

Информация
об обращениях граждан, поступивших
В Администрацию Томской области
(2019 год)

В Администрацию Томской области в 2019 году поступило 8056 письменных обращений граждан, в них содержалось 10224 вопроса. В сравнении с 2018 годом число письменных обращений, поступивших в Администрацию Томской области, сократилось на 4 процента, вместе с тем число вопросов, содержащихся в обращениях, увеличилось на 7 процентов.

Количество устных обращений увеличилось практически в два раза. Жители области продолжали принимать активное участие в проводимых «прямых эфирах» на радио и телевиденье, 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 Администрации Томской области.

Продолжился рост числа обращений граждан с целью получения правовой помощи.

Наибольший рост активности населения в 2019 году наблюдался в Вернекетском, Каргасокском, Кожевниковском, Молчановском, Парабельском, Первомайском, Томском районах, 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, Молчановского и Томского районов.

В органах государственной власти, органах местного самоуправления Томской области принимаются меры по совершенствованию системы работы с обращениями граждан и организаций. Однако, сохраняется тенденция, когда значительная часть жителей области продолжают 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 2019 году непосредственно в Администрацию Томской области от заявителей поступило 3560 обращение (44 процента от общего числа поступивших письменных обращений), перенаправлено для рассмотрения и принятия мер из Администрации Президента Российской Федерации – 2496 письменных обращения, из Аппарата Правительства Российской Федерации, министерств и ведомств более 900 обращений, от депутатов всех уровней – 317 обращений.

Ежегодно увеличивается доля обращений, поступающих от граждан в форме электронного документа, и сокращается доля письменных обращений, поступающих почтовой связью.

Анализ вопросов, содержащихся в письменных обращениях граждан, показывает, что 30 процентов из них касаются социальной сферы, 28 процентов – жилищно-коммунальной сферы, 25 процентов относятся к сфере экономики.

В разрезе муниципальных образований ситуация выглядит следующим образом: в городах Северске и Стрежевом, Александровском, Асиновском, Зырянском, Кургаском, Колпашевском, и Тегульдетском районах вопросы социальной сферы составляют более 30 процентов от общего числа вопросов. Вопросы жилищно-коммунальной сферы чаще встречаются в обращениях жителей городов Томска, Северска и Стрежевого, Верхнекетского, Кожевниковского, Кривошеинского, Первомайского, Чаинского и Шегарского районов.

Наибольшая активность в части вопросов экономического характера, в вопросах «государство, общество, политика» у жителей Бакчарского, Кожевниковского, Томского и Чаинского районов.

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

Несмотря на принимаемые меры, не сократилось количество письменных и устных обращений по проблемам «долевого строительства».

Продолжали поступать обращения от представителей льготных категорий граждан по вопросам, связанным с получением жилых помещений. Чаще других с этими вопросами обращаются дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

Ремонт ветхого и расселение аварийного жилья, соотношение качества и стоимости услуг в сфере ЖКХ – эти вопросы продолжают доминировать в обращениях жителей города Томска и Северска.

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 продолжают жаловаться в первую очередь авторы обращений.

Не уменьшается число жалоб на работу управляющих компаний, ТСЖ.

В своих обращениях граждане продолжали высказывать 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. Массовыми становятся в этой части обращения в зимний период, в связи с отсутствием должного содержания придомовых территорий.

Чаще в обращениях граждан стали подниматься вопросы в связи с отсутствием должного внимания со стороны соответствующих структур к проблемам создания доступной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья (работа общественного транспорта, обустройство пандусов, обустройство тротуаров).

Не изменилась ситуация в части обращений граждан, имеющих право на получение земельных участков для нужд индивидуального жилищного строительства. Основной причиной обращений является отсутствие необходимой инфраструктуры, что не позволяет приступить к строительству, эксплуатации уже возведенных жилых зданий.

В центре внимания продолжают находиться вопросы газификации как населенных пунктов в целом, так и отдельных домовладений, число обращений по данной проблеме продолжает увеличиваться.

Продолжали поступать жалобы на работу общественного транспорта в Городе 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.

Не сокращается количество обращений по вопросам строительства и ремонта дорог, тротуаров.

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 системе сбора и утилизации бытовых отходов количество жалоб по данной тематике резко возросло.

В социальном блоке по прежнему преобладают вопросы, связанные с предоставлением льгот на услуги ЖКХ, оказанием материальной помощи, осуществлением социальных выплат.

Не сокращается количество жалоб на работу конкретных медицинских учреждений, качество оказания медицинской помощи, организацию льготного лекарственного обеспечения.

В центре внимания граждан продолжали оставаться вопросы труда и заработной платы.

Следует отметить, что чаще стали встречаться обращения от работников бюджетной сферы (медицинские работники, работники образования) по вопросам организации работы учреждений, формирования фонда оплаты труда.

Имели место обращения граждан по вопросам трудоустройства, нарушения законодательства в части своевременной и полной оплаты труда

По вопросам культуры и спорта продолжали поступать обращения от жителей сельских населенных пунктов, которые высказывали 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 50 процентов от общего числа вопросов, содержащихся в обращениях граждан, взято на контроль.

Справка об обращениях граждан

за период с 01.01.2019 по 31.12.2019

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	71	12	12	2	14	3	83	32	766	6	12	10	41	12	28	42	12	3	77	7	7	177	1429
0002 Социальная сфера	178	23	63	10	22	7	173	79	1811	30	61	28	86	23	39	15	38	11	218	5	38	185	3143
0003 Экономика	135	7	38	19	31	0	96	36	1348	18	37	35	60	16	27	10	16	4	446	8	24	193	2604
0004 Оборона, безопасность, законность	19	1	4	1	5	3	15	6	308	3	9	0	17	6	1	0	2	1	23	2	3	18	447
0005 Жилищно-коммунальная сфера	13	14	44	19	45	1	177	61	1657	21	21	35	79	24	36	9	62	8	181	12	38	35	2592

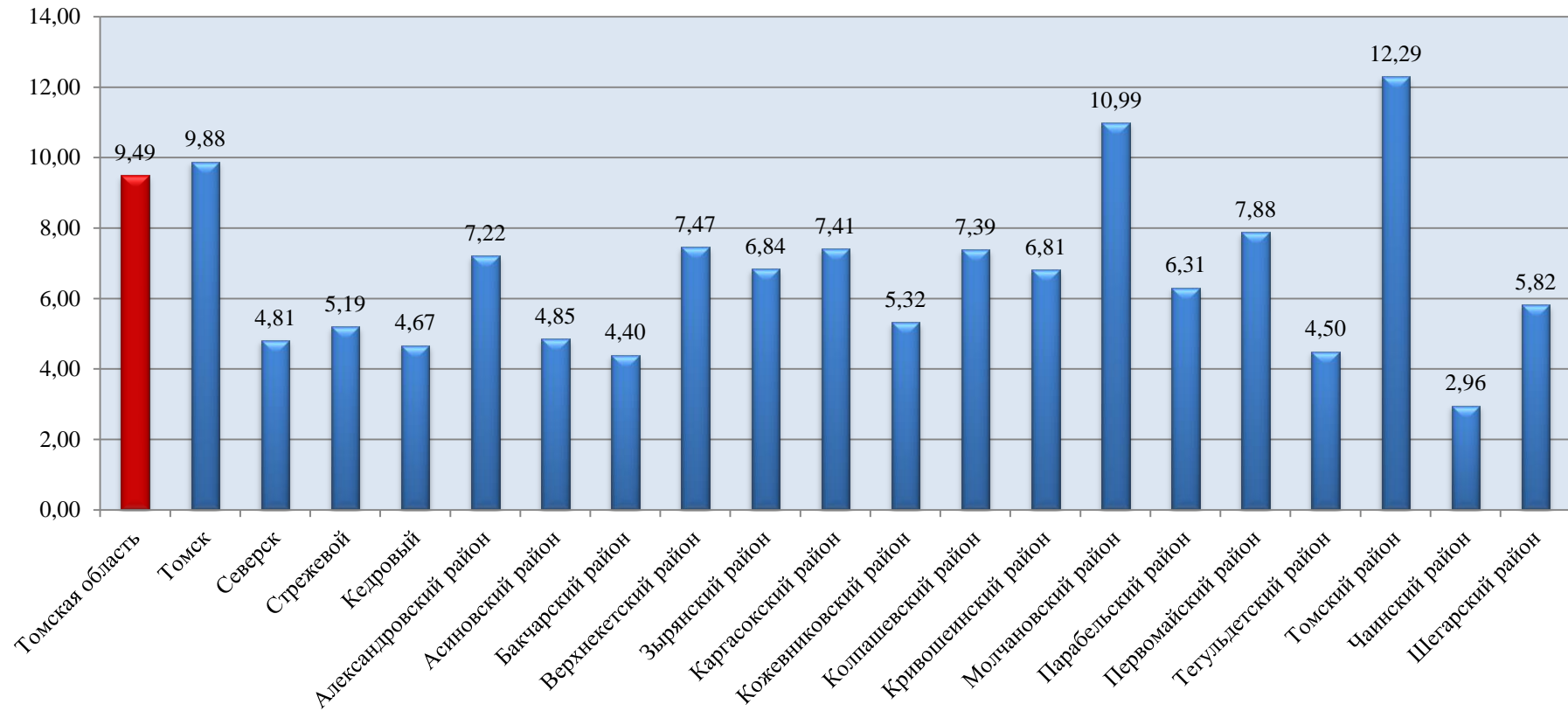
Отчет по обращениям граждан в разрезе район/результат

за период с 01.01.2019 по 31.12.2019

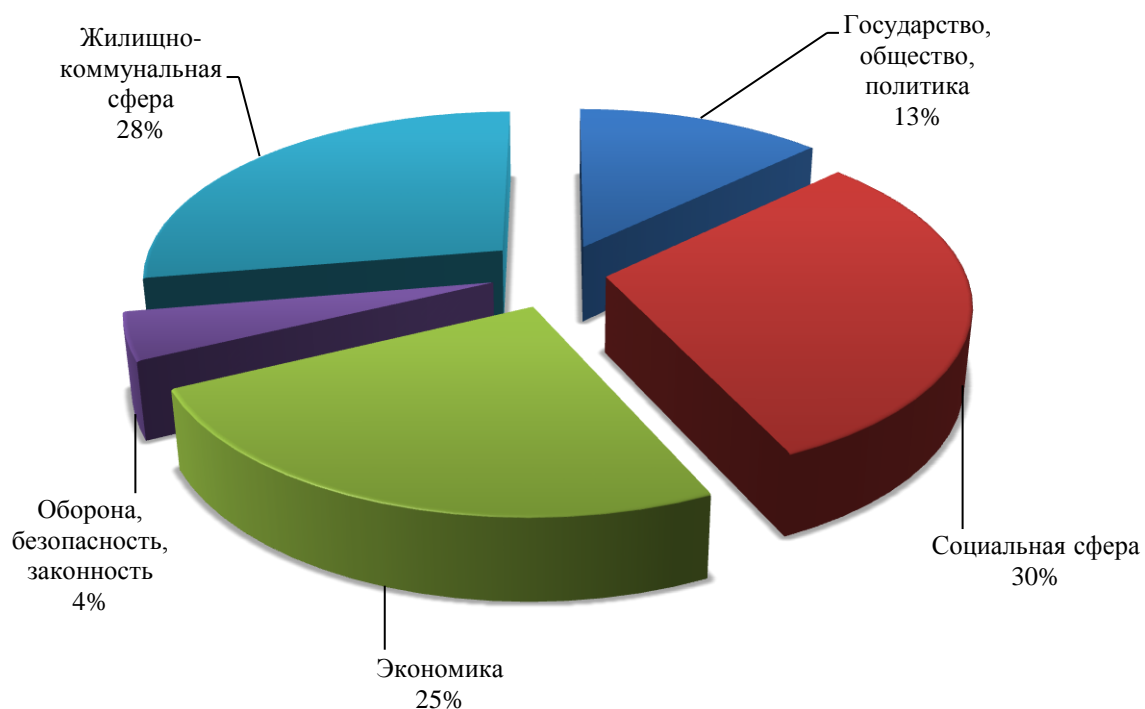
Результат / Район	Виновные наказаны	Меры приняты	Не поддержано	Оставлено без ответа	Передано в другую организацию	Поддержано	Принято к сведению	Разъяснено	Результат не указан	С выездом на место	С участием заявителя	Факты не подтвердились	Факты подтвердились	Итого решений	Итого вопросов	Итого обращений	Из них повторных
Адрес не указан	0	2	0	1	260	2	38	108	7	1	2	0	0	421	416	370	190
Александровский район	0	1	0	0	23	2	1	31	0	1	0	0	0	59	57	42	25
Асиновский район	0	0	1	0	82	0	3	72	3	2	5	1	0	169	161	128	65
Бакчарский район	0	1	0	0	33	3	1	14	0	0	0	0	0	52	51	33	11
Верхнекетский район	0	2	0	0	62	3	3	48	2	0	0	0	1	121	118	91	37
г. Кедровый	0	0	0	0	12	1	0	1	0	0	0	0	0	14	14	6	2
г. Северск	0	3	0	0	294	3	29	206	13	2	8	0	0	558	545	380	187
г. Стрежевой	2	2	0	0	121	2	4	83	4	5	4	0	2	229	214	151	66
г. Томск	3	66	1	7	3148	94	124	2434	90	51	111	1	3	6133	5894	4665	2449
Зырянский район	0	3	0	2	32	5	0	39	0	3	4	0	0	88	78	53	17
Каргасокский район	0	1	0	2	73	3	2	55	5	2	0	0	0	143	140	92	50
Кожевниковский район	0	2	0	0	57	5	2	44	0	4	4	0	0	118	107	79	28
Колпашевский район	0	3	0	0	141	7	4	128	4	3	5	0	0	295	283	220	104
Кривошеинский район	0	3	0	0	22	6	1	51	1	3	4	0	0	91	81	62	33
Молчановский район	0	0	0	0	57	1	2	73	0	2	2	0	0	137	133	92	44
Парабельский район	0	0	0	0	19	0	1	54	3	0	0	0	0	77	77	67	41
Первомайский район	0	1	0	0	62	4	5	58	1	2	2	0	0	135	130	97	60
Тегульдетский район	0	0	0	0	7	1	0	19	0	4	0	0	0	31	27	17	4
Томский район	1	12	0	0	556	18	7	343	21	13	25	0	2	998	945	727	398
Чаинский район	0	0	0	1	12	1	1	19	0	1	0	0	0	35	34	28	10
Шегарский район	0	2	0	0	57	7	1	44	1	1	3	0	0	116	110	87	36
Другие регионы	0	0	0	1	272	1	104	220	10	0	0	0	0	608	608	569	313
Итого	6	104	2	14	5402	169	333	4144	165	100	179	2	8	10628	10223	8056	4170

Сироты	2	0	1	0	0	0	10	1	52	1	1	2	3	1	0	0	27	0	3	0	2	5	111
Студенты,учащиеся	2	0	0	0	0	0	1	3	65	0	0	2	0	0	0	1	0	0	9	0	1	3	87
Участники военных конфликтов	0	0	0	0	0	0	7	2	9	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	23
Соц. группа не указана	0	0	0	0	0	0	1	0	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	4	18
Итого социальных статусов	370	43	130	34	99	6	411	158	4771	55	96	81	230	62	92	69	124	17	739	28	98	571	8284
Итого обращений	370	42	128	33	91	6	380	151	4665	53	92	79	220	62	92	67	97	17	727	28	87	569	8056

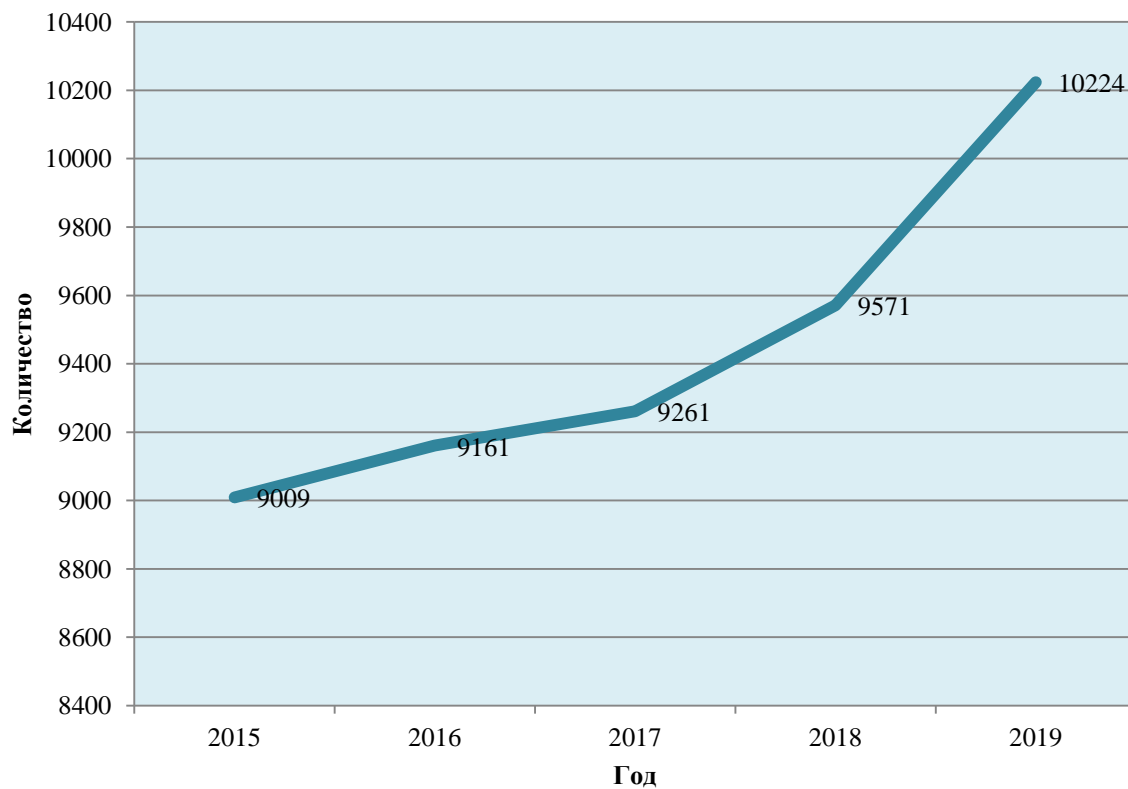
Количество обозначенных вопросов в обращениях на 1 000 населения в 2019 году



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

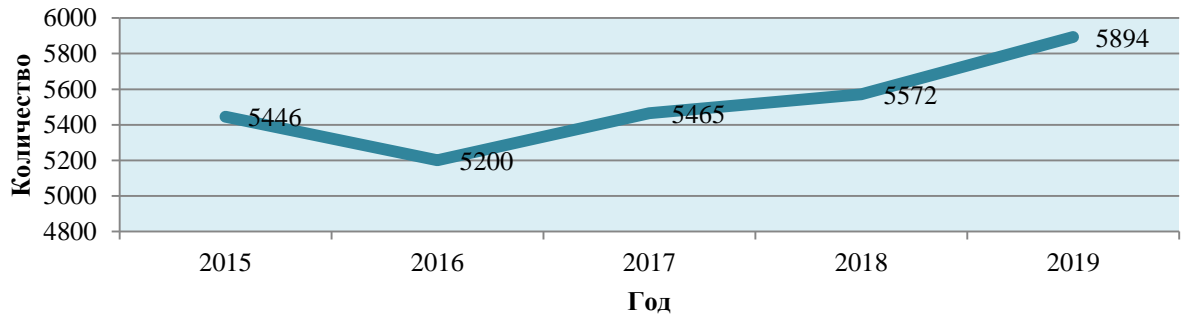


Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.

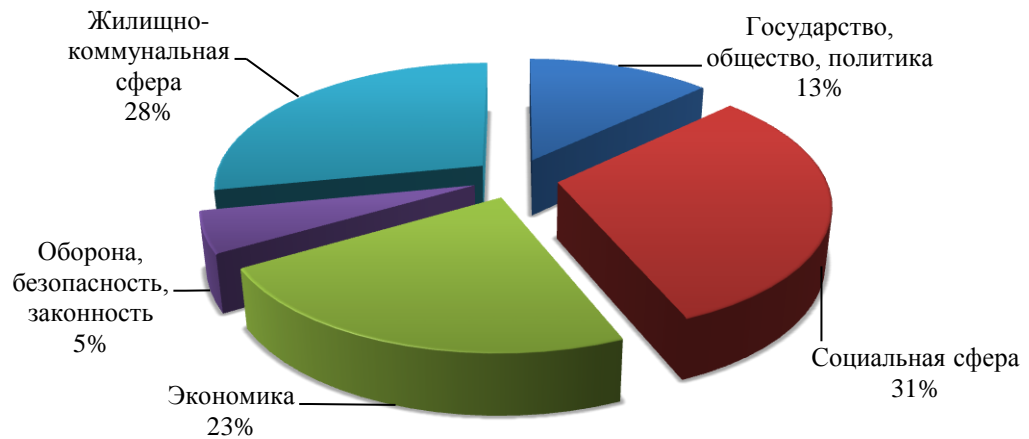


Томск

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

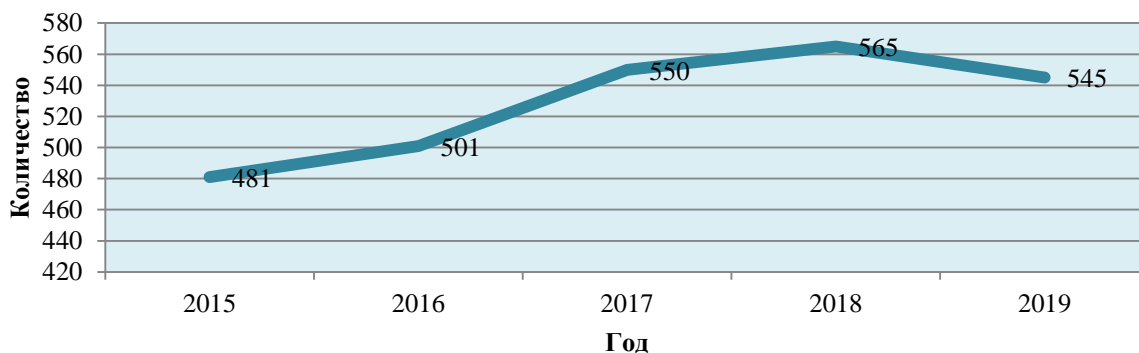


Поступление обращений в 2019 году

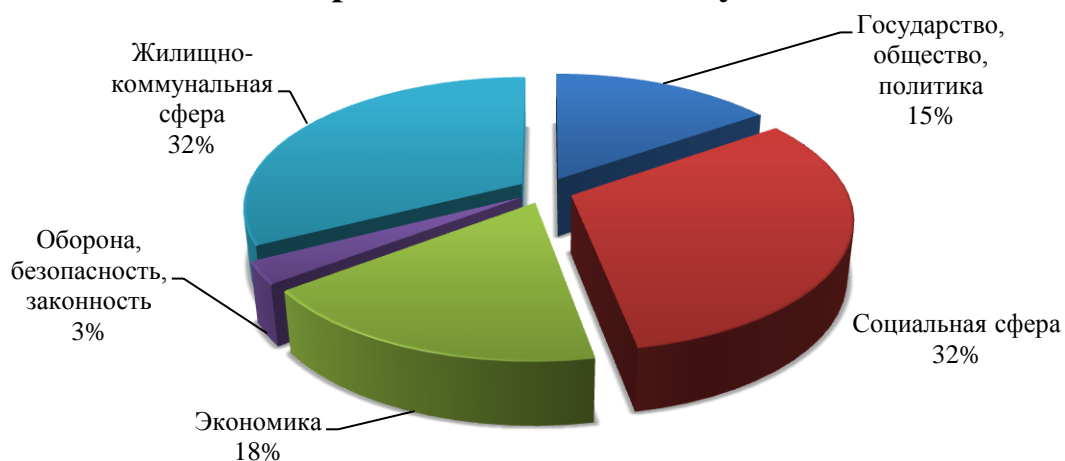


Северск

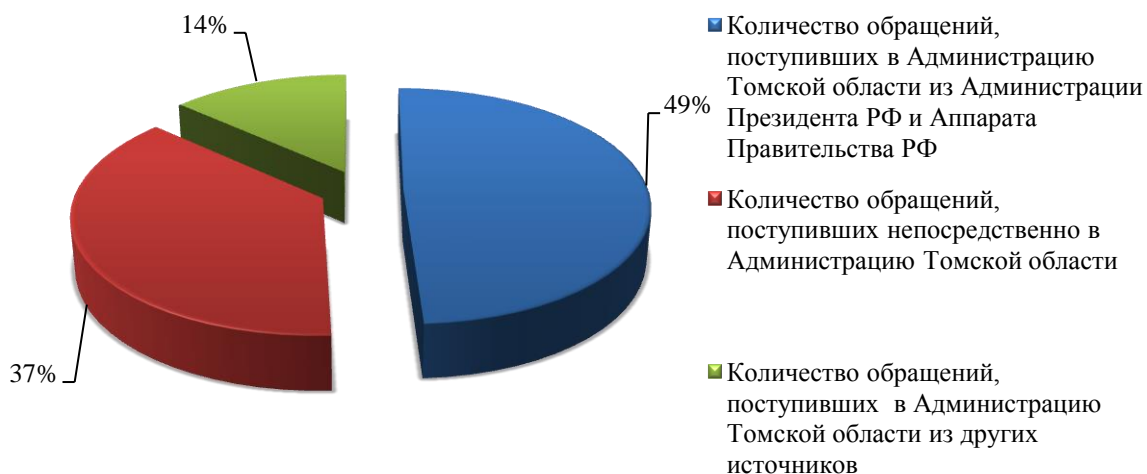
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

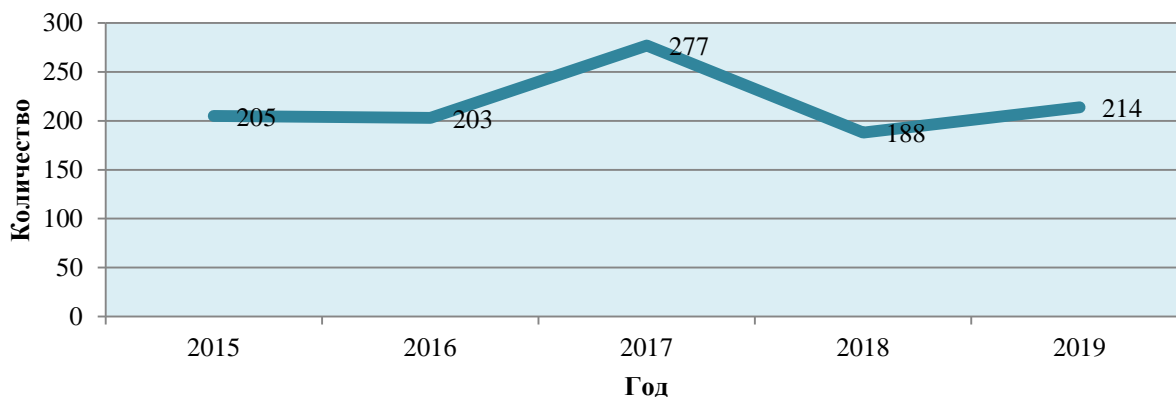


Поступление обращений в 2019 году

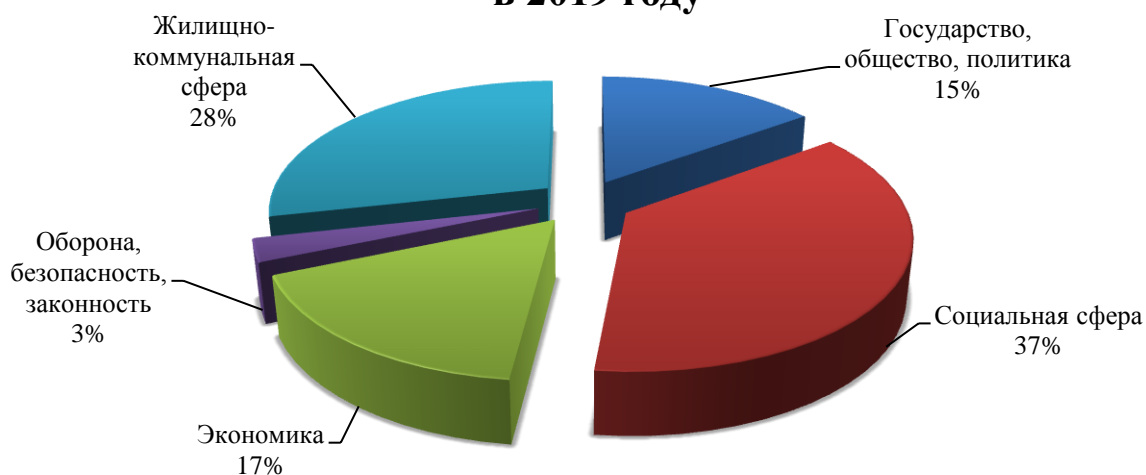


Стрежевой

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

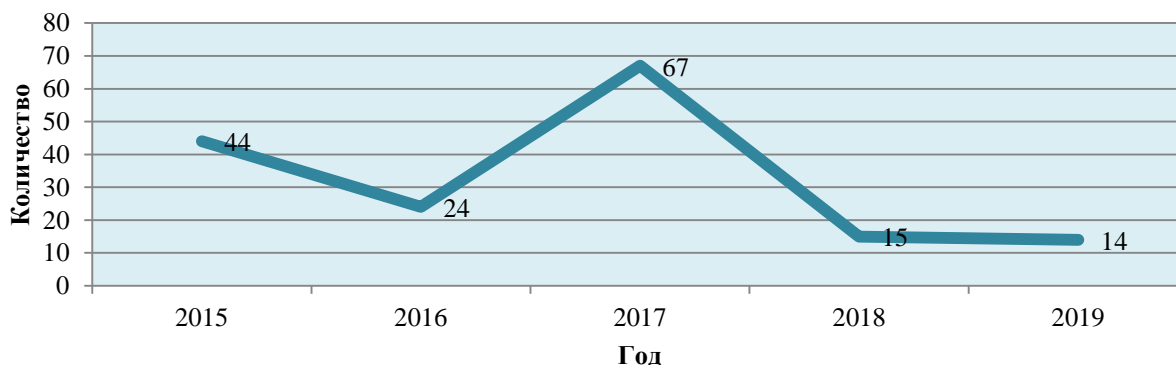


Поступление обращений в 2019 году

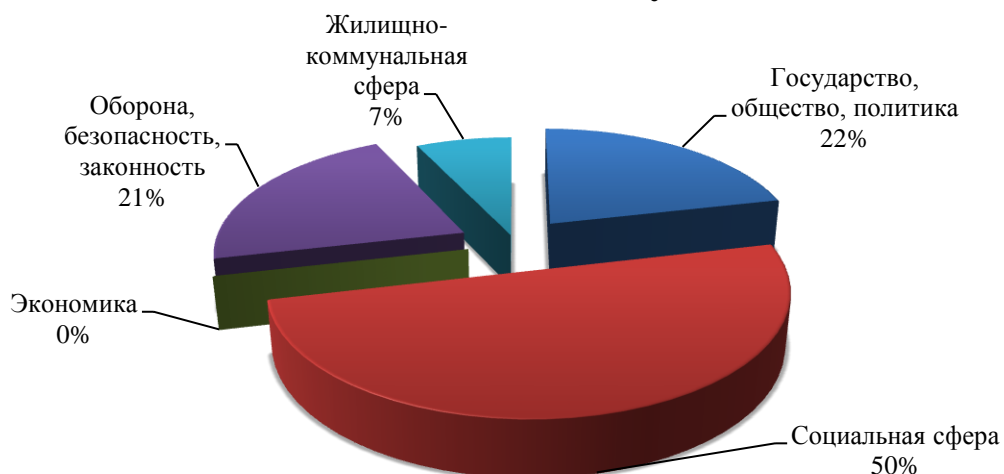


Кедровый

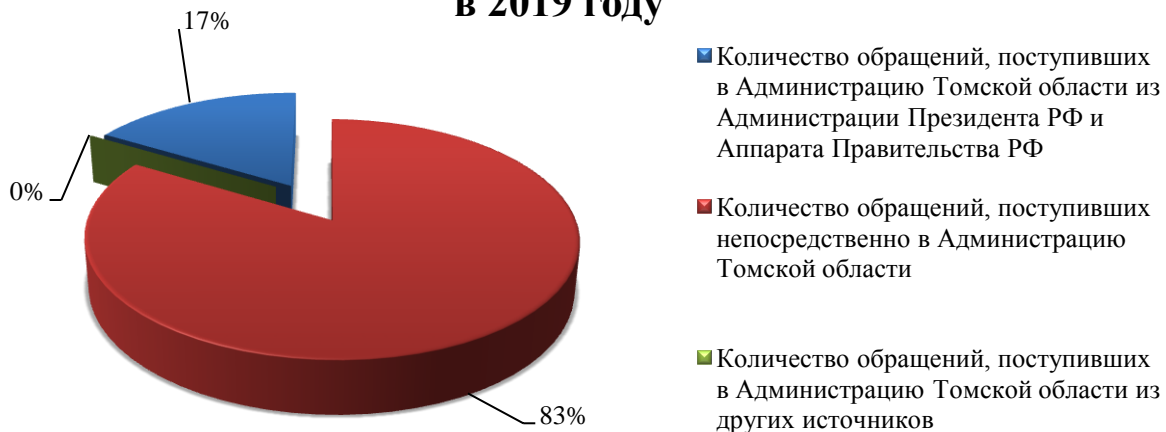
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015- 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

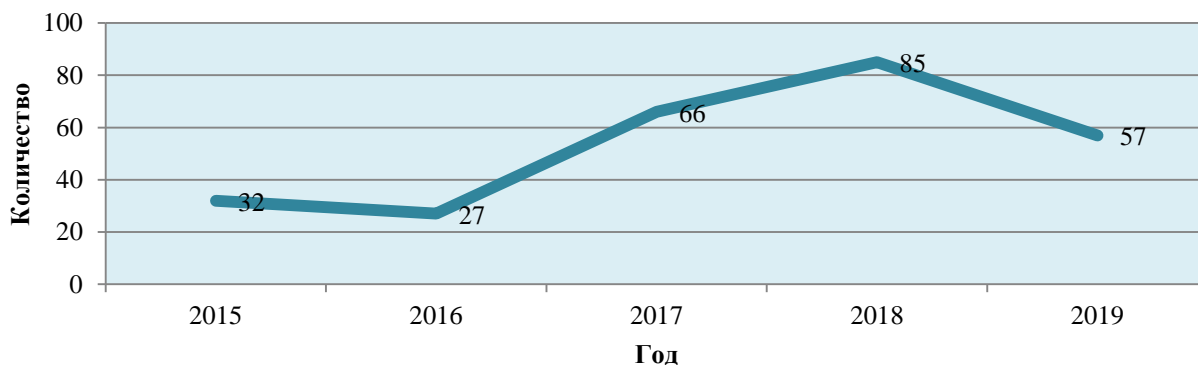


Поступление обращений в 2019 году

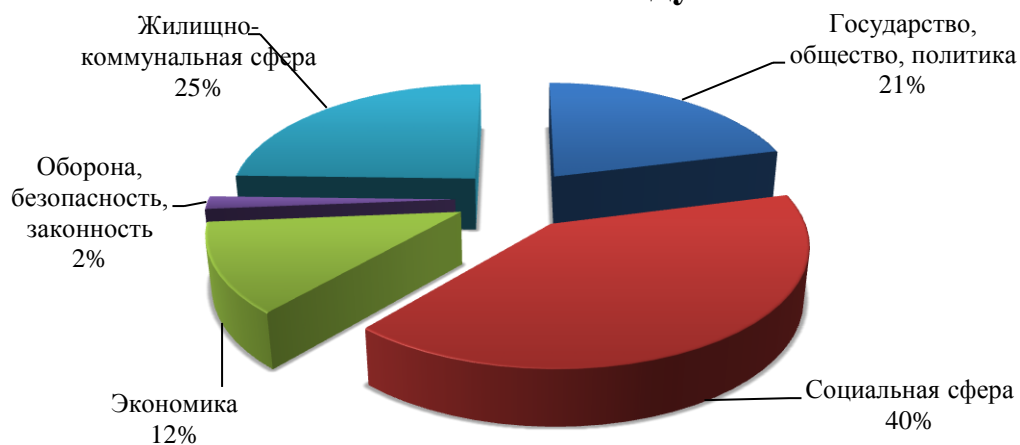


Александровский район

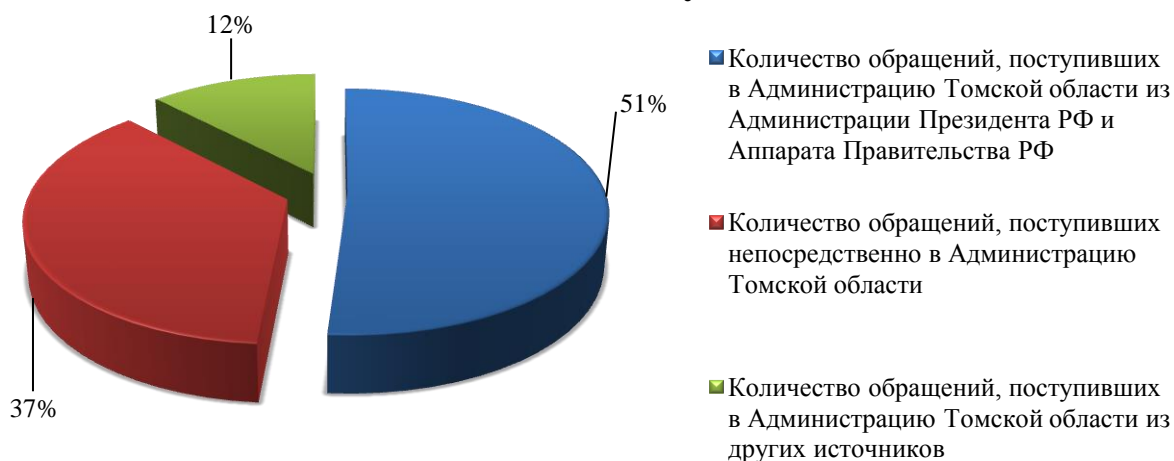
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015- 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

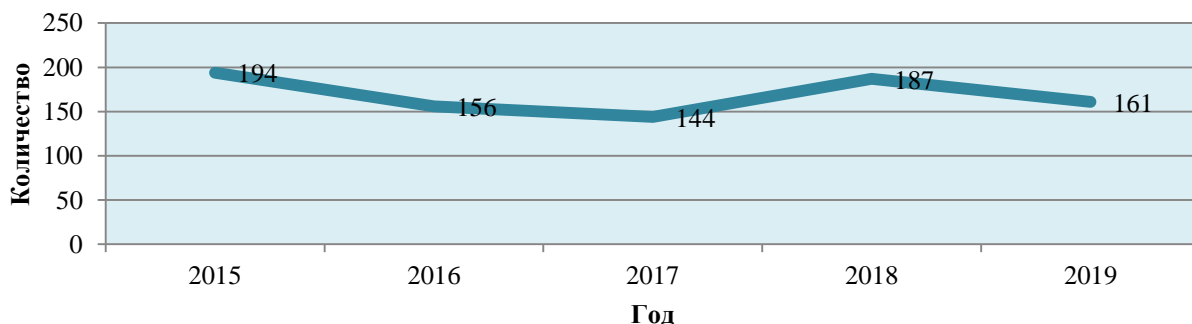


Поступление обращений в 2019 году

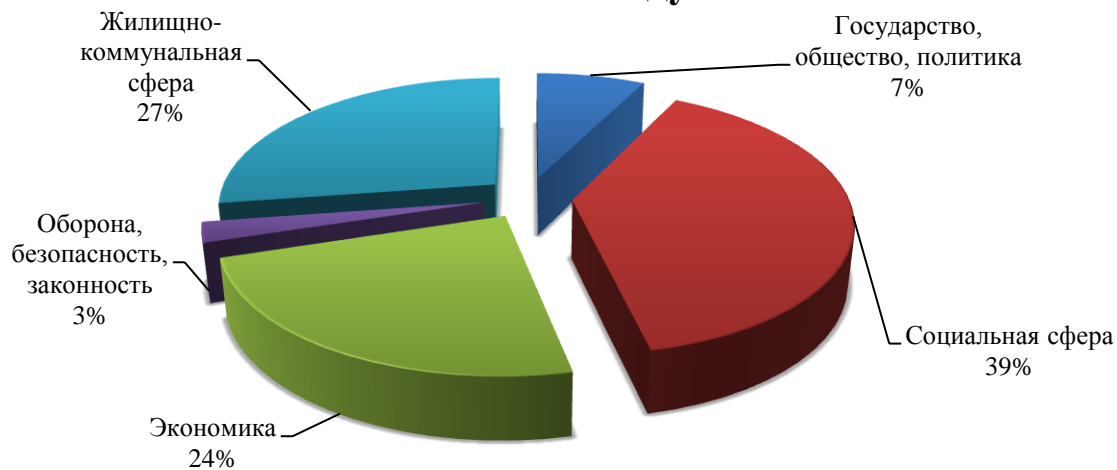


Асиновский район

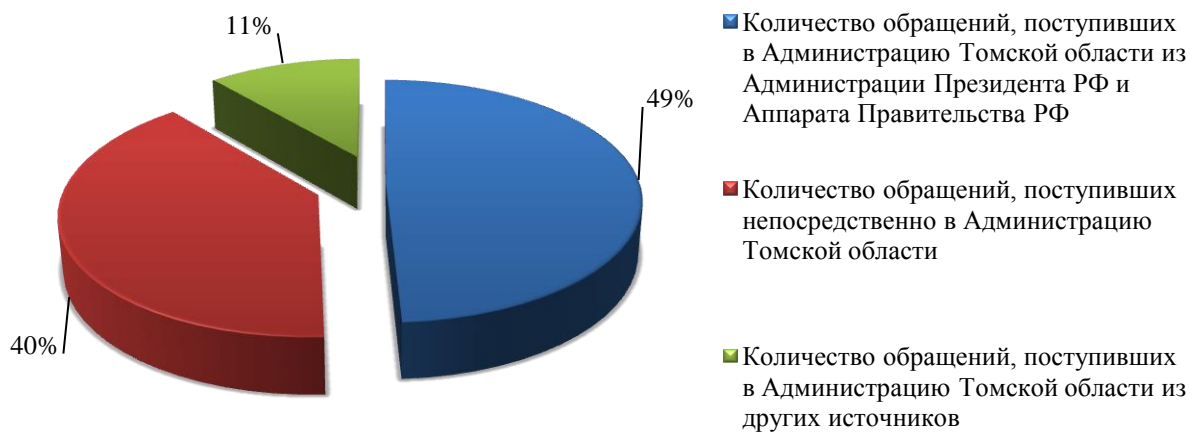
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

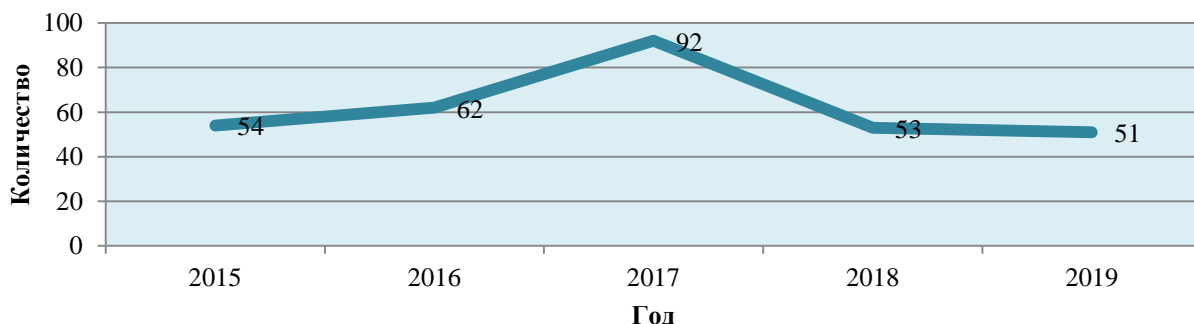


Поступление обращений в 2019 году

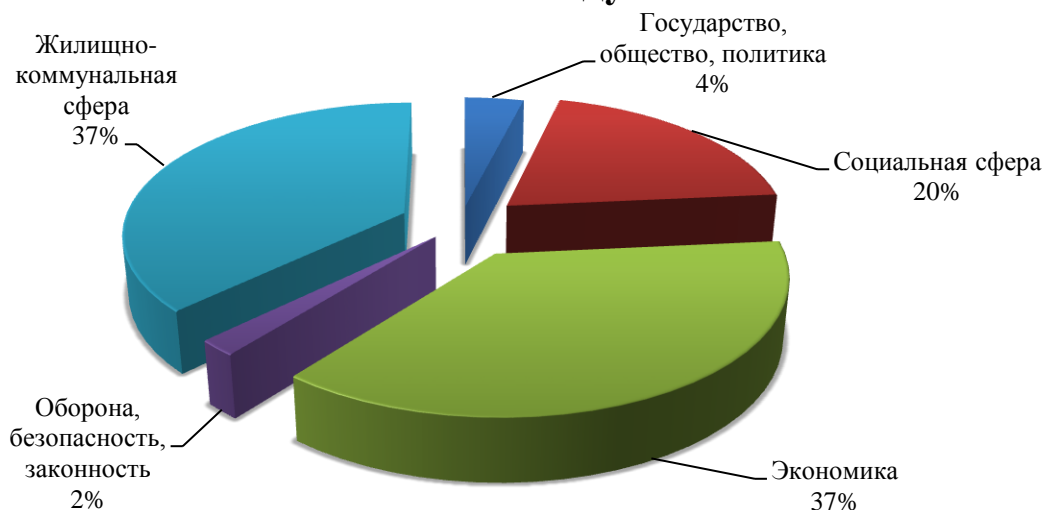


Бакcharский район

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

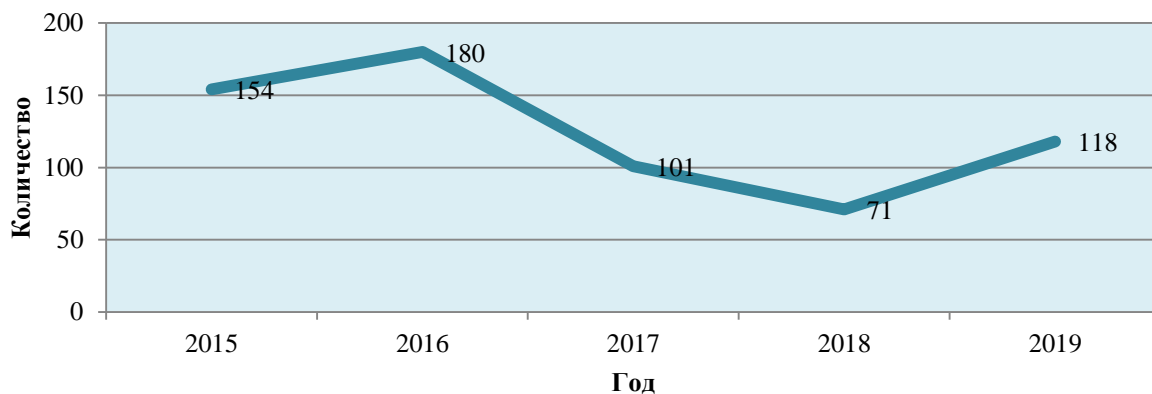


Поступление обращений в 2019 году

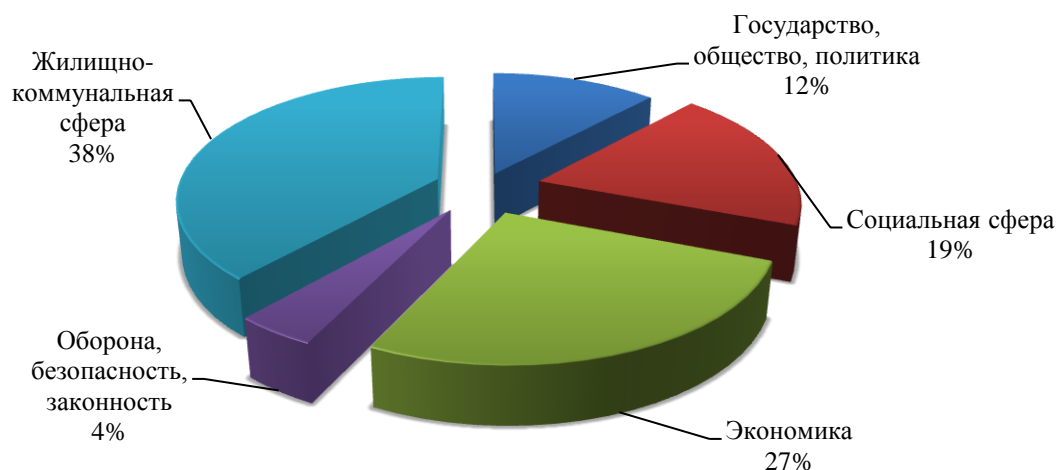


Верхнекетский район

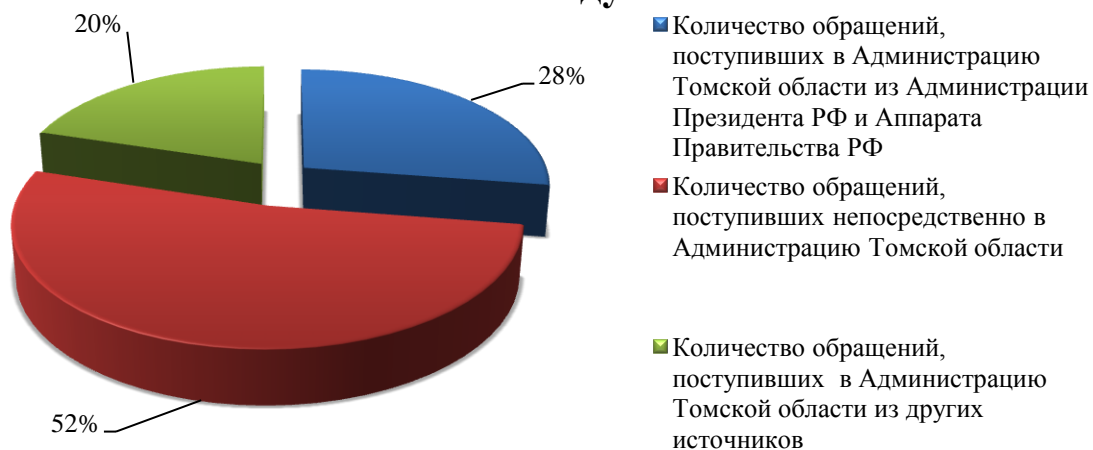
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

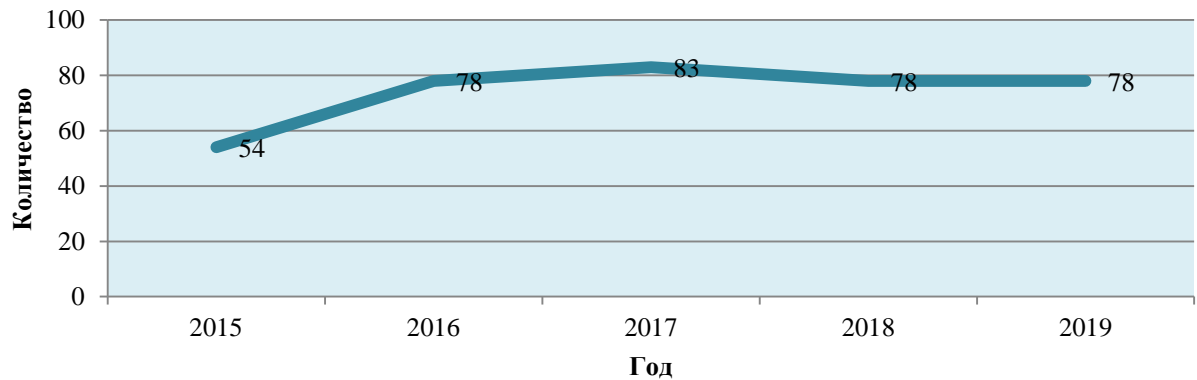


Поступление обращений в 2019 году

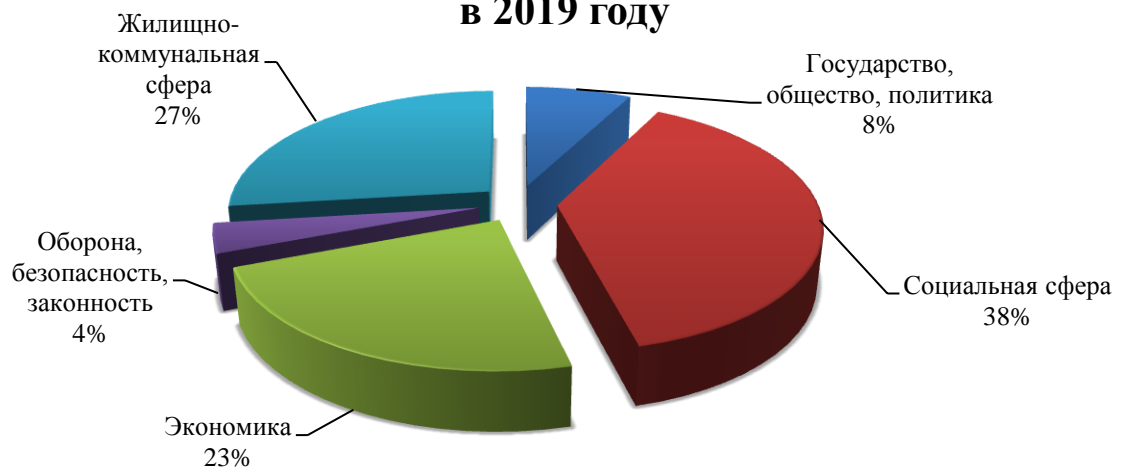


Зырянский район

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

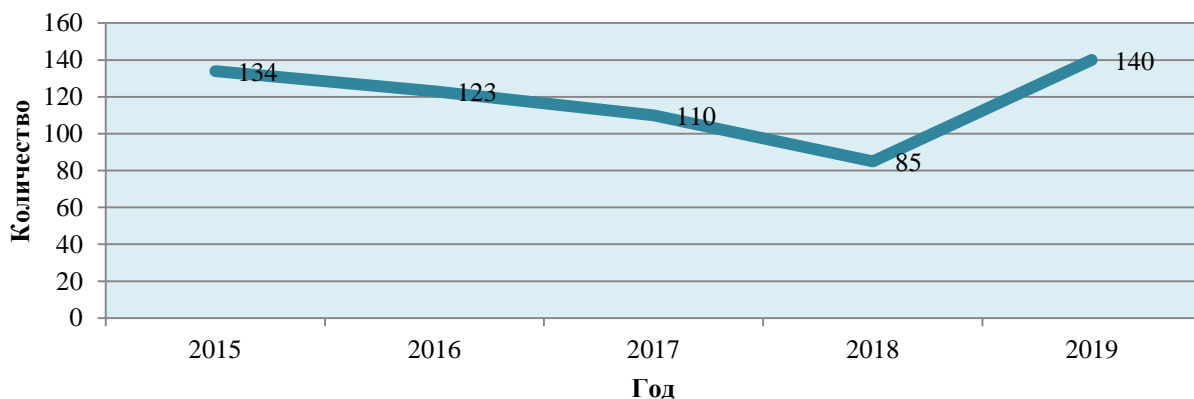


Поступление обращений в 2019 году

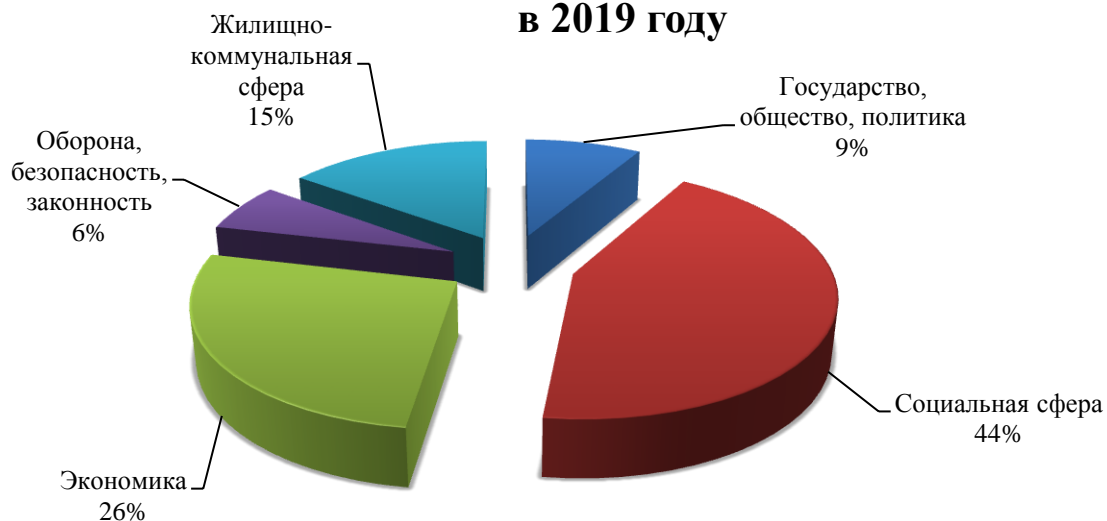


Каргасокский район

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

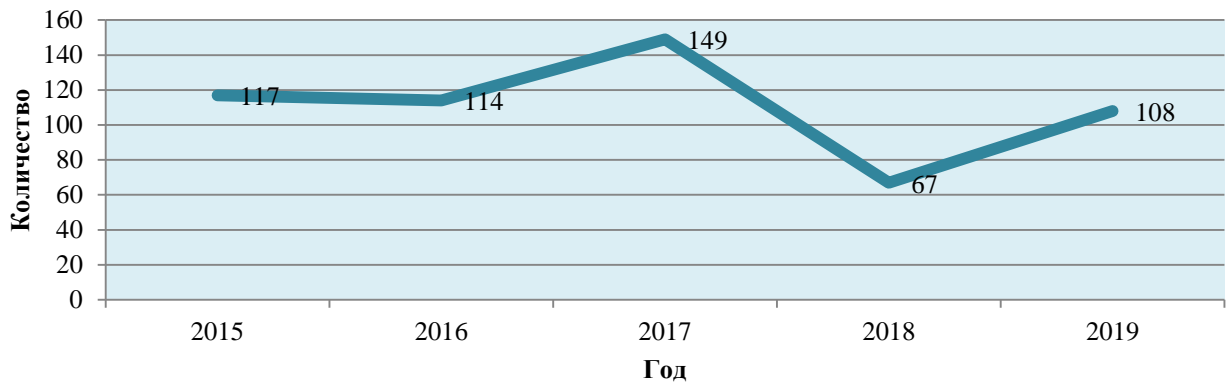


Поступление обращений в 2019 году

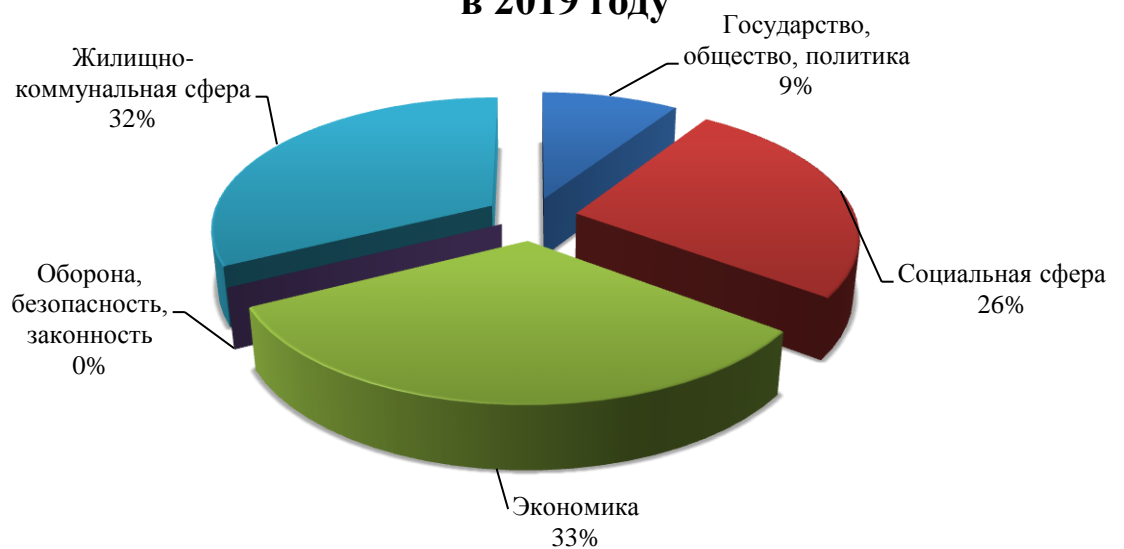


Кожевниковский район

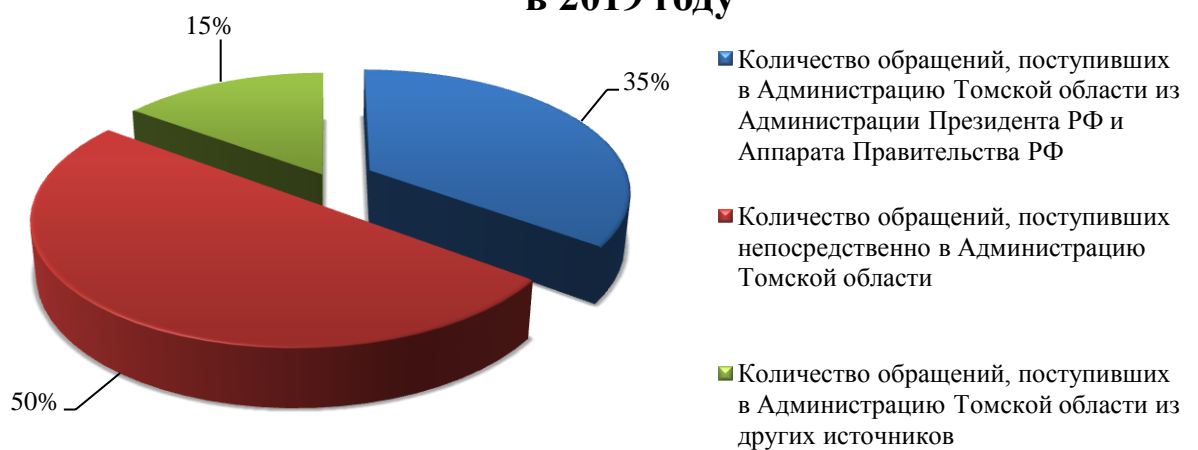
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

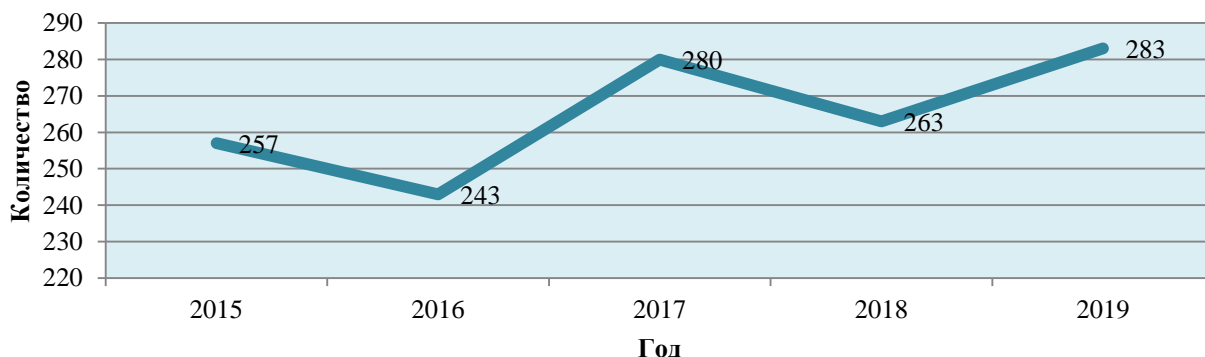


Поступление обращений в 2019 году

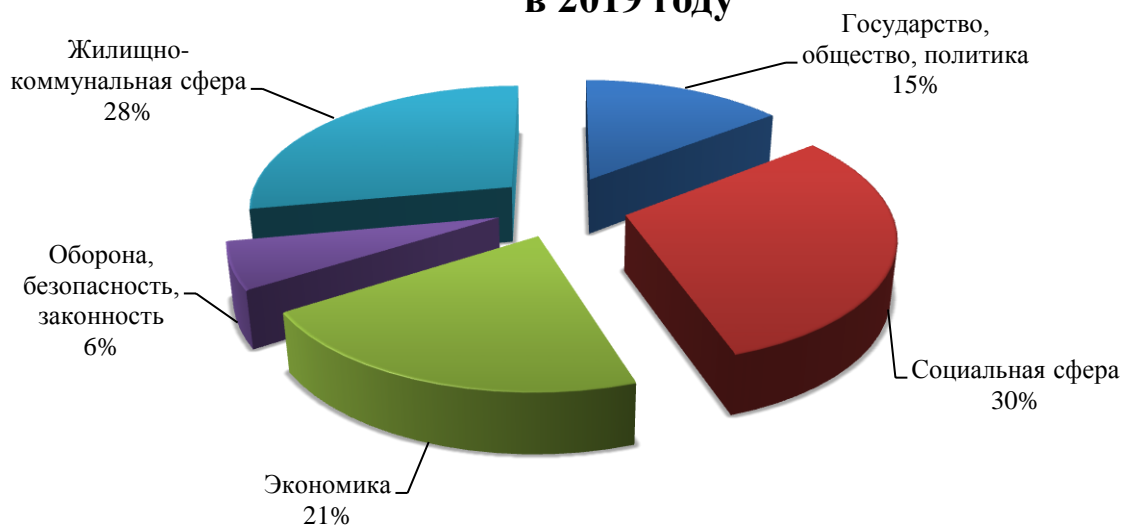


Колпашевский район

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

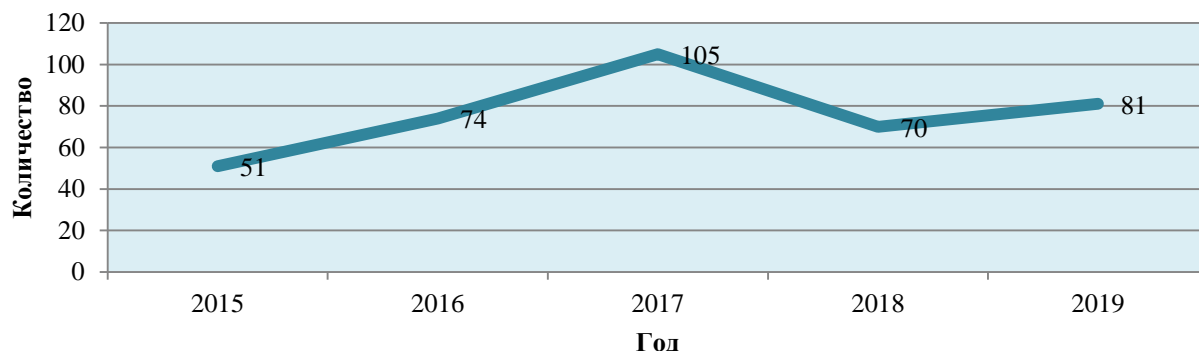


Поступление обращений в 2019 году

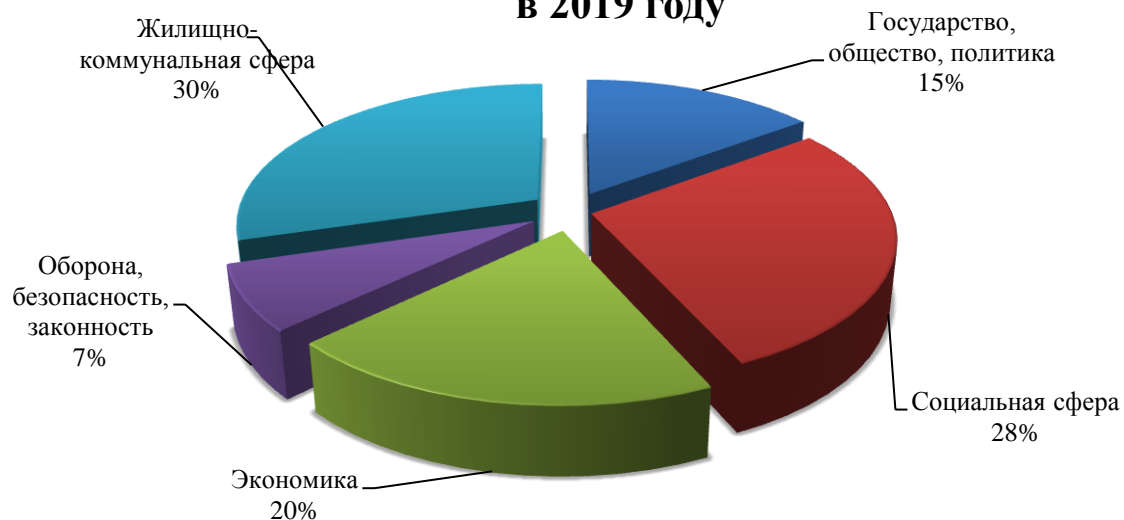


Кривошеинский район

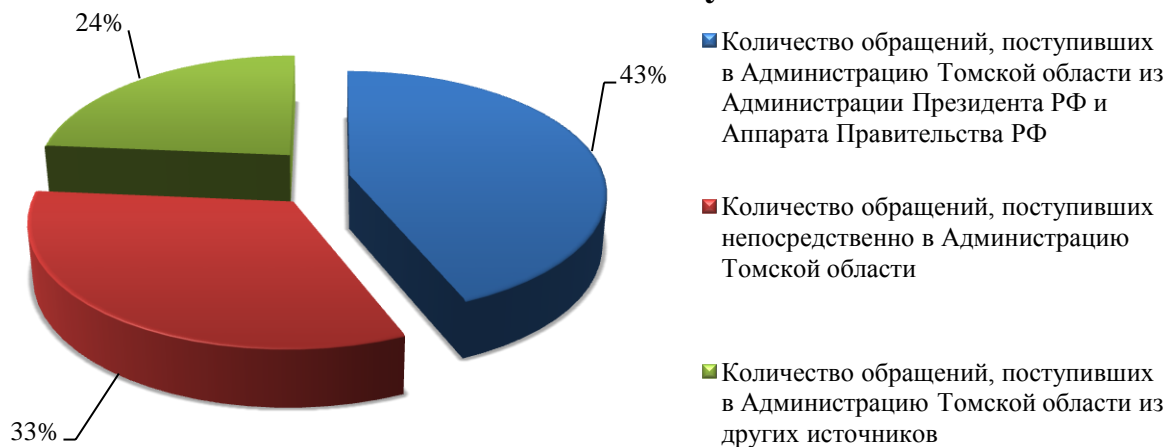
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

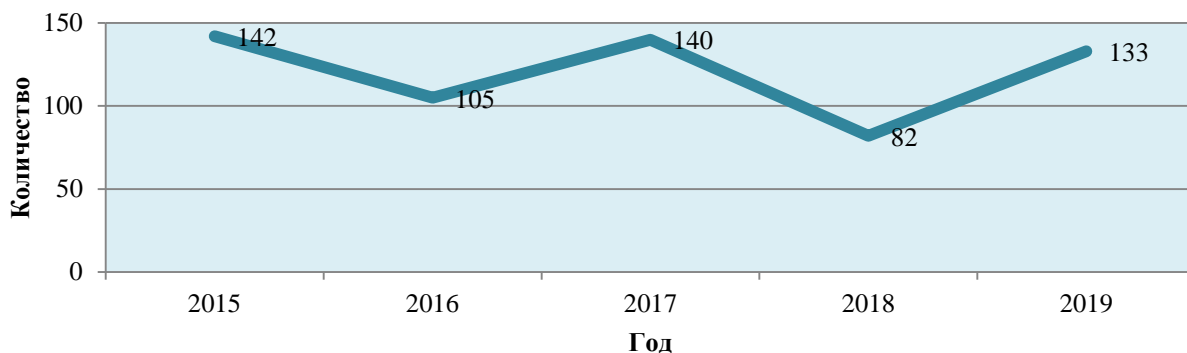


Поступление обращений в 2019 году

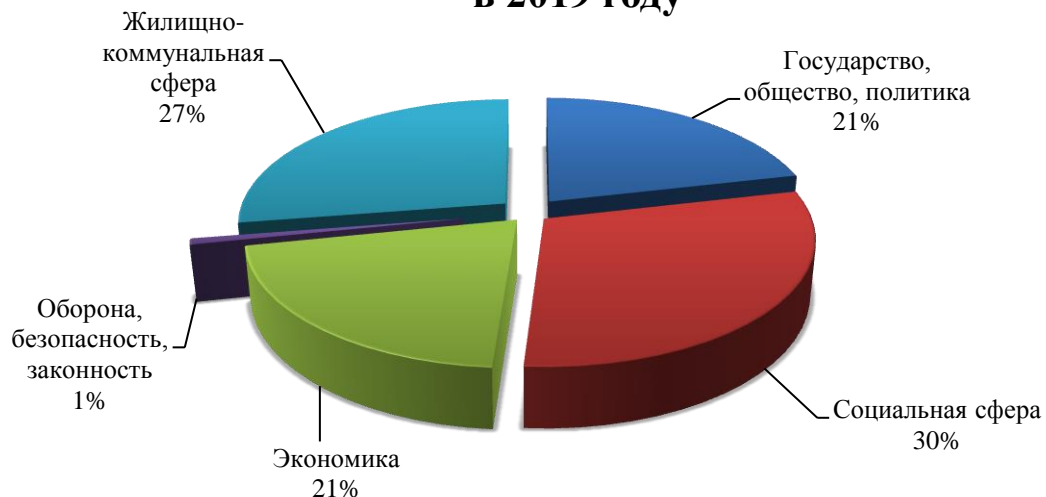


Молчановский район

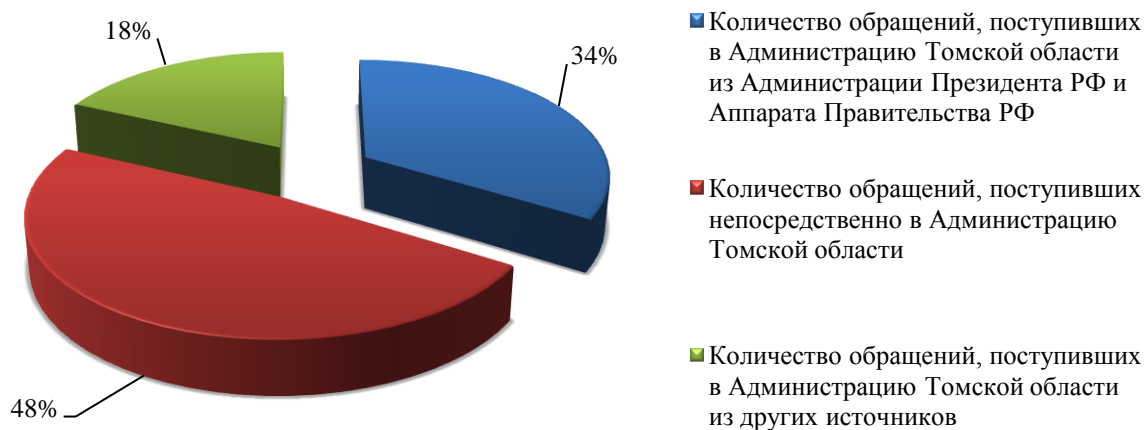
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

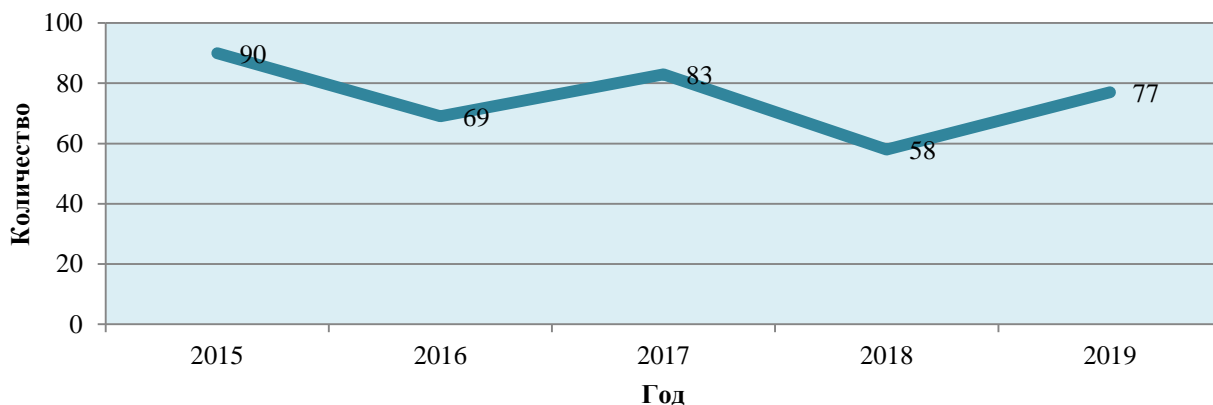


Поступление обращений в 2019 году

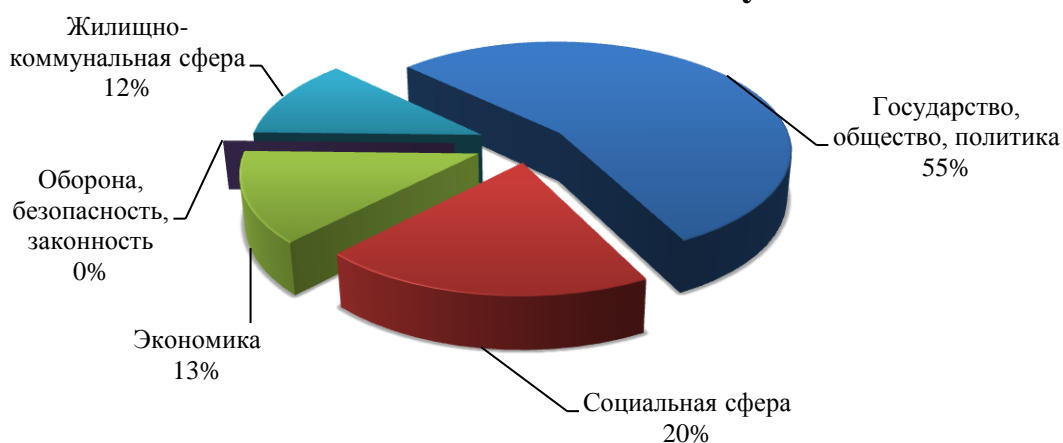


Парабельский район

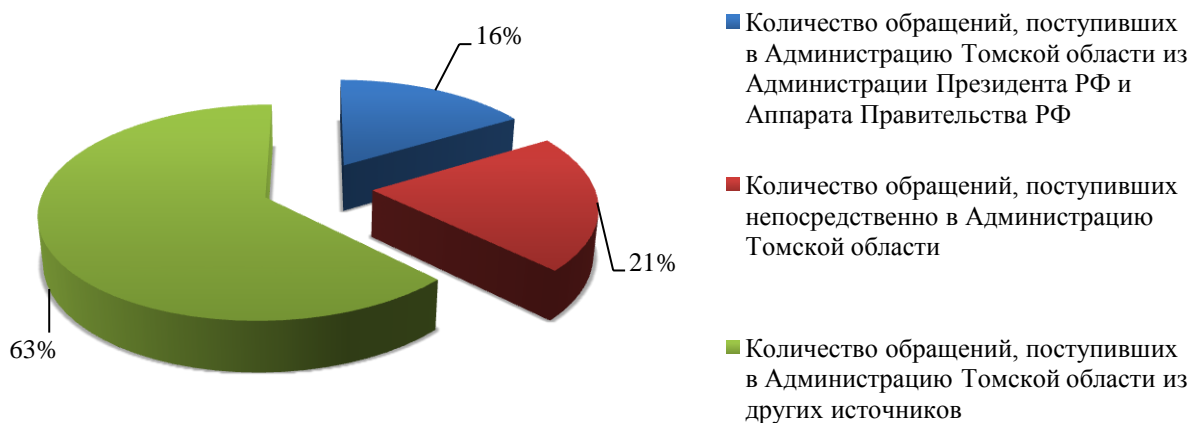
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

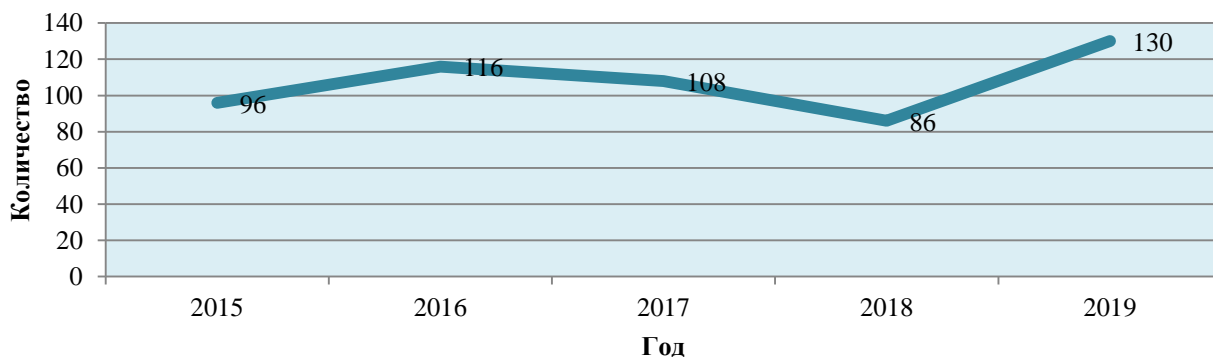


Поступление обращений в 2019 году

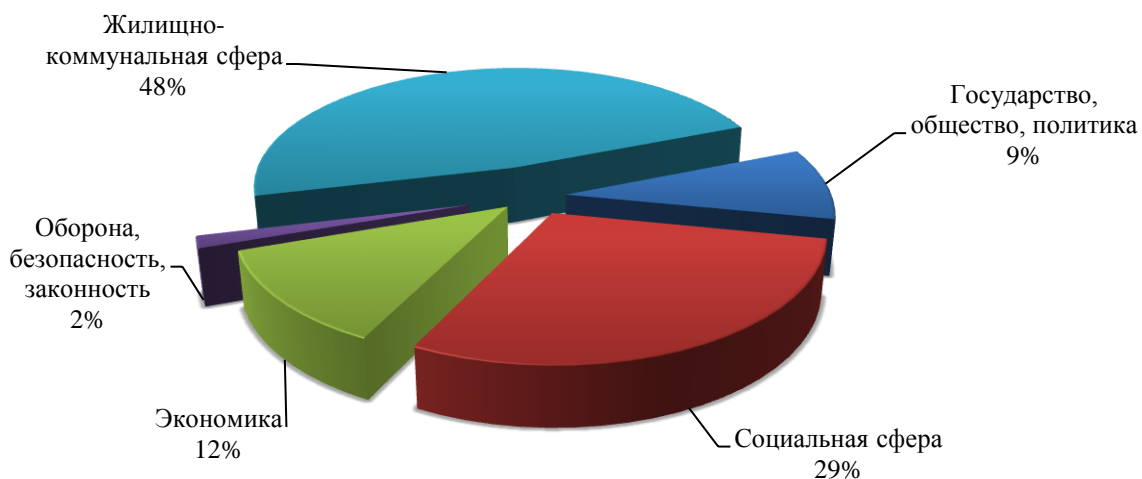


Первомайский район

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

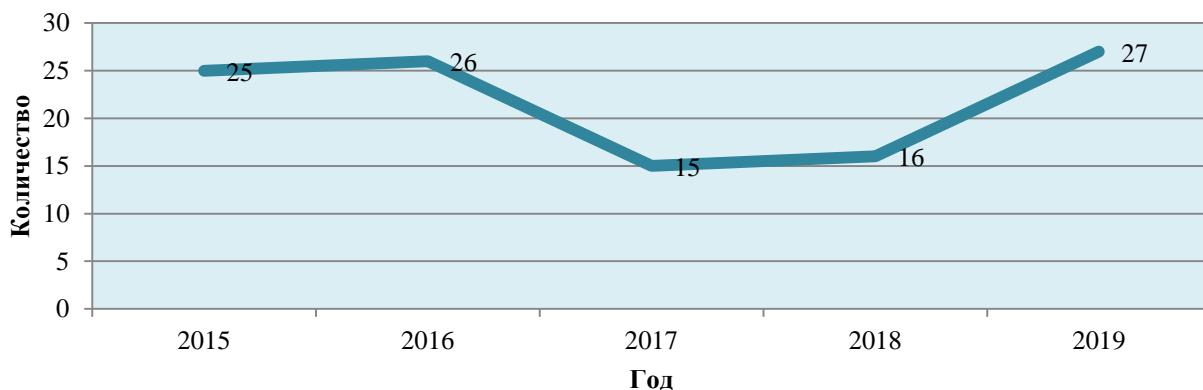


Поступление обращений в 2019 году

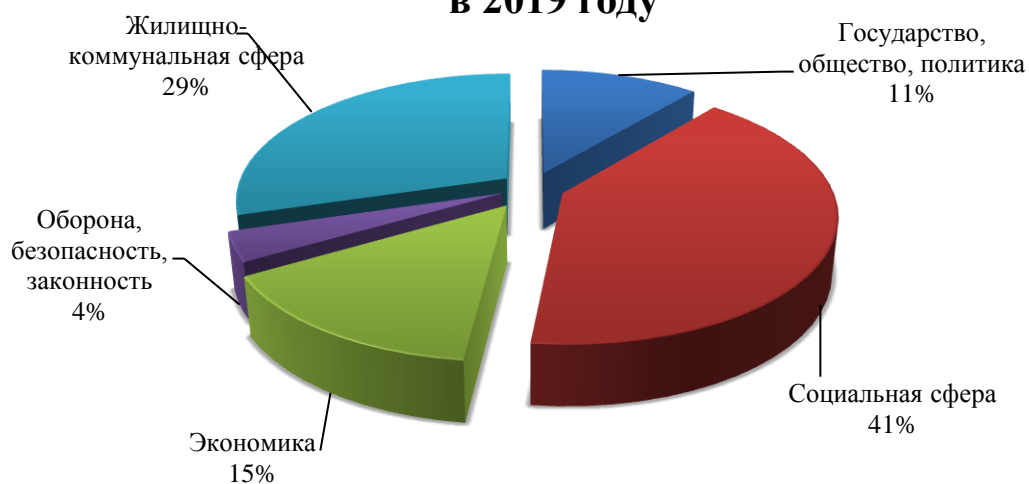


Тегульдетский район

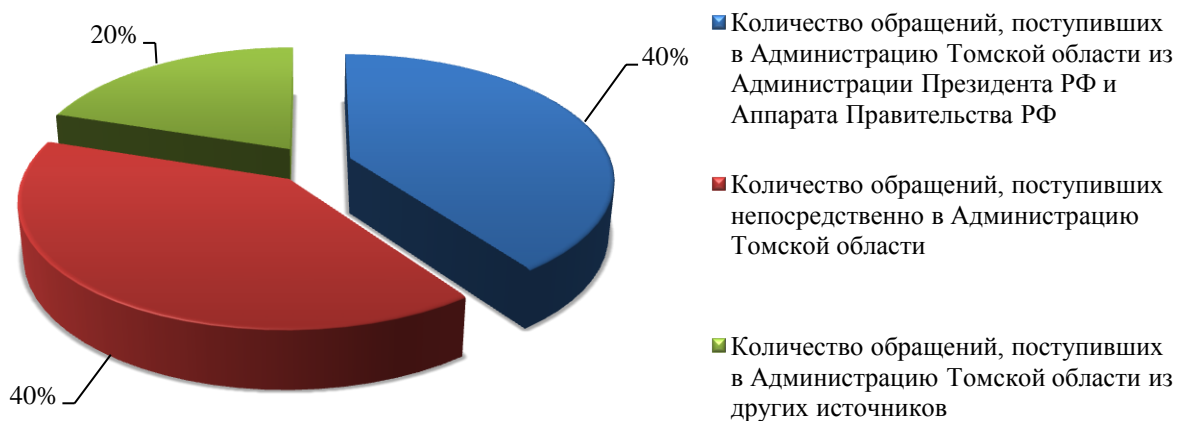
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015- 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

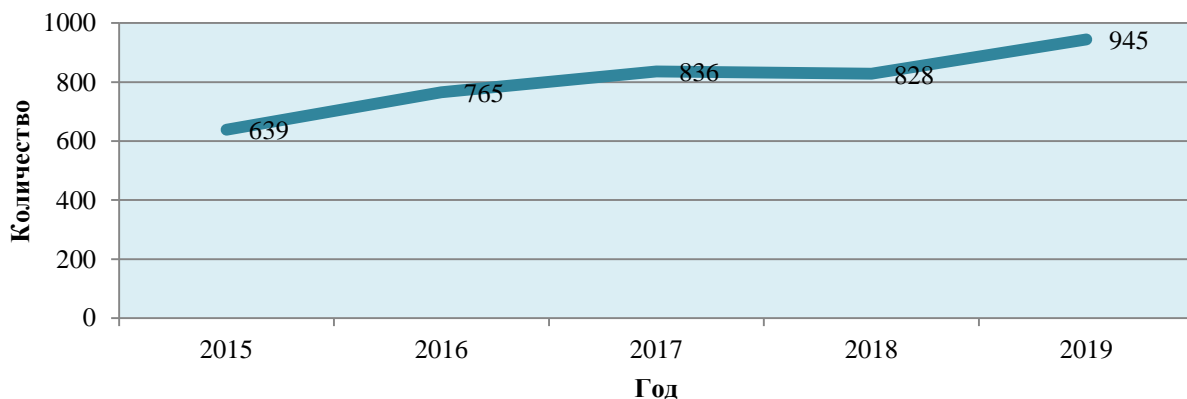


Поступление обращений в 2019 году

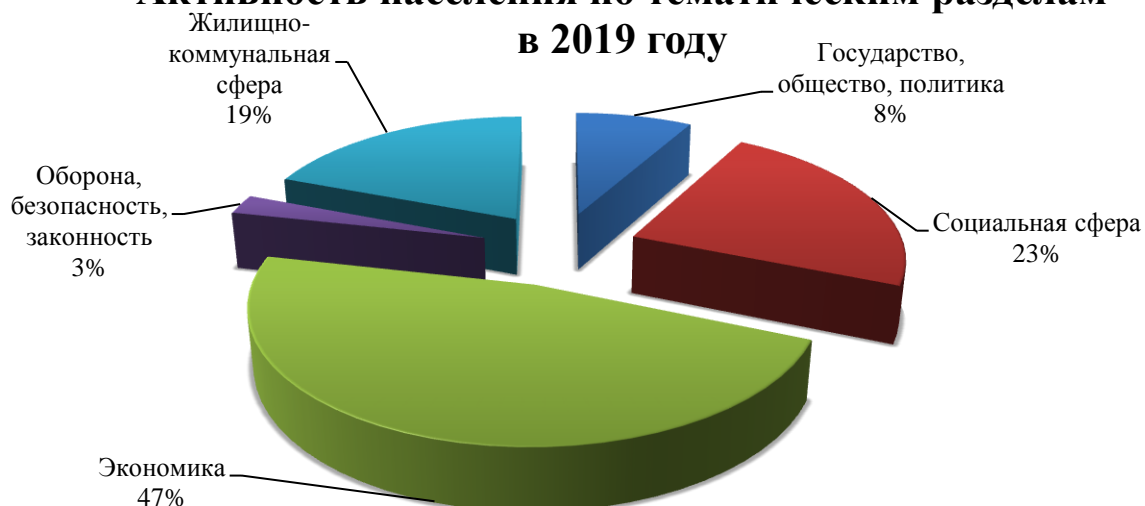


Томский район

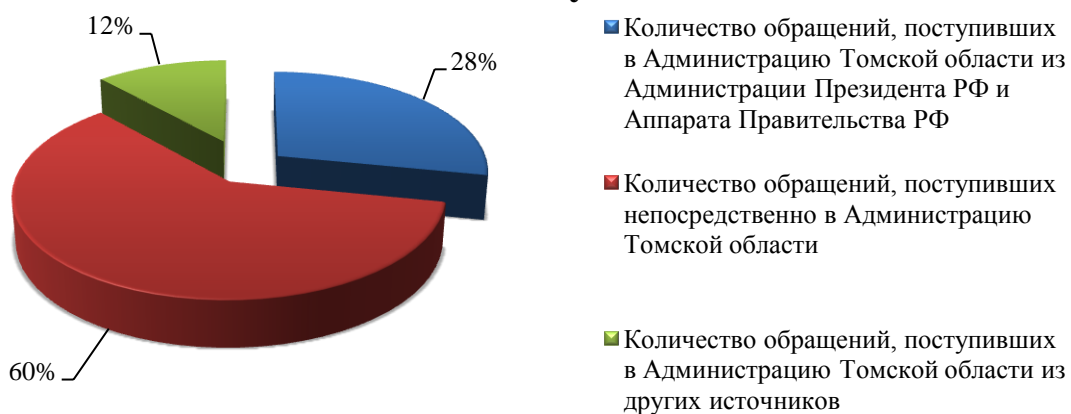
Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 -2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

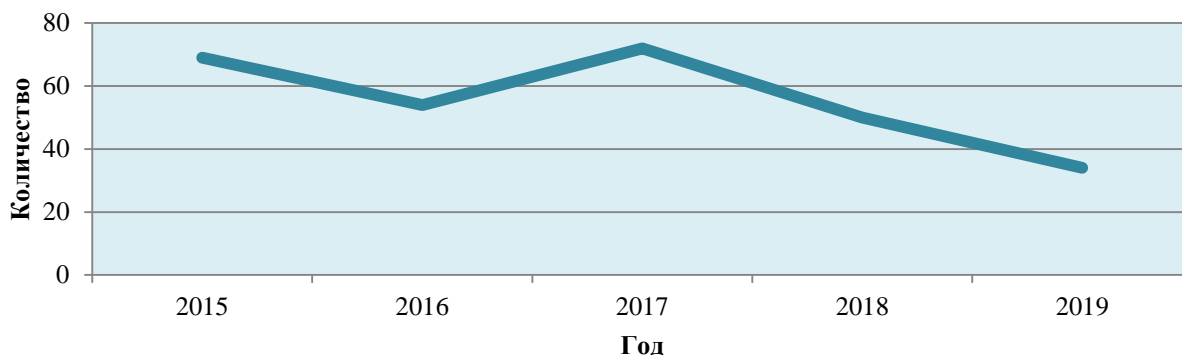


Поступление обращений в 2019 году

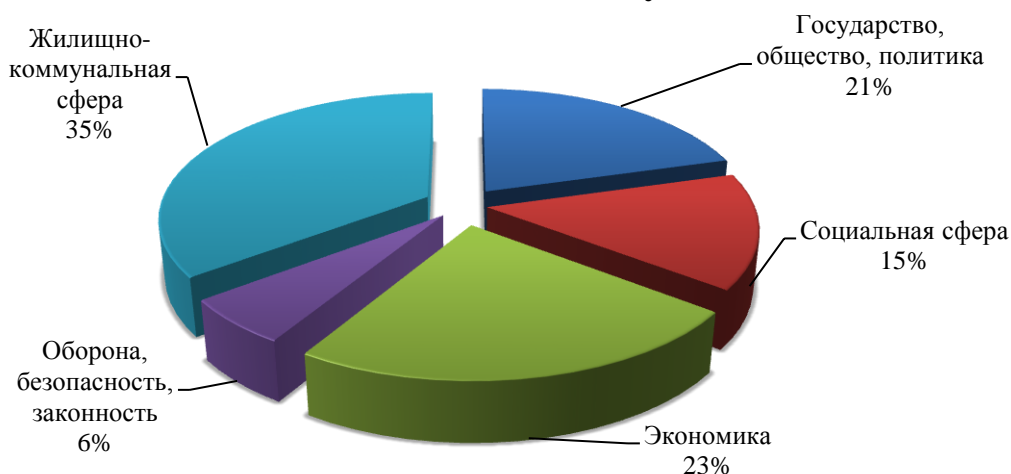


Чаинский район

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015 - 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году

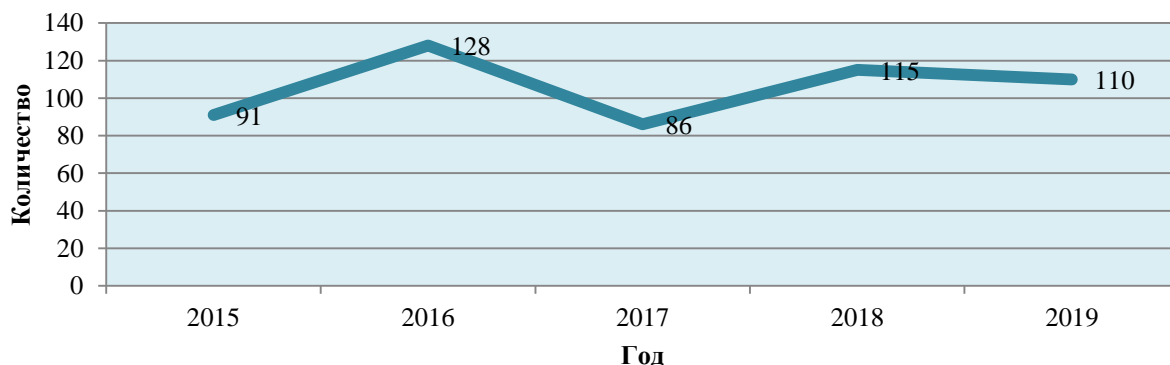


Поступление обращений в 2019 году

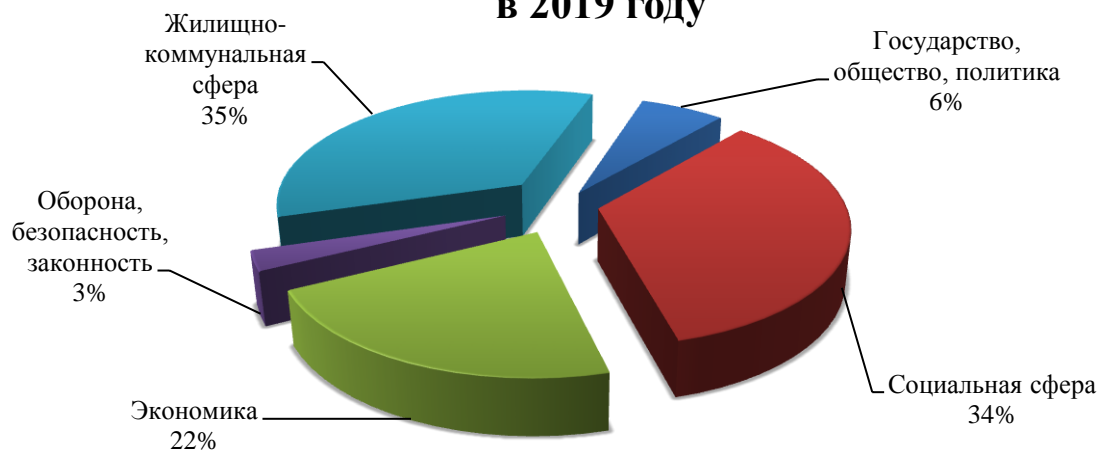


Шегарский район

Изменение количества поднятых вопросов в обращениях жителей в 2015- 2019 гг.



Активность населения по тематическим разделам в 2019 году



Поступление обращений в 2019 году

