

Информационно-статистический обзор обращений граждан за IV квартал 2016 года

		IV квартал 2014 г.		IV квартал 2015 г.		IV 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		3819	4448	3833	4274	4689	5265
		в том числе:					
Форма поступления	В письменной форме	2075	2463	2111	2339	2312	2629
	В форме электронного документа	1007	1163	841	925	1412	1540
	В устной форме	737	822	881	1010	965	1096
Повторность и неоднократность	Первичные	2656	3039	2660	2956	3475	3872
	Повторные	464	575	456	517	621	724
	Неоднократные	699	834	717	801	593	669
Вид обращения	Заявление	3522	3326	3412	3737	4215	4739
	Жалоба	254	270	385	438	427	502
	Предложение	43	46	36	39	47	53
Результаты рассмотрения обращений	Поддержано	545	638	661	743	664	741
	в том числе меры приняты	410	460	451	513	484	536
	Разъяснено	3069	3599	3112	3479	3128	3525
	Не поддержано	34	34	42	43	26	26
Жалобы на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц		30	45	60	69	85	105
Жалобы, в которых подтвердились приведенные факты		96	117	65	67	360	397
Жалобы, по результатам рассмотрения которых, виновные в нарушении прав граждан наказаны		2	2	0	0	3	3

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

Период	IV квартал			За весь период		
	октябрь	ноябрь	декабрь	Количество	%	Динамика
2014 год	1490	1411	1547	4448	100,0	
2015 год	1581	1354	1339	4274	96,1	-3,9%
2016 год	1970	1661	1634	5265	118,4	+18,4%

Диаграмма № 1

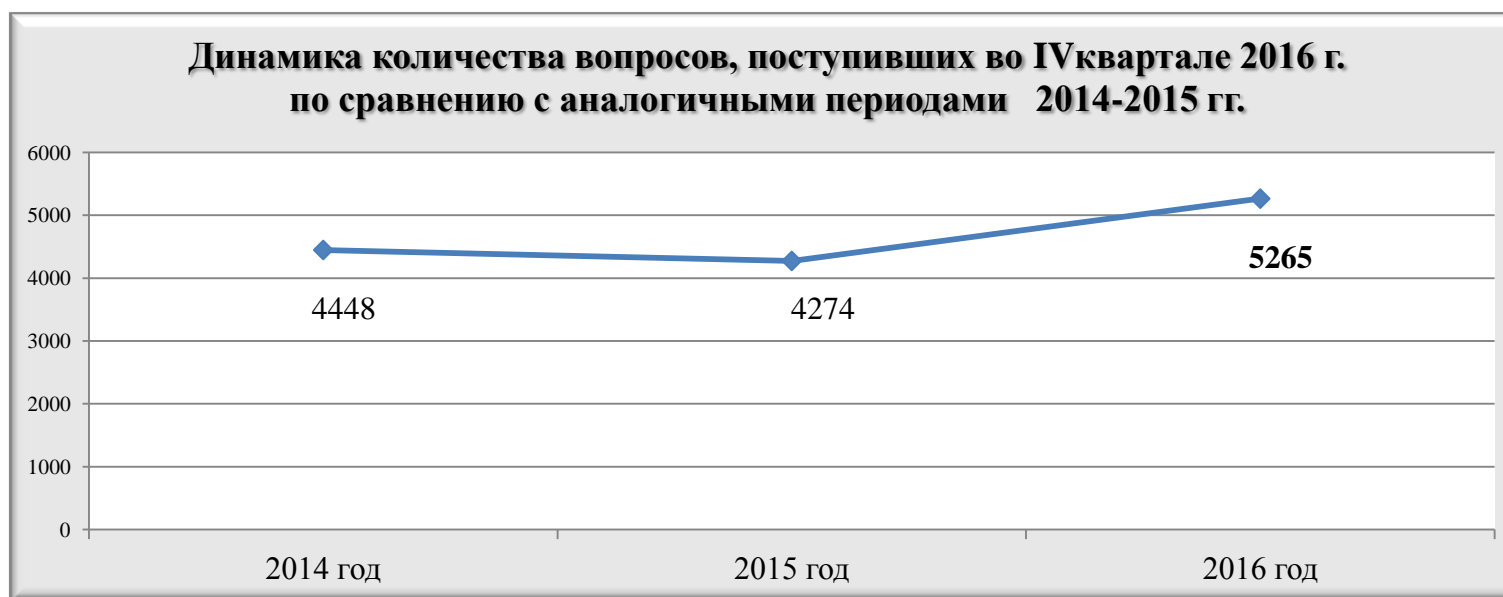


Диаграмма № 2



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

Форма поступления	IV квартал 2014 г.		IV квартал 2015 г.		IV квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Письменные обращения	2075	54,3	2111	55,1	2312	49,3
В форме электронного документа	1007	26,4	841	22,0	1412	30,1
Устные обращения	737	19,3	881	22,9	965	20,6
Всего	3819	100,0	3833	100,0	4689	100,0

Форма поступления	Октябрь 2016 г.		Ноябрь 2016 г.		Декабрь 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Письменные обращения	805	47,4	726	47,1	782	54,0
В форме электронного документа	515	30,3	471	30,5	425	29,3
Устные обращения	378	22,3	345	22,4	242	16,7
Всего	1698	100,00	1542	100,00	1449	100,00

Диаграмма №3



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

Вид обращения	IV квартал 2014 г.		IV квартал 2015 г.		IV квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Заявление	3522	92,2	3412	89,0	4215	89,9
Жалоба	254	6,7	385	10,0	427	9,1
Предложение	43	1,1	36	1,0	47	1,0
Всего	3819	100,0	3833	100,0	4689	100,0

Вид обращения	Октябрь 2016 г.		Ноябрь 2016 г.		Декабрь 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Заявление	1506	88,7	1418	92,0	1292	89,2
Жалоба	173	10,2	114	7,4	139	9,6
Предложение	19	1,1	10	0,6	18	1,2
Всего	1698	100,00	1542	100,00	1449	100,00

Диаграмма №4



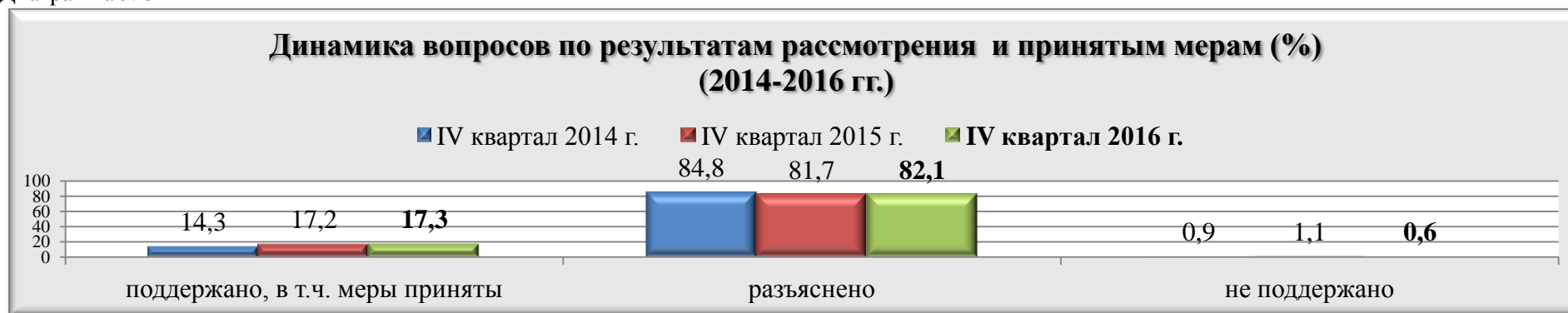
**Динамика количества обращений по результатам рассмотрения и принятым мерам
в IV квартале 2016 г., по сравнению с аналогичными периодами 2014-2015 гг.***

Результаты рассмотрения	IV квартал 2014 г.		IV квартал 2015 г.		IV квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Поддержано	545	14,3	661	17,2	686	17,3
в т.ч. меры приняты	410		451		499	
Разъяснено	3240	84,8	3130	81,7	3255	82,1
Не поддержано	34	0,9	42	1,1	26	0,6
Всего	3819	100,0	3833	100,0	3967	100,0

Результаты рассмотрения	Октябрь 2016 г.		Ноябрь 2016 г.		Декабрь 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Поддержано	282	17,6	307	21,5	97	10,3
в т.ч. меры приняты	195		236		68	
Разъяснено	1305	81,6	1112	77,9	838	89,2
Не поддержано	12	0,8	9	0,6	5	0,5
Всего	1599	100,0	1428	100,0	940	100,0

*Данные по результатам рассмотрения и принятым мерам расходятся со статистикой общего количества обращений, так как на момент составления настоящего отчета, часть обращений за IV 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	IV квартал 2014 г.		IV квартал 2015 г.		IV квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Государство, общество, политика	627	14,1	659	15,4	691	13,1
Социальная сфера	889	20,0	839	19,6	954	18,1
Экономика	947	21,3	975	22,8	1397	26,5
Оборона, безопасность, законность	130	2,9	90	2,1	130	2,5
Жилищно-коммунальная сфера	1855	41,7	1710	40,1	2093	39,8
Всего	4448	100,0	4273	100,0	5265	100,0

Тематический раздел	Октябрь 2016 г.		Ноябрь 2016 г.		Декабрь 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Государство, общество, политика	237	12,0	198	11,9	256	15,7
Социальная сфера	294	14,9	287	17,3	386	23,6
Экономика	475	24,2	495	29,8	414	25,3
Оборона, безопасность, законность	44	2,2	30	1,8	56	3,4
Жилищно-коммунальная сфера	920	46,7	651	39,2	522	32,0
Всего	1970	100,0	1661	100,0	1634	100,0

Диаграмма № 6

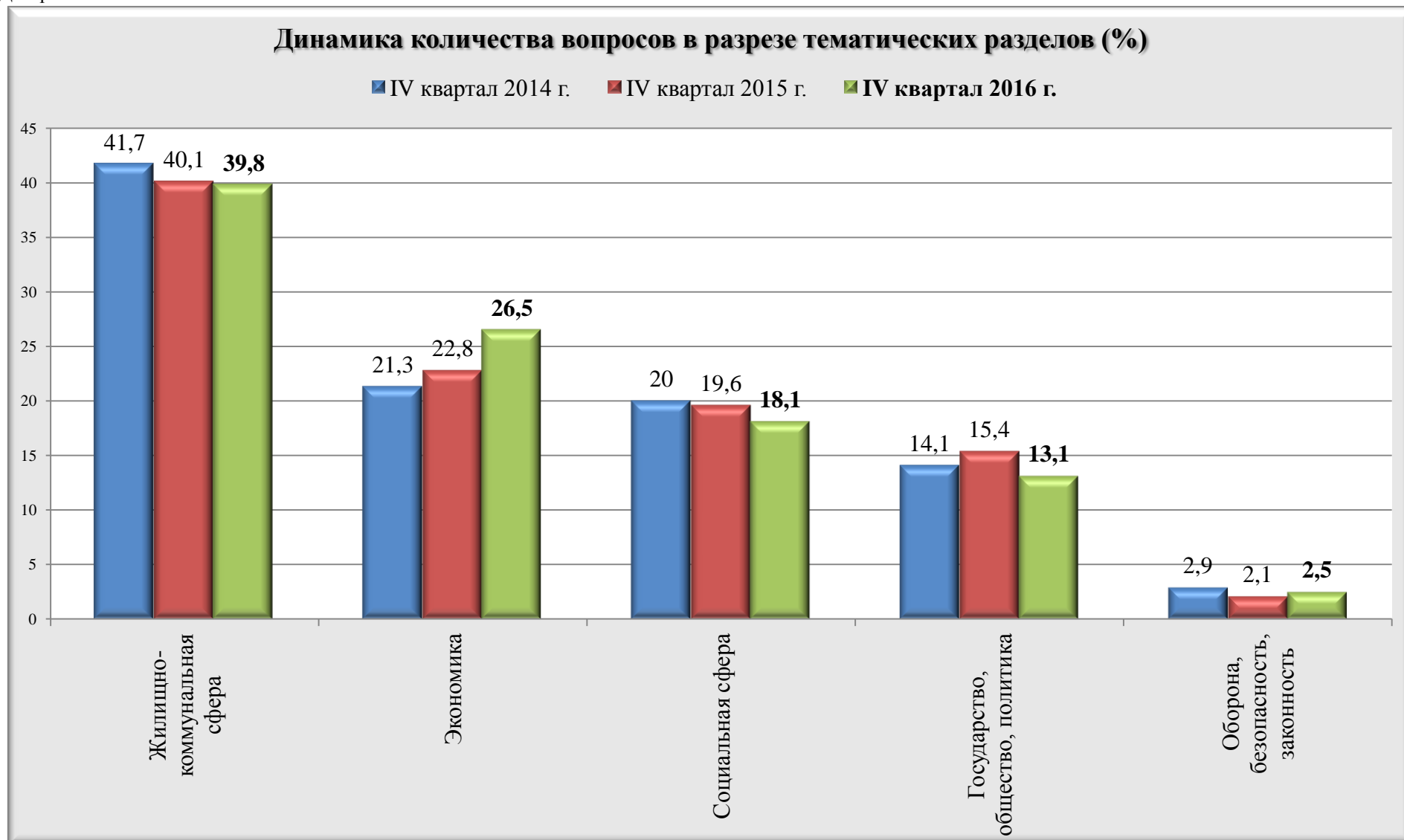


Диаграмма №7



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

Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан в IV квартале 2016 года

№	Вопросы	Количество
1	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	284
2	Подготовка жилищного фонда к зиме. Обеспечение населения топливом	241
3	Перебои в электроснабжении	230
4	Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	181
5	Перебои в теплоснабжении	164
6	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)	111
7	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	107
8	Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	96
9	Перебои в водоснабжении	88
10	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	70

Тематический раздел «Экономика»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан в IV квартале 2016 года

№	Вопросы	Количество
1	Дорожное хозяйство	273
2	Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий	184
3	Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	91
4	Газификация поселений	87
5	Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог	70
6	Городской транспорт	50
7	Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок)	45
8	Водоснабжение поселений	39
9	Междугородные и пригородные перевозки пассажиров	36
10	Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	29

Тематический раздел «Государство, общество, политика»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан в IV 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	122
2	Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме	72
3	Деятельность органов местного самоуправления и его руководителей	50
4	Результаты рассмотрения обращения	41
5	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления высшим должностным лицам субъекта Российской Федерации (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителям	37
6	Должностные лица местного самоуправления	32
7	Рассмотрение обращения	27
8	Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса	21
9	Право на социальное обеспечение (по возрасту, в случае болезни, инвалидности)	19
10	Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)	15

Тематический раздел «Социальная сфера»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан в IV квартале 2016 года

№	Вопросы	Количество
1	Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	100
2	Лекарственное обеспечение	81
3	Заккрытие медицинских учреждений	33
4	Работа медицинских учреждений и их сотрудников	33
5	Выплаты пособий и компенсаций на детей	31
6	Доставка детей в образовательные учреждения и учреждения внешкольного образования и воспитания в сельской местности	30
7	Выплата заработной платы	28
8	Лечение и оказание медицинской помощи	28
9	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	25
10	Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	24

Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан в IV квартале 2016 года

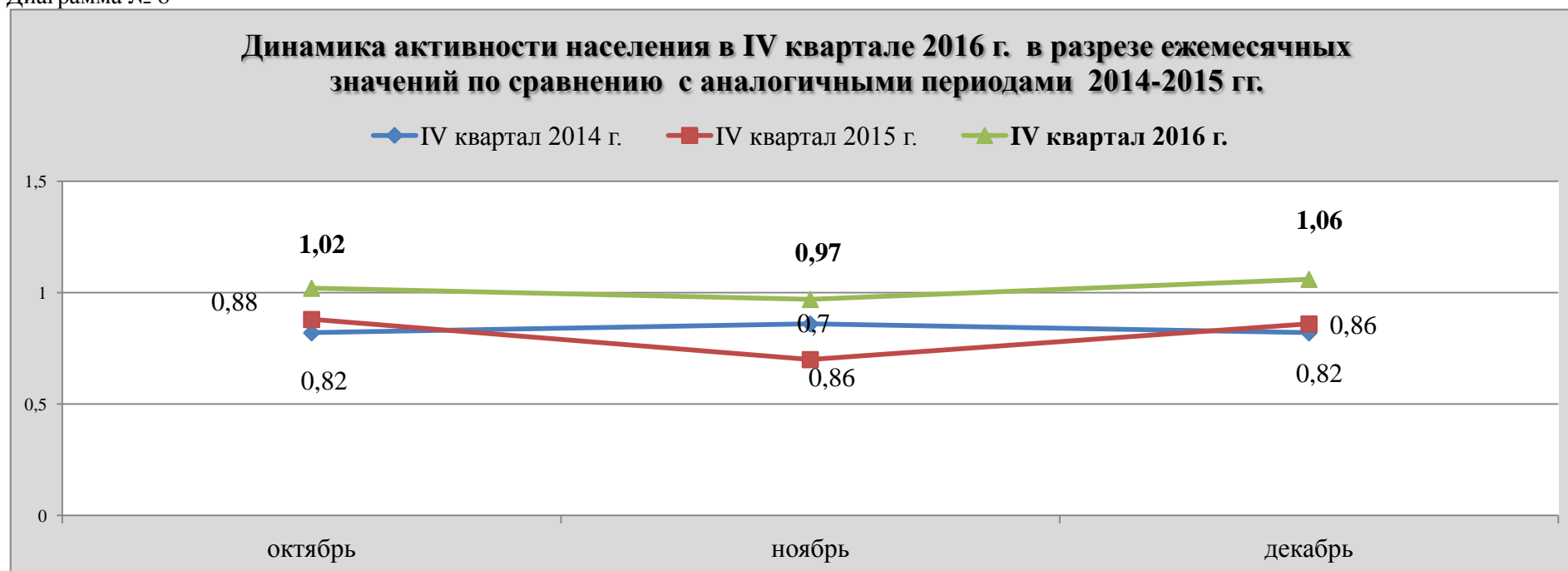
№	Вопросы	Количество
1	Преступления против личности	23
2	Паспортная система. Регистрация по месту жительства и месту пребывания	13
3	Судебные решения	11
4	Конфликты на бытовой почве	9
5	Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы	8
6	Борьба с коррупцией	6
7	Охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях	6
8	Факты коррупции	4
9	Преступления против собственности (государственной, частной, личной)	4
10	Исполнение судебных решений	4

**Динамика показателя активности населения Тверской области в IV 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	IV квартал			За весь период
	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	
2014 год	0,82	0,86	0,82	2,51
2015 год	0,88	0,70	0,86	2,44
2016 год	1,02	0,97	1,06	3,05

Диаграмма № 8



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

№	Муниципальное образование	IV квартал 2014 г.	IV квартал 2015 г.	IV квартал 2016 г.
	Средний показатель активности населения	2,51	2,44	3,05
1	Кимрский	3,72	6,21	7,13
2	Тверь	3,52	3,59	6,98
3	Калининский	4,26	5,83	6,47
4	Осташковский	5,21	5,46	5,46
5	Максатихинский	7,68	3,02	4,65
6	Зубцовский	3,51	3,83	4,42
7	Калязинский	2,68	2,99	4,40
8	Западнодвинский	1,37	3,37	4,16
9	Пеновский	1,86	2,20	4,00
10	Конаковский	2,79	2,12	3,77
11	Ржев	3,34	5,40	3,76
12	Фировский	4,01	1,87	3,71
13	Спировский	3,78	2,70	3,70
14	Лесной	1,59	2,82	3,53
15	Бологовский	5,46	3,24	3,43
16	Нелидовский	1,44	2,31	3,30
17	Кашинский	2,10	1,70	3,26
18	Вышний Волочек	3,06	2,35	3,18
19	Старицкий	1,99	2,48	3,13
20	Андреапольский	1,50	1,81	3,09
21	Торжок	2,77	3,08	2,94
22	Ржевский	2,77	2,42	2,88
23	Лихославльский	6,53	2,12	2,48

№	Муниципальное образование	IV квартал 2014 г.	IV квартал 2015 г.	IV квартал 2016 г.
	Средний показатель активности населения	2,51	2,44	3,05
24	Весьегонский	1,83	3,32	2,35
25	Торжокский	1,64	1,98	2,33
26	Бельский	0,67	1,04	2,31
27	Кувшиновский	1,02	2,61	2,30
28	Кимры	2,46	3,19	2,23
29	Бежецкий	1,39	1,13	2,14
30	Вышневолоцкий	2,81	1,02	2,14
31	Краснохолмский	1,09	1,02	2,09
32	ЗАТО «Озерный»	2,66	0,67	1,97
33	Сандовский	0,33	1,18	1,93
34	Молоковский	0,44	2,05	1,89
35	Торопецкий	1,31	1,33	1,77
36	Удомельский	1,97	1,20	1,76
37	Селижаровский	1,69	1,72	1,65
38	Сонковский	2,20	1,17	1,44
39	Жарковский	1,64	1,70	1,20
40	Оленинский	0,81	0,82	0,83
41	Рамешковский	1,20	1,14	0,83
42	Кесовогорский	1,25	1,38	0,76

**Активность населения муниципальных образований Тверской области
в IV 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	Октябрь 2016 г.	Ноябрь 2016 г.	Декабрь 2016 г.
показатель активности населения				
	Средний показатель активности	1,02	0,97	1,06
1	Лесной	0,41	0,83	2,28
2	Осташковский	1,30	1,97	2,19
3	Максатихинский	0,93	1,53	2,19
4	Спировский	1,06	0,62	2,03
5	Фировский	1,20	0,60	1,92
6	Кимрский	2,07	3,32	1,74
7	Зубцовский	1,23	1,66	1,54
8	Калининский	3,08	1,93	1,47
9	Тверь	4,01	1,55	1,42
10	Калязинский	0,93	2,06	1,42
11	Конаковский	1,11	1,39	1,27
12	Западнодвинский	1,08	1,86	1,22
13	Нелидовский	1,04	1,11	1,15
14	Краснохолмский	0,67	0,29	1,14
15	Торжокский	0,49	0,72	1,12
16	Старицкий	0,99	1,03	1,11
17	Вышний Волочек	1,27	0,85	1,06
18	ЗАТО «Озерный»	0,38	0,56	1,03
19	Кашинский	0,59	1,65	1,02
20	Ржев	1,45	1,30	1,02
21	Ржевский	0,85	1,02	1,02
22	Бежецкий	0,68	0,45	1,01
23	Бологовский	1,40	1,03	1,00

№ п	Муниципальное образование	Октябрь 2016 г.	показатель активности населения		Декабрь 2016 г.
			Ноябрь 2016 г.		
	Средний показатель активности	1,02	0,97		1,06
24	Молоковский	0,71	0,24		0,95
25	Торжок	1,01	1,01		0,91
26	Сандовский	0,88	0,18		0,88
27	Сонковский	0,60	0,00		0,84
28	Удомельский	0,39	0,53		0,84
29	Кимры	0,56	0,87		0,80
30	Жарковский	0,20	0,20		0,80
31	Андреапольский	0,97	1,32		0,79
32	Кувшиновский	1,05	0,49		0,77
33	Лихославльский	0,84	0,87		0,77
34	Вышневолоцкий	0,80	0,71		0,63
35	Весьегонский	0,87	0,87		0,61
36	Бельский	0,71	1,07		0,53
37	Селижаровский	0,82	0,33		0,49
38	Рамешковский	0,19	0,26		0,38
39	Торопецкий	1,07	0,32		0,38
40	Оленинский	0,17	0,33		0,33
41	Пеновский	2,24	1,44		0,32
42	Кесовогорский	0,38	0,25		0,13

Диаграмма №9

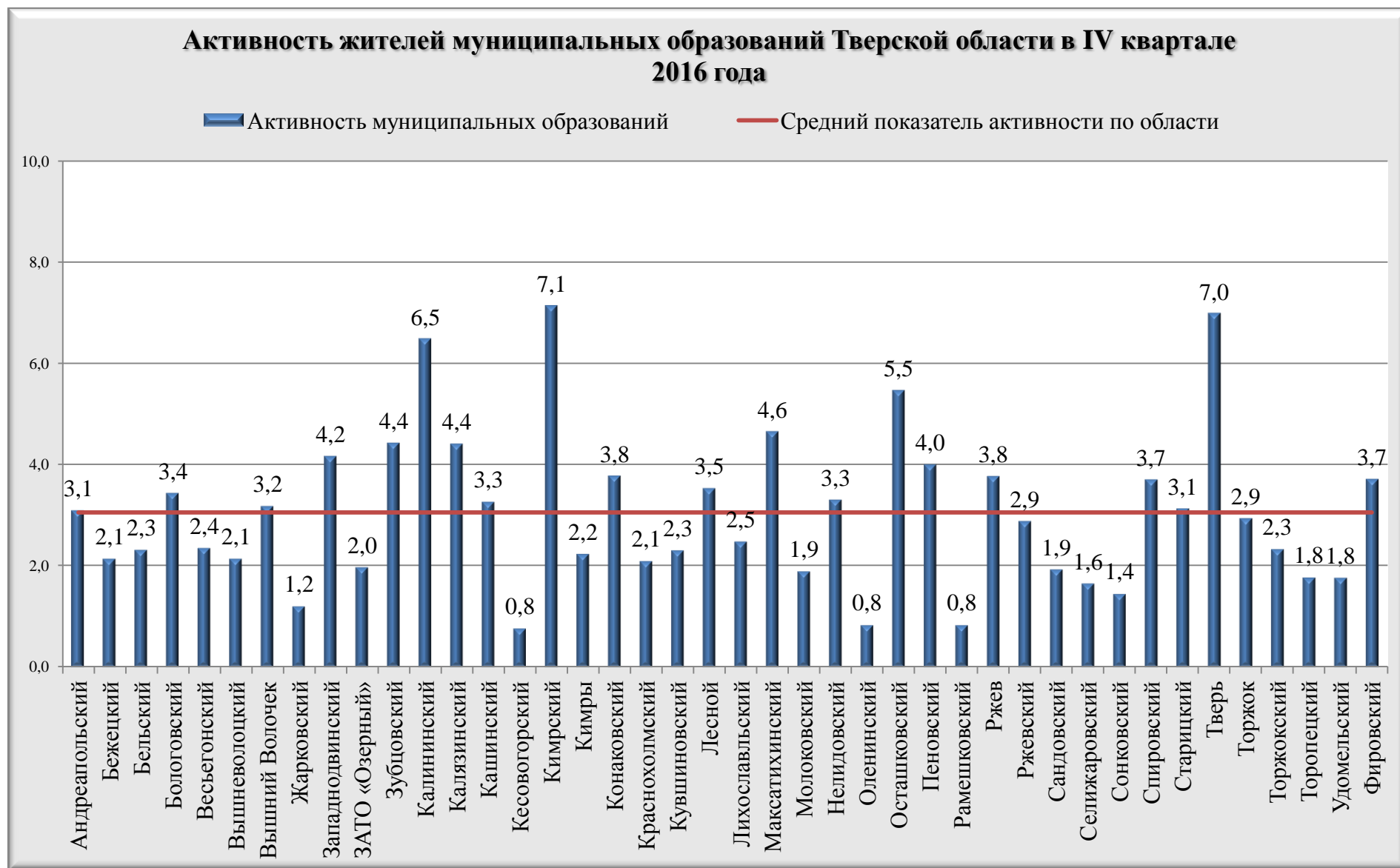
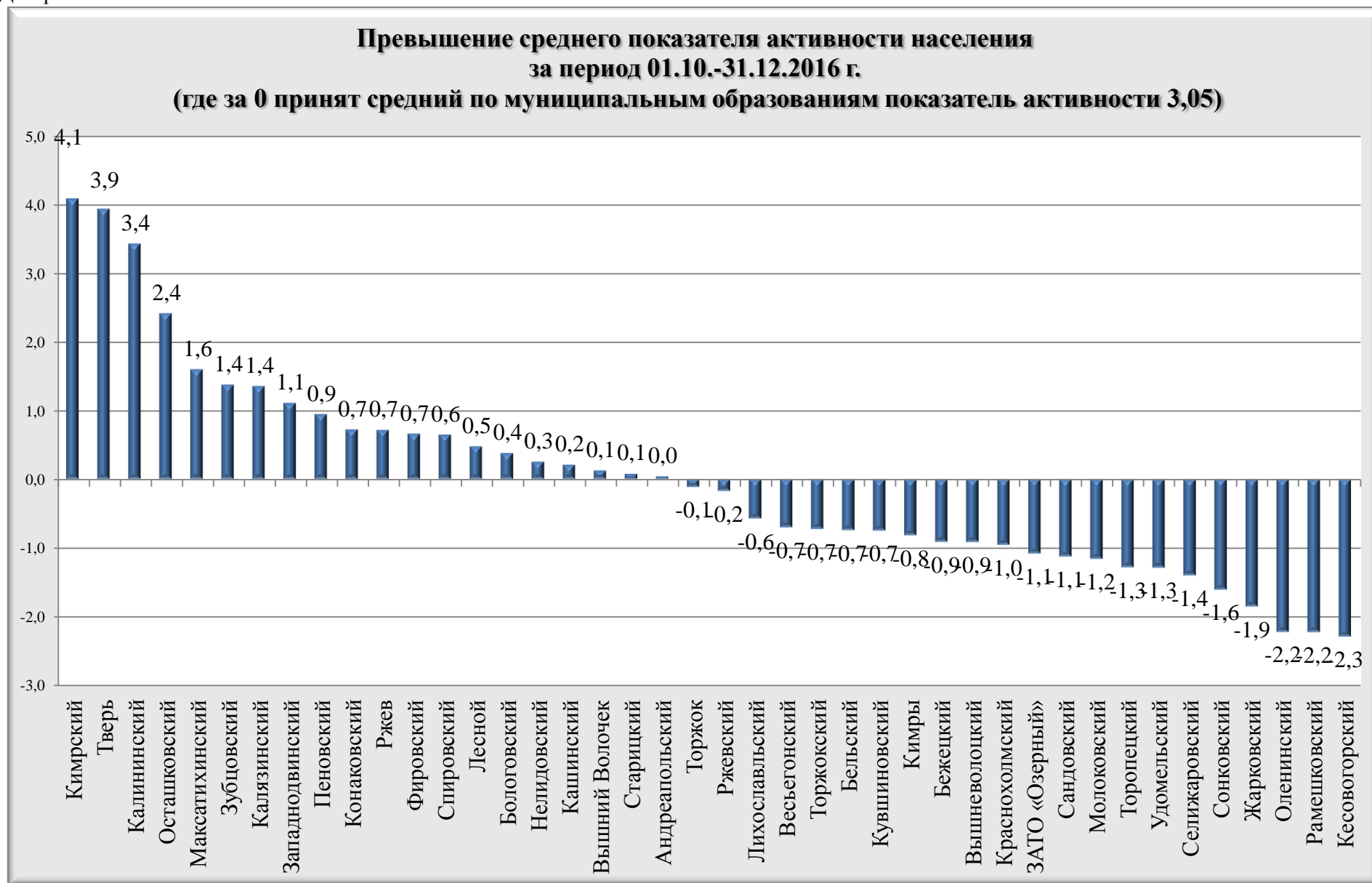


Диаграмма №10



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

Всего в Правительство Тверской области в отчетном периоде поступило 3 725 обращений, из них 2 228 обращений, относящихся к предмету ведения местных органов власти, что составляет 59,8% от общего количества.

№	Муниципальное образование	Общее количество обращений, поступивших в IV квартале 2016 г.	Обращения, относящиеся к предмету ведения местных органов власти	
			Количество	Доля в общем количестве (%)
1	Лесной	6	5	83,3
2	Калязинский	68	56	82,4
3	Андреапольский	16	13	81,3
4	Бельский	10	8	80,0
5	Кимрский	59	42	71,2
6	Весьегонский	20	14	70,0
7	Максатихинский	43	30	69,8
8	Осташковский	94	65	69,1
9	Бологовский	83	57	68,7
10	Кашинский	62	42	67,7
11	Молоковский	6	4	66,7
12	Зубцовский	56	37	66,1
13	Ржевский	23	15	65,2
14	Кимры	89	58	65,2
15	Старицкий	48	31	64,6
16	Калининский	229	147	64,2
17	Спировский	19	12	63,2
18	Вышневолоцкий	40	25	62,5
19	Западнодвинский	42	26	61,9
20	Фировский	21	13	61,9
21	Тверь	1460	894	61,2

№	Муниципальное образование	Общее количество обращений, поступивших в IV квартале 2016 г.	Обращения, относящиеся к предмету ведения местных органов власти	
			Количество	Доля в общем количестве (%)
22	Вышний Волочек	118	71	60,2
23	Кесовогорский	5	3	60,0
24	Ржев	126	75	59,5
25	Кувшиновский	22	13	59,1
26	Торжок	124	73	58,9
27	Лихославльский	43	25	58,1
28	Нелидовский	73	42	57,5
29	Конаковский	256	147	57,4
30	Сандовский	9	5	55,6
31	Краснохолмский	20	11	55,0
32	Торопецкий	22	12	54,5
33	Торжокский	41	22	53,7
34	Селижаровский	19	10	52,6
35	Сонковский	10	5	50,0
36	Бежецкий	55	26	47,3
37	Удомельский	51	23	45,1
38	Оленинский	7	3	42,9
39	Жарковский	5	2	40,0
40	Пеновский	13	5	38,5
41	ЗАТО «Озерный»	17	6	35,3
42	Рамешковский	11	3	27,3