

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

		I квартал 2014 г.		I квартал 2015 г.		I 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		3148	3518	3690	4162	3187	3589
в том числе:							
Форма поступления	В письменной форме	1706	1943	2053	2276	1863	2108
	В форме электронного документа	941	1012	1108	1271	792	891
	В устной форме	501	563	529	615	532	590
Повторность и неоднократность	Первичные	2558	2845	2997	3363	2603	2923
	Повторные	95	105	99	120	98	109
	Неоднократные	495	570	594	678	486	557
Вид обращения (для письменных)	Заявление	2172	2409	3295	3710	2786	3127
	Жалоба	391	453	303	352	293	342
	Предложение	53	58	50	52	68	77
Результаты рассмотрения обращений	Поддержано	342	395	664	736	369	417
	в том числе меры приняты	200	221	396	442	196	215
	Разъяснено	2785	3127	2982	3447	2811	3162
	Не поддержано	21	21	44	47	7	10
Жалобы на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц		56	71	42	47	54	68
Жалобы, в которых подтвердились приведенные факты		83	102	341	371	38	41
Жалобы, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны		4	6	3	3	4	4

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

**С учетом вопросов, поступивших от жителей других регионов*

Период	I квартал			За весь период		
	январь	февраль	март	Количество	%	Динамика
2014 год	1042	1256	1220	3518	100,0	
2015 год	1163	1523	1476	4162	118,3	+18,3%
2016 год	989	1103	1497	3589	102,0	+2,0%

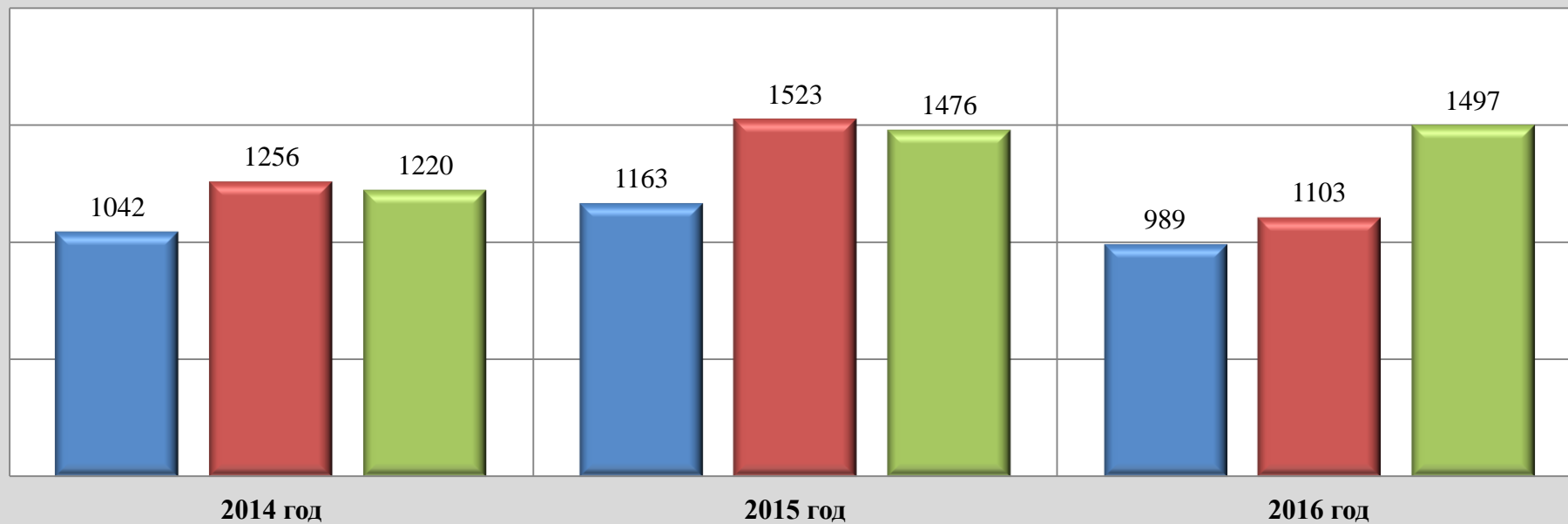
Диаграмма № 1



Диаграмма № 2

**Динамика количества вопросов, поступивших в I квартале 2016 г.
по сравнению с аналогичными периодами 2014-2015 гг. (в разрезе ежемесячных значений)**

■ январь ■ февраль ■ март



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

Форма поступления	I квартал 2014 г.		I квартал 2015 г.		I квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Письменные обращения	1706	54,2	2053	55,6	1863	58,5
В форме электронного документа	941	29,9	1108	30,0	792	24,9
Устные обращения	501	15,9	529	14,3	532	16,7
Всего	3148	100,0	3690	100,0	3187	100,0

Форма поступления	Январь 2016 г.		Февраль 2016 г.		Март 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Письменные обращения	541	60,65	569	58,12	753	57,22
В форме электронного документа	185	20,74	242	24,72	365	27,74
Устные обращения	166	18,61	168	17,16	198	15,05
Всего	892	100,00	979	100,00	1316	100,00

Диаграмма №3



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

Вид обращения	I квартал 2014 г.		I квартал 2015 г.		I квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Заявление	2704	85,9	3337	90,4	2826	88,7
Жалоба	391	15,0	303	8,3	293	9,3
Предложение	53	2,0	50	1,4	68	2,2
Всего	3148	100,0	3690	100,0	3187	100,0

Вид обращения	Январь 2016 г.		Февраль 2016 г.		Март 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Заявление	769	86,2	868	88,6	1189	90,3
Жалоба	108	12,4	93	9,6	92	7,0
Предложение	15	1,7	18	1,9	35	2,7
Всего	892	100,00	979	100,00	1316	100,00

Диаграмма №4



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

Результаты рассмотрения	I квартал 2014 г.		I квартал 2015 г.		I квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Поддержано	342	10,9	664	17,8	369	11,6
в т.ч. меры приняты	200		396		196	
Разъяснено	2785	88,5	2982	81,1	2811	88,2
Не поддержано	21	0,6	44	1,1	7	0,2
Всего	3148	100,0	3690	100,0	3187	100,0

Результаты рассмотрения	Январь 2016 г.		Февраль 2016 г.		Март 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Поддержано	137	14,7	92	9,5	140	15,0
в т.ч. меры приняты	88		47		61	
Разъяснено	792	85,0	878	90,2	1141	84,9
Не поддержано	3	0,3	3	0,3	1	0,1
Всего	932	100,0	973	100,0	1343	100,0

Диаграмма №5



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

Тематический раздел	I квартал 2014 г.		I квартал 2015 г.		I квартал 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Государство, общество, политика	582	16,5	602	14,5	542	15,1
Жилищно-коммунальная сфера	1320	37,5	1282	30,8	1314	36,6
Оборона, безопасность, законность	105	3,0	116	2,8	57	1,6
Социальная сфера	783	22,3	868	20,9	710	19,8
Экономика	728	20,7	1294	31,1	966	26,9
Всего	3518	100,0	4162	100,0	3589	100,0

Тематический раздел	Январь 2016 г.		Февраль 2016 г.		Март 2016 г.	
	количество	%	количество	%	количество	%
Государство, общество, политика	151	15,3	152	13,8	239	16,0
Жилищно-коммунальная сфера	431	43,6	443	40,2	440	29,4
Оборона, безопасность, законность	14	1,4	21	1,9	22	1,5
Социальная сфера	188	19,0	213	19,3	309	20,6
Экономика	205	20,7	274	24,8	487	32,5
Всего	989	100,0	1103	100,0	1497	100,0

Диаграмма №6

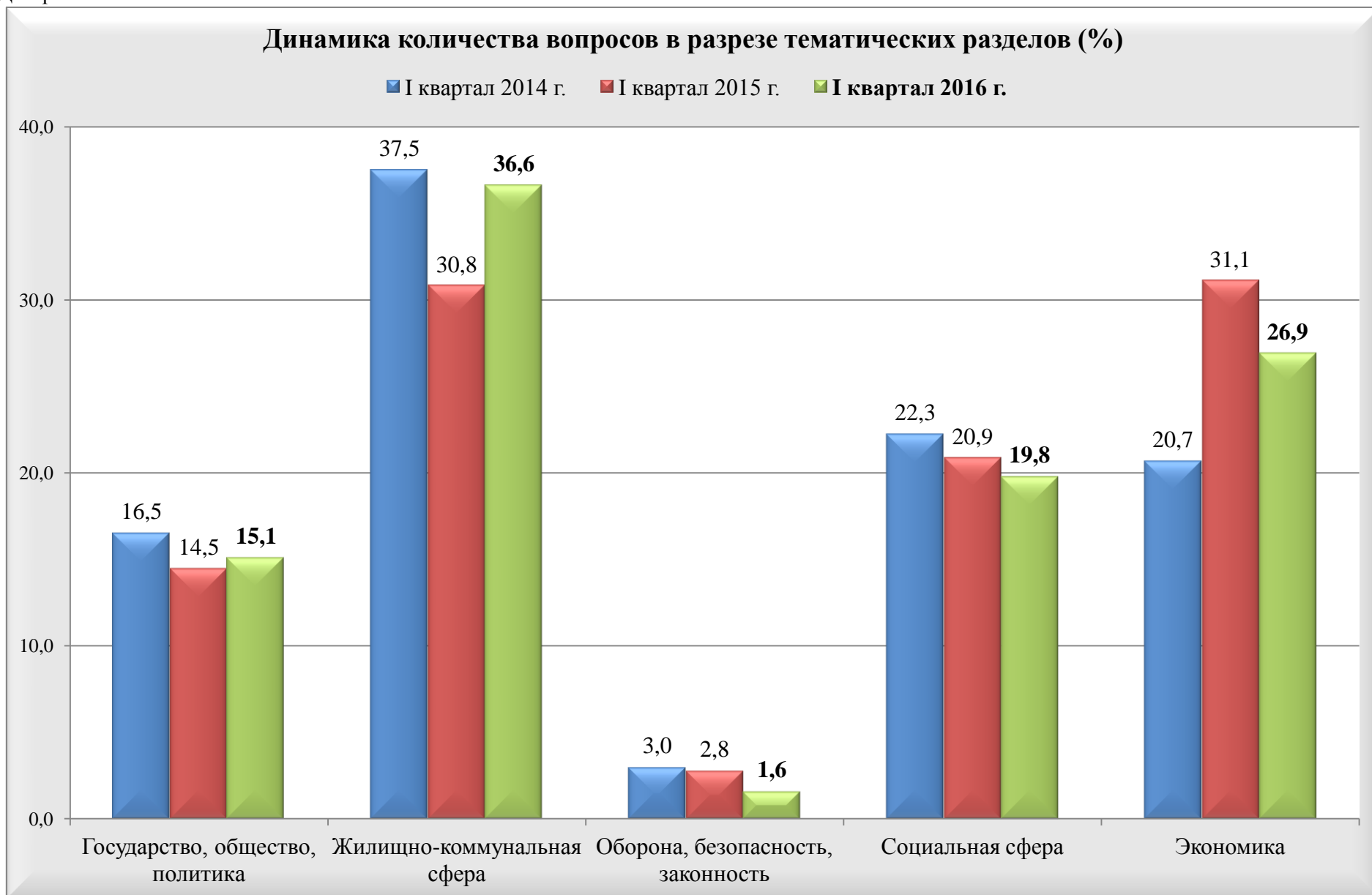
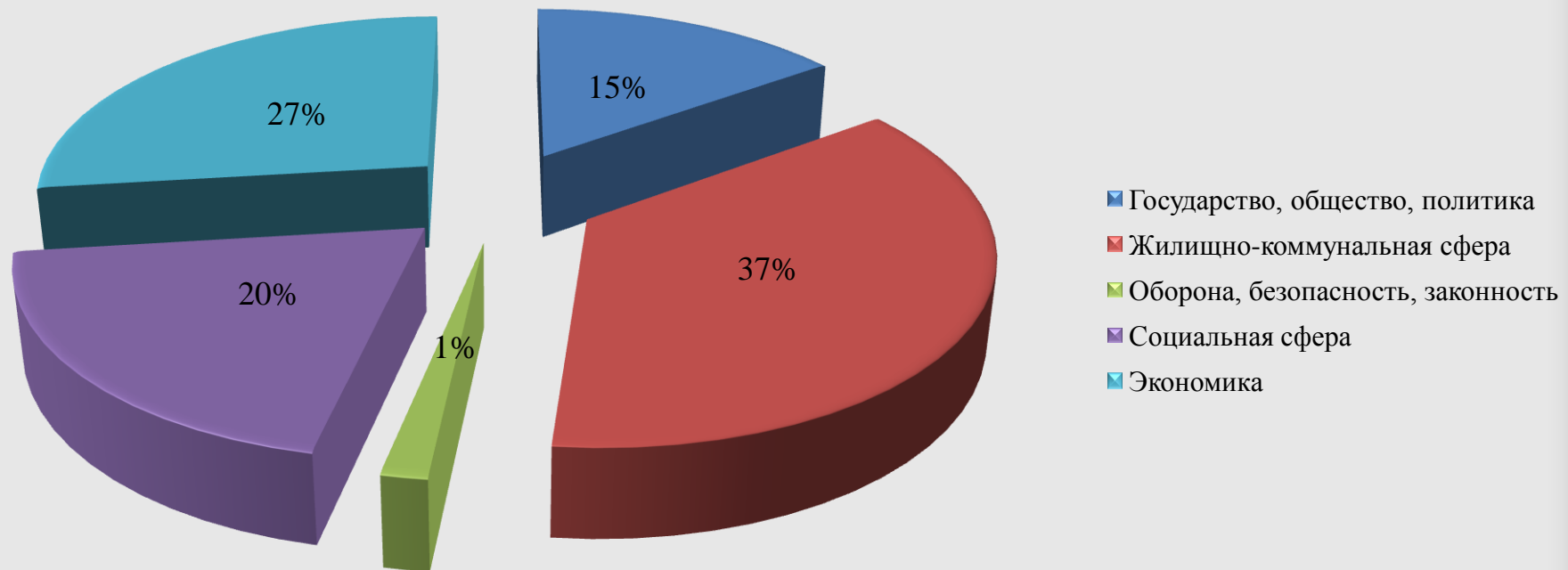


Диаграмма №7

Количество вопросов в разрезе тематических разделов в I квартале 2016 г. (%)



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

Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан в I квартале 2016 г.

№	Вопросы	Количество
1	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	135
2	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	120
3	Переселение из подвалов, барачков, коммуналочек, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	114
4	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)	107
5	Перебои в теплоснабжении	94
6	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	83
7	Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	78
8	Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	62
9	Перебои в электроснабжении	53
10	Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	39

Тематический раздел «Экономика»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан в I квартале 2016 г.

№	Вопросы	Количество
1	Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	108
2	Дорожное хозяйство	93
3	Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий	88
4	Газификация поселений	86
5	Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок)	47
6	Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог	34
7	Земельные споры (не судебные)	28
8	Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества	27
9	Водоснабжение поселений	23
10	Пассажирский транспорт на селе	20

Тематический раздел «Государство, общество, политика»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан в I 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	58
2	Рассмотрение обращения	56
3	Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме	36
4	Деятельность органов местного самоуправления и его руководителей	28
5	Должностные лица местного самоуправления	24
6	Право на социальное обеспечение (по возрасту, в случае болезни, инвалидности)	23
7	Права потребителя	19
8	Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес	18
9	Работа органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации	15
10	Право на жилище и его неприкосновенность	15

Тематический раздел «Социальная сфера»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан за I квартал 2016 г.

№	Вопросы	Количество
1	Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	81
2	Работа медицинских учреждений и их сотрудников	43
3	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	29
4	Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Общественные работы и т.д.	26
5	Лечение и оказание медицинской помощи	22
6	Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях	19
7	Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов	19
8	Оказание финансовой помощи	17
9	Памятники архитектуры, истории и культуры	16
10	Лекарственное обеспечение	13

Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»

Десять актуальных вопросов в обращениях граждан за I квартал 2016 г.

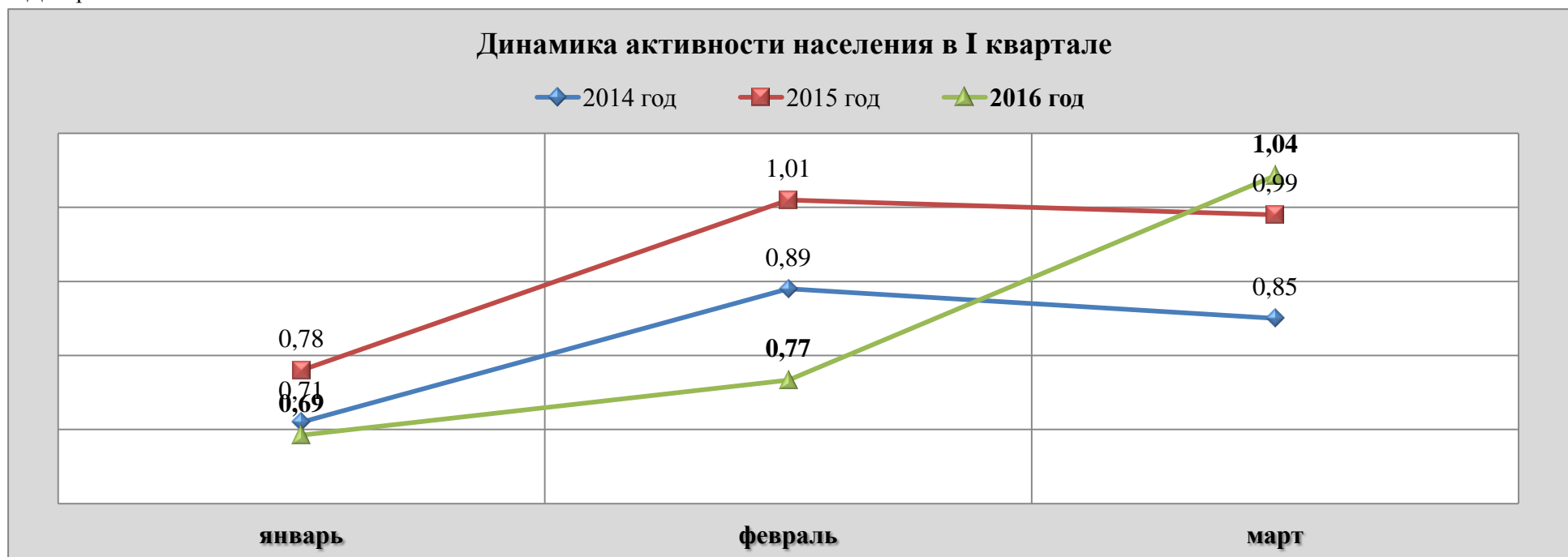
№	Вопросы	Количество
1	Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы	14
2	Факты коррупции	5
3	Военные архивы. Получение сведений и документов из архивов	4
4	Преступления против личности	4
5	Конфликты на бытовой почве	4
6	Жилищные вопросы военнослужащих, граждан уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации	2
7	Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	2
8	Преступления, правонарушения, имеющие широкий общественный резонанс	2
9	Независимость и объективность при вынесении судебных решений	2
10	Работа прокуратуры	2

**Динамика показателя активности населения Тверской области в I 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	I квартал			За весь период
	январь	февраль	март	
2014 год	0,71	0,89	0,85	2,45
2015 год	0,78	1,01	0,99	2,78
2016 год	0,69	0,77	1,04	2,50

Диаграмма № 8



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

№	Муниципальное образование	I квартал	I квартал	I квартал
		2014 г.	2015 г.	2016 г.
	Средний показатель активности населения	2,19	2,40	1,97
1	Кимрский район	2,27	3,27	5,90
2	Калининский район	4,08	3,56	3,70
3	Зубцовский район	2,05	4,78	3,30
4	Тверь	2,93	3,12	3,20
5	Андреапольский район	1,42	1,30	3,10
6	Максатихинский район	2,97	4,93	2,90
7	Бологовский район	3,75	3,47	2,90
8	Конаковский район	1,63	2,76	2,80
9	Старицкий район	1,74	2,01	2,70
10	Кимры	2,29	2,14	2,50
11	Ржевский район	1,68	6,1	2,50
12	Сандовский район	0,66	1,01	2,50
13	Ржев	2,61	3,43	2,30
14	Торжок	2,04	2,48	2,30
15	Калязинский район	2,49	2,6	2,30
16	Торжокский район	0,82	1,89	2,20
17	Осташковский район	3,82	4,36	2,10
18	Жарковский район	4,55	0,19	2,00
19	Пеновский район	1,70	2,36	1,90
20	Фировский район	1,60	2,1	1,80
21	Нелидовский район	3,49	1,62	1,80

22	Вышний Волочек район	1,84	2,25	1,80
23	Лихославльский район	1,82	5,61	1,70
24	Западнодвинский район	4,51	1,14	1,70
25	Весьегонский район	3,16	1,45	1,70
26	Бельский район	3,37	2,08	1,60
27	Кашинский район	1,26	1,55	1,50
28	Селижаровский район	1,28	2,21	1,50
29	Торопецкий район	1,57	1,49	1,40
30	Бежецкий район	1,28	2,47	1,30
31	Сонковский район	1,50	0,82	1,30
32	Кесовогорский район	1,00	2,27	1,30
33	Лесной район	3,18	0,81	1,20
34	Удомельский район	1,59	1,43	1,20
35	Молоковский район	1,10	0,45	1,20
36	Спировский район	2,15	4,35	1,10
37	Вышневолоцкий район	2,25	2,34	1,00
38	Кувшиновский район	2,37	1,51	0,90
39	Рамешковский район	0,89	2,73	0,80
40	Краснохолмский район	1,46	0,65	0,70
41	ЗАТО «Озерный»	3,52	2,04	0,50
42	Оленинский район	0,24	1,8	0,40

**Активность населения муниципальных образований Тверской области
в I 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	Январь 2016 г.	Февраль 2016 г.	Март 2016 г.
		показатель активности населения		
	Средний показатель активности	0,50	0,64	0,82
1	Андреапольский район	0,4	0,2	2,6
2	Кимрский район	1,8	2,1	2,0
3	Калининский район	0,8	1,0	1,9
4	Сандовский район	0,2	0,7	1,6
5	г. Кимры	0,6	0,5	1,5
6	Конаковский район	0,5	1,0	1,3
7	г. Тверь	1,0	1,0	1,3
8	Старицкий район	0,7	0,7	1,2
9	Зубцовский район	0,7	1,4	1,2
10	Торжокский район	0,2	0,8	1,2
11	Максатихинский район	1,0	0,7	1,2
12	г. Торжок	0,5	0,6	1,1
13	Осташковский район	0,7	0,4	1,0
14	Бологовский район	0,9	1,0	0,9
15	Ржевский район	0,8	0,7	0,9
16	г. Ржев	0,8	0,6	0,9
17	Калязинский район	0,4	0,9	0,9
18	Пеновский район	0,5	0,6	0,8
19	Селижаровский район	0,4	0,3	0,7

20	Фировский район	0,4	0,7	0,7
21	Торопецкий район	0,5	0,3	0,7
22	Кашинский район	0,2	0,6	0,7
23	Бежецкий район	0,3	0,4	0,6
24	Лесной район	0,4	0,2	0,6
25	Лихославльский район	0,4	0,7	0,6
26	Жарковский район	0,4	1,0	0,6
27	Нелидовский район	0,6	0,7	0,6
28	Спировский район	0,4	0,3	0,5
29	Весьегонский район	0,4	0,7	0,5
30	Кесовогорский район	0,3	0,5	0,5
31	Западнодвинский район	0,7	0,5	0,5
32	Сонковский район	0,4	0,5	0,5
33	г. Вышний Волочек	0,8	0,5	0,5
34	Удомельский район	0,4	0,3	0,5
35	Кувшиновский район	0,1	0,5	0,3
36	Рамешковский район	0,3	0,3	0,3
37	Вышневолоцкий район	0,1	0,7	0,3
38	Оленинский район	0,2	0,0	0,2
39	Молоковский район	0,2	0,7	0,2
40	ЗАТО «Озерный»	0,2	0,1	0,2
41	Бельский район	0,0	1,4	0,2
42	Краснохолмский район	0,5	0,1	0,1

Диаграмма №9

Активность жителей муниципальных образований Тверской области в I квартале 2016 г.

■ Активность населения муниципальных образований — Средний показатель активности по области

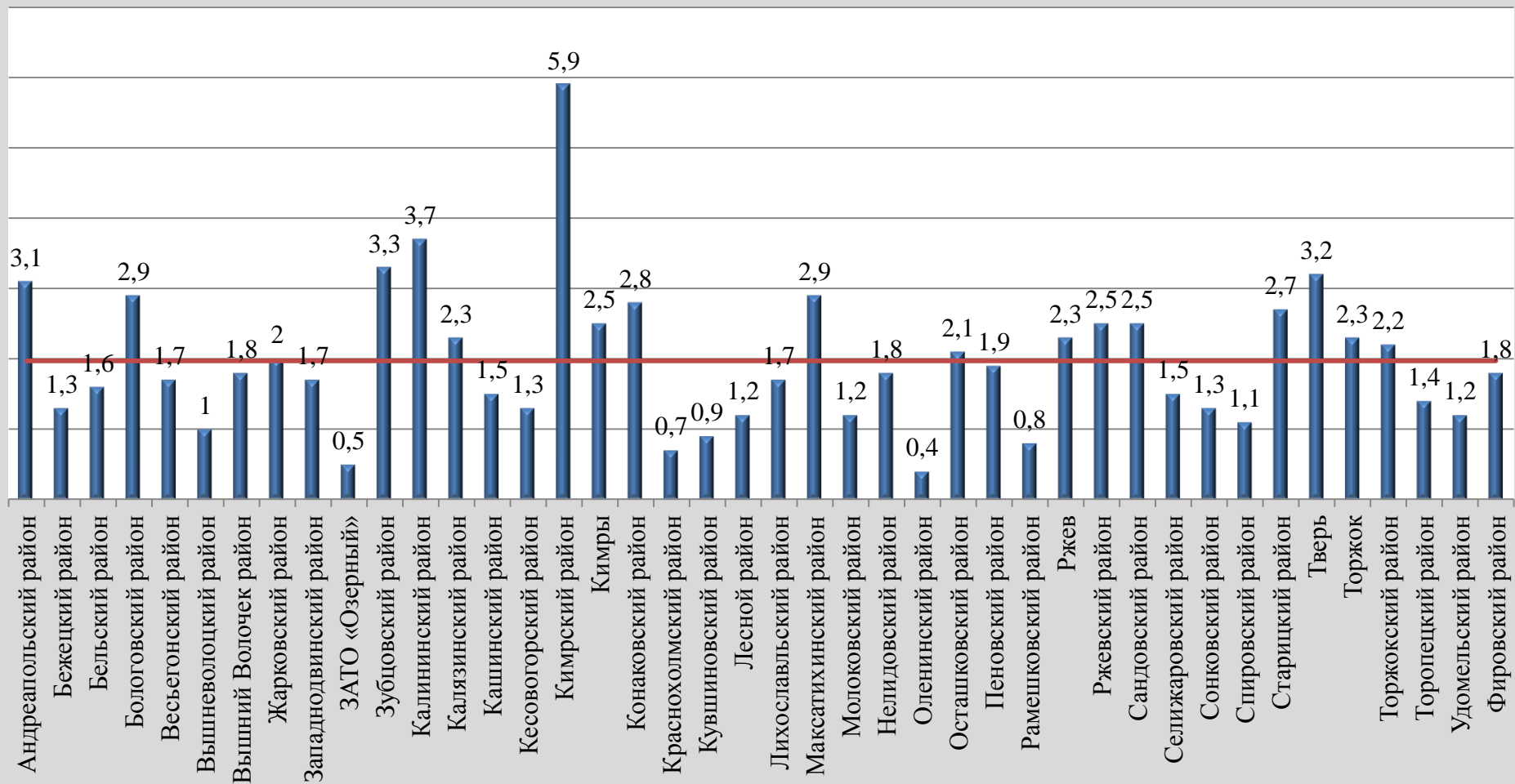
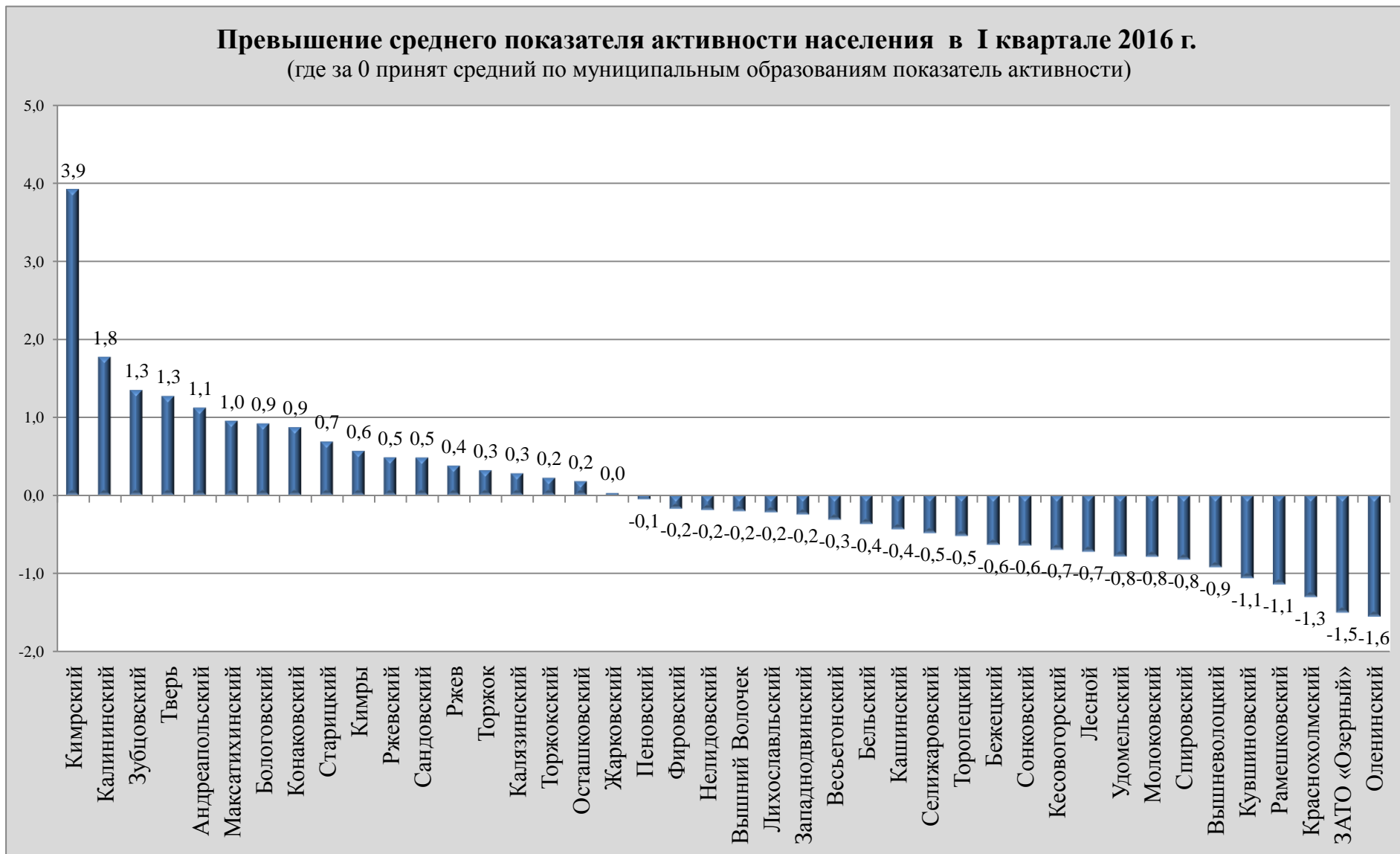


Диаграмма №10



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

Всего в Правительство Тверской области в отчетном периоде поступило 3187 обращений, из них 2887 обращений, относящихся к предмету ведения местных органов власти, что составляет 57,3%.

№	Муниципальное образование	Общее количество обращений, поступивших в I квартале 2016 г.	Обращения, относящиеся к предмету ведения местных органов власти	
			Количество	Доля в общем количестве (%)
1	Кувшиновский район	10	9	90,0
2	Нелидовский район	42	33	78,6
3	Краснохолмский район	11	8	72,7
4	г. Ржев	128	93	72,7
5	Осташковский район	42	30	71,4
6	Калязинский район	45	32	71,1
7	Бежецкий район	38	27	71,1
8	Кимрский район	62	44	71,0
9	Торжокский район	43	29	67,4
10	Рамешковский район	18	12	66,7
11	Зубцовский район	50	33	66,0
12	г. Кимры	102	66	64,7
13	Калининский район	163	105	64,4
14	г. Вышний Волочек	74	47	63,5
15	Кесовогорский район	8	5	62,5
16	Западнодвинский район	21	13	61,9
17	Ржевский район	26	16	61,5
18	Максатихинский район	36	22	61,1
19	Лесной район	5	3	60,0

20	Пеновский район	12	7	58,3
21	Спировский район	12	7	58,3
22	Кашинский район	33	19	57,6
23	Конаковский район	211	120	56,9
24	Лихославльский район	44	25	56,8
25	Сонковский район	9	5	55,6
26	Удомельский район	38	21	55,3
27	Бологовский район	90	49	54,4
28	г. Тверь	1204	647	53,7
29	Селижаровский район	17	9	52,9
30	Старицкий район	51	27	52,9
31	г. Торжок	99	46	46,5
32	Оленинский район	7	3	42,9
33	Андреапольский район	26	11	42,3
34	Вышневолоцкий район	22	8	36,4
35	Сандовский район	11	4	36,4
36	Весьегонский район	18	6	33,3
37	Молоковский район	3	1	33,3
38	Фировский район	13	4	30,8
39	Торопецкий район	23	6	26,1
40	Жарковский район	9	2	22,2
41	ЗАТО «Озерный»	5	1	20,0
42	Бельский район	6		0,0