

Информация
об обращениях граждан, поступивших
в Администрацию Томской области
(2018 год)

В 2018 наблюдался незначительный рост количества письменных и устных обращений жителей Томской области, адресованных в органы государственной власти и органы местного самоуправления.

В числе основных факторов, оказавших влияние на рост активности населения области в 2018 году, - выборы Президента Российской Федерации, состоявшиеся в марте 2018 года, углубление диалога представителей власти всех уровней с гражданским обществом по самым актуальным проблемам жизни региона, страны.

В Администрацию Томской области поступило 8365 письменных обращений граждан, в них содержалось 9570 вопросов. В сравнении с 2017 годом число обращений, поступивших в Администрацию Томской области, увеличилось на 5 процентов.

Не сократилось и количество устных обращений. Жители области принимали активное участие в проводимых «прямых эфирах» на радио и телевидении, где с участием Губернатора Томской области, заместителей Губернатора Томской области шло обсуждение наиболее значимых социально-экономических проблем жизни региона. Увеличилось число граждан, обратившихся лично к Губернатору Томской области, его заместителям, руководителям Департаментов и Комитетов Администрации Томской области, к специалистам Комитета по работе с личными обращениями граждан Томской области.

Ежегодно увеличивается число обращений граждан с целью получения правовой помощи.

Наибольший рост активности населения в 2018 году наблюдался в Александровском, Асиновском, Шегарском районах, городах: Северске и Томске, о чем наглядно свидетельствует количественный рост письменных обращений в органы государственной власти и органы местного самоуправления.

В расчете на 1 тыс. населения наибольшее число вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступило от жителей города Томска, Александровского, Зырянского, Колпашевского, Кривошеинского, Молчановского, Томского и Шегарского районов.

В органах государственной власти, органах местного самоуправления Томской области созданы необходимые условия для реализации права граждан на обращение. Однако значительная часть жителей области продолжает обращаться с жалобами и заявлениями в различные инстанции без учета их полномочий и компетенции, игнорируя обращение в органы государственной власти и местного самоуправления по месту жительства.

В 2018 году непосредственно в Администрацию Томской области от заявителей поступило 3701 обращение (44 процента от общего числа

поступивших письменных обращений), перенаправлено для рассмотрения и принятия мер из Администрации Президента Российской Федерации – 2894 письменных обращения, из Аппарата Правительства Российской Федерации, министерств и ведомств – 896 обращений, от депутатов всех уровней – 357 обращений.

Ежегодно увеличивается доля обращений, поступающих от граждан в форме электронного документа, и сокращается доля письменных обращений, поступающих почтовой связью. В 2018 году около 70 процентов обращений поступило по различным каналам связи в форме электронного документа.

Анализ вопросов, содержащихся в письменных обращениях граждан, показывает, что 32 процента из них касаются социальной сферы, 25 процентов – жилищно-коммунальной сферы, 27 процентов относятся к сфере экономики.

В разрезе муниципальных образований ситуация выглядит следующим образом: в городе Северске, Александровском, Асиновском, Бакчарском, Зырянском, Каргасокском, Кожевниковском, Колпашевском, Парабельском, Первомайском и Тегульдетском районах вопросы социальной сферы составляют более 32 процентов от общего числа вопросов. Вопросы жилищно-коммунальной сферы чаще встречаются в обращениях жителей города Стрежевого, Александровского, Бакчарского, Парабельского и Первомайского районов.

Наибольшая активность в части вопросов экономического характера, в вопросах «государство, общество, политика» у жителей городов Томска, Северска и Стрежевого.

Сохраняется тенденция, когда значительная часть обращений является ответной реакцией граждан (положительной, отрицательной) на меры, направленные на решение имеющихся в регионе социально-экономических проблем. Так, предпринимаемые меры в части строительства новых детских садов, реконструкции и ремонта имеющихся помещений детских садов, уже второй год влекут за собой увеличение обращений по выделению путевок в детские сады, расположенные в шаговой доступности от места жительства.

Мероприятия в части формирования современной комфортной среды повлекли за собой усиление активности граждан как в части конкретных предложений, которые необходимо учесть при формировании программы, так и в части жалоб на бездействие власти в тех или иных направлениях осуществляемого благоустройства территорий населенных пунктов.

Самыми острыми продолжали оставаться проблемы жилищно-коммунальной сферы, несмотря на то, что их общее количество несколько уменьшилось.

Прежде всего, это вопросы о предоставлении жилых помещений. С такими вопросами обращаются чаще представители льготных категорий граждан.

Не сокращаются жалобы на медленное продвижение очереди на получение жилого помещения от детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, инвалидов.

Ремонт ветхого и расселение аварийного жилья, соотношение качества и стоимости услуг в сфере ЖКХ – эти вопросы встречаются чаще всего в обращениях граждан.

Продолжали иметь место жалобы, связанные с планированием и осуществлением мероприятий по капитальному ремонту как жилых домов в целом, так и отдельных конструкций. Качество капитального ремонта, отсутствие необходимых подготовительных мероприятий, которые позволяли бы избежать в ходе ремонта аварийных ситуаций и порчи имущества и квартир жильцов – это то, на что в первую очередь жалуются авторы обращений.

Не уменьшается число жалоб на работу управляющих компаний, ТСЖ.

В своих обращениях граждане высказывают серьезные претензии к содержанию придомовых территорий, как в части их санитарного состояния, так и в части благоустройства, создания условий для отдыха, занятий спортом, обустройства детских площадок.

Продолжали поступать обращения от граждан, участвующих в долевом строительстве. Несмотря на принимаемые меры, количество обращений по данной проблеме сокращается крайне медленно.

Значительная часть жалоб вызвана стремлением льготных категорий граждан реализовать свое право на получение земельных участков для нужд индивидуального жилищного строительства. Продолжают иметь место и жалобы от тех, кто, получив земельный участок, не может приступить к строительству по причине отсутствия подъездов к участкам, возможности подключиться к электрическим сетям, водоснабжению.

В центре внимания находятся вопросы газификации как населенных пунктов в целом, так и отдельных домовладений.

Жители районов области продолжали обращаться с просьбами о проведении ремонта дорог, улучшении их содержания, работе речных переправ, зимников.

Продолжали поступать жалобы на работу общественного транспорта в г. Томске (нарушение графика работы, отсутствие кондукторов, грубость водителей), имели место жалобы на организацию межмуниципального транспортного сообщения, на полное отсутствие транспортного сообщения между населенными пунктами в границах отдельных муниципальных образований.

Длительное время основная часть обращений социального блока была связана с просьбами об оказании материальной помощи на первоочередные нужды, с запросами в части предоставления льгот, усилении внимания к отдельным категориям граждан.

В связи с изменениями в пенсионном законодательстве чаще поступали обращения по порядку и срокам назначения пенсионных выплат.

В 2018 году значительно выросло число обращений по вопросам здравоохранения.

Наблюдается рост жалоб на работу конкретных медицинских учреждений, качество оказания медицинской помощи, организацию льготного лекарственного обеспечения. Следует отметить, что чаще стали

появляться обращения непосредственно от медицинских работников по вопросам организации работы медицинских учреждений, формирования фонда оплаты труда.

В центре продолжали оставаться вопросы труда и заработной платы. Имели место обращения граждан, в том числе выпускников вузов, которые длительное время не могли трудоустроиться; об отсутствии возможности получить работу сообщали граждане, имеющие инвалидность. Продолжали поступать обращения о задолженности по заработной плате.

По вопросам культуры и спорта чаще обращаются жители сельских населенных пунктов, высказывая просьбы и предложения о необходимости строительства новых культурно-спортивных центров и ремонте имеющихся.

Все обращения, поступающие в Администрацию Томской области, зарегистрированы, рассмотрены Губернатором Томской области, его заместителями, управляющим делами Администрации Томской области. Более 58 процентов от общего числа вопросов, содержащихся в обращениях граждан, взято на контроль.

Продолжает совершенствоваться практика проверки полноты рассмотрения вопросов, изложенных в обращениях, адекватности принимаемых решений, уточняется мнение заявителя об организации работы с его обращением.

Имеющиеся технические возможности позволяют в установленные сроки регистрировать обращения, осуществлять оперативный контроль, направлять заявителям уведомления, своевременно информировать об итогах рассмотрения.

Справка об обращениях граждан

за период с 01.01.2018 по 31.12.2018

разрез типового тематического классификатора: Раздел

категория автора обращения: Все

Раздел	Адрес не указан	Александровский район	Асиновский район	Бакчарский район	Верхнекетский район	г. Кедровый	г. Северск	г. Стрежевой	г. Томск	Зырянский район	Каргасокский район	Кожевниковский район	Колпашевский район	Кривошеинский район	Молчановский район	Парабельский район	Первомайский район	Тегульдетский район	Томский район	Чаинский район	Шегарский район	Другие регионы	Итого
0001 Государство, общество, политика	59	11	20	1	7	2	64	27	715	8	10	5	38	5	11	10	5	2	50	1	8	205	1264
0002 Социальная сфера	90	31	63	21	23	5	193	57	1776	27	38	26	107	20	25	21	37	8	226	16	38	133	2981
0003 Экономика	125	13	43	10	20	4	120	41	1444	25	19	24	50	26	22	7	17	5	335	20	38	268	2676
0004 Оборона, безопасность, законность	18	3	12	1	2	3	23	0	275	2	1	1	7	4	5	2	1	1	14	0	2	46	423
0005 Жилищно-коммунальная сфера	20	27	49	20	19	1	165	63	1359	16	17	11	61	15	19	18	26	0	203	13	29	73	2224

Отчет по обращениям граждан в разрезе район/результат

за период с 01.01.2018 по 31.12.2018

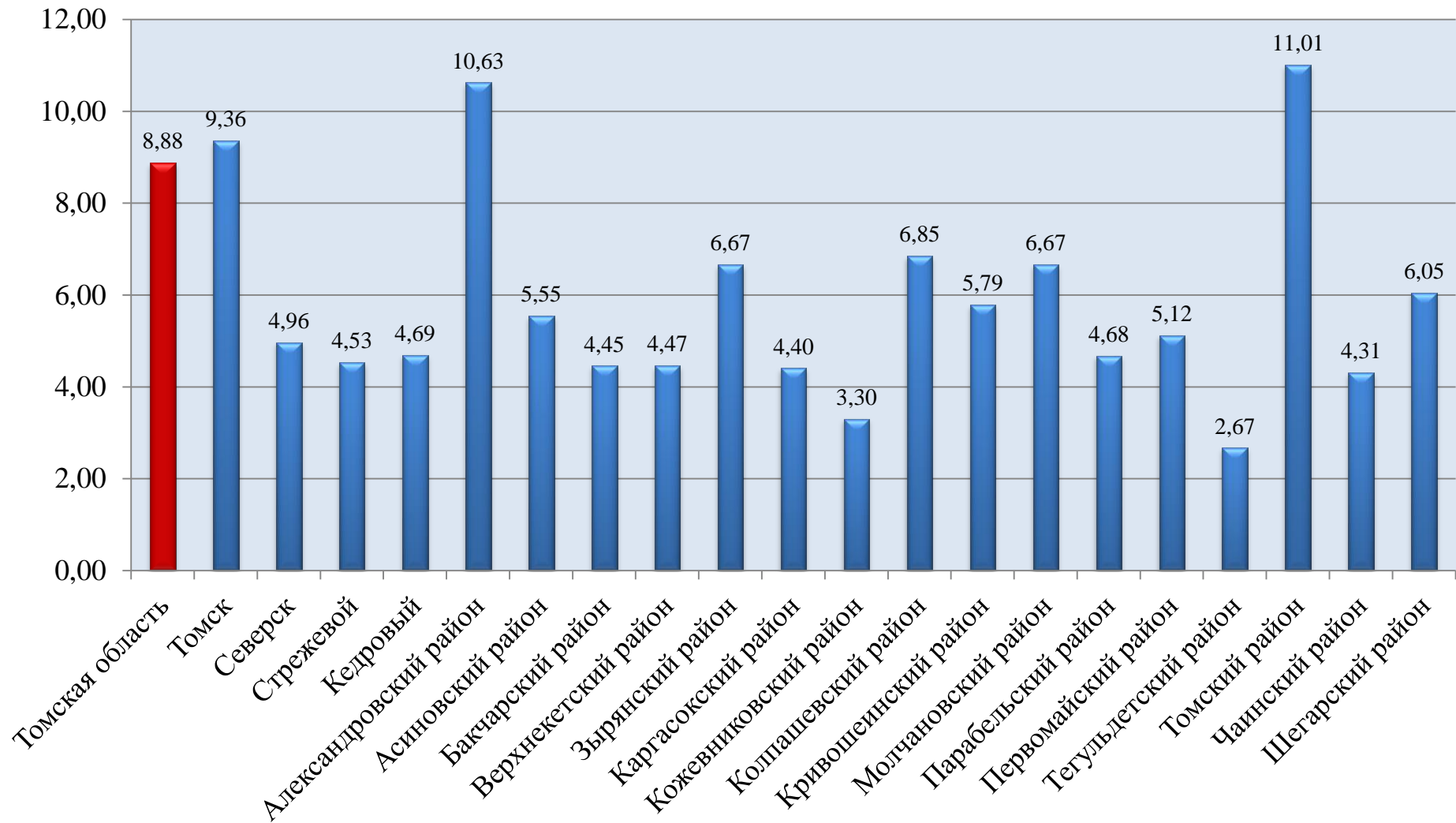
Результат \ Район	Виновные наказаны	Меры приняты	Оставлено без ответа	Передано в другую организацию	Поддержано	Принято к сведению	Разъяснено	Результат не указан	С выездом на место	С участием заявителя	Факты не подтвердились	Факты подтвердились	Итого решений	Итого вопросов	Итого обращений	Из них повторных
Адрес не указан	0	2	2	127	4	26	154	0	2	6	2	0	325	312	295	114
Александровский район	1	0	0	35	4	0	47	0	3	4	1	3	98	85	73	43
Асиновский район	0	4	0	69	9	4	105	0	13	17	3	0	224	187	158	74
Бакчарский район	0	0	0	14	1	0	38	0	2	3	0	0	58	53	45	19
Верхнекетский район	0	6	0	24	8	0	39	0	3	3	0	0	83	71	65	31
г. Кедровый	0	0	0	3	1	0	11	0	0	0	0	0	15	15	10	5
г. Северск	0	5	0	270	11	7	276	2	6	11	0	1	589	565	468	231
г. Стрежевой	0	2	0	72	6	0	110	0	3	4	1	0	198	188	175	91
г. Томск	7	56	12	2542	89	140	2763	28	118	269	12	7	6043	5572	4867	2653
Зырянский район	0	3	0	23	5	1	49	0	1	1	0	1	84	78	60	28
Каргасокский район	0	0	0	39	1	0	44	1	0	2	0	0	87	85	74	31
Кожевниковский район	0	0	0	29	4	1	33	0	3	1	1	0	72	67	57	12
Колпашевский район	0	1	1	117	9	5	130	1	10	13	0	0	287	263	237	130
Кривошеинский район	0	6	0	13	7	0	49	2	1	3	0	0	81	70	58	21
Молчановский район	1	3	0	31	3	2	46	0	7	3	1	2	99	82	67	31
Парабельский район	0	2	0	18	2	0	38	0	0	0	0	0	60	58	52	28
Первомайский район	1	1	0	41	6	2	37	0	4	4	0	1	97	86	71	37
Тегульдетский район	0	0	0	13	0	0	3	0	0	0	0	0	16	16	13	2
Томский район	1	12	0	390	37	8	392	4	30	67	0	2	943	828	683	340
Чаинский район	0	2	0	17	5	0	28	0	2	3	0	0	57	50	46	20
Шегарский район	0	0	0	44	1	2	66	2	5	7	2	0	129	115	94	23
Другие регионы	0	9	1	413	12	93	207	0	9	8	0	1	753	725	697	418
Итого	11	114	16	4344	225	291	4665	40	222	429	23	18	10398	9571	8365	4382

**Отчет по обращениям граждан в разрезе социальная группа/район
за период с 01.01.2018 по 31.12.2018**

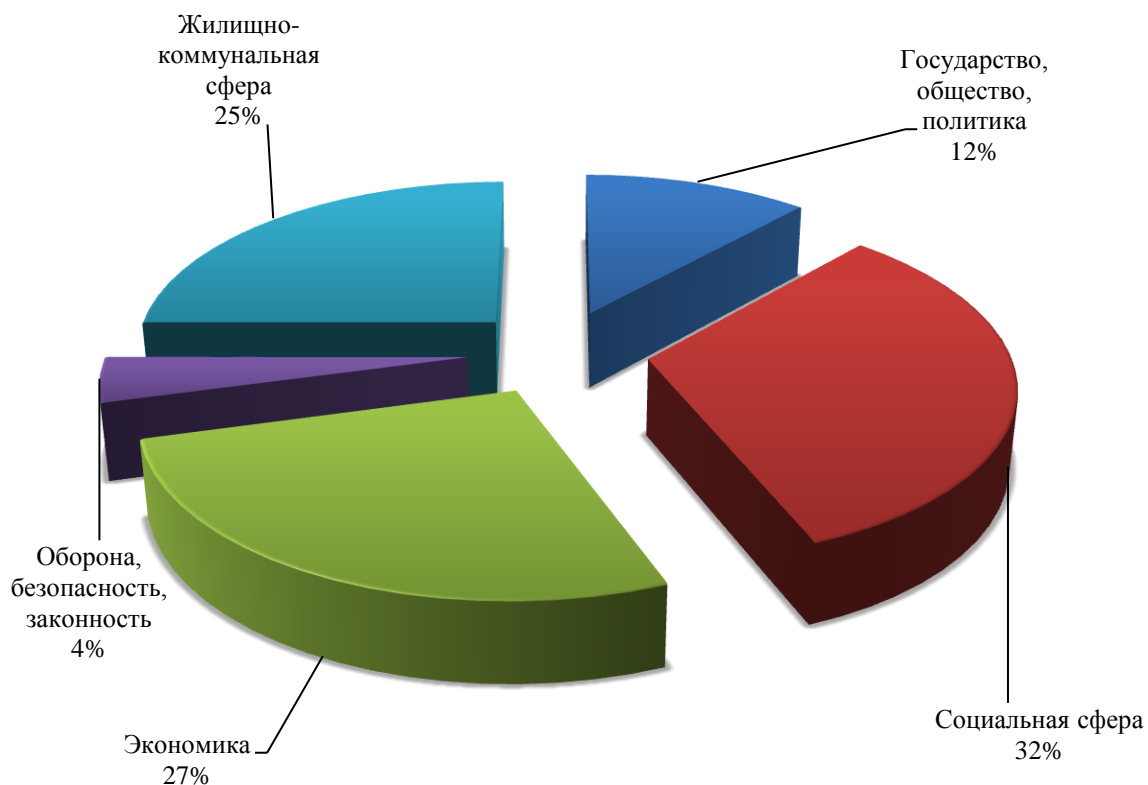
	Адрес не указан	Александровский район	Асиновский район	Бакчарский район	Верхнекетский район	г. Кедровый	г. Северск	г. Стрежевой	г. Томск	Зырянский район	Каргасокский район	Кожениковский район	Колпашевский район	Кривошеинский район	Молчановский район	Парабельский район	Первомайский район	Тегульдетский район	Томский район	Чанский район	Шегарский район	Другие регионы	Итого
Без определенного места жительства	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Безработные	0	1	0	0	0	0	2	6	99	0	0	1	0	0	0	0	0	0	10	0	1	2	122
Ветераны ВОВ	0	0	0	0	0	0	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	1	13
Ветераны труда	1	1	2	2	1	0	8	2	56	0	1	2	7	1	2	1	3	0	5	2	1	8	106
Военнослужащие или члены их семей	1	0	0	0	0	0	1	0	11	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	16
Вынужденные переселенцы	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	8
Домохозяйки	2	0	1	1	0	0	10	1	38	1	0	0	3	0	0	0	0	0	15	1	2	4	79
Другие	260	53	127	24	48	7	305	125	3435	32	52	33	166	41	37	38	33	8	425	26	63	495	5833
Занятые в промышленности	7	3	0	0	0	0	9	4	53	0	0	2	1	0	0	0	0	0	8	0	1	14	102
Занятые в с/х	1	0	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2	0	11
Инвалиды	0	1	5	4	5	3	43	9	250	3	1	2	21	3	4	0	18	0	44	2	6	18	442
Коренные малочисленные народы Севера	0	0	0	1	3	0	0	1	5	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	12
Многодетные семьи	3	3	8	5	4	0	26	10	201	12	6	9	12	4	15	3	7	1	71	2	8	9	419
Одинокое родители	1	0	1	0	0	0	3	5	56	0	0	0	1	1	1	0	1	0	12	1	0	1	84
Осужденные	0	0	4	0	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	28
Пенсионеры	3	6	2	5	3	2	67	9	384	1	7	7	30	5	3	6	5	2	53	12	9	47	668
Предприниматели	4	0	2	0	1	0	4	0	39	4	0	1	0	0	3	0	0	0	4	1	1	30	94
Работники бюджетной сферы	10	6	5	1	2	0	12	4	205	5	5	4	3	4	4	1	4	1	30	1	3	55	365
Реабилитированные или члены их семей	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5
Сироты	0	0	2	4	0	0	8	0	48	2	0	0	3	0	1	1	14	0	4	1	0	4	92
Студенты, учащиеся	3	0	0	0	0	0	4	1	54	1	0	0	1	0	0	3	0	0	8	0	0	4	79

Участники военных конфликтов	0	0	0	0	0	0	2	4	14	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3	27
Итого социальных статусов	296	74	160	47	67	12	507	181	4984	61	74	61	250	59	71	54	87	13	698	50	98	702	8606
Итого обращений	295	73	158	45	65	10	468	175	4867	60	74	57	237	58	67	52	71	13	683	46	94	697	8365

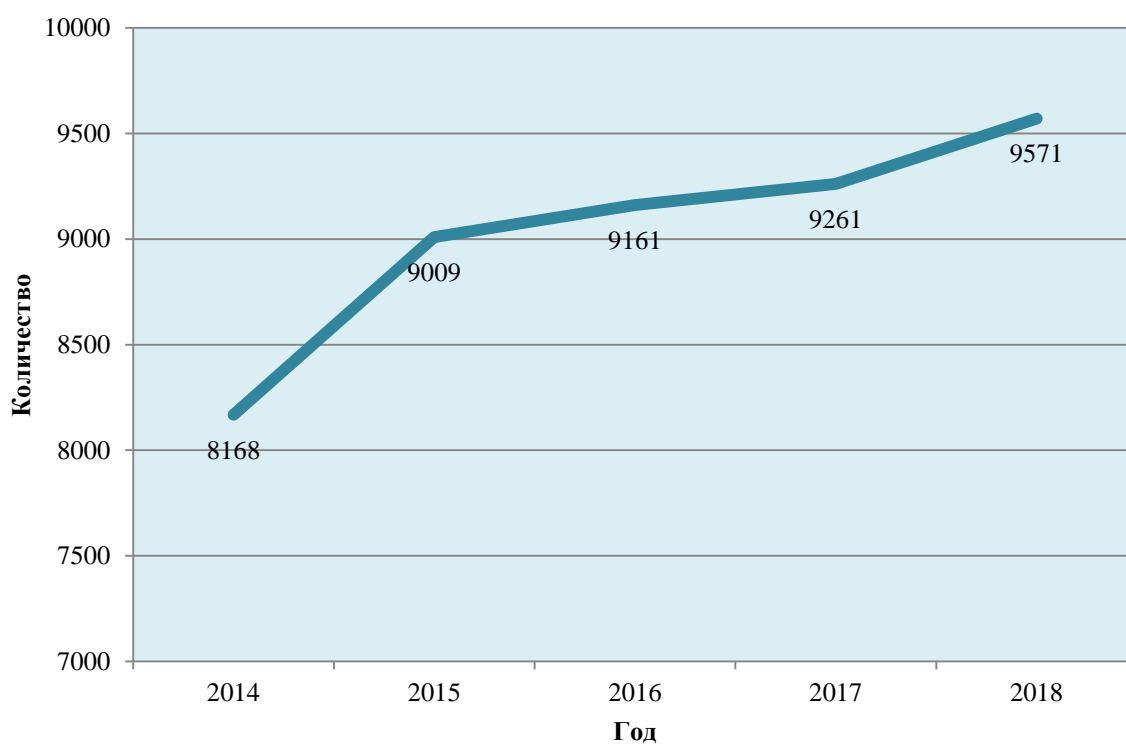
**Количество обозначенных вопросов в обращениях
на 1 000 населения в 2018 году**



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

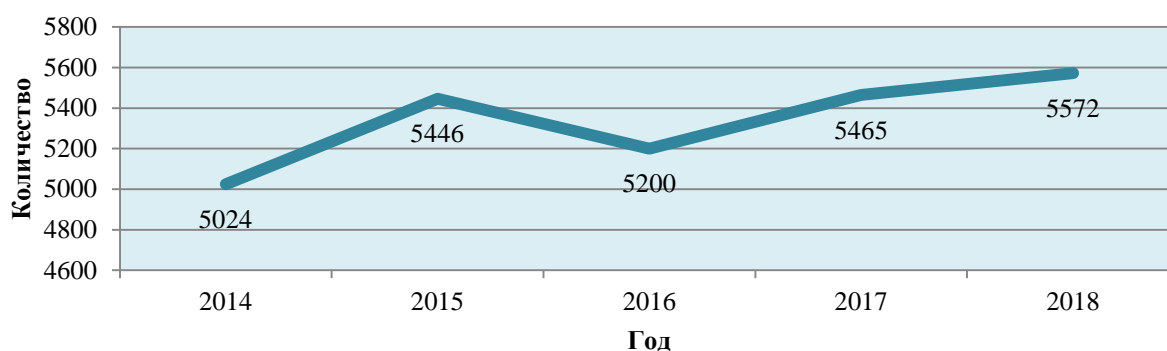


Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.

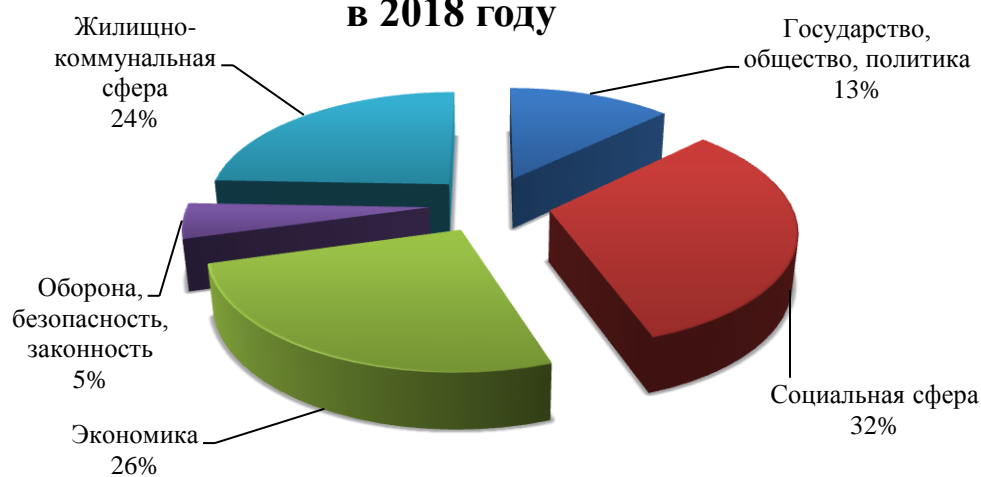


Томск

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

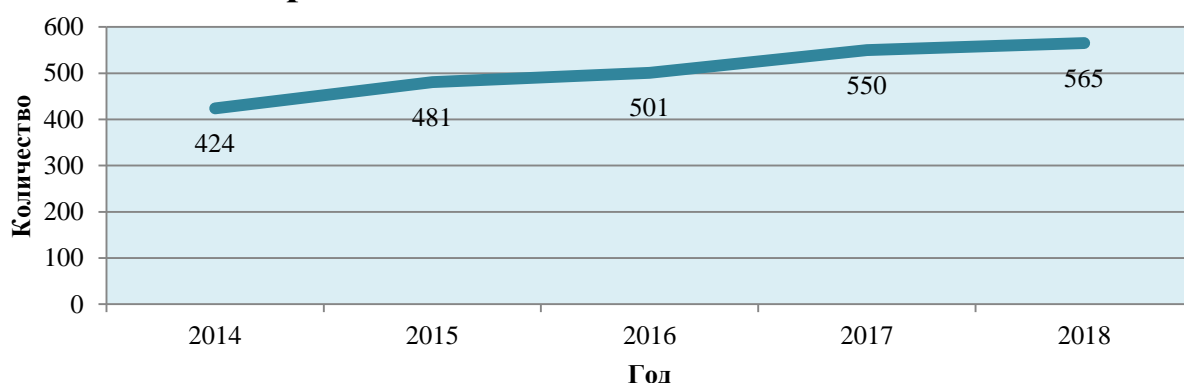


Поступление обращений в 2018 году

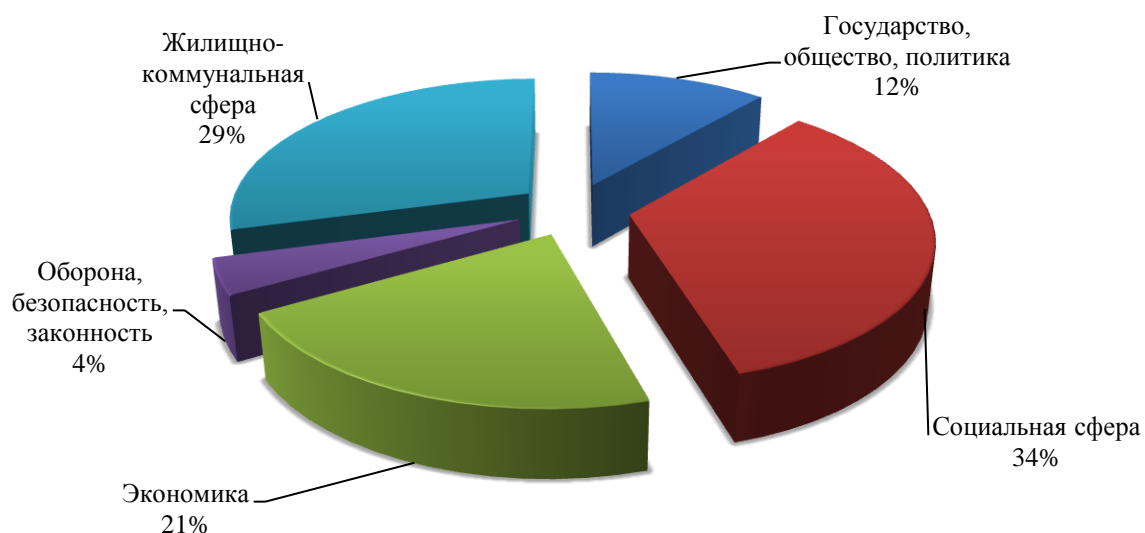


Северск

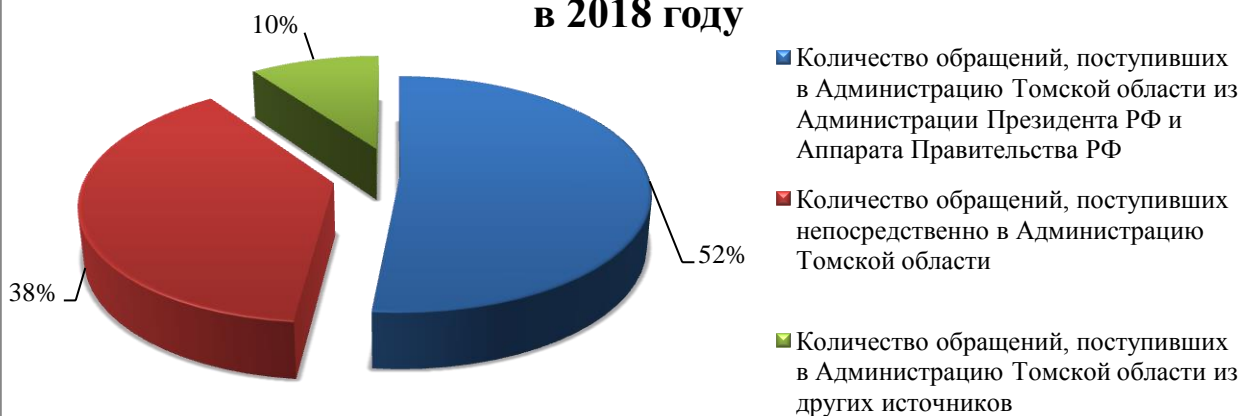
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

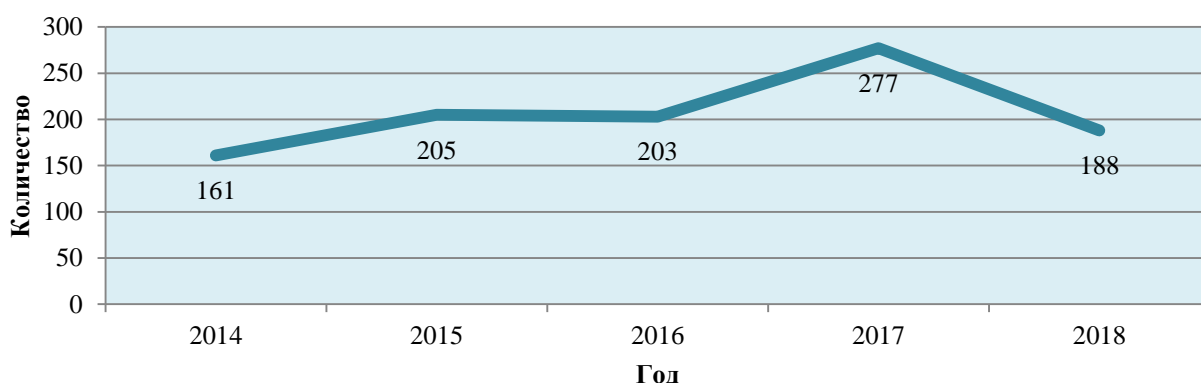


Поступление обращений в 2018 году

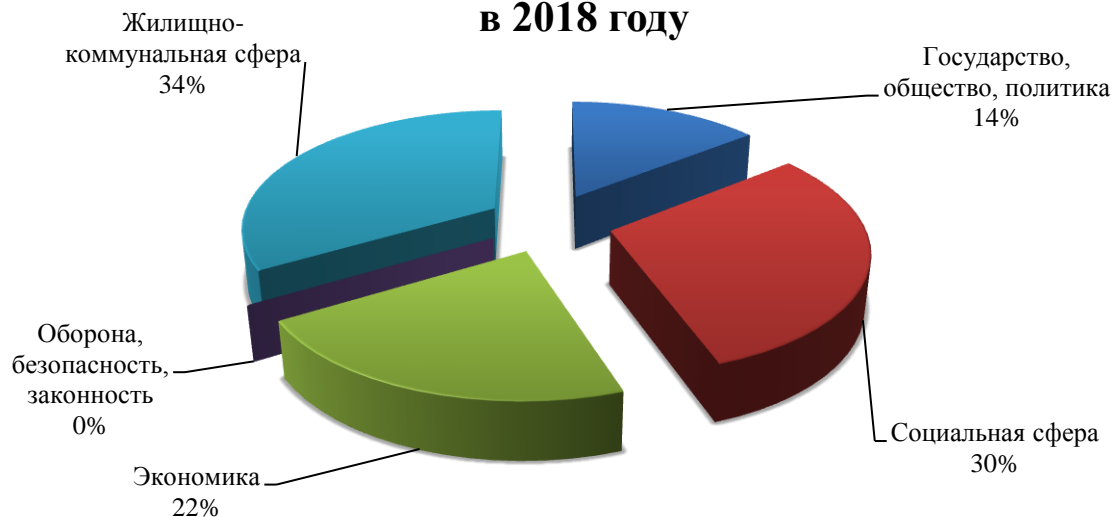


Стрежевой

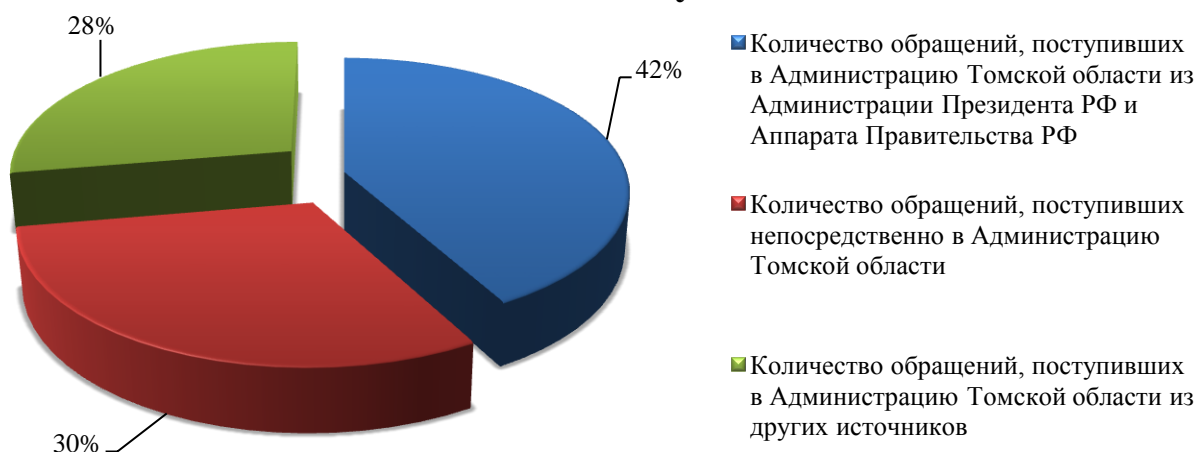
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

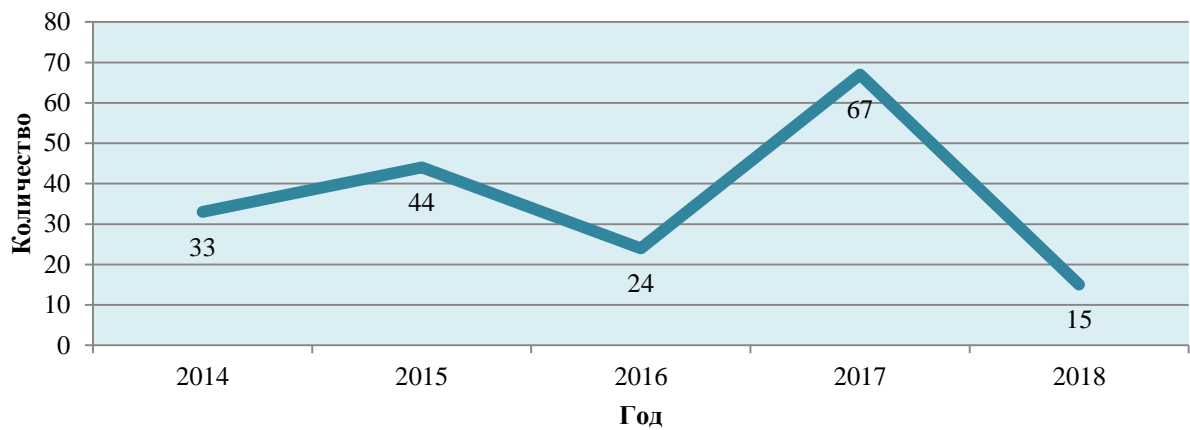


Поступление обращений в 2018 году

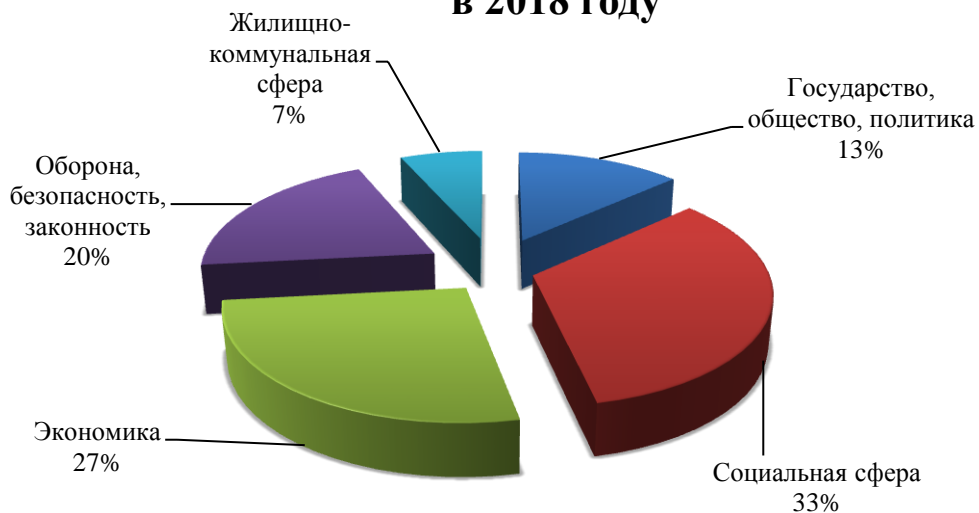


Кедровый

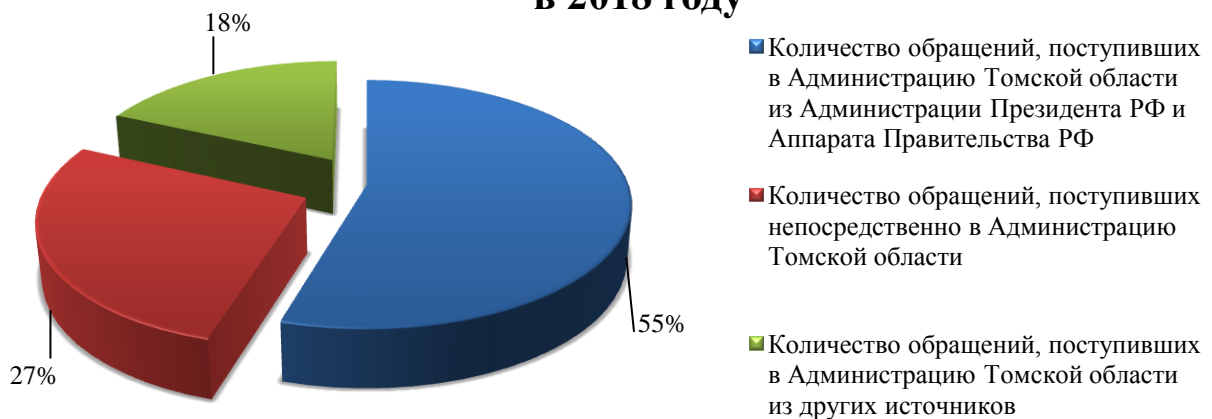
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 20178гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

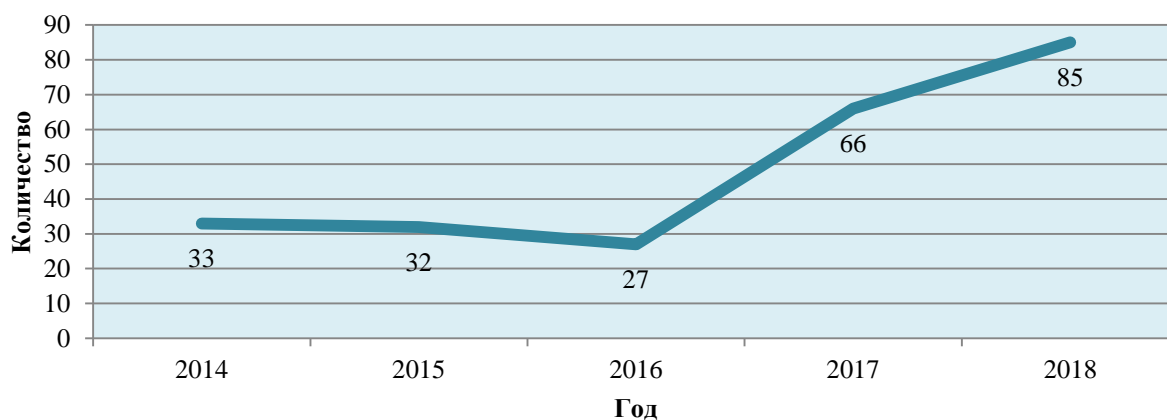


Поступление обращений в 2018 году

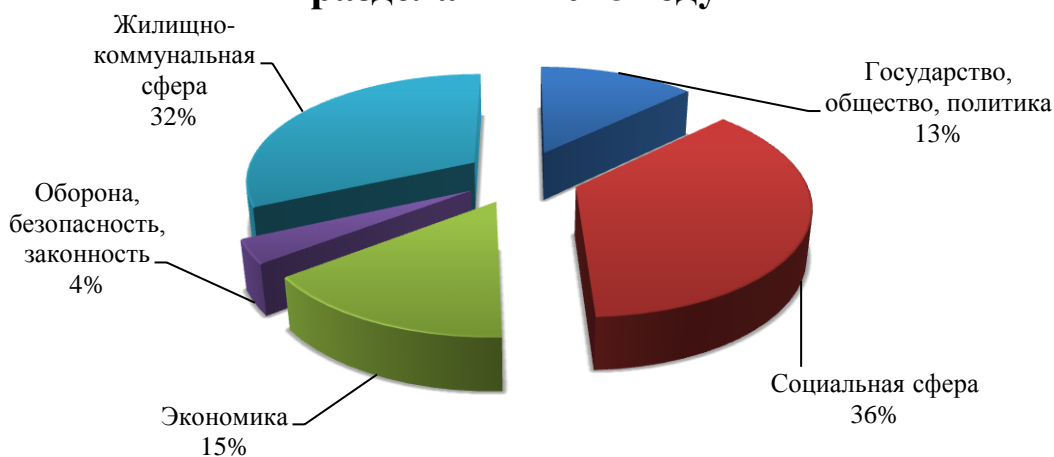


Александровский район

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014- 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

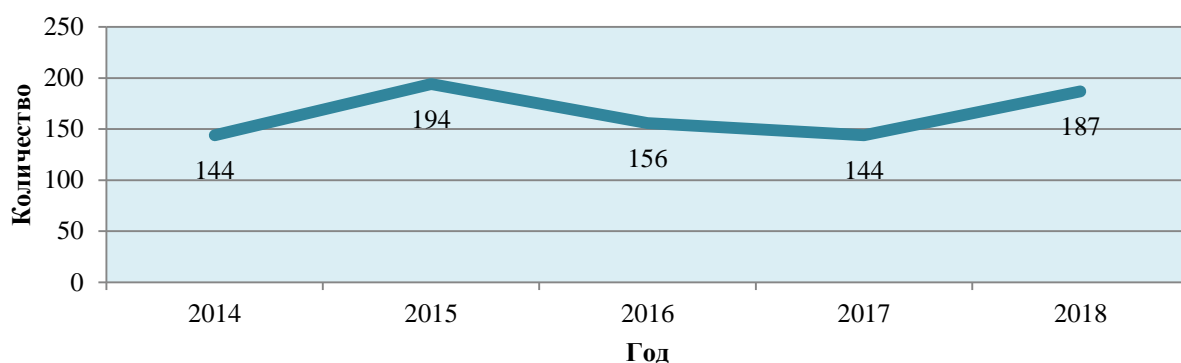


Поступление обращений в 2018 году

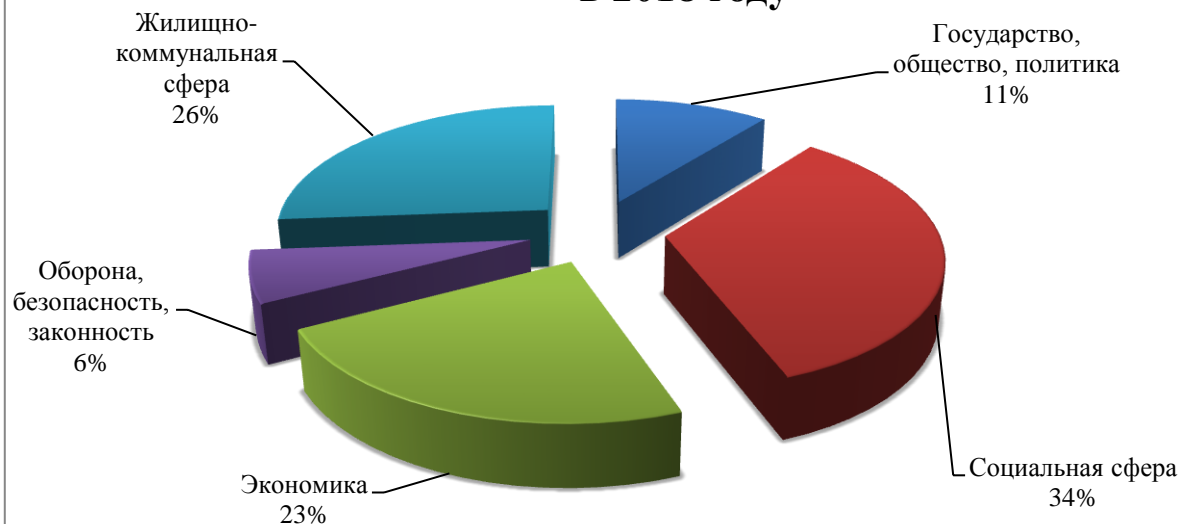


Асиновский район

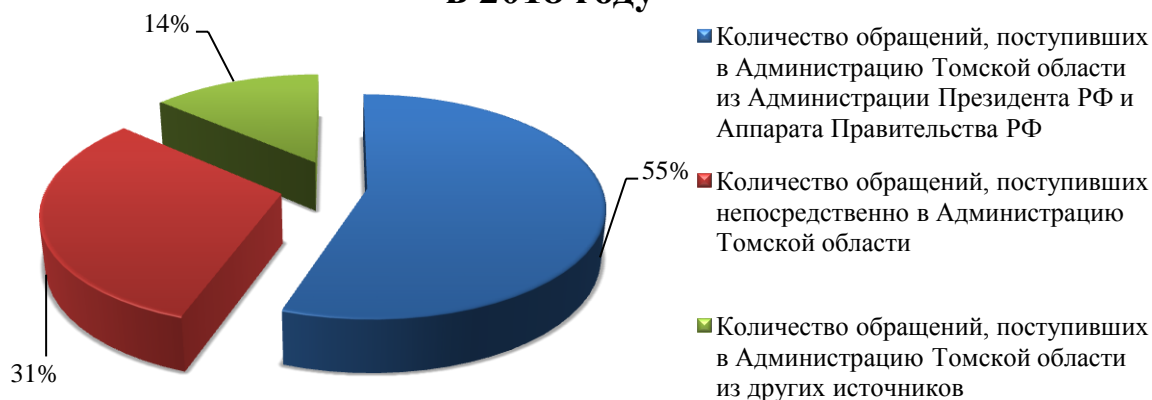
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

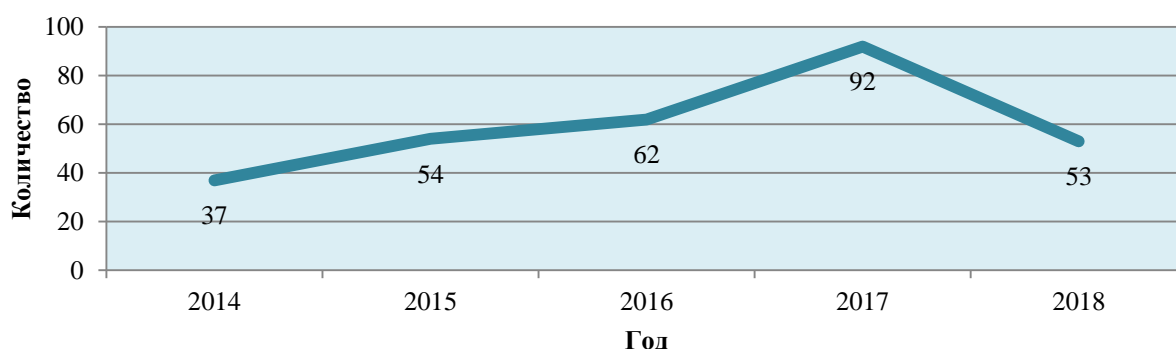


Поступление обращений в 2018 году

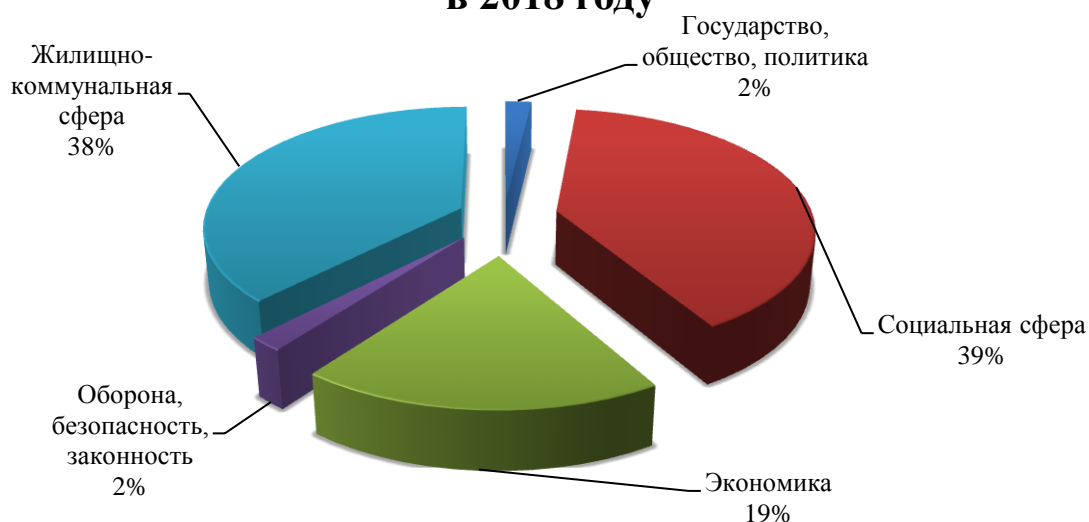


Бакcharский район

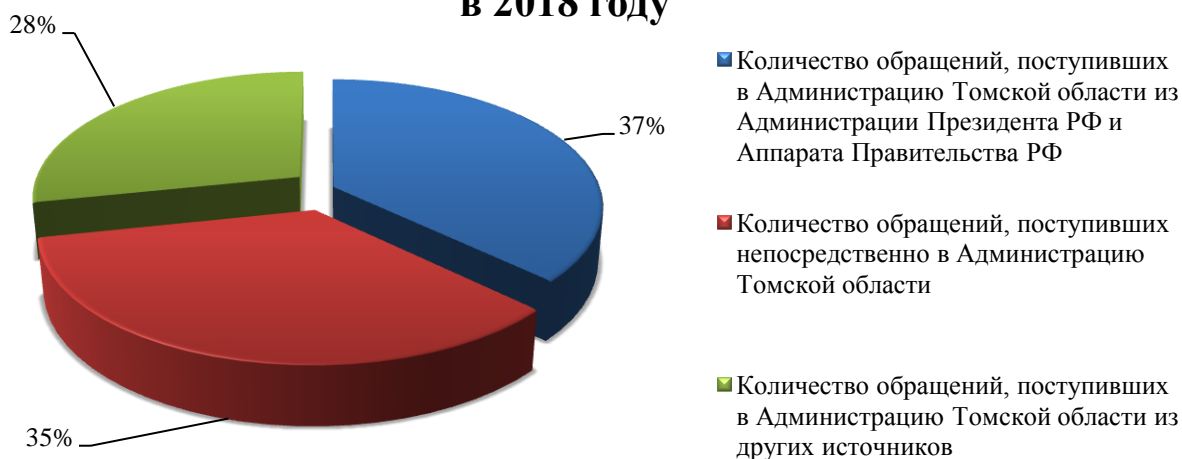
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

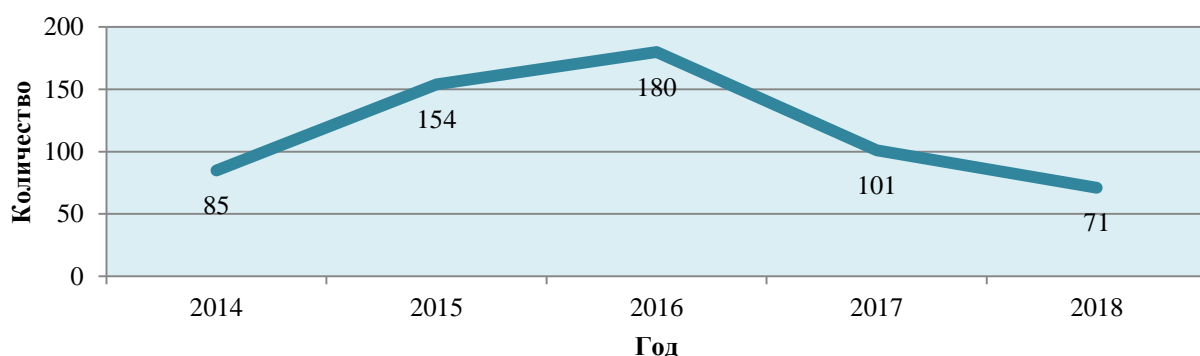


Поступление обращений в 2018 году

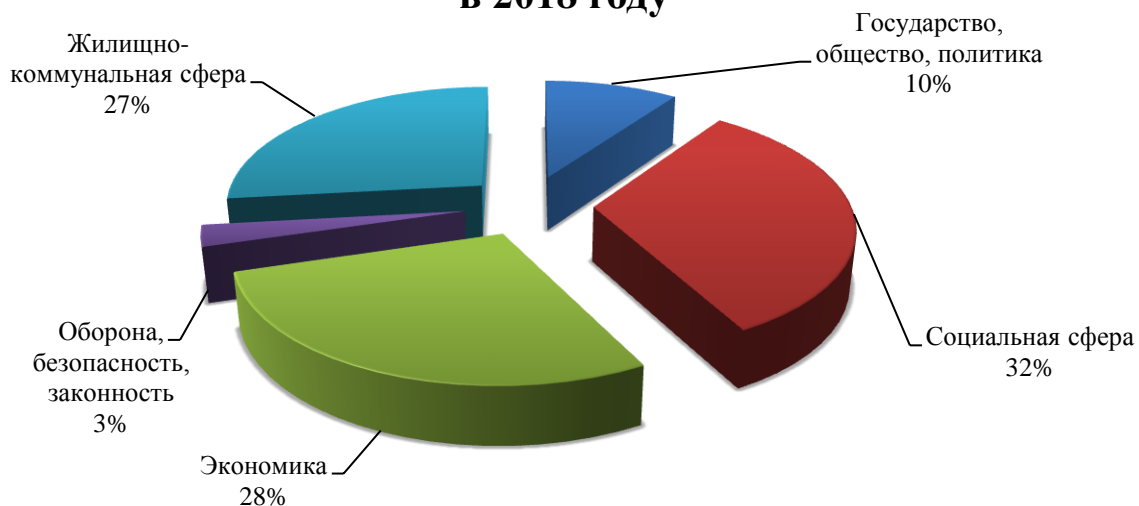


Верхнекетский район

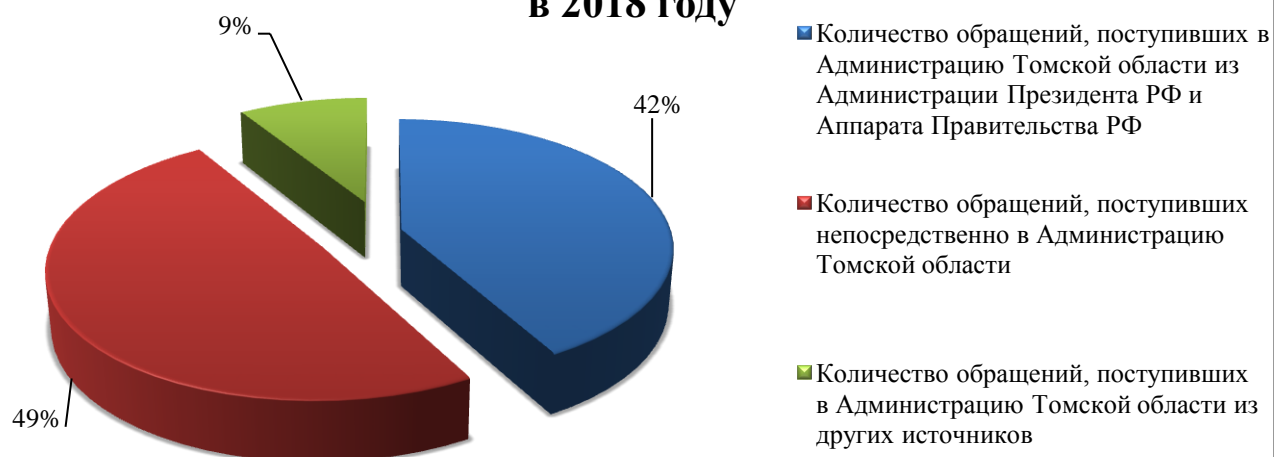
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

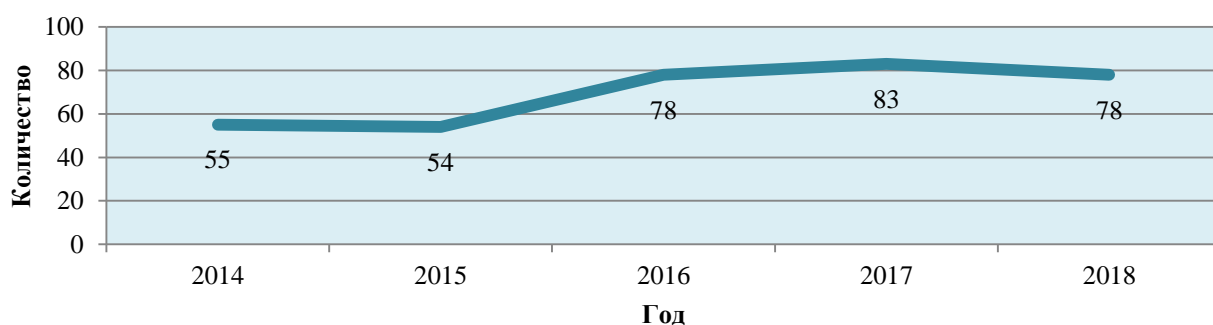


Поступление обращений в 2018 году

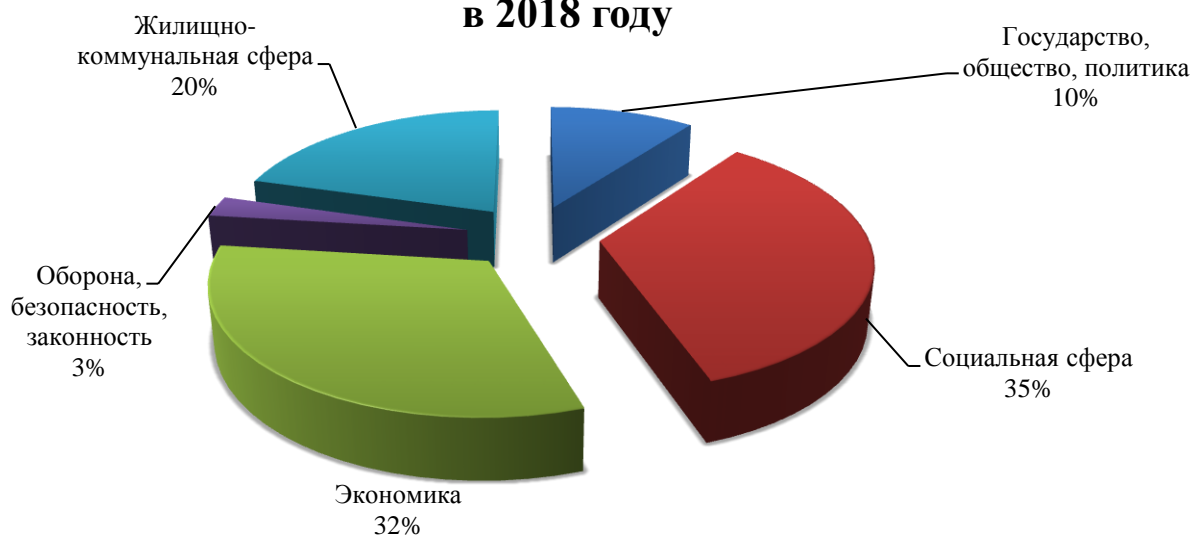


Зырянский район

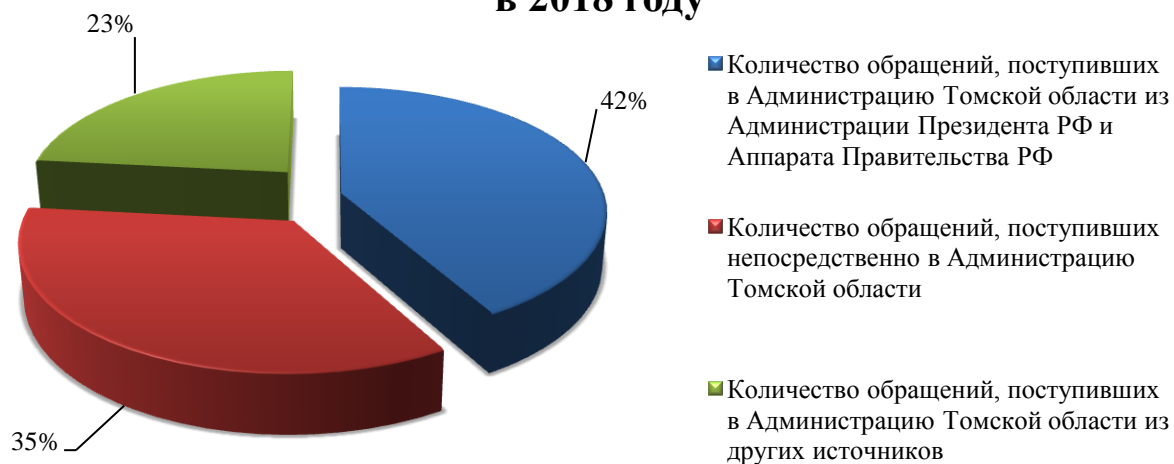
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

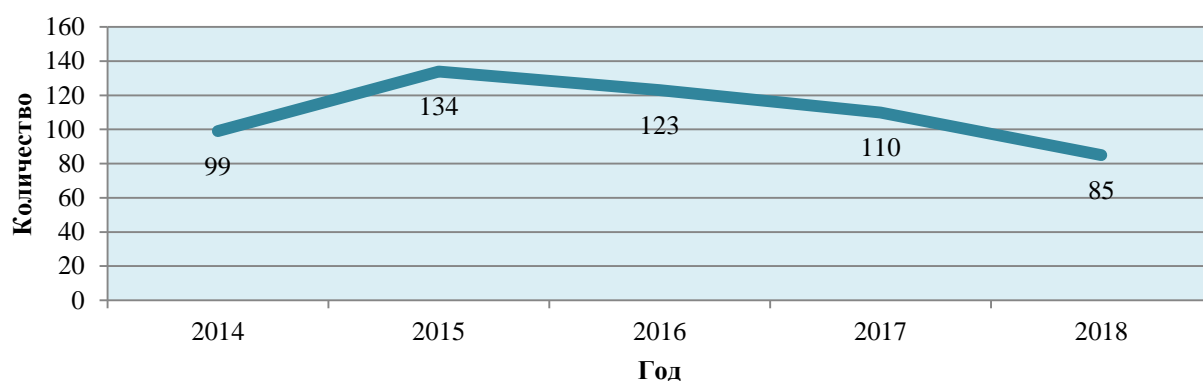


Поступление обращений в 2018 году

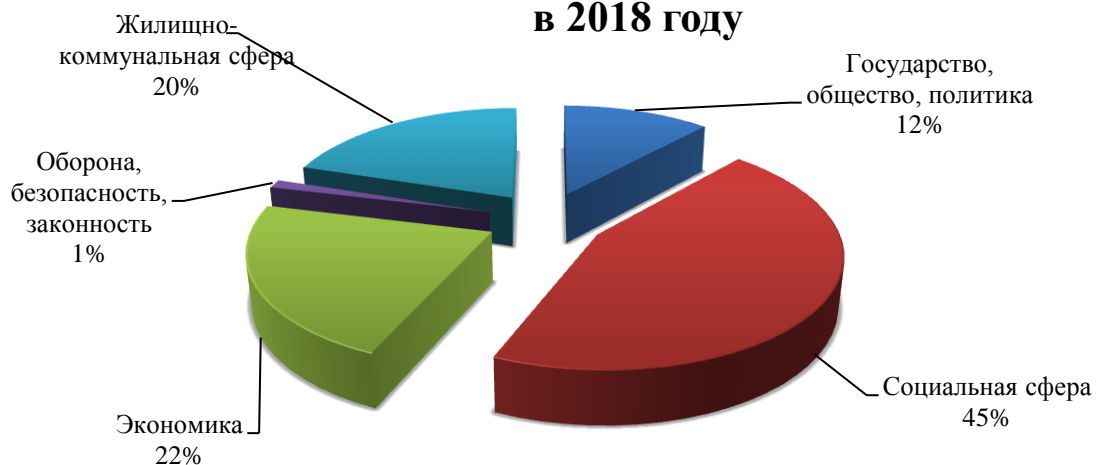


Каргасокский район

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

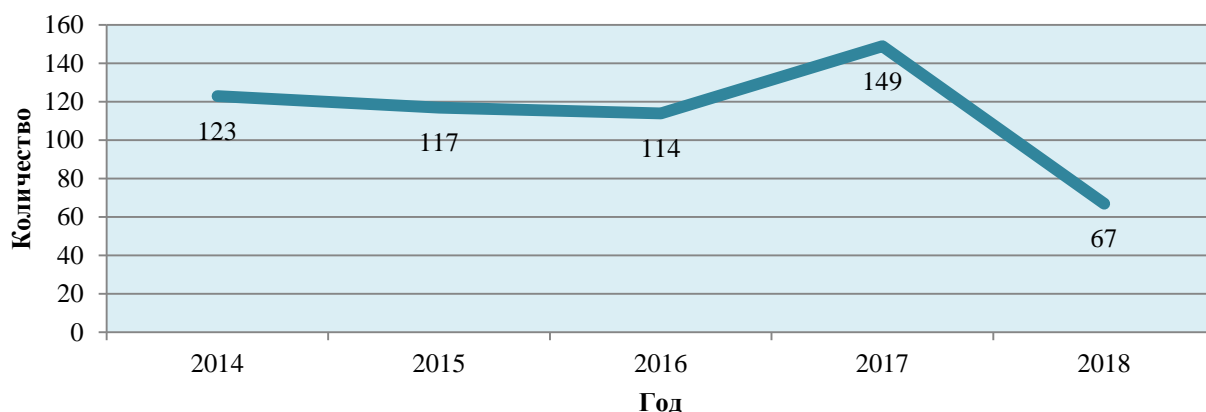


Поступление обращений в 2018 году

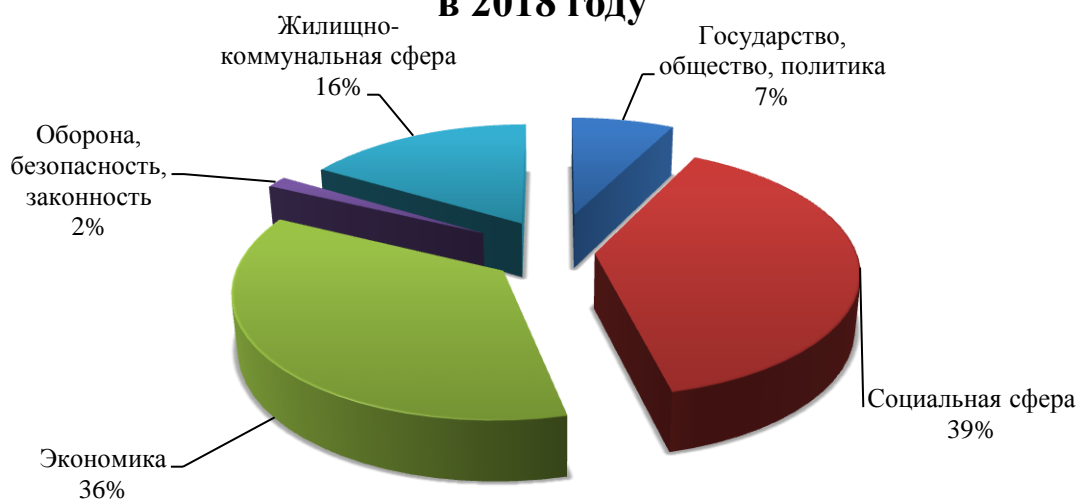


Кожевниковский район

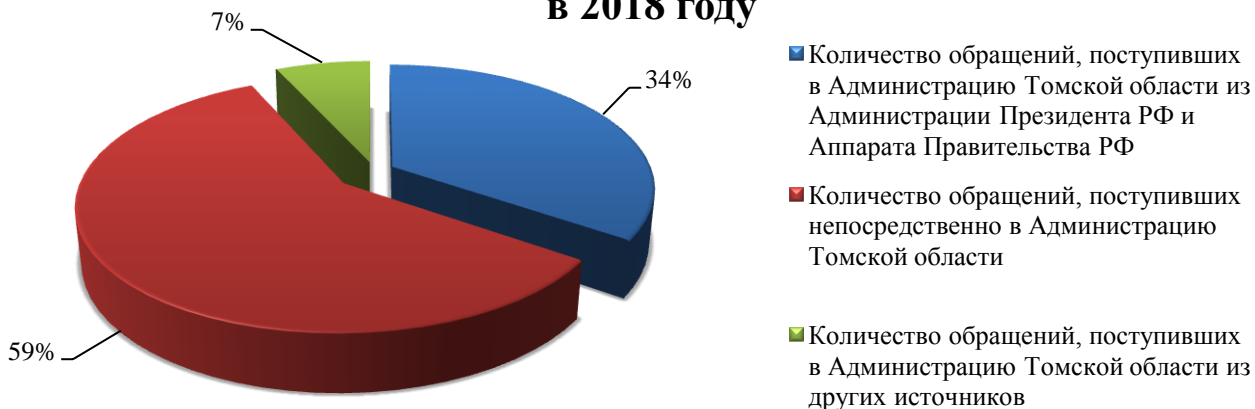
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

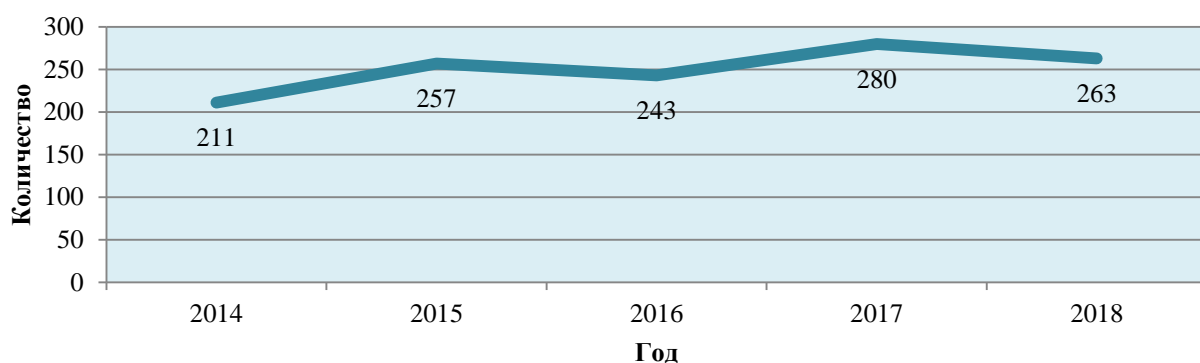


Поступление обращений в 2018 году

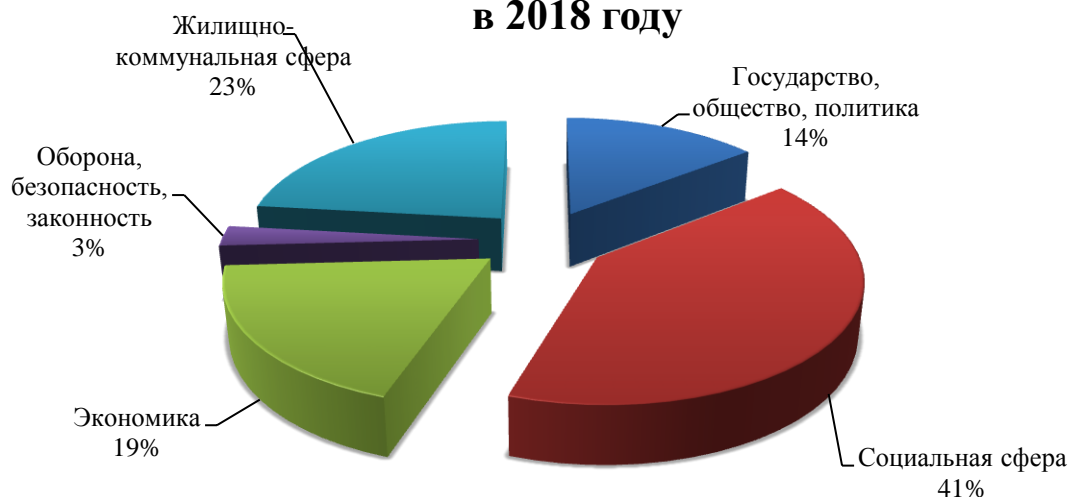


Колпашевский район

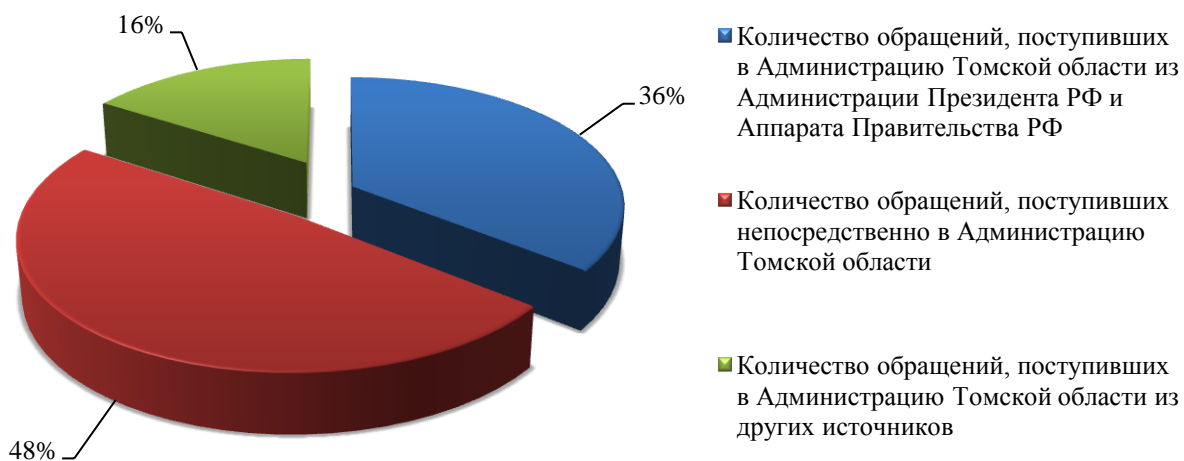
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

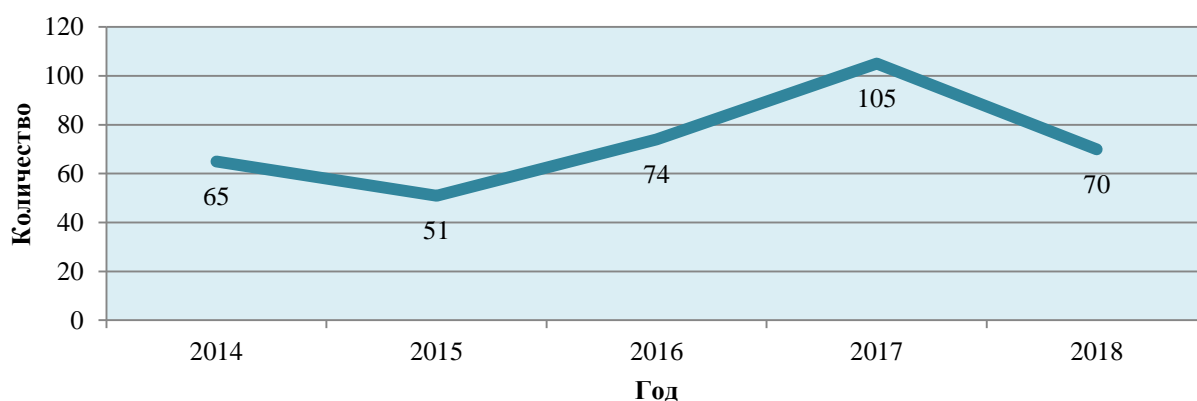


Поступление обращений в 2018 году

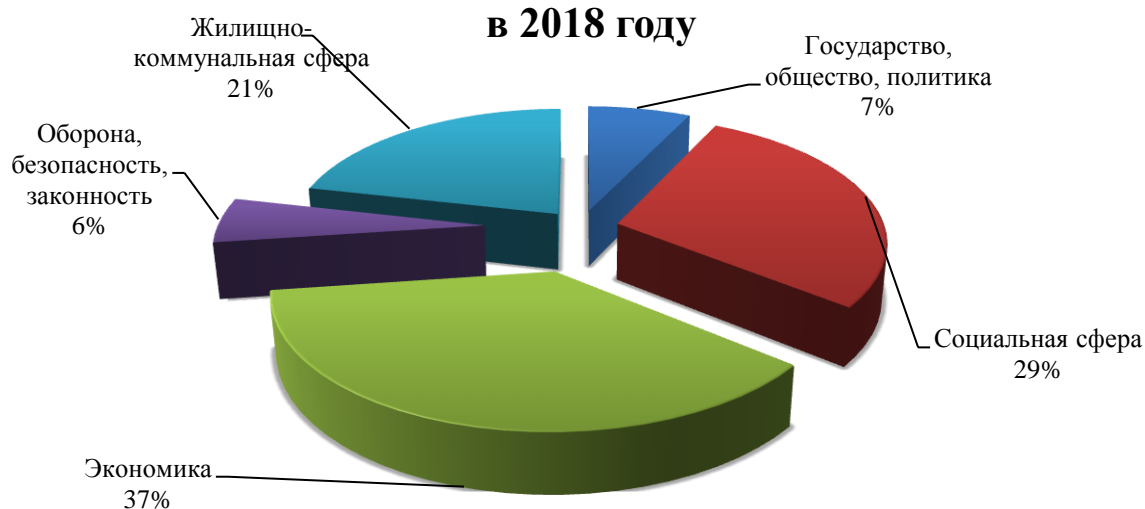


Кривошеинский район

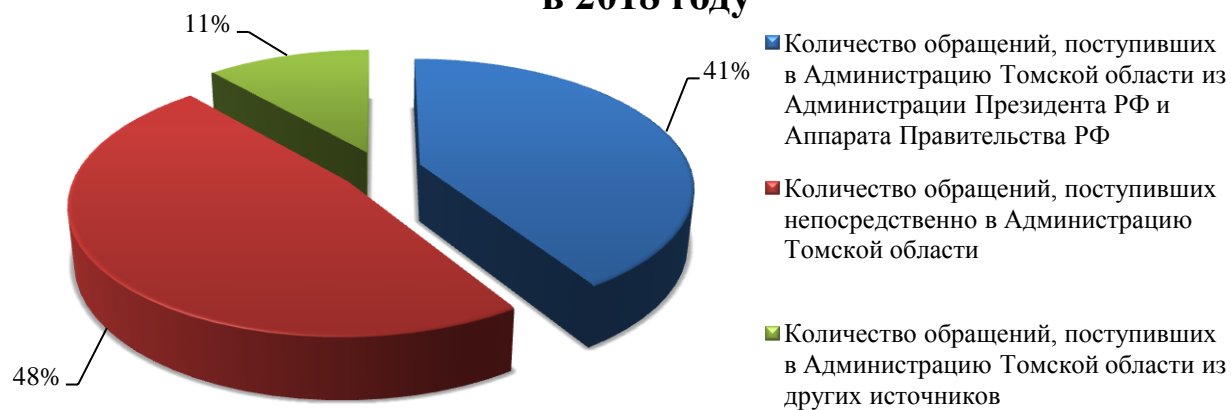
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

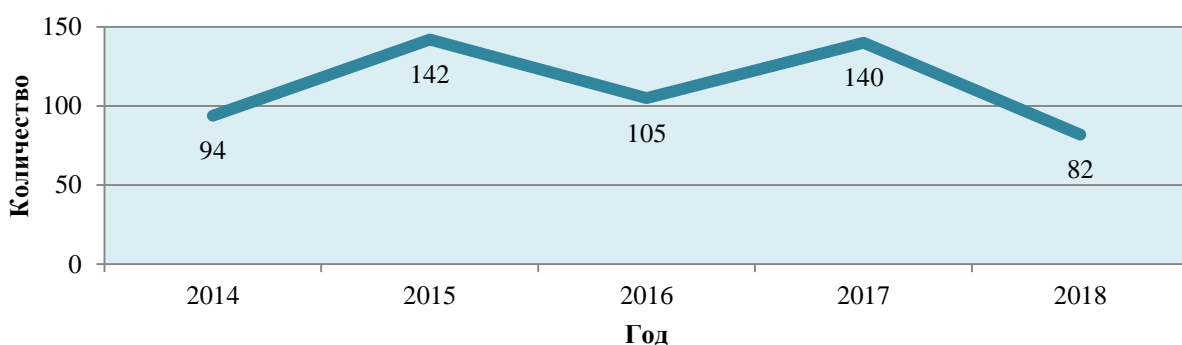


Поступление обращений в 2018 году

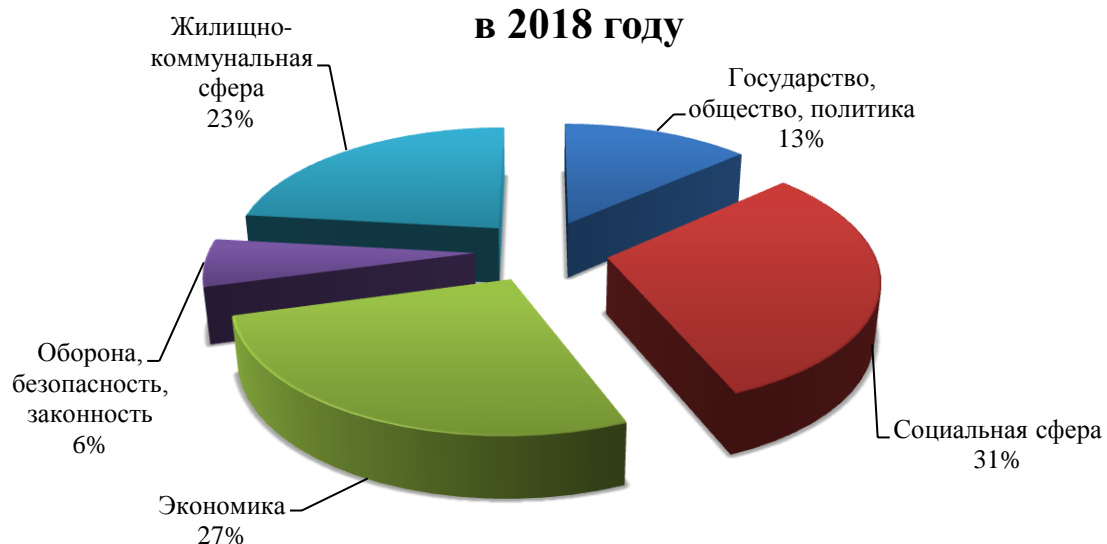


Молчановский район

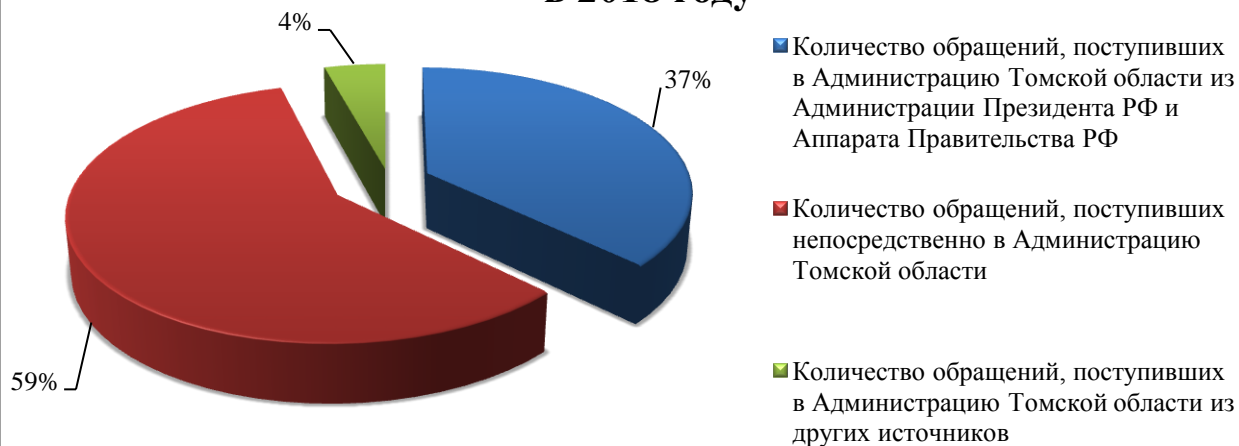
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

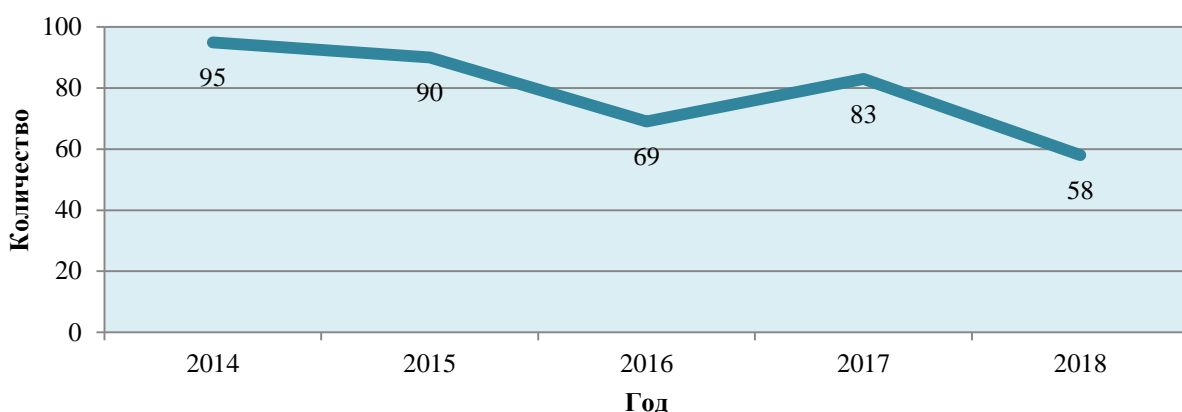


Поступление обращений в 2018 году

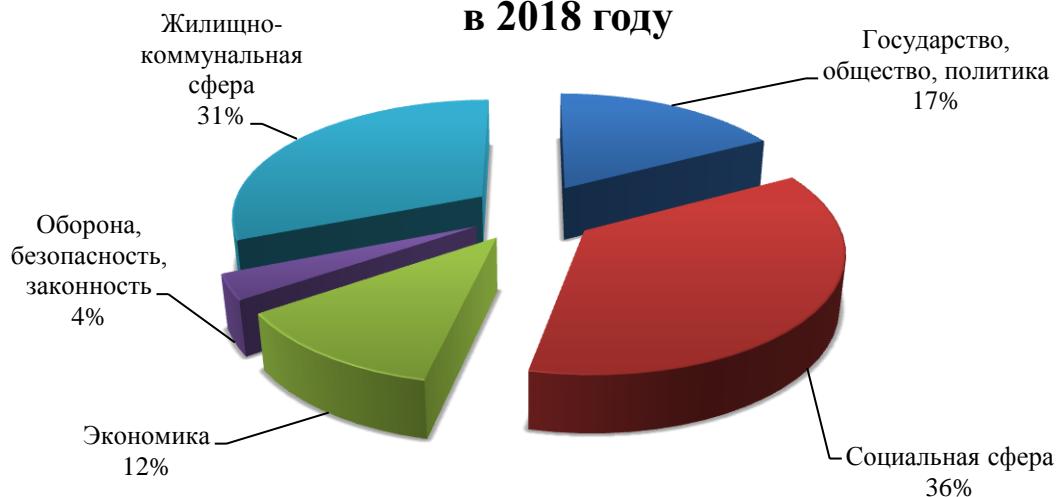


Парабельский район

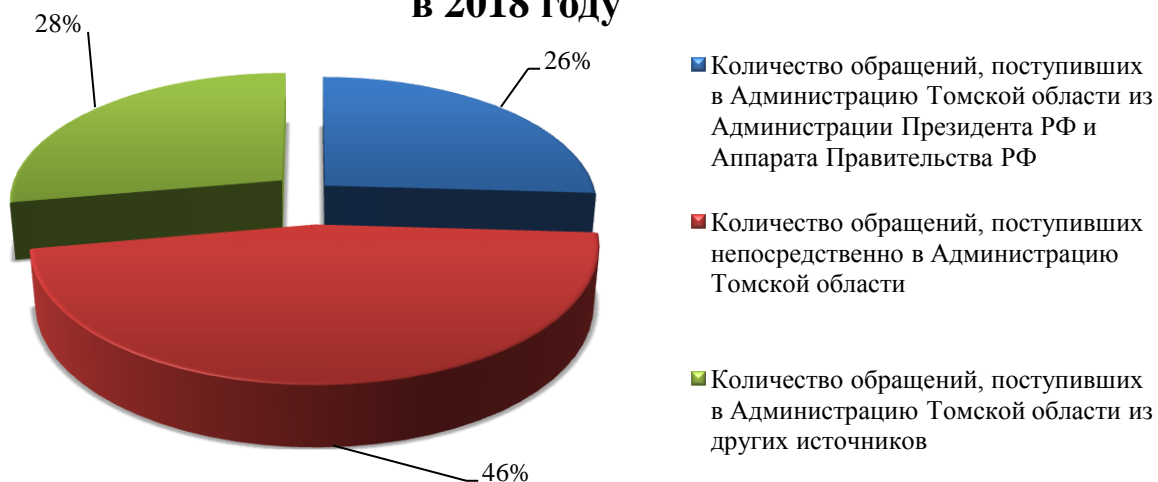
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

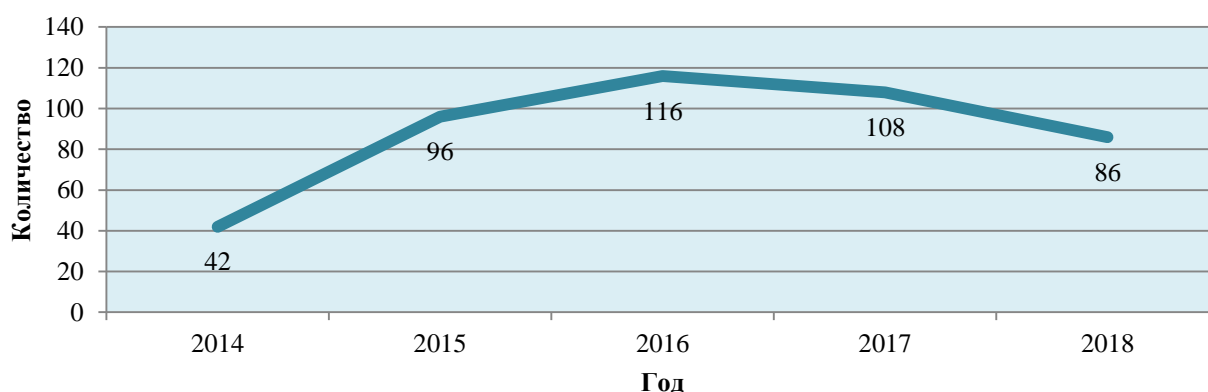


Поступление обращений в 2018 году

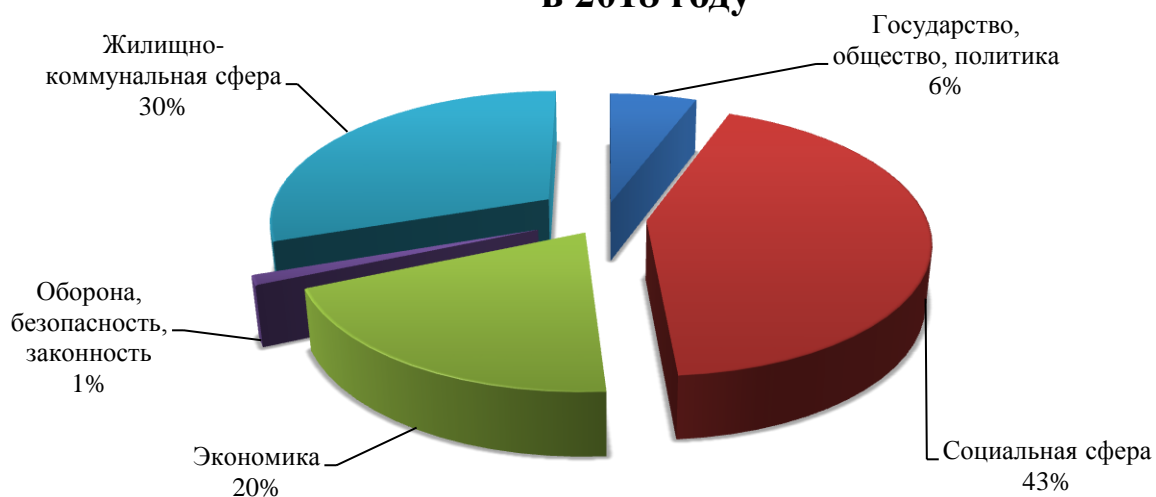


Первомайский район

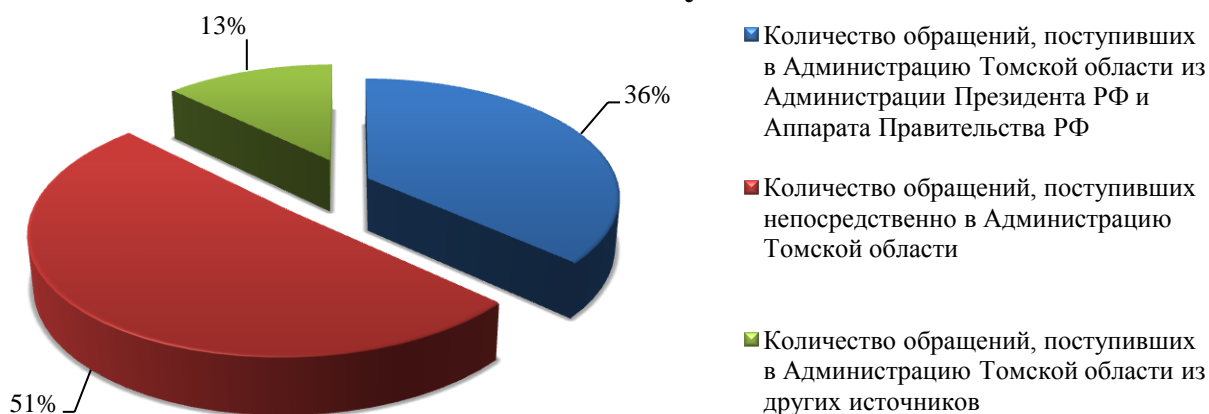
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

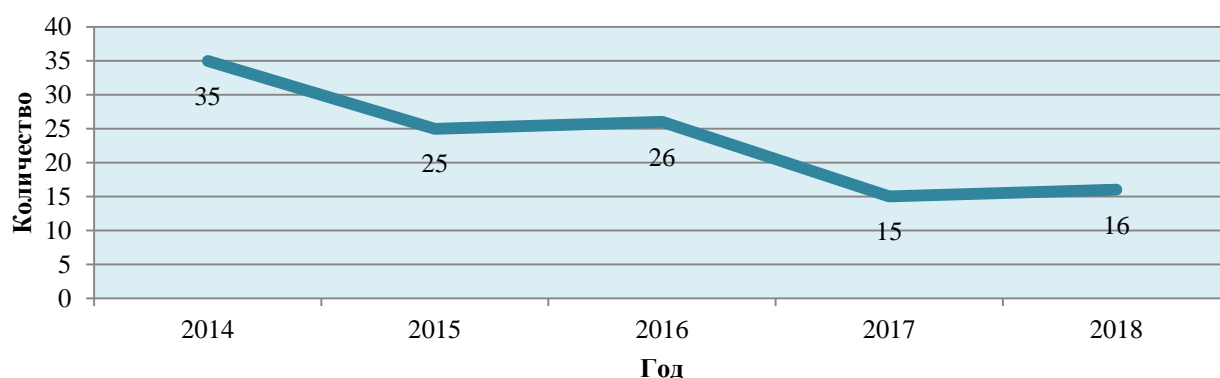


Поступление обращений в 2018 году



Тегульдетский район

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014- 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

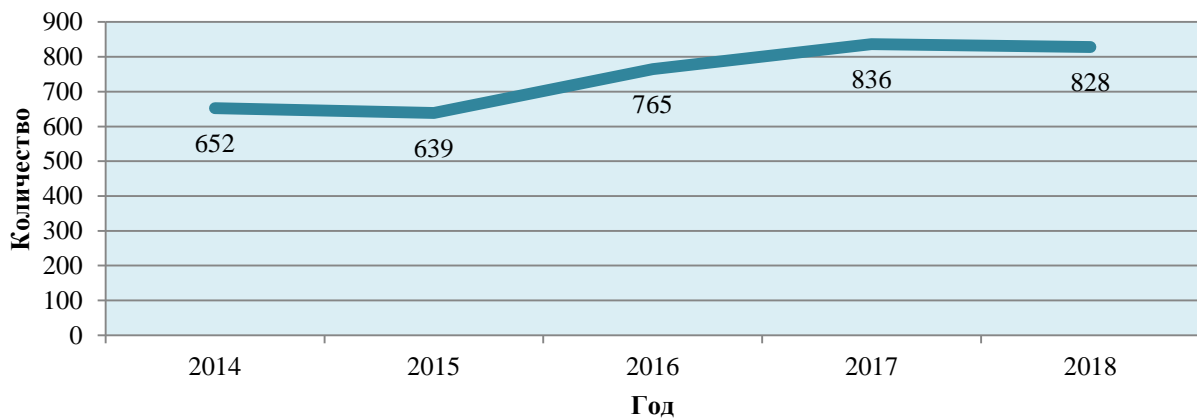


Поступление обращений в 2018 году

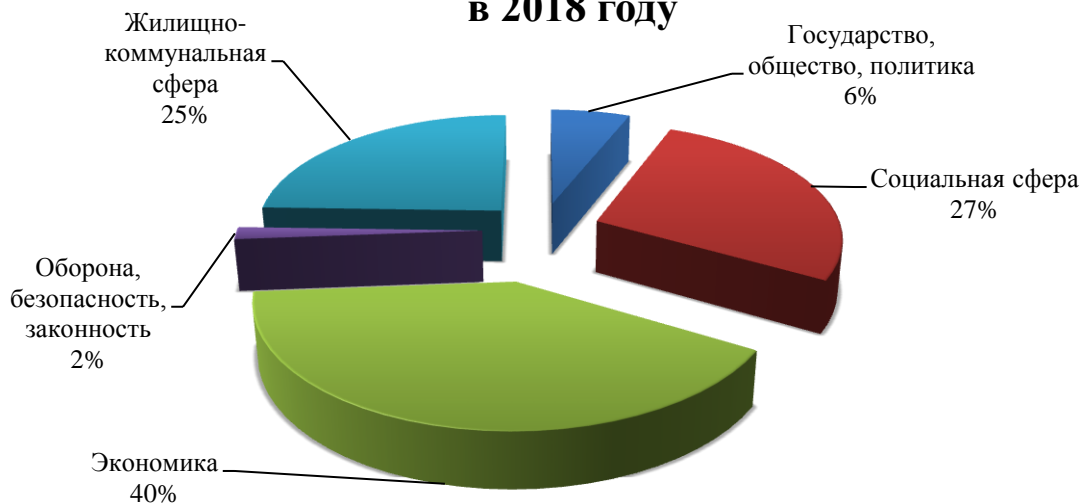


Томский район

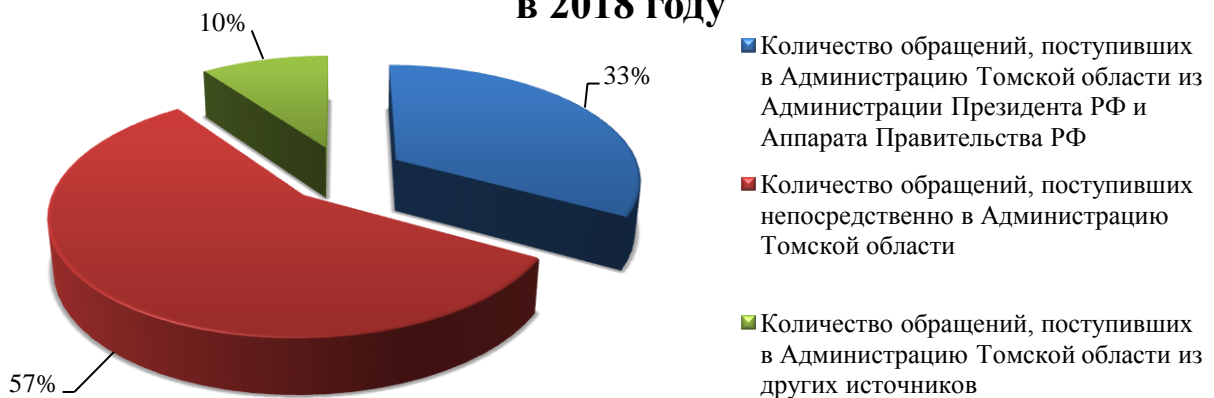
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 -2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

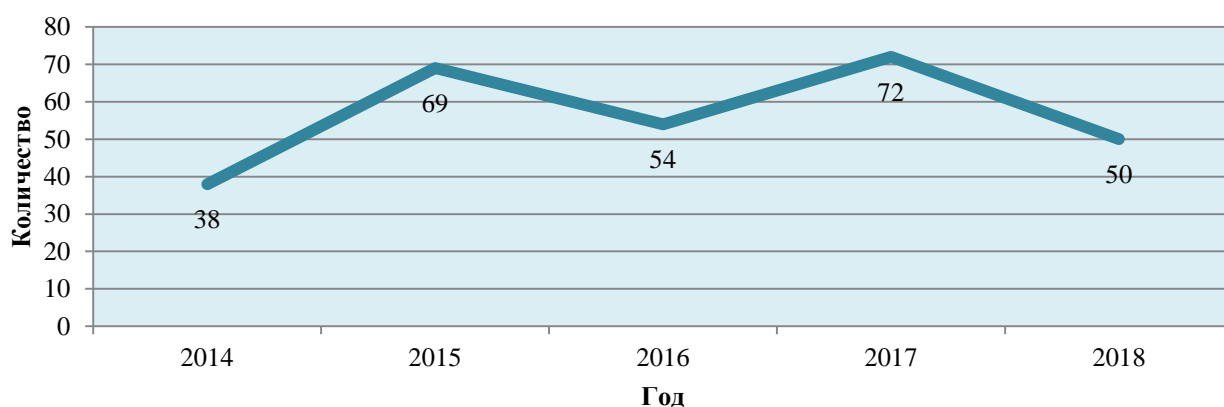


Поступление обращений в 2018 году

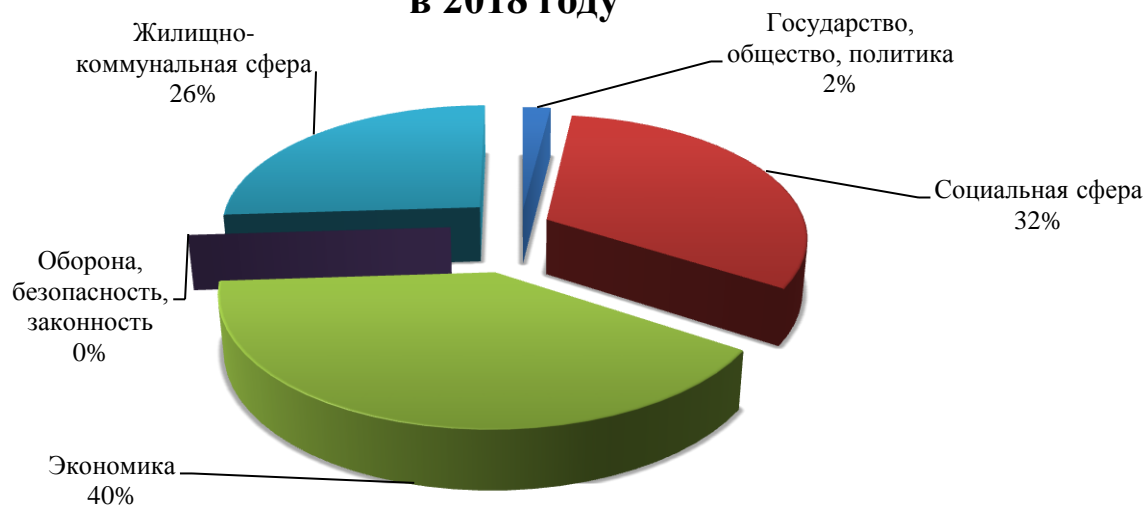


Чаинский район

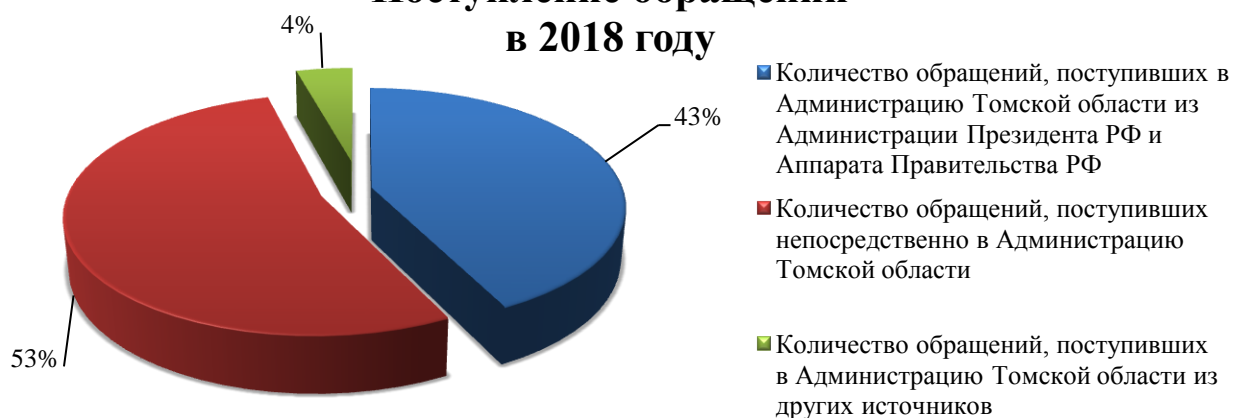
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014 - 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году

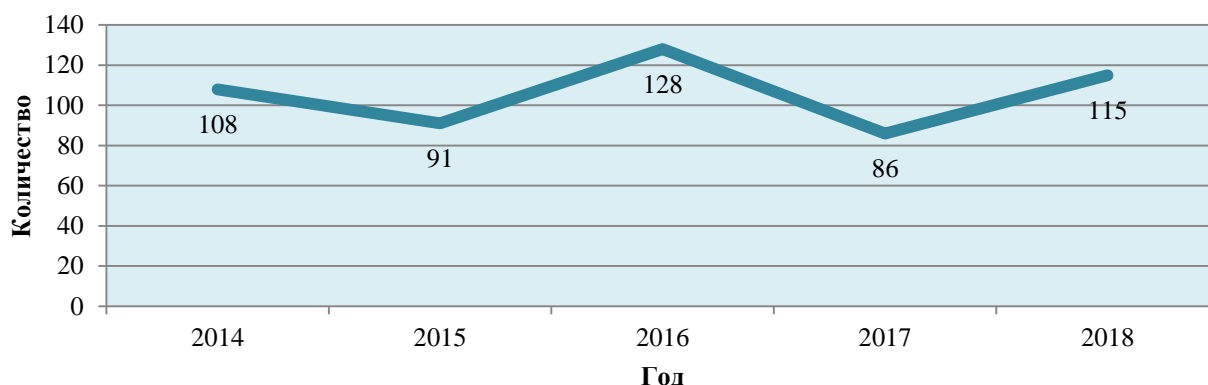


Поступление обращений в 2018 году

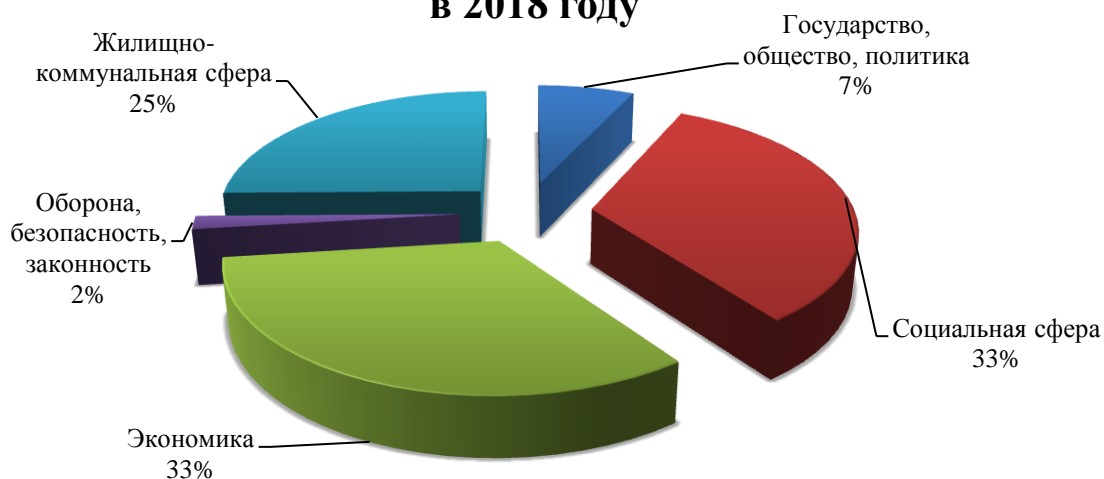


Шегарский район

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2014- 2018 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2018 году



Поступление обращений в 2018 году

