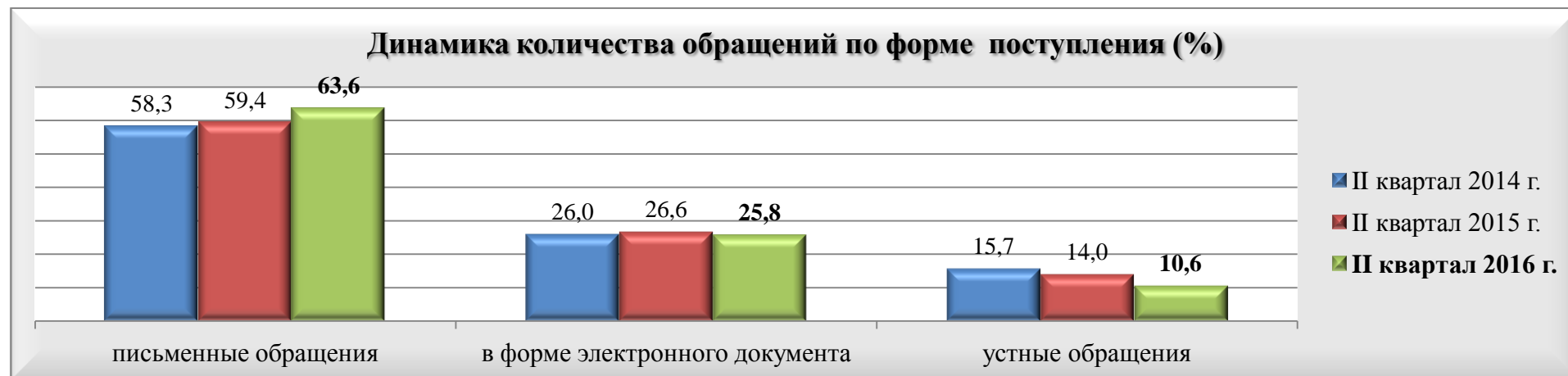


**Динамика количества обращений по форме поступления во II квартале 2016 г.
по сравнению с аналогичными периодами 2014-2015 гг.**

Форма поступления	II квартал 2014 г.		II квартал 2015 г.		II квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Письменные обращения	2015	58,3	2527	59,4	3260	63,6
В форме электронного документа	898	26,0	1130	26,6	1324	25,8
Устные обращения	543	15,7	596	14,0	543	10,6
Всего	3456	100,0	4253	100,0	5127	100,0

Форма поступления	Апрель 2016 г.		Май 2016 г.		Июнь 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Письменные обращения	1365	65,4	1062	66,7	833	57,5
В форме электронного документа	528	25,3	371	23,3	425	29,4
Устные обращения	194	9,3	159	10,0	190	13,1
Всего	2087	100,00	1592	100,00	1448	100,00

Диаграмма №3



**Динамика количества обращений по видам (заявление, жалоба, предложение)
во II квартале 2016 г. по сравнению с аналогичными периодами 2014-2015 гг.**

Вид обращения	II квартал 2014 г.		II квартал 2015 г.		II квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Заявление	3183	92,0	4041	95,0	4761	92,9
Жалоба	228	6,7	158	3,7	280	5,5
Предложение	45	1,3	54	1,3	86	1,6
Всего	3456	100,0	4253	100,0	5127	100,0

Вид обращения	Апрель 2016 г.		Май 2016 г.		Июнь 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Заявление	1937	92,8	1480	93,0	1344	92,8
Жалоба	114	5,5	91	5,7	75	5,2
Предложение	36	1,7	21	1,3	29	2,0
Всего	2087	100,00	1592	100,00	1448	100,00

Диаграмма №4



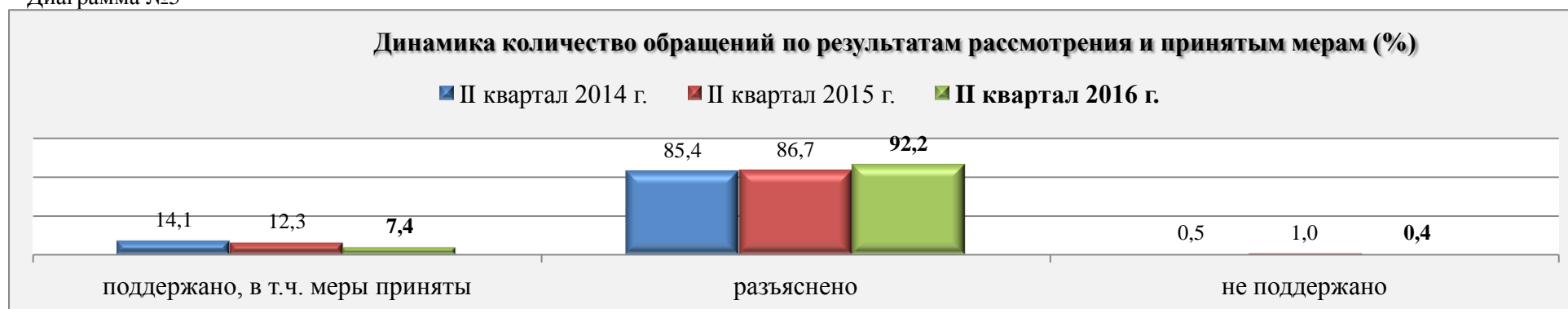
**Динамика количества обращений по результатам рассмотрения и принятым мерам
во II квартале 2016 г. по сравнению с аналогичными периодами 2014-2015 гг.***

Результаты рассмотрения	II квартал 2014 г.		II квартал 2015 г.		II квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Поддержано	489		521		315	
в т.ч. меры приняты	246	14,1	250	12,3	136	7,4
Разъяснено	2951	85,4	3689	86,7	3946	92,2
Не поддержано	16	0,5	43	1,0	17	0,4
Всего	3456	100,0	4253	100,0	4278	100,0

Результаты рассмотрения	Апрель 2016 г.		Май 2016 г.		Июнь 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Поддержано	156		130		29	
в т.ч. меры приняты	66	7,7	59	8,7	11	3,9
Разъяснено	1869	91,9	1365	90,9	712	95,7
Не поддержано	8	0,4	6	0,4	3	0,4
Всего	2033	100,0	1501	100,0	744	100,0

**Данные по результатам рассмотрения и принятым мерам за II квартал 2016 года расходятся со статистикой общего количества обращений, так как на момент составления настоящего отчета, часть обращений находится на рассмотрении.*

Диаграмма №5



**Динамика количества вопросов в разрезе тематических разделов
во II квартале 2016 г. по сравнению с аналогичными периодами 2014-2015 гг.**

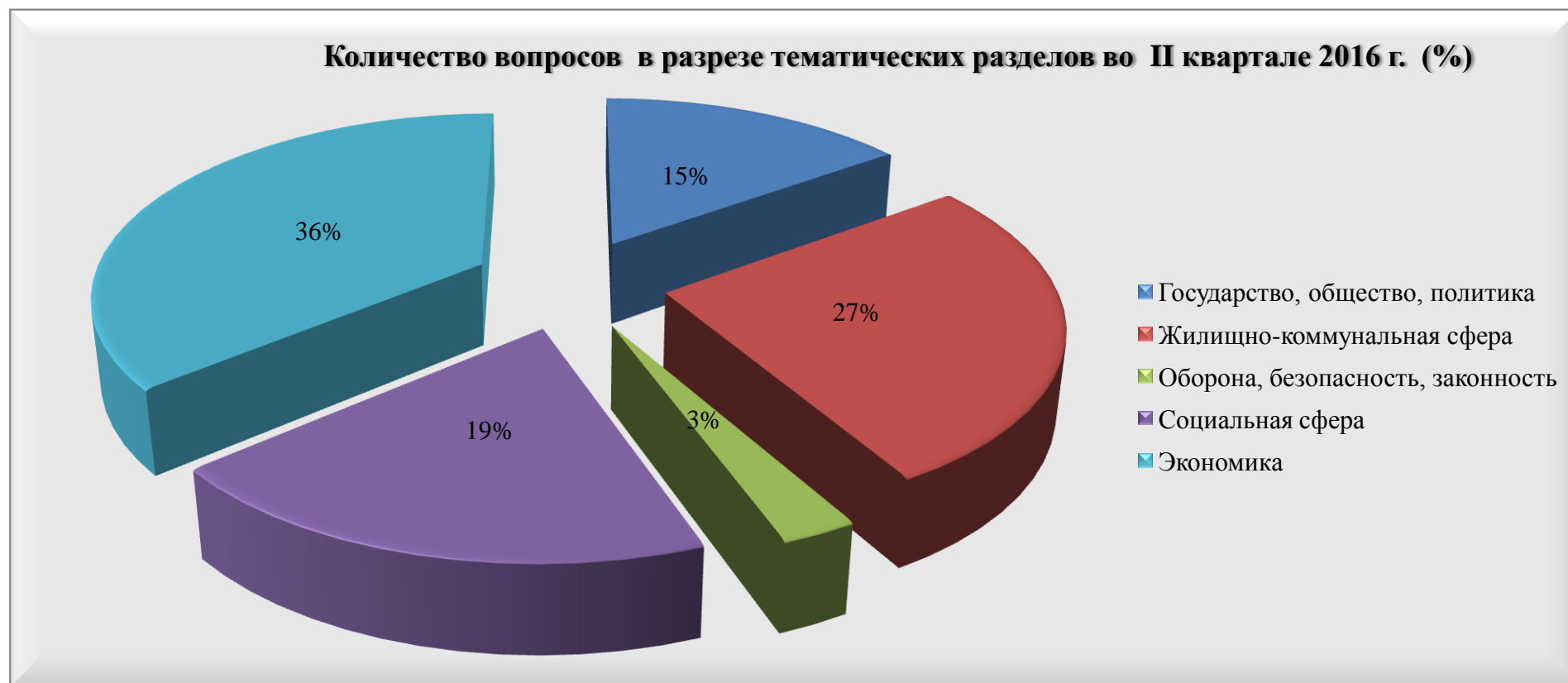
Тематический раздел	II квартал 2014 г.		II квартал 2015 г.		II квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Государство, общество, политика	511	13,4	709	14,8	877	15,1
Жилищно-коммунальная сфера	1138	30,0	1397	29,1	1545	26,6
Оборона, безопасность, законность	95	2,5	194	4,0	154	2,6
Социальная сфера	920	24,2	1081	22,5	1133	19,5
Экономика	1136	29,9	1423	29,6	2097	36,1
Всего	3800	100,0	4804	100,0	5806	100,0

Тематический раздел	Апрель 2016 г.		Май 2016 г.		Июнь 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Государство, общество, политика	307	12,9	310	17,0	260	16,2
Жилищно-коммунальная сфера	628	26,3	455	25,0	462	28,8
Оборона, безопасность, законность	52	2,2	52	2,9	50	3,1
Социальная сфера	479	20,1	329	18,1	325	20,3
Экономика	918	38,5	674	37,0	505	31,5
Всего	2384	100,0	1820	100,0	1602	100,0

Диаграмма №6



Диаграмма №7



Наиболее актуальные вопросы в обращениях граждан во II квартале 2016 г.

Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан во II квартале 2016 г.

№	Вопросы	Количество
1	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	171
2	Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	125
3	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)	122
4	Борьба с антисанитарией. Уборка мусора	96
5	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	95
6	Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	84
7	Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	73
8	Перебои в электроснабжении	73
9	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	65
10	Перебои в водоснабжении	49

Тематический раздел «Экономика»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан во II квартале 2016 г.

№	Вопросы	Количество
1	Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	340
2	Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий	201
3	Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог	151
4	Газификация поселений	150
5	Городской пассажирский транспорт, в том числе метро	131
6	Дорожное хозяйство	118
7	Городской транспорт	69
8	Водоснабжение поселений	63
9	Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок)	60
10	Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	42

Тематический раздел «Государство, общество, политика»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан во II квартале 2016 г.

№	Вопросы	Количество
1	Личный приём высшими должностными лицами субъекта Российской Федерации (руководителями высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителями	108
2	Рассмотрение обращения	71
3	Результаты рассмотрения обращения	59
4	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления высшим должностным лицам субъекта Российской Федерации (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителям	56
5	Деятельность органов местного самоуправления и его руководителей	47
6	Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме	45
7	Религиозные проблемы (обращения из Российской Федерации и стран ближнего зарубежья)	42
8	Должностные лица местного самоуправления	40
9	Работа органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации	16
10	Социально-экономическое развитие субъектов РФ	15

Тематический раздел «Социальная сфера»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан во II квартале 2016 г.

№	Вопросы	Количество
1	Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	131
2	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	85
3	Работа медицинских учреждений и их сотрудников	57
4	Лекарственное обеспечение	32
5	Лечение и оказание медицинской помощи	31
6	Оказание финансовой помощи	29
7	Памятники архитектуры, истории и культуры	28
8	Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	26
9	Закрытие медицинских учреждений	24
10	Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Общественные работы и т.д.	22

Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан во II квартале 2016 г.

№	Вопросы	Количество
1	Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы	20
2	Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	11
3	Преступления против личности	10
4	Госавтоинспекция МВД России (ГИБДД)	10
5	Военные архивы. Получение сведений и документов из архивов	9
6	Борьба с коррупцией	8
7	Конфликты на бытовой почве	7
8	Охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях	6
9	Судебные решения	5
10	Деятельность судебных приставов	5

**Динамика показателя активности населения Тверской области во II квартале 2016 г.
по сравнению с аналогичными периодами 2014-2015 гг.**

**Активность населения – это коэффициент, который определяется по количеству вопросов, поступивших за отчетный период, в расчете на 1000 жителей Тверской области.*

Период	II квартал			За весь период
	апрель	май	июнь	
2014 год	0,81	0,70	0,62	2,13
2015 год	1,17	0,75	0,78	2,70
2016 год	1,63	1,05	0,88	3,55

Диаграмма № 8



**Динамика активности населения муниципальных образований Тверской области во II квартале 2016 г.
по сравнению с аналогичными периодами 2014-2015 гг.**

№	Муниципальное образование	II квартал 2014 г.	II квартал 2015 г.	II квартал 2016 г.
	Средний показатель активности населения	2,13	2,70	3,55
1	Кимрский район	4,05	4,09	9,20
2	Калининский район	3,94	4,68	7,18
3	Пеновский район	0,62	3,15	5,91
4	Зубцовский район	2,81	4,07	5,34
5	Фировский район	1,72	2,10	5,27
6	Осташковский район	3,25	4,98	5,24
7	Бологовский район	3,03	3,80	5,15
8	Старицкий район	1,74	4,57	5,14
9	г. Тверь	3,41	3,78	4,84
10	Нелидовский район	1,65	2,02	4,83
11	Селижаровский район	1,45	1,63	4,62
12	Весьегонский район	4,57	3,15	4,53
13	Андреапольский район	3,68	1,21	4,50
14	Западнодвинский район	1,23	3,09	4,45
15	Торопецкий район	1,72	1,60	4,34
16	Калязинский район	3,49	3,09	4,06
17	Ржевский район	2,52	1,84	3,98
18	Кувшиновский район	2,71	2,20	3,70
19	Торжокский район	2,24	2,68	3,58
20	Лихославльский район	3,28	3,52	3,57
21	г.Кимры	1,63	2,57	3,45

22	г. Ржев	2,30	4,11	3,40
23	Конаковский район	2,26	2,78	3,37
24	Жарковский район	3,27	1,89	3,20
25	Максатихинский район	2,45	3,02	3,12
26	Кашинский район	1,95	2,51	2,87
27	Торжок район	2,00	2,14	2,81
28	Спировский район	2,49	1,92	2,73
29	г. Вышний Волочек	1,46	3,50	2,72
30	Сандовский район	1,65	1,52	2,63
31	Рамешковский район	2,34	2,10	2,61
32	Лесной район	1,39	4,03	2,49
33	Вышневолоцкий район	2,04	3,32	2,14
34	Сонковский район	1,85	1,41	2,05
35	Бежецкий район	1,53	1,54	1,90
36	Удомельский район	1,28	2,27	1,87
37	Оленинский район	0,49	3,11	1,75
38	Бельский район	1,01	2,08	1,24
39	Молоковский район	0,44	1,59	1,18
40	Кесовогорский район	0,63	2,64	1,14
41	Краснохолмский район	1,09	1,12	0,95
42	ЗАТО «Озерный»	0,76	1,05	0,28

**Активность населения муниципальных образований Тверской области
во II квартале 2016 г. в разрезе ежемесячных значений**

Активность населения – это коэффициент, который определяется по количеству вопросов, поступивших за отчетный период, в расчете на 1000 жителей муниципального образования.

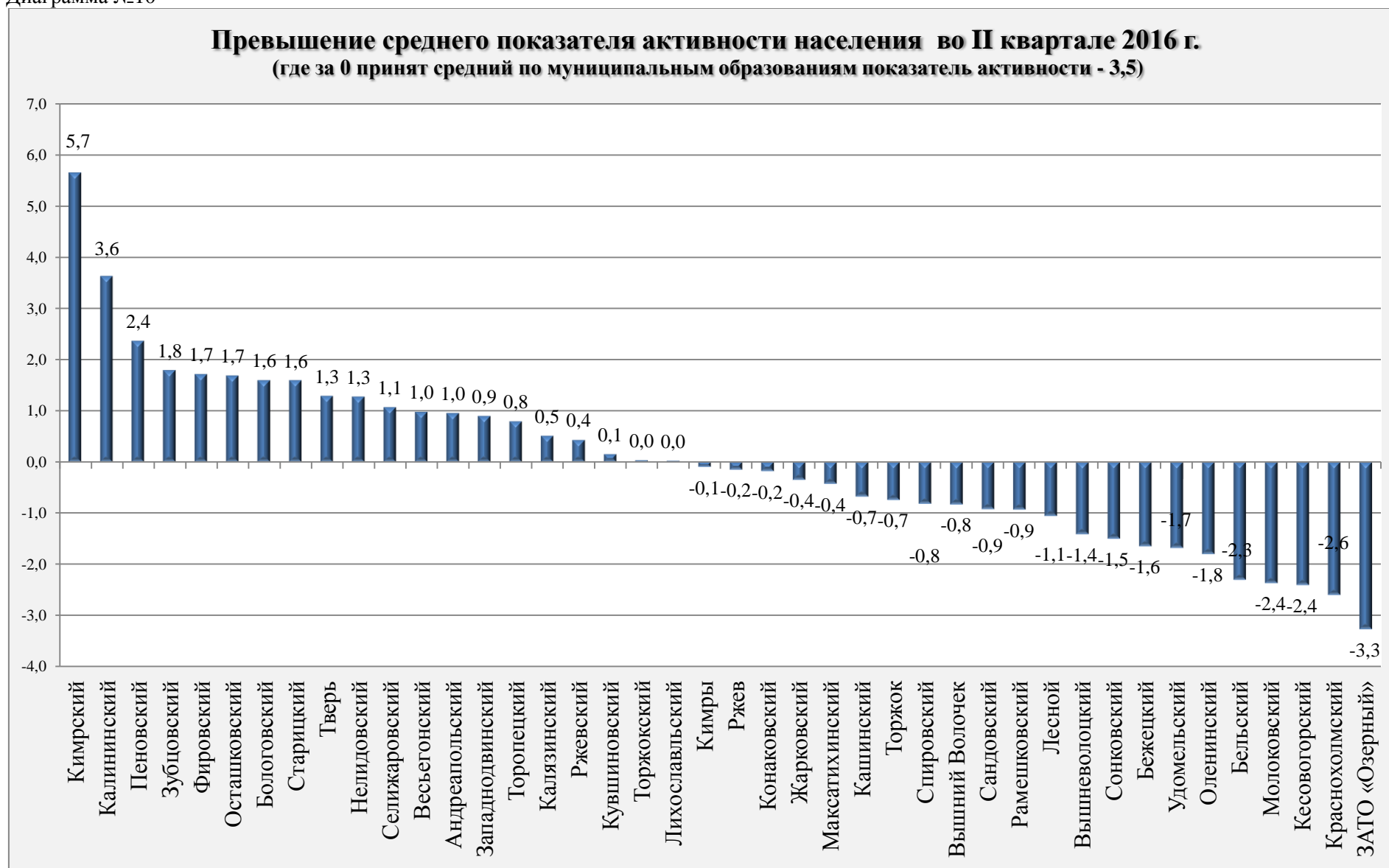
№ п	Муниципальное образование	Апрель 2016 г.	Май 2016 г.	Июнь 2016 г.
		показатель активности населения		
	Средний показатель активности	1,63	1,05	0,88
1	Калининский район	2,84	2,25	2,09
2	Зубцовский район	2,27	0,98	2,09
3	Кимрский район	4,81	2,40	1,99
4	Калязинский район	1,37	1,13	1,57
5	Старицкий район	2,06	1,59	1,50
6	г. Тверь	1,88	1,59	1,37
7	Весьегонский район	1,92	1,31	1,31
8	Осташковский район	1,57	2,37	1,30
9	Бологовский район	2,77	1,14	1,23
10	Лихославльский район	1,31	1,06	1,20
11	Максатихинский район	1,26	0,73	1,13
12	Кувшиновский район	0,77	1,81	1,12
13	Конаковский район	1,28	1,02	1,07
14	г. Кимры	1,39	1,02	1,04
15	Торжокский район	1,88	0,72	0,98
16	Кашинский район	0,94	0,94	0,98
17	Сонковский район	0,24	0,84	0,96
18	Рамешковский район	0,96	0,70	0,96
19	Ржевский район	2,29	0,76	0,93
20	г. Ржев	1,75	0,75	0,90
21	г. Торжок	0,84	1,08	0,89
22	Нелидовский район	2,04	1,93	0,85
23	Лесной район	1,24	0,41	0,83

24	г. Вышний Волочек	0,93	0,98	0,81
25	Торопецкий район	2,95	0,59	0,80
26	Фировский район	3,47	1,08	0,72
27	Западнодвинский район	1,94	1,79	0,72
28	Вышневолоцкий район	1,05	0,38	0,71
29	Андреапольский район	2,47	1,32	0,71
30	Селижаровский район	2,89	1,07	0,66
31	Пеновский район	3,20	2,08	0,64
32	Бежецкий район	0,86	0,50	0,53
33	Сандовский район	1,75	0,35	0,53
34	Молоковский район	0,71	0,00	0,47
35	Спировский район	1,59	0,70	0,44
36	Краснохолмский район	0,38	0,29	0,29
37	Удомельский район	0,92	0,68	0,26
38	Жарковский район	1,40	1,60	0,20
39	Кесовогорский район	0,51	0,51	0,13
40	Оленинский район	1,17	0,50	0,08
41	Бельский район	0,36	0,89	0,00
42	ЗАТО «Озерный»	0,09	0,19	0,00

Диаграмма №9



Диаграмма №10



**Доля обращений, поступивших от жителей муниципальных образований в Правительство Тверской области
во II квартале 2016 г., относящихся к предмету ведения местных органов власти**

Всего в Правительство Тверской области в отчетном периоде поступило 5 127 обращений, из них 2 931 обращений, относящихся к предмету ведения местных органов власти, что составляет 57,2% от общего количества.

№	Муниципальное образование	Общее количество обращений, поступивших во II квартале 2016 г.	Обращения, относящиеся к предмету ведения местных органов власти	
			Количество	Доля в общем количестве (%)
1.	Калязинский район	70	58	82,9
2.	г. Ржев	179	135	75,4
3.	г. Вышний Волочек	124	89	71,8
4.	Осташковский район	109	78	71,6
5.	Фировский район	31	22	71,0
6.	Кашинский район	66	46	69,7
7.	Максатихинский район	38	26	68,4
8.	Кимрский район	86	58	67,4
9.	Андреапольский район	39	26	66,7
10.	Бельский район	6	4	66,7
11.	Оленинский район	15	10	66,7
12.	г. Кимры	141	93	66,0
13.	Нелидовский район	90	57	63,3
14.	Калининский район	300	186	62,0
15.	Сонковский район	13	8	61,5
16.	Бологовский район	152	92	60,5
17.	Рамешковский район	38	23	60,5
18.	Краснохолмский район	10	6	60,0
19.	Лихославльский район	85	50	58,8
20.	Пеновский район	34	20	58,8
21.	Лесной район	12	7	58,3
22.	Старицкий район	98	57	58,2

23.	Западнодвинский район	54	31	57,4
24.	г. Тверь	1827	1045	57,2
25.	Жарковский район	14	8	57,1
26.	Зубцовский район	75	41	54,7
27.	Кувшиновский район	40	21	52,5
28.	Конаковский район	261	137	52,5
29.	Удомельский район	65	34	52,3
30.	Весьегонский район	48	25	52,1
31.	Селижаровский район	48	25	52,1
32.	Кесовогорский район	8	4	50,0
33.	Ржевский район	40	20	50,0
34.	Сандовский район	14	7	50,0
35.	Бежецкий район	60	28	46,7
36.	Вышневолоцкий район	46	21	45,7
37.	Торжокский район	69	29	42,0
38.	Торопецкий район	64	26	40,6
39.	г. Торжок	122	49	40,2
40.	Спировский район	28	11	39,3
41.	ЗАТО «Озерный»	3	1	33,3
42.	Молоковский район	5	1	20,0