

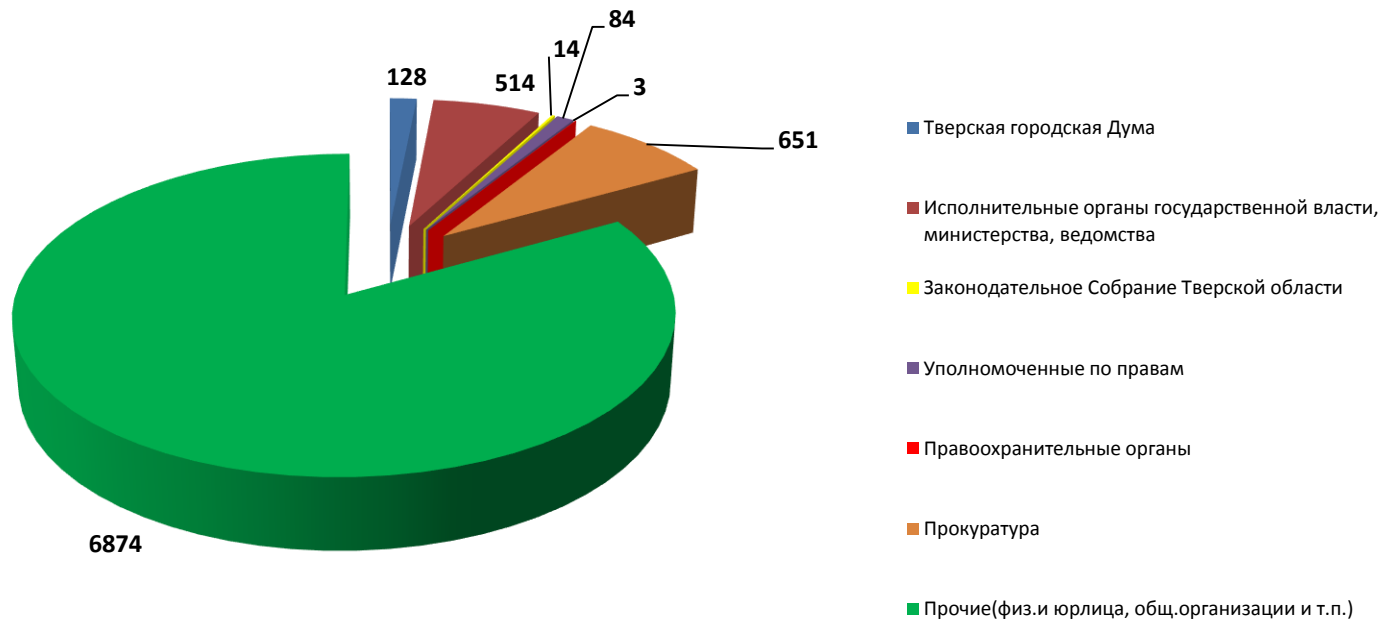


**Информация по работе с обращениями граждан,
организаций и общественных объединений,
поступивших в Администрацию города Твери
за 2020 год**



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТВЕРИ

Структура входящей документации, направленной из организаций в Администрацию города



В отчетном периоде в Администрации города Твери зарегистрировано 8260 обращений граждан, организаций и общественных объединений.

Структура источников поступления обращений за отчетный период представлена на графике.

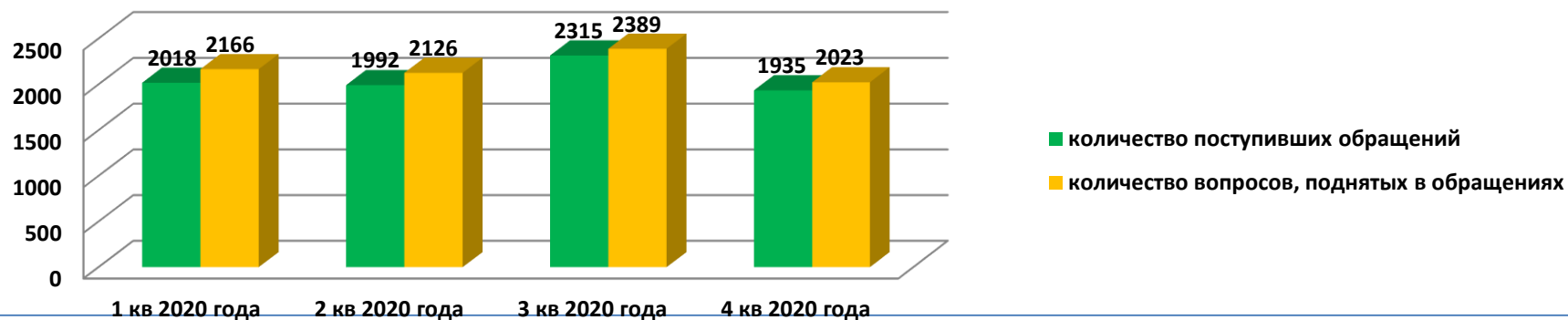


АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТВЕРИ

Динамика поступивших обращений в Администрацию города за 2020 и 2019 годы нарастающим итогом

период	1 кв 2019 года	2 кв 2019 года	3 кв 2019 года	4 кв 2019 года	1 кв 2020 года	2 кв 2020 года	3 кв 2020 года	4 кв 2020 года	динамика 2020 к 2019	динамика, %
количество поступивших обращений	2290	2193	2643	3504	2018	1992	2315	1935	-2370	-22%
итого год	10630				8260					
период	1 кв 2019 года	2 кв 2019 года	3 кв 2018 года	4 кв 2018 года	1 кв 2020 года	2 кв 2020 года	3 кв 2020 года	4 кв 2020 года	динамика 2020 к 2019	динамика, %
количество вопросов, поднятых в обращениях	2571	2637	2844	3774	2166	2126	2389	2023	-3122	-26%
итого год	11826				8704					

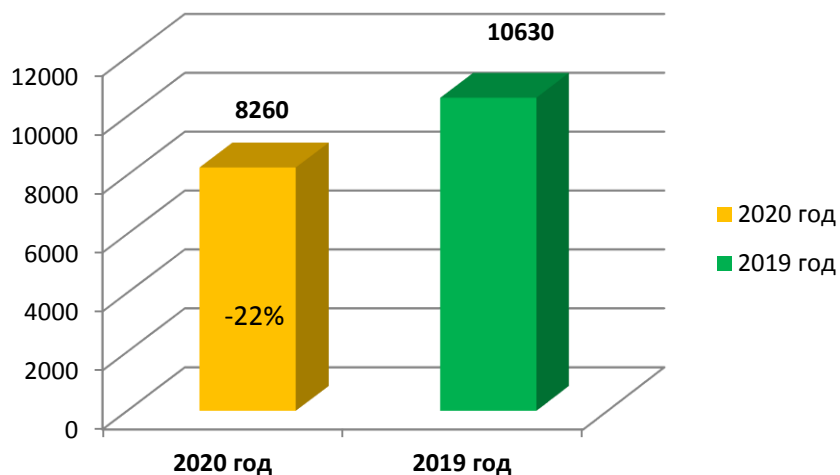
динамика поступивших обращений и вопросов, поднятых в них, по кварталам 2020 года



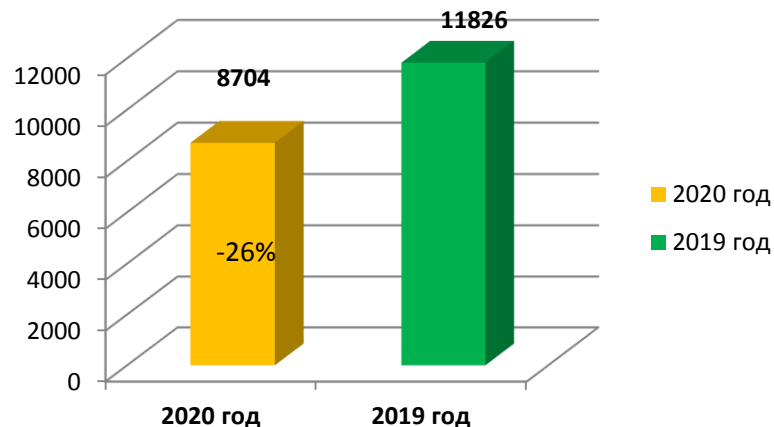


Количество поступивших обращений и вопросов

количество поступивших обращений



количество вопросов, поднятых в обращении



В отчетном периоде в Администрацию города Твери поступило 8260 обращений, что на 2370 обращений (22%) меньше, чем в 2019 году (10630).

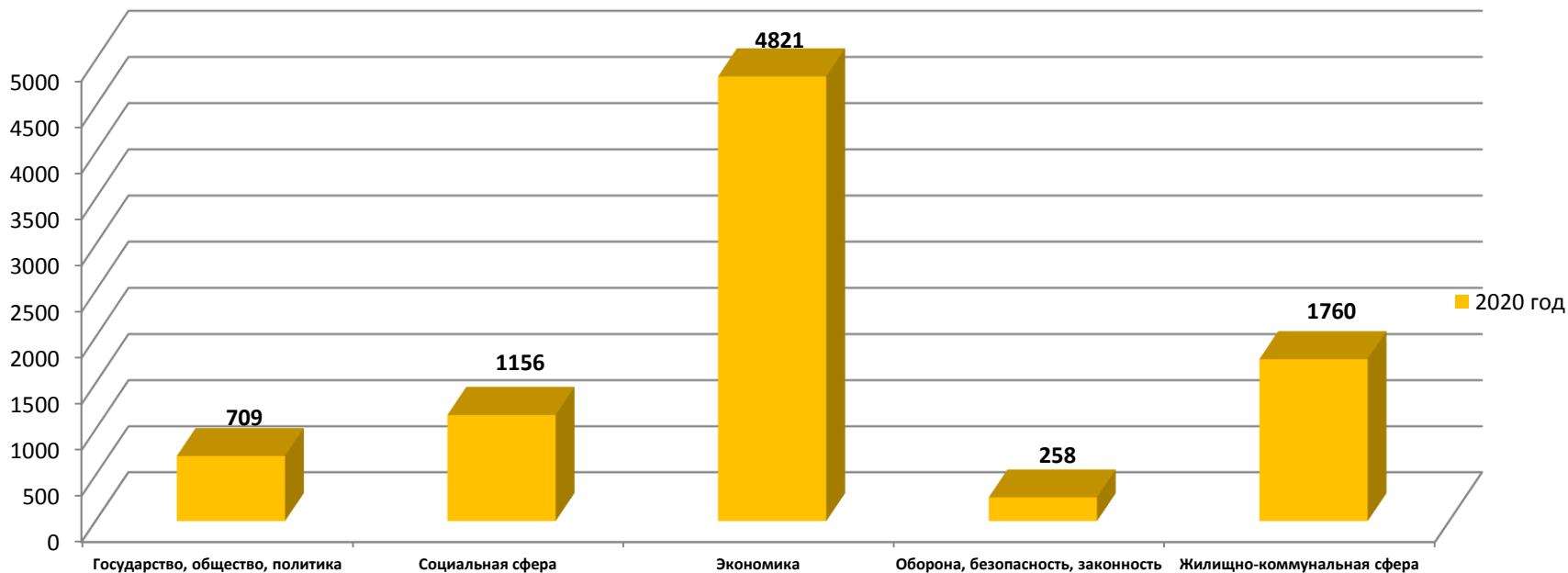
В общем количестве обращений жителями города поставлено 8704 вопроса, что на 3122 (26%) меньше, чем в 2019 году (11826).



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТВЕРИ

Тематический раздел	1 кв 2020 года		2 квартал 2020 года		3 кв 2020 года		4 кв 2020 года		2020 год	
	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
Государство, общество, политика	153	7,06%	230	10,82%	173	7,24%	153	7,6%	709	8,1%
Социальная сфера	271	12,51%	408	19,19%	249	10,42%	228	11,3%	1156	13,3%
Экономика	1314	60,66%	1024	48,17%	1370	57,35%	1113	55,0%	4821	55,4%
Оборона, безопасность, законность	54	2,49%	58	2,73%	68	2,85%	78	3,9%	258	3,0%
Жилищно-коммунальная сфера	374	17,27%	406	19,10%	529	22,14%	451	22,3%	1760	20,2%
ИТОГО	2166	100%	2126	100%	2389	100%	2023	100%	8704	100%

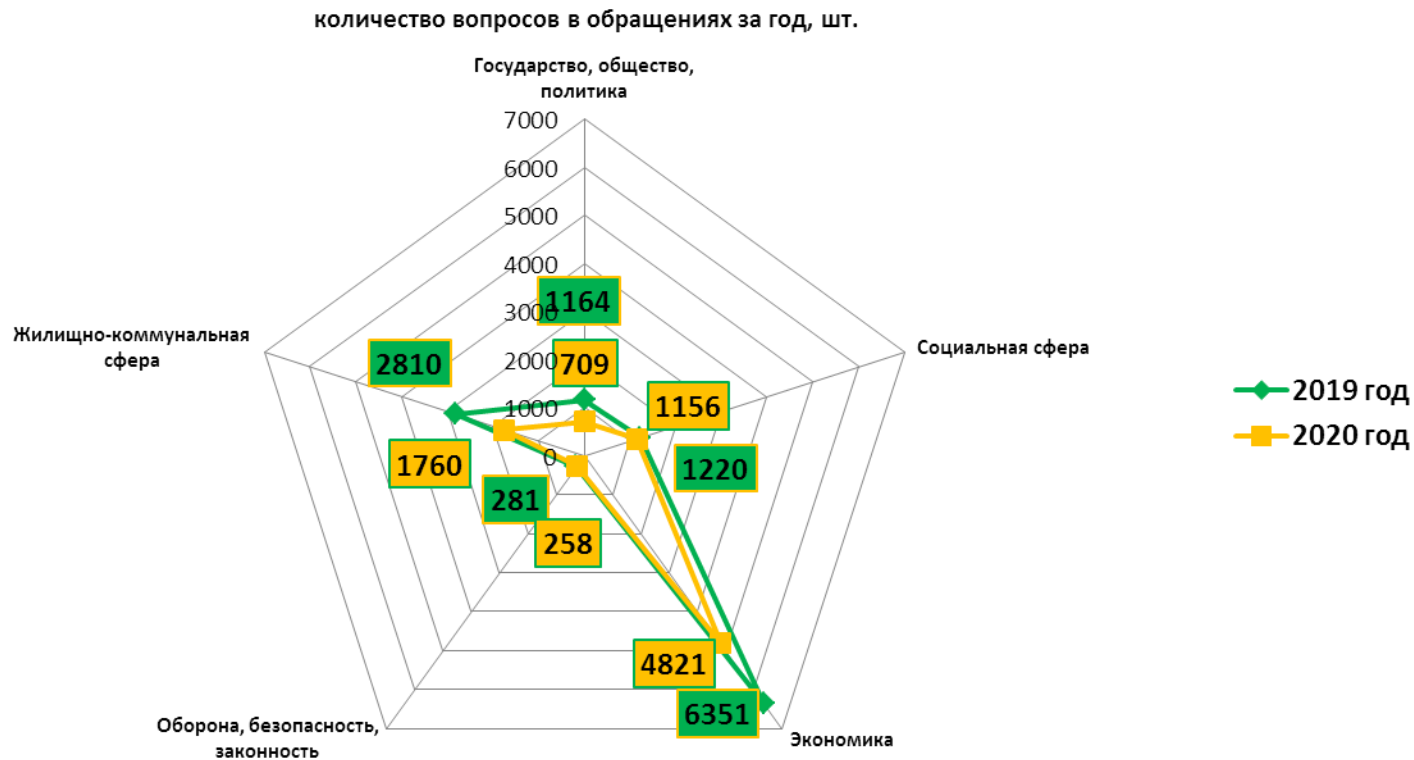
Общее количество вопросов в тематических разделах 2020 года, шт





АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТВЕРИ

Распределение обращений граждан по разделам Общероссийского классификатора

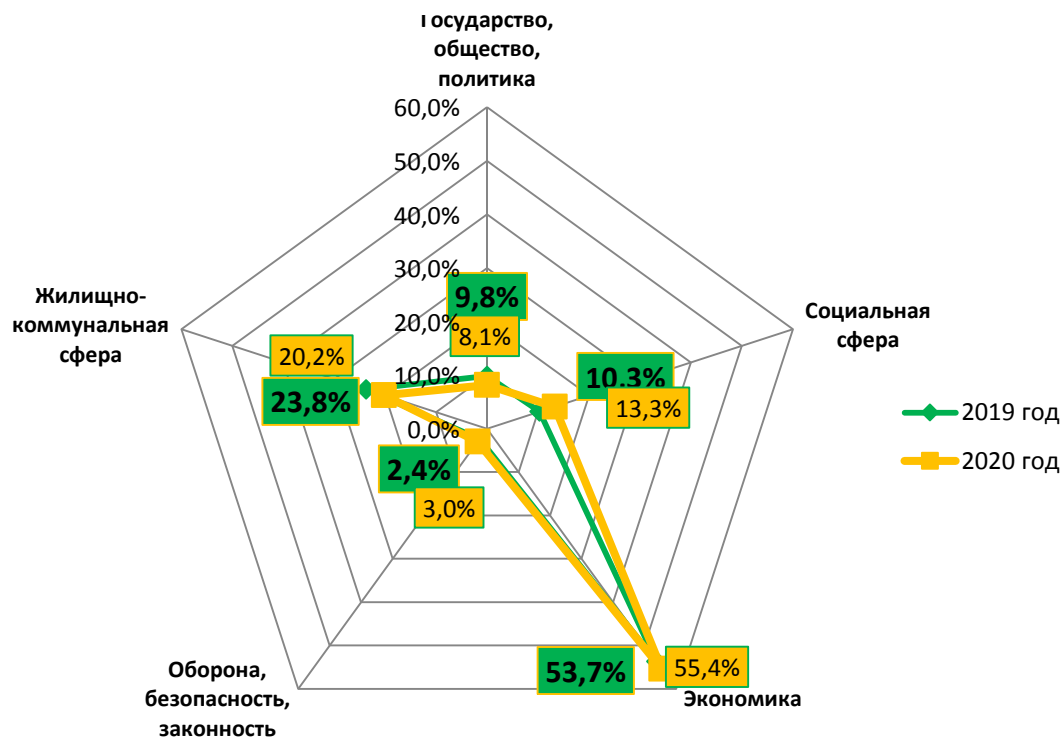


В отчетном периоде отмечается уменьшение количества обращений во всех разделах в связи с уменьшением их общего количества



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТВЕРИ

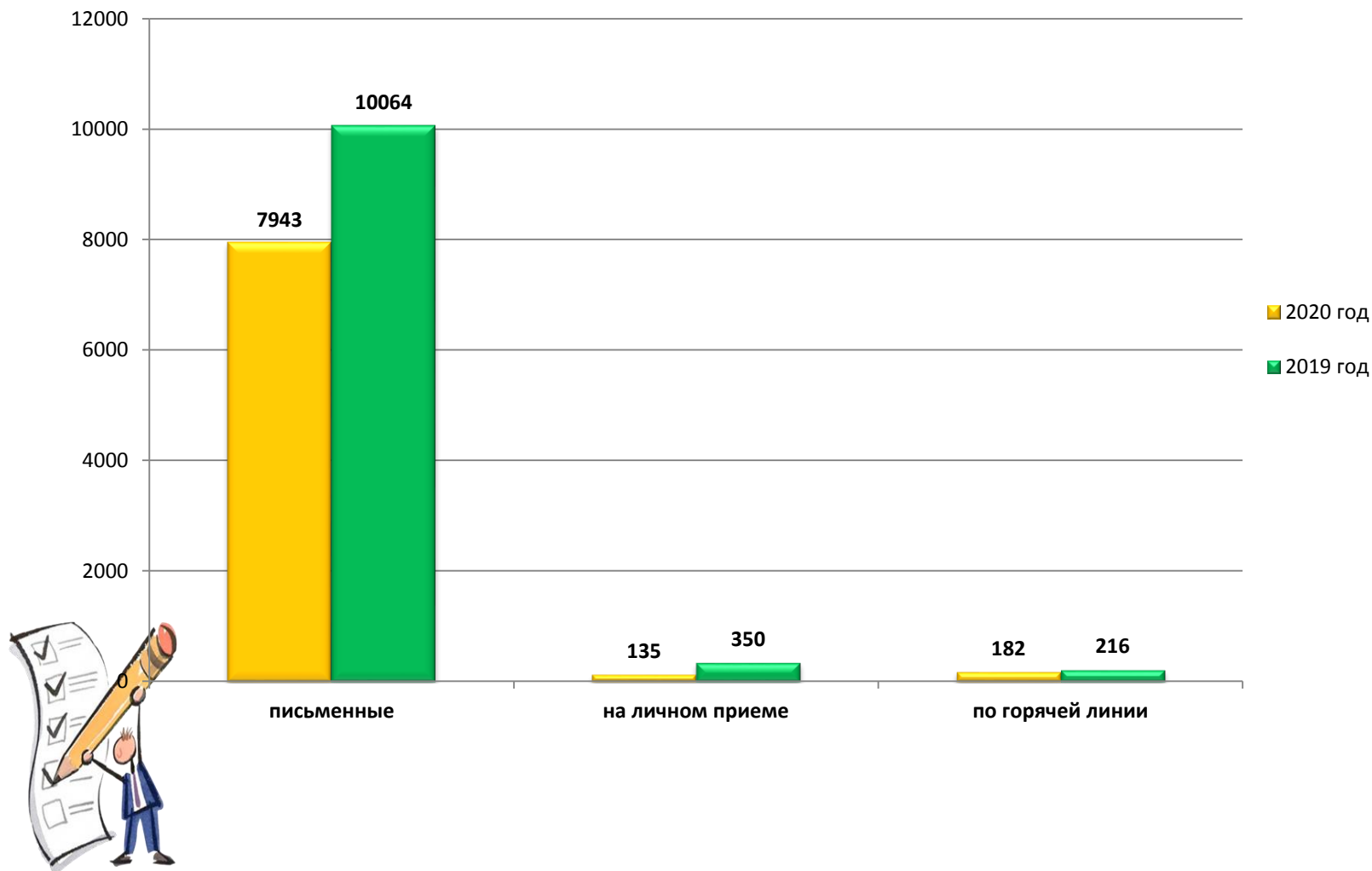
Распределение в процентах от общего количества обращений граждан за отчетный период (структура обращений)



Анализ процентного распределения количества обращений по сферам в 2020 году по сравнению с прошлым годом показывает, что количество обращений в каждой сфере остается на прежнем уровне, наблюдается незначительное увеличение в Социальной сфере из, не меняющее структуру в целом.



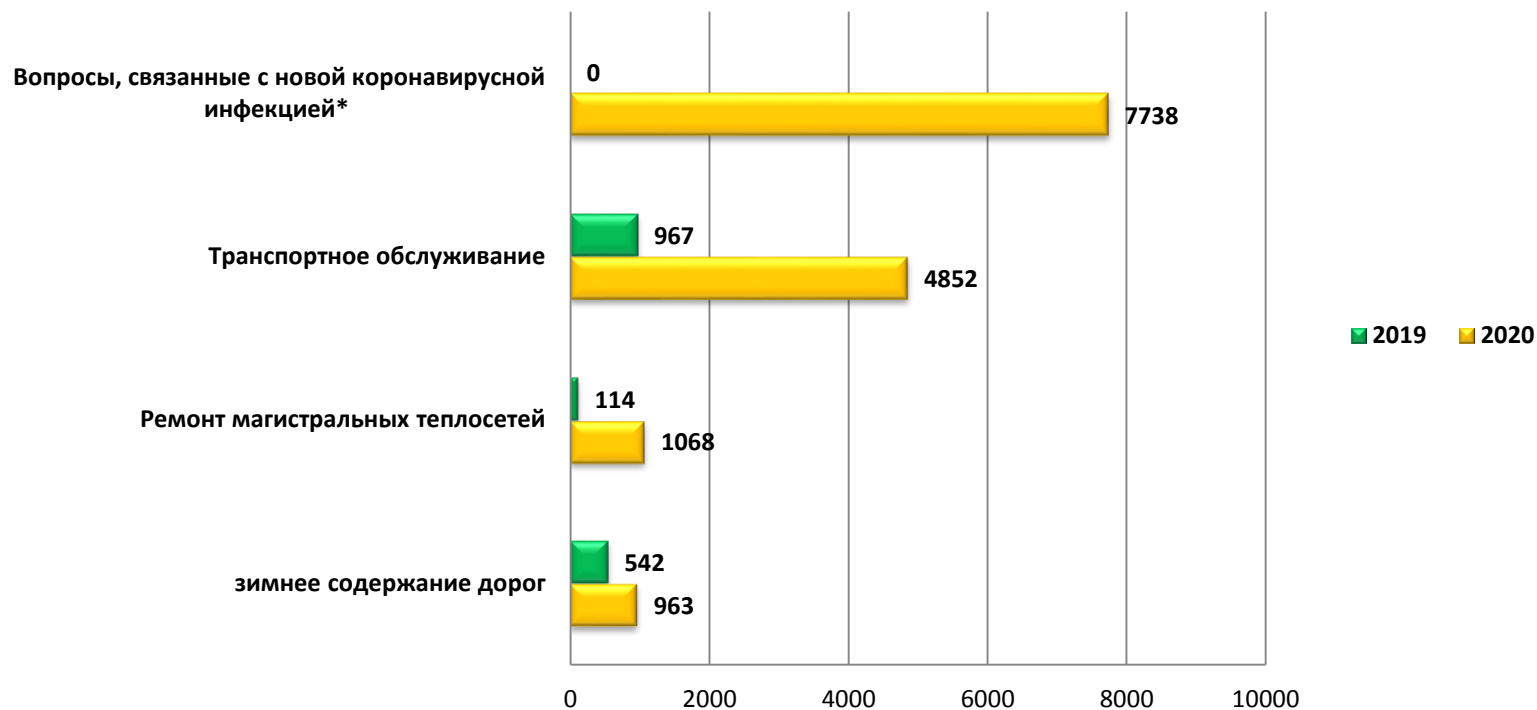
Количество обращений по каналам поступления





АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТВЕРИ

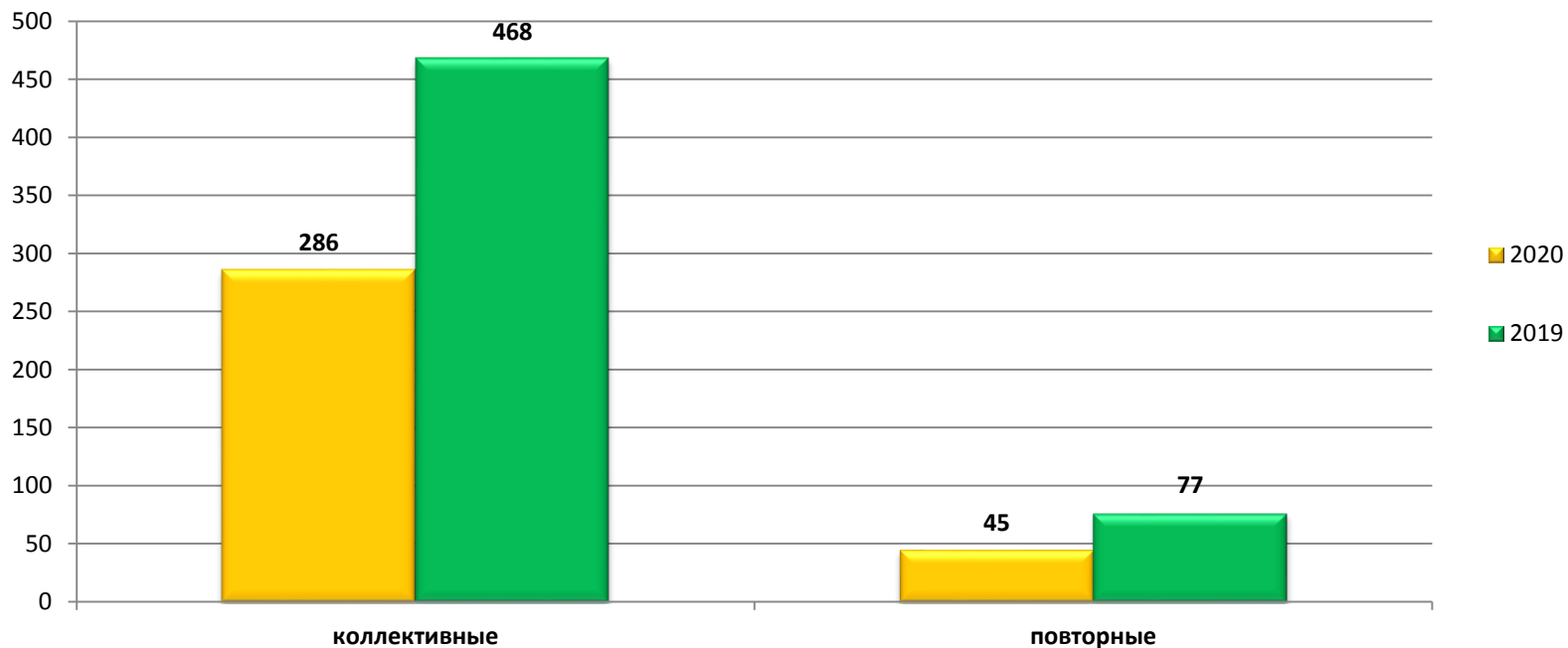
Количество и тематика оперативно разрешенных обращений, поступивших по Горячей линии



* В 2020 году на Горячую линию Администрации города Твери поступило более 15000 обращений. Большинство поступивших вопросов от жителей касались новой коронавирусной инфекции: соблюдение масочного режима, работа предприятий, организаций, учреждений, пропускной режим, волонтерская помощь, отсутствие в аптеках лекарств и средств защиты, оказание материальной помощи и выплата пенсий.



Количество коллективных и повторных обращений





Актуальные темы

10 актуальных тем 2020 и 2019 годов





Результаты рассмотрения обращений в 2020 году

Результаты рассмотрения обращений юрлиц по годам, шт

