

Информационно-статистический обзор обращений граждан за III квартал 2016 года

		III квартал 2014 г.		III квартал 2015 г.		III 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		3415	3948	3350	3740	4950	5562
		в том числе:					
Форма поступления	В письменной форме	1861	2215	2092	2319	2949	3386
	В форме электронного документа	952	1060	821	940	1371	1474
	В устной форме	602	673	437	481	630	702
Повторность и неоднократность	Первичные	2442	2794	2300	2548	3652	4074
	Повторные	368	452	401	455	605	712
	Неоднократные	605	702	649	737	693	776
Вид обращения	Заявление	3201	3701	3091	3414	4742	5327
	Жалоба	159	190	217	240	141	164
	Предложение	55	57	42	43	67	71
Результаты рассмотрения обращений	Поддержано	598	703	395	427	410	447
	в том числе меры приняты	348	391	200	219	253	272
	Разъяснено	2802	3265	2925	3369	4125	4668
	Не поддержано	37	37	30	31	8	8
Жалобы на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц		40	56	60	72	91	105
Жалобы, в которых подтвердились приведенные факты		191	228	52	53	116	130
Жалобы, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны		4	5	3	3	3	3

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

Период	III квартал			За весь период		
	июль	август	сентябрь	Количество	%	Динамика
2014 год	1429	1278	1241	3948	100,0	
2015 год	1377	1149	1214	3740	94,7	-5,3%
2016 год	1761	2004	1797	5562	140,9	+40,9%

Диаграмма № 1



Диаграмма № 2

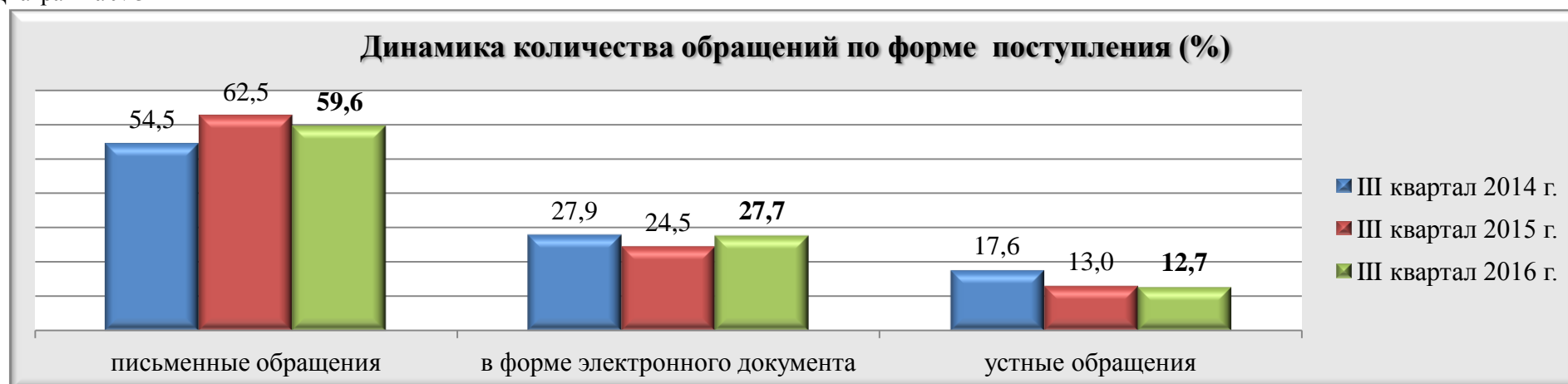


**Динамика количества обращений по форме поступления в III квартале 2016 г.
по сравнению с аналогичными периодами 2014-2015 гг.**

Форма поступления	III квартал 2014 г.		III квартал 2015 г.		III квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Письменные обращения	1861	54,5	2092	62,5	2949	59,6
В форме электронного документа	952	27,9	821	24,5	1371	27,7
Устные обращения	602	17,6	437	13,0	630	12,7
Всего	3415	100,0	3350	100,0	4950	100,0

Форма поступления	Июль 2016 г.		Август 2016 г.		Сентябрь 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Письменные обращения	902	59,3	1114	60,7	932	58,4
В форме электронного документа	389	25,6	487	26,5	495	31,1
Устные обращения	229	15,1	234	12,8	168	10,5
Всего	1520	100,00	1835	100,00	1595	100,00

Диаграмма №3

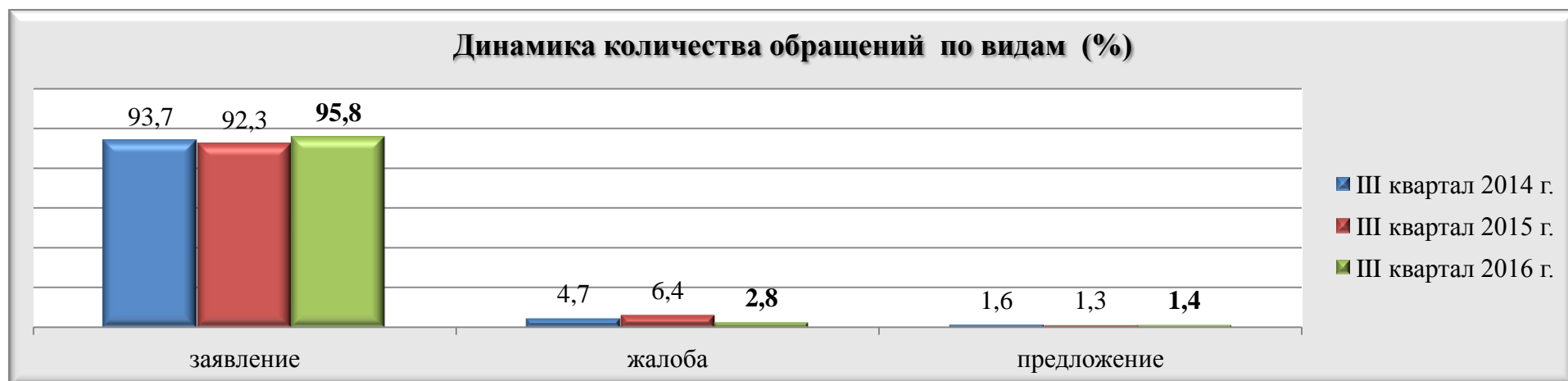


**Динамика количества обращений по видам (заявление, жалоба, предложение)
в III квартале 2016 г. по сравнению с аналогичными периодами 2014-2015 гг.**

Вид обращения	III квартал 2014 г.		III квартал 2015 г.		III квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Заявление	3201	93,7	3091	92,3	4742	95,8
Жалоба	159	4,7	217	6,4	141	2,8
Предложение	55	1,6	42	1,3	67	1,4
Всего	3415	100,0	3350	100,0	4950	100,0

Вид обращения	Июль 2016 г.		Август 2016 г.		Сентябрь 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Заявление	1428	94,0	1751	95,4	1553	97,4
Жалоба	76	5,0	51	2,8	24	1,5
Предложение	16	1,0	33	1,8	18	1,1
Всего	1520	100,00	1835	100,00	1595	100,00

Диаграмма №4



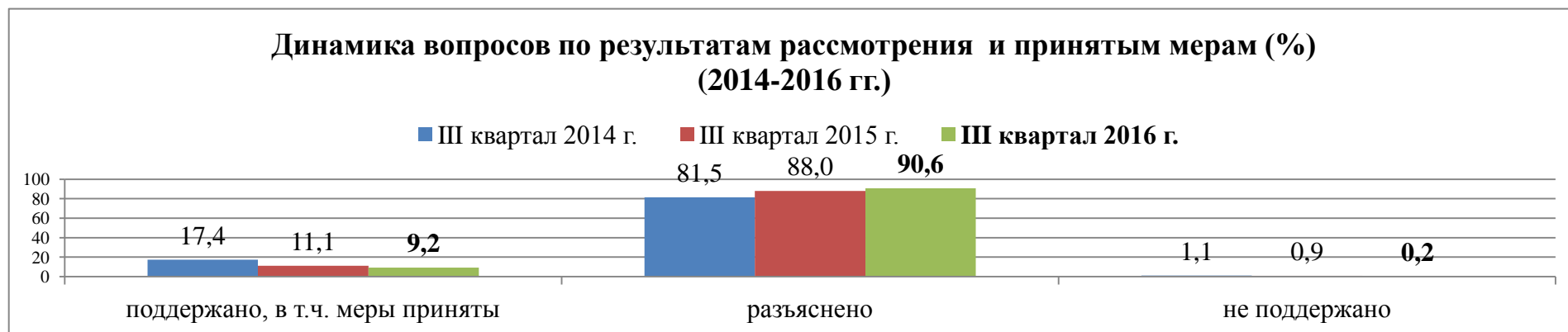
**Динамика количества обращений по результатам рассмотрения и принятым мерам
в III квартале 2016 г. по сравнению с аналогичными периодами 2014-2015 гг.***

Результаты рассмотрения	III квартал 2014 г.		III квартал 2015 г.		III квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Поддержано	598	17,4	395	11,1	422	9,2
в т.ч. меры приняты	348		200		253	
Разъяснено	2802	81,5	3125	88,0	4180	90,6
Не поддержано	37	1,1	30	0,9	8	0,2
Всего	3437	100,0	3550	100,0	4610	100,0

Результаты рассмотрения	Июль 2016 г.		Август 2016 г.		Сентябрь 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Поддержано	158	10,8	179		91	6,6
в т.ч. меры приняты	97		108		61	
Разъяснено	1303	88,9	1592		1278	93,2
Не поддержано	4	0,3	3		2	0,2
Всего	1465	100,0	1774	100,0	1371	100,0

**Данные по результатам рассмотрения и принятым мерам расходятся со статистикой общего количества обращений, так как одно обращение может содержать несколько вопросов и результатов рассмотрения в одном обращении может быть занесено несколько, кроме того на момент составления настоящего отчета, часть обращений за III квартал 2016 года находится на рассмотрении.*

Диаграмма №5



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

Тематический раздел	III квартал 2014 г.		III квартал 2015 г.		III квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Государство, общество, политика	636	16,1	646	17,3	782	14,1
Социальная сфера	775	19,6	879	23,5	1054	18,9
Экономика	1085	27,5	1147	30,6	1933	34,7
Оборона, безопасность, законность	129	3,3	107	2,9	154	2,8
Жилищно-коммунальная сфера	1323	33,5	961	25,7	1639	29,5
Всего	3948	100,0	3740	100,0	5562	100,0

Тематический раздел	Июль 2016 г.		Август 2016 г.		Сентябрь 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Государство, общество, политика	305	17,3	239	12,1	238	13,1
Социальная сфера	312	17,7	354	17,8	386	21,2
Экономика	587	33,3	735	37,1	608	33,5
Оборона, безопасность, законность	46	2,6	72	3,6	36	2,0
Жилищно-коммунальная сфера	511	29,1	584	29,4	549	30,2
Всего	1761	100,0	1984	100,0	1817	100,0

Диаграмма № 6

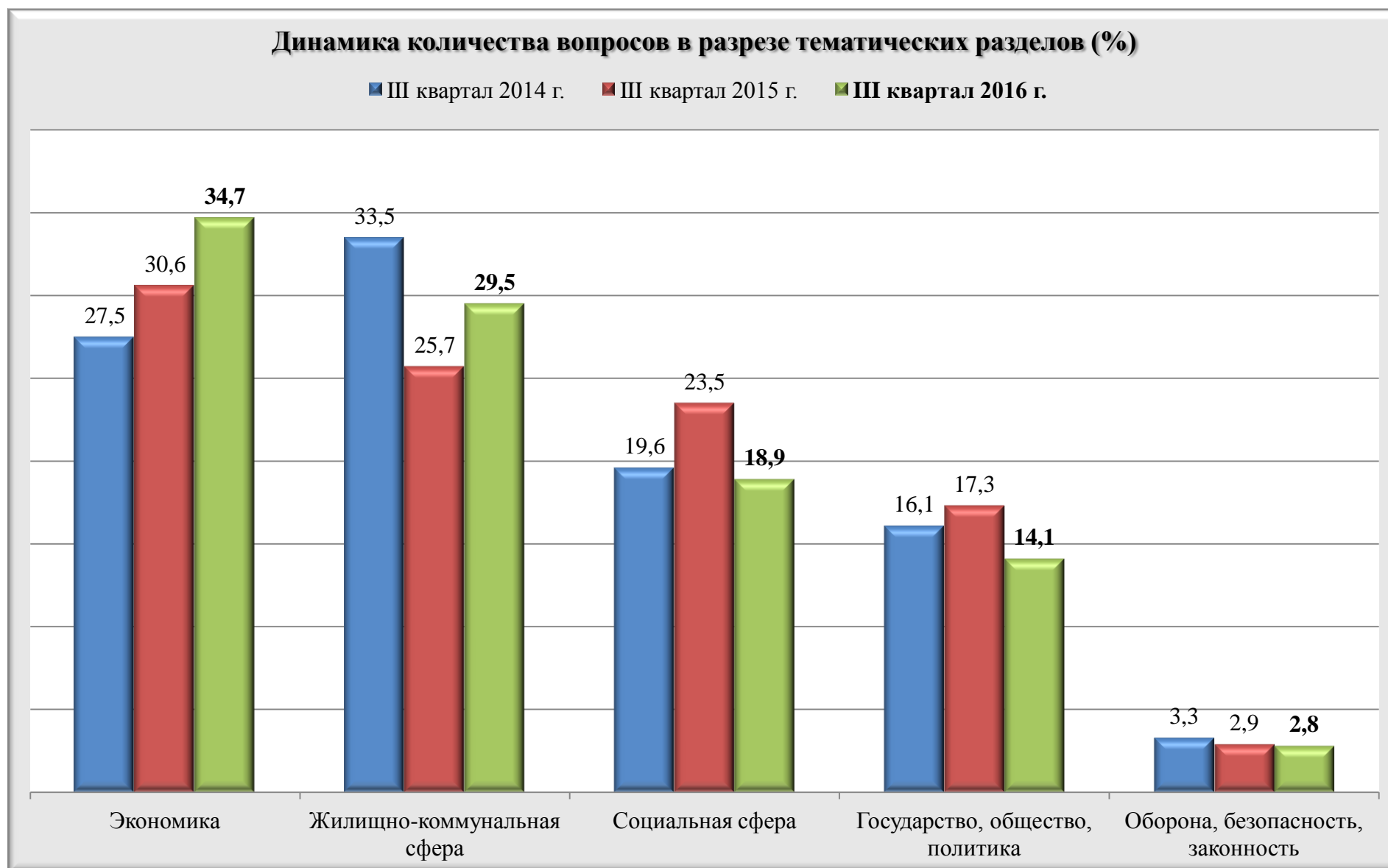


Диаграмма №7



Наиболее актуальные вопросы в обращениях граждан в III квартале 2016 г.

Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан в III квартале 2016 года

№	Вопросы	Количество
1	Перебои в электроснабжении	167
2	Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	146
3	Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	142
4	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	141
5	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)	109
6	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	98
7	Перебои в водоснабжении	85
8	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	63
9	Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	48
10	Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	43

Тематический раздел «Экономика»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан в III квартале 2016 года

№	Вопросы	Количество
1	Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий	264
2	Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	225
3	Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог	177
4	Дорожное хозяйство	154
5	Торговля и органы местного самоуправления. Размещение торговых точек. Работа рынков.*	142 (10380)
6	Газификация поселений	124
7	Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	61
8	Водоснабжение поселений	58
9	Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок)	50
10	Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества	29

*Обращения о сохранении рынков в г. Твери регистрируются по мере поступления под одним входящим номером, в таблице в скобках отражено количество фактически поступивших обращений

Тематический раздел «Государство, общество, политика»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан в III квартале 2016 года

№	Вопросы	Количество
1	Личный приём высшими должностными лицами субъекта Российской Федерации (руководителями высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителями	139
2	Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме	57
3	Рассмотрение обращения	52
4	Результаты рассмотрения обращения	49
5	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления высшим должностным лицам субъекта Российской Федерации (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителям	48
6	Деятельность органов местного самоуправления и его руководителей	41
7	Должностные лица местного самоуправления	37
8	Работа органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации	19
9	Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес	16
10	Социально-экономическое развитие субъектов Российской Федерации	13

Тематический раздел «Социальная сфера»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан в III квартале 2016 года

№	Вопросы	Количество
1	Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	137
2	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	57
3	Оказание финансовой помощи	37
4	Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	36
5	Памятники архитектуры, истории и культуры	36
6	Работа медицинских учреждений и их сотрудников	35
7	Лечение и оказание медицинской помощи	32
8	Детские дошкольные воспитательные учреждения	25
9	Санаторно-курортное лечение, его стоимость, выделение льготных путевок	24
10	Лекарственное обеспечение	24

Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан в III квартале 2016 года

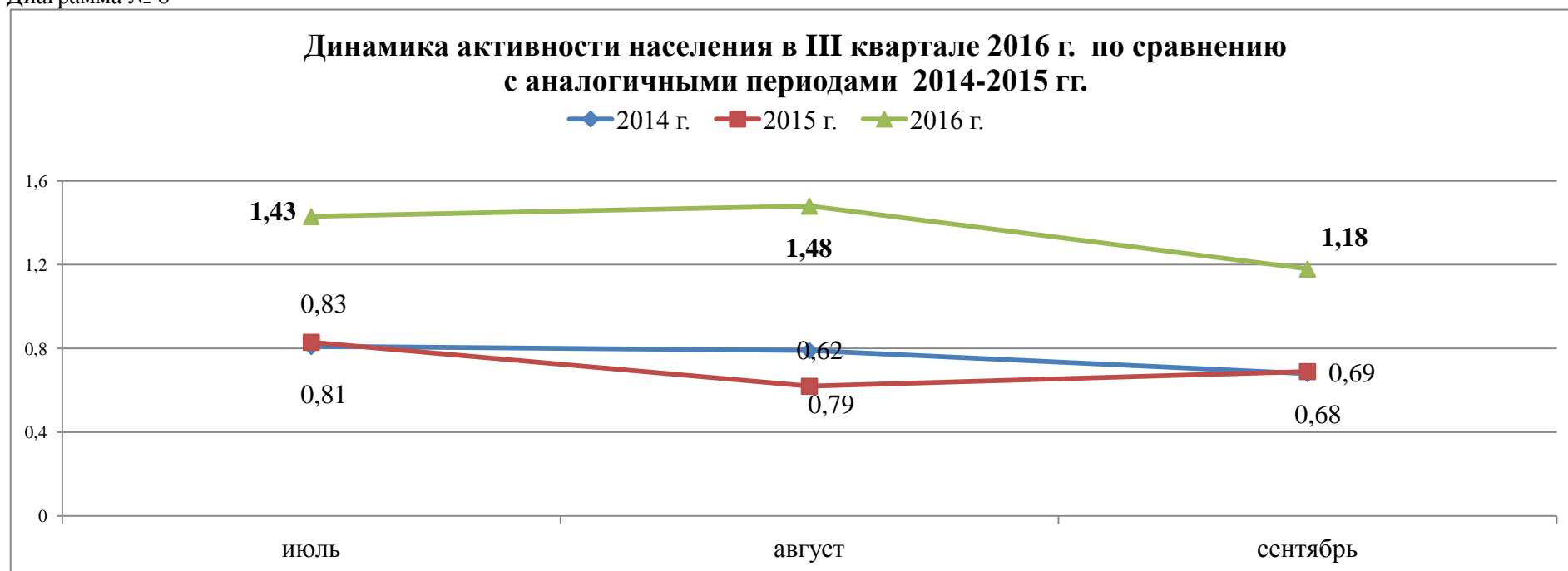
№	Вопросы	Количество
1	Конфликты на бытовой почве	16
2	Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы	13
3	Преступления против личности	10
4	Борьба с коррупцией	9
5	Судебные решения	9
6	Охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях	8
7	Производство следствия	6
8	Работа прокуратуры	5
9	Исполнение судебных решений	5
10	Факты коррупции	5

**Динамика показателя активности населения Тверской области в III 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	III квартал			За весь период
	Июль	Август	Сентябрь	
2014 год	0,81	0,79	0,68	2,27
2015 год	0,83	0,62	0,69	2,14
2016 год	1,43	1,48	1,18	4,10

Диаграмма № 8



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

№	Муниципальное образование	III квартал 2014 г.	III квартал 2015 г.	III квартал 2016 г.
	Средний показатель активности населения	2,27	2,14	4,10
1	Тверь	3,25	3,16	29,68
2	Калининский	3,94	4,76	8,16
3	Кимрский	5,67	4,91	7,13
4	Осташковский	3,82	4,27	6,49
5	Западнодвинский	1,91	2,18	5,59
6	Торжокский	2,42	1,45	5,14
7	Лесной	0,79	3,83	4,98
8	Ржевский	4,37	1,59	4,91
9	Пеновский	1,39	4,72	4,79
10	Калязинский	4,88	3,23	4,75
11	Старицкий	1,52	1,41	4,50
12	Зубцовский	3,75	4,07	4,36
13	Бологовский	2,76	2,90	4,26
14	Конаковский	2,68	2,38	4,10
15	Спировский	1,98	1,13	4,05
16	Кашинский	1,87	2,86	3,81
17	Сонковский	1,04	1,17	3,73
18	Торжок	2,02	1,95	3,56
19	Фировский	1,95	1,52	3,47
20	Вышний Волочек	2,15	1,99	3,34
21	Ржев	3,21	2,50	3,18
22	Лихославльский	1,50	1,98	2,99

№	Муниципальное образование	III квартал 2014 г.	III квартал 2015 г.	III квартал 2016 г.
	Средний показатель активности населения	2,27	2,14	4,10
23	Максатихинский	4,19	2,30	2,99
24	Вышневолоцкий	1,88	2,17	2,93
25	Торопецкий	1,77	1,86	2,84
26	Молоковский	0,88	0,91	2,84
27	Андреапольский	3,26	1,90	2,74
28	Селижаровский	2,01	1,14	2,72
29	Нелидовский	1,51	1,15	2,71
30	Бельский	1,68	1,90	2,49
31	Весьегонский	4,65	2,64	2,35
32	Жарковский	1,09	1,70	2,20
33	Рамешковский	1,01	1,27	2,17
34	Бежецкий	0,94	1,13	2,17
35	Кесовогорский	1,25	0,88	2,04
36	Удомельский	2,56	0,83	2,03
37	Оленинский	1,14	1,07	2,00
38	Кувшиновский	1,83	1,58	1,68
39	ЗАТО «Озерный»	0,95	1,62	1,59
40	Кимры	1,61	1,62	1,58
41	Сандовский	0,99	0,84	1,58
42	Краснохолмский	1,46	1,49	1,52

**Активность населения муниципальных образований Тверской области
в III 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	Июль 2016 г.	Август 2016 г.	Сентябрь 2016 г.
		показатель активности населения		
	Средний показатель активности	1,43	1,48	1,18
1	Тверь	11,3	13,2	5,2
2	Калининский	2,1	3,1	2,9
3	Пеновский	1,9	1,0	1,9
4	Ржевский	1,4	1,7	1,9
5	Кимрский	2,2	3,1	1,8
6	Осташковский	2,4	2,3	1,8
7	Западнодвинский	2,4	1,6	1,6
8	Вышний Волочек	0,8	1,1	1,5
9	Торжокский	1,2	2,5	1,5
10	Конаковский	0,9	1,7	1,4
11	Старицкий	1,9	1,2	1,4
12	Кашинский	1,0	1,4	1,4
13	Спировский	1,3	1,4	1,3
14	Бологовский	1,6	1,3	1,3
15	Калязинский	2,0	1,5	1,3
16	Андреапольский	0,8	0,7	1,2
17	Сонковский	1,9	0,6	1,2
18	Торжок	1,1	1,3	1,1
19	Лихославльский	0,9	0,9	1,1
20	Нелидовский	0,7	0,9	1,1
21	Бельский	1,1	0,4	1,1
22	Весьегонский	0,4	0,9	1,0

№ п	Муниципальное образование	Июль 2016 г.	Август 2016 г.	Сентябрь 2016 г.
		показатель активности населения		
	Средний показатель активности	1,43	1,48	1,18
23	Ржев	1,0	1,1	1,0
24	Вышневолоцкий	1,1	0,8	1,0
25	Зубцовский	1,4	2,0	1,0
26	Торопецкий	0,9	1,0	1,0
27	Фировский	1,8	0,7	1,0
28	Кувшиновский	0,4	0,5	0,8
29	Максатихинский	1,0	1,3	0,7
30	Молоковский	0,5	1,7	0,7
31	Удомельский	0,7	0,7	0,7
32	Оленинский	0,4	0,9	0,7
33	Кесовогорский	0,6	0,8	0,6
34	Лесной	2,7	1,7	0,6
35	Бежецкий	1,0	0,6	0,6
36	Селижаровский	1,1	1,1	0,6
37	Краснохолмский	0,6	0,4	0,6
38	Кимры	0,6	0,5	0,5
39	ЗАТО «Озерный»	0,3	0,8	0,5
40	Жарковский	1,4	0,4	0,4
41	Сандовский	0,2	1,1	0,4
42	Рамешковский	1,0	0,9	0,3

Диаграмма №9

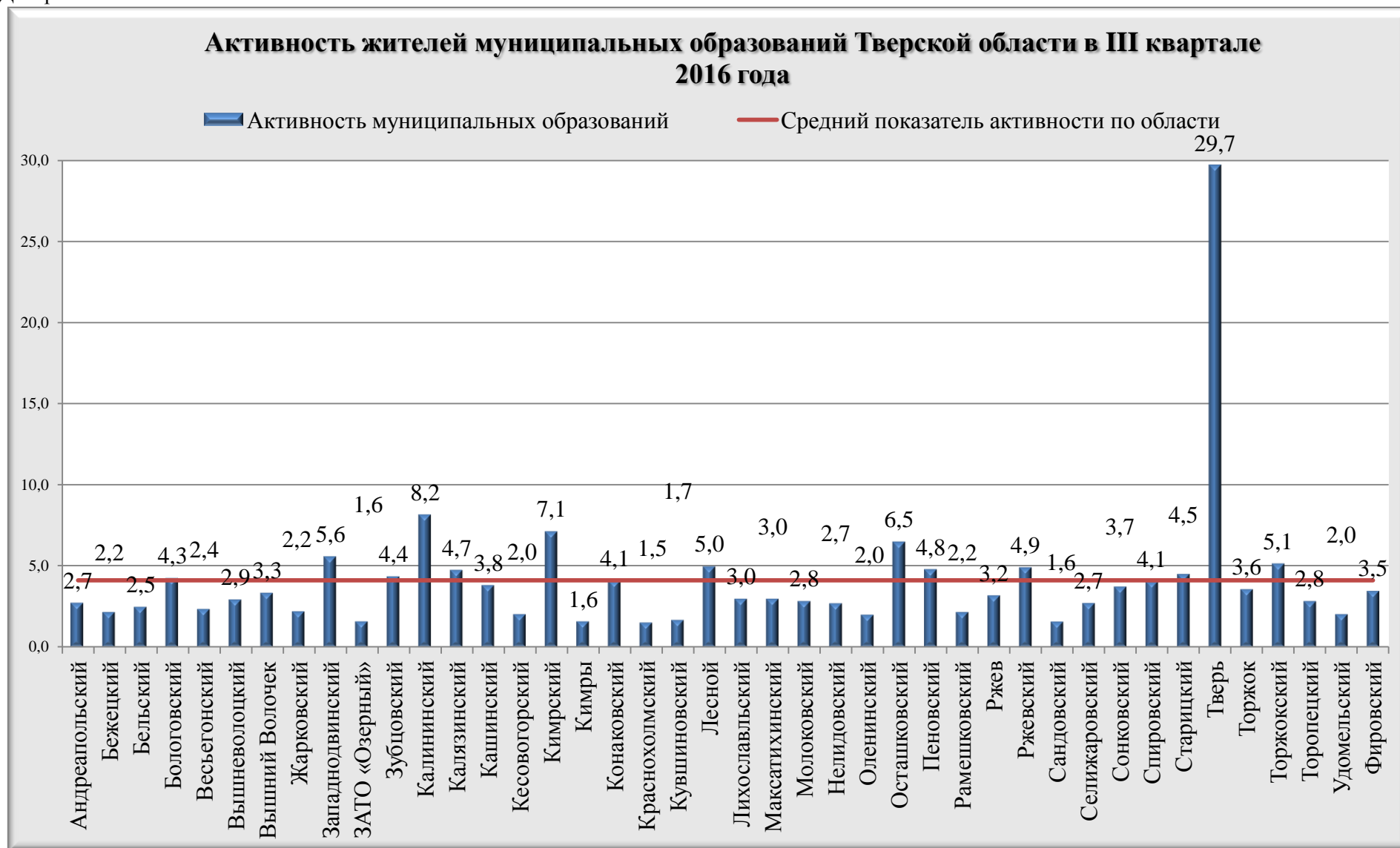
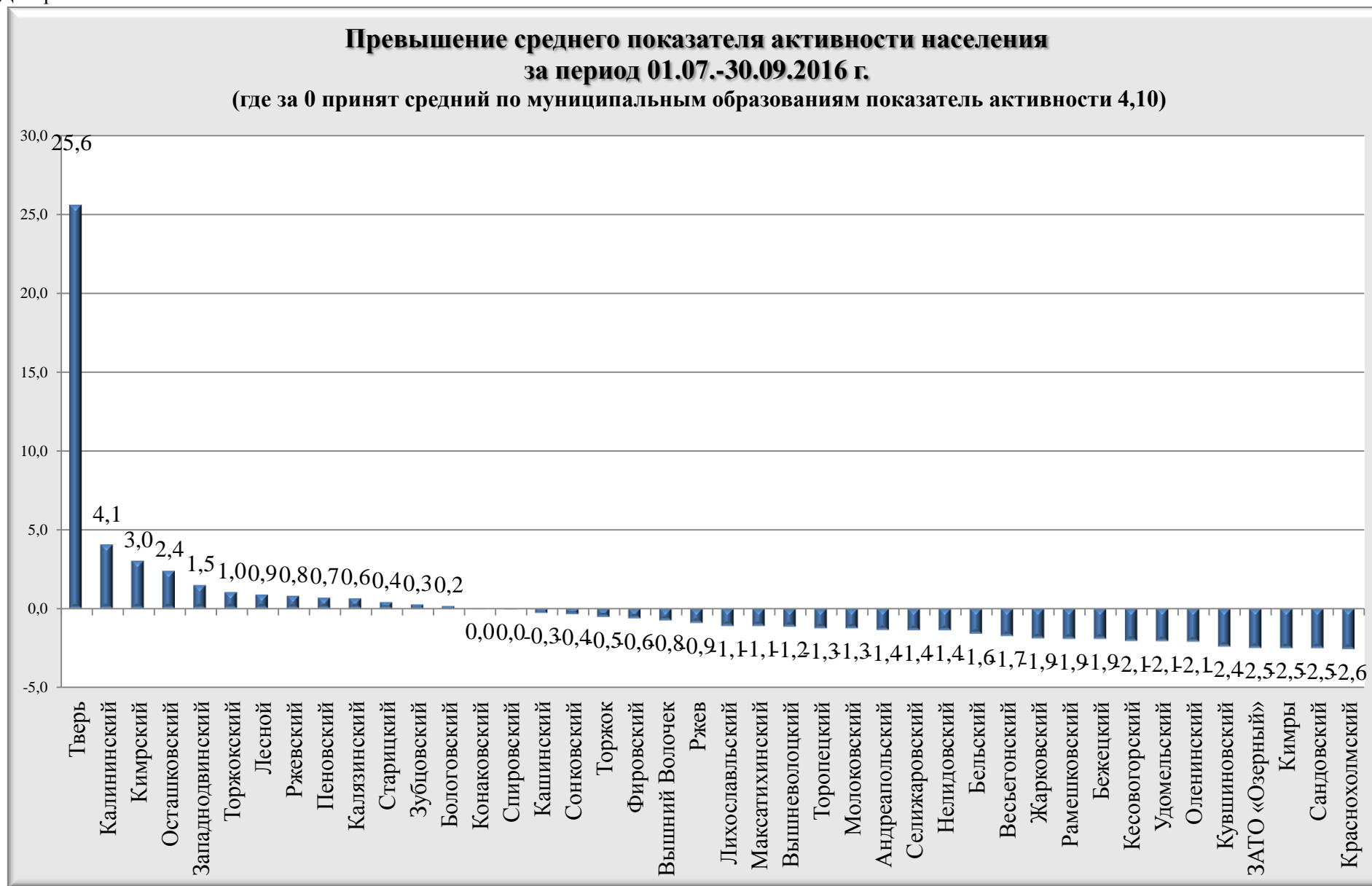


Диаграмма №10



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

Всего в Правительство Тверской области в отчетном периоде поступило 4 950 обращений, из них 2 969 обращений, относящихся к предмету ведения местных органов власти, что составляет 59,9% от общего количества.

№	Муниципальное образование	Общее количество обращений, поступивших в III квартале 2016 г.	Обращения, относящиеся к предмету ведения местных органов власти	
			Количество	Доля в общем количестве (%)
1	Ржевский	50	40	80,0
2	Пеновский	29	23	79,3
3	Калязинский	90	68	75,6
4	Кувшиновский	24	18	75,0
5	Осташковский	139	103	74,1
6	Максатихинский	45	33	73,3
7	Кимры	69	49	71,0
8	Ржев	170	119	70,0
9	Андреапольский	23	16	69,6
10	Спировский	36	25	69,4
11	Фировский	25	17	68,0
12	Зубцовский	69	46	66,7
13	Кесовогорский	15	10	66,7
14	Кашинский	87	57	65,5
15	Удомельский	69	45	65,2
16	Лихославльский	73	47	64,4
17	Западнодвинский	67	43	64,2
18	Калининский	346	222	64,2
19	Конаковский	289	184	63,7
20	Бологовский	132	84	63,6
21	Жарковский	11	7	63,6

№	Муниципальное образование	Общее количество обращений, поступивших в III квартале 2016 г.	Обращения, относящиеся к предмету ведения местных органов власти	
			Количество	Доля в общем количестве (%)
22	Старицкий	93	59	63,4
23	Нелидовский	71	45	63,4
24	Бежецкий	67	42	62,7
25	Вышний Волочек	149	92	61,7
26	Бельский	13	8	61,5
27	Весьегонский	23	14	60,9
28	Краснохолмский	15	9	60,0
29	Молоковский	10	6	60,0
30	Оленинский	20	12	60,0
31	Сонковский	24	14	58,3
32	Тверь	1782	1037	58,2
33	Вышневолоцкий	61	34	55,7
34	Кимрский	76	42	55,3
35	Лесной	20	11	55,0
36	Торжокский	96	52	54,2
37	Торопецкий	59	31	52,5
38	Селижаровский	29	14	48,3
39	Торжок	153	73	47,7
40	ЗАТО «Озерный»	15	7	46,7
41	Сандовский	7	3	42,9
42	Рамешковский	33	13	39,4