

ТЕНДЕНЦИИ НЕДЕЛИ

С 8 по 14 декабря 2011 г.

Количество входящих обращений за неделю		Изменения за неделю
Общее количество	421	-256
Адресных претензий	276	-214
По общегородским проблемам	134	-43
Предложений по решению общегородских проблем	94	-8
Благодарностей	11	+1

ПОЛОВОЗРАСТНАЯ СТРУКТУРА

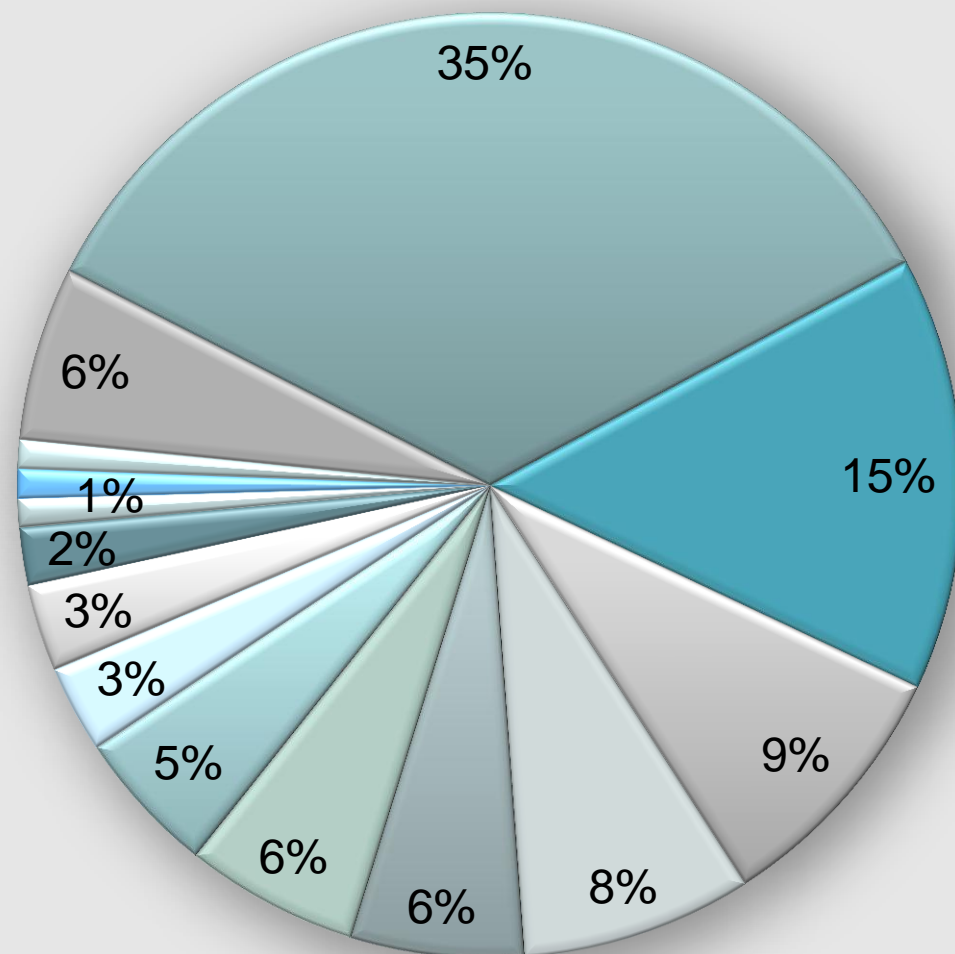
- Половозрастные характеристики позвонивших в ЦМОМ существенно отличаются от среднего распределения по Москве. Среди позвонивших существенно больше женщин (72%) и представителей возрастной группы старше 60 лет (44%).
- 34% всех позвонивших – женщины старше 60 лет.

Половозрастное распределение звонков в %



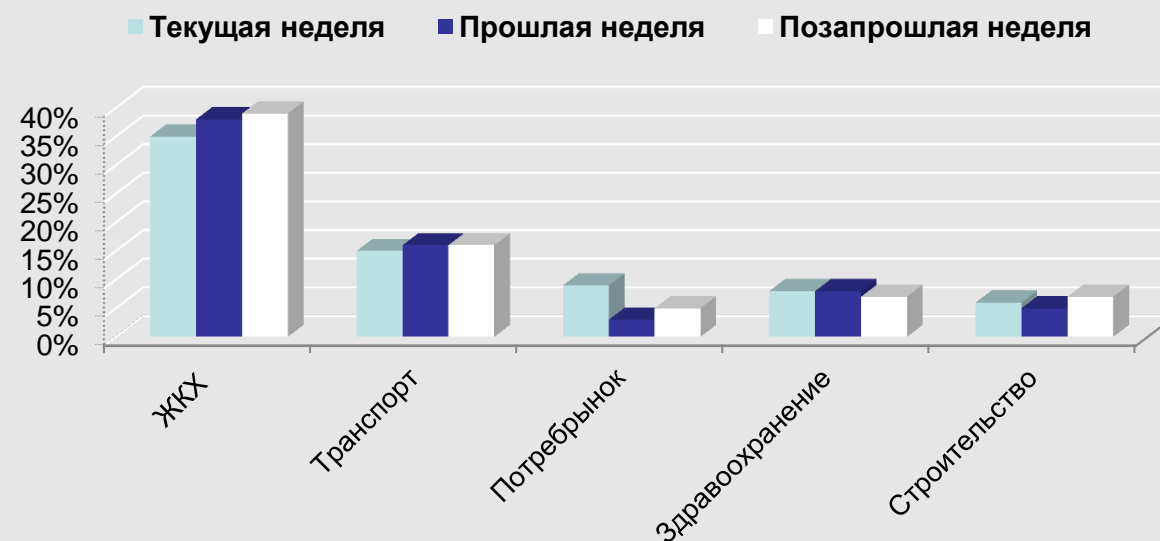
ТЕМАТИЧЕСКИЙ РЕЙТИНГ ЗВОНКОВ

Ниже представлены темы всех звонков, поступающих в ЦМОМ, включая звонки по проблемам и предложениям, а так же по претензиям и благодарностям. Жирным шрифтом выделены 7 основных тем, наиболее часто выделяемых москвичами, которые покрывают более 80% всех звонков.



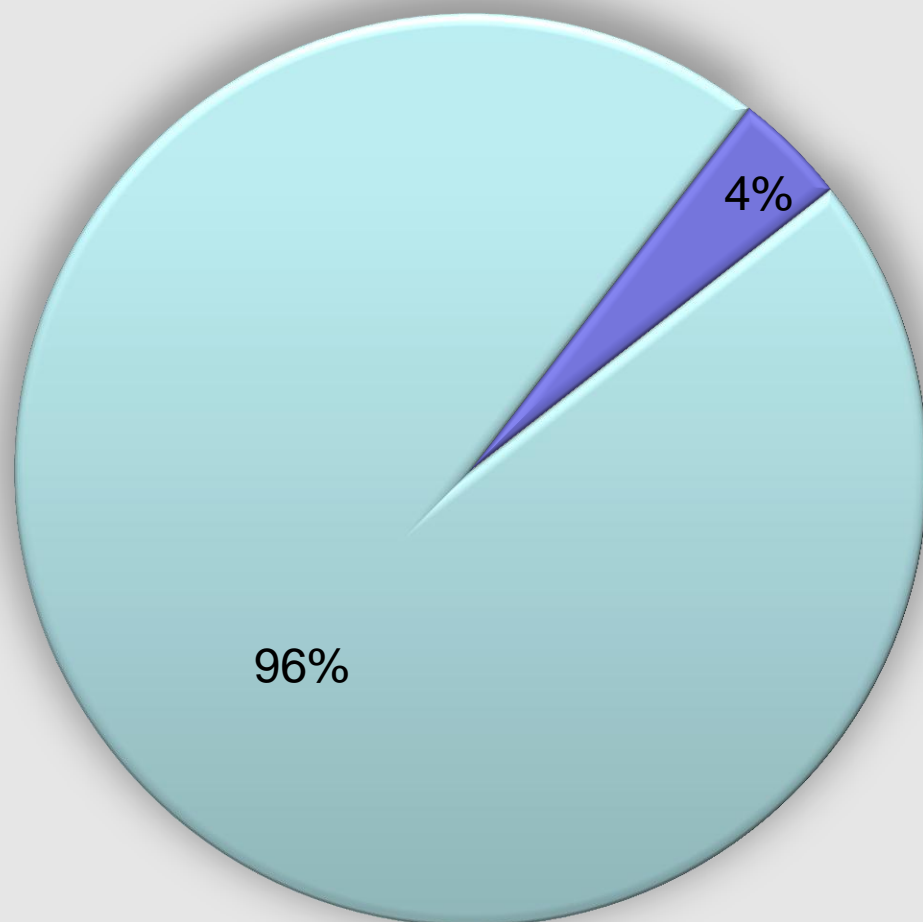
- ЖКХ и благоустройство - 148 обращений
- Транспорт - 62 обращения
- Потребрынок - 36 обращений
- Здравоохранение - 35 обращений
- Строительство - 24 обращения
- Органы госуправления - 24 обращения
- Соцзащита - 21 обращение
- Правопорядок - 13 обращений
- Экология - 11 обращений
- Дети и молодежь - 9 обращений
- Труд - 4 обращения
- Спорт - 4 обращения
- Антиобщественные явления - 3 обращения
- Миграция - 1 обращение
- Другое - 26 обращений

ДИНАМИКА ТЕМ ОБРАЩЕНИЙ ПО НЕДЕЛЯМ



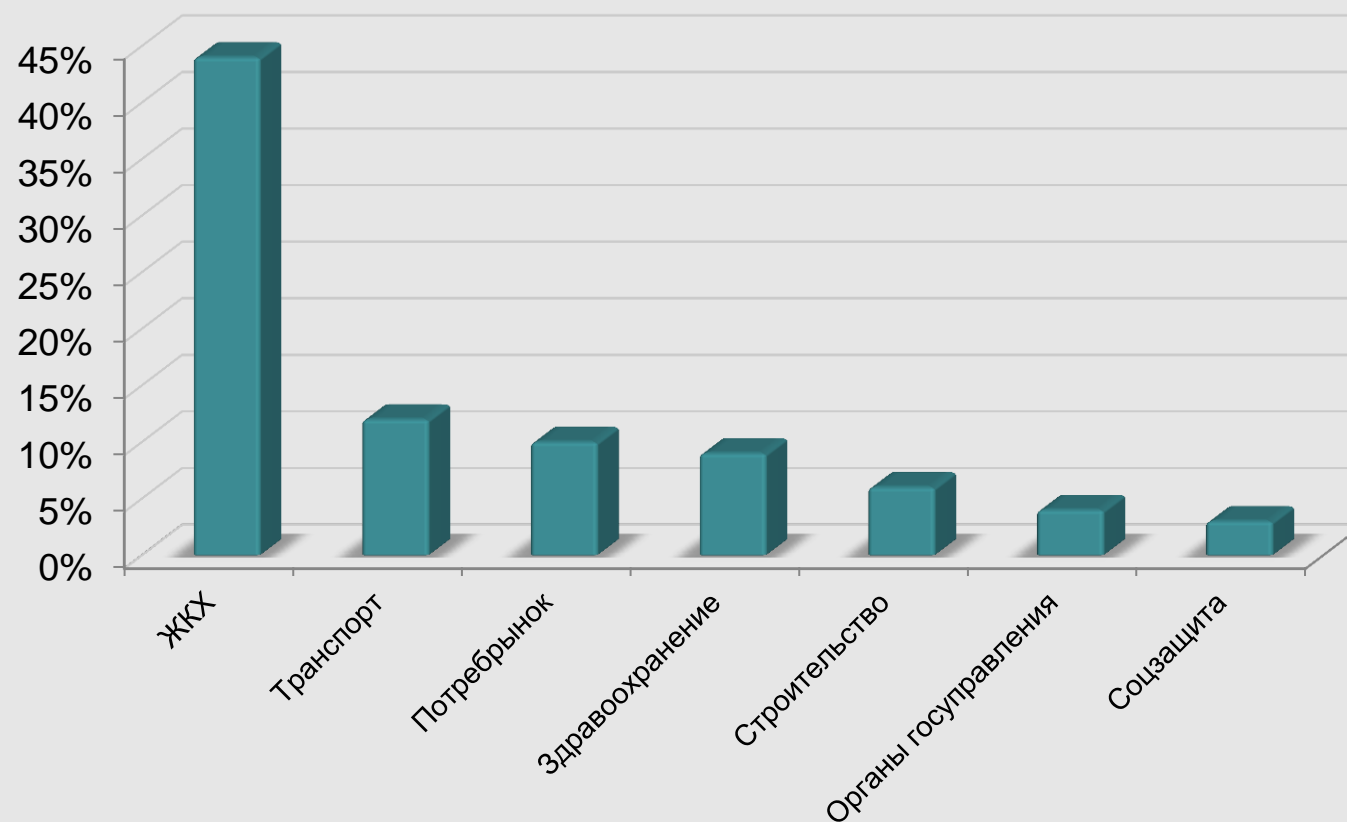
ПРОБЛЕМАТИКА АДРЕСНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Большинство адресных обращений составляли претензии и жалобы москвичей: 276 звонков
Обращений с благодарностями поступило существенно меньше: 11 звонков



- Адресные претензии
- Благодарности

Тематика адресных претензий

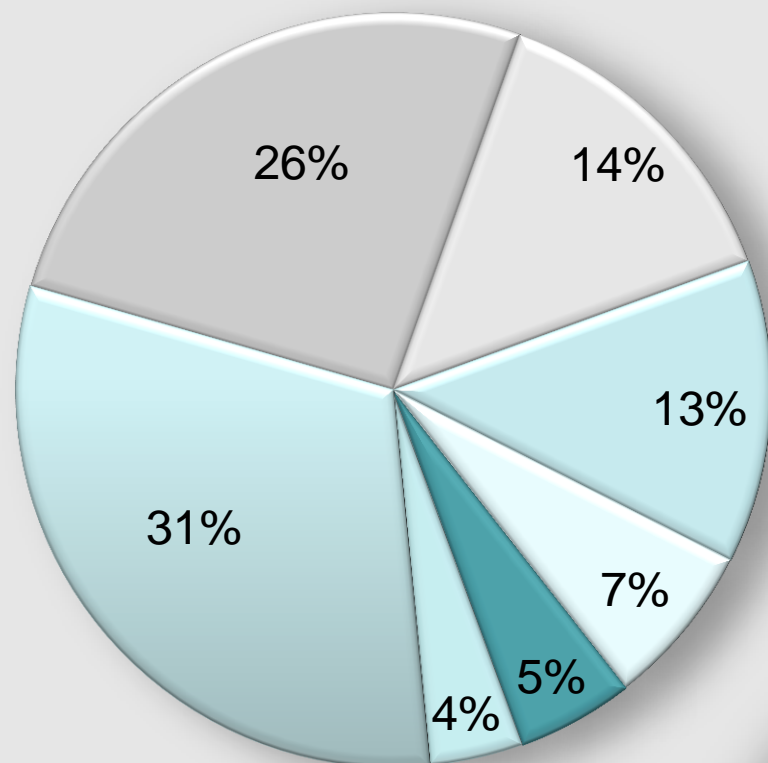


ПРОБЛЕМАТИКА АДРЕСНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Большинство адресных обращений составляли претензии и жалобы москвичей:

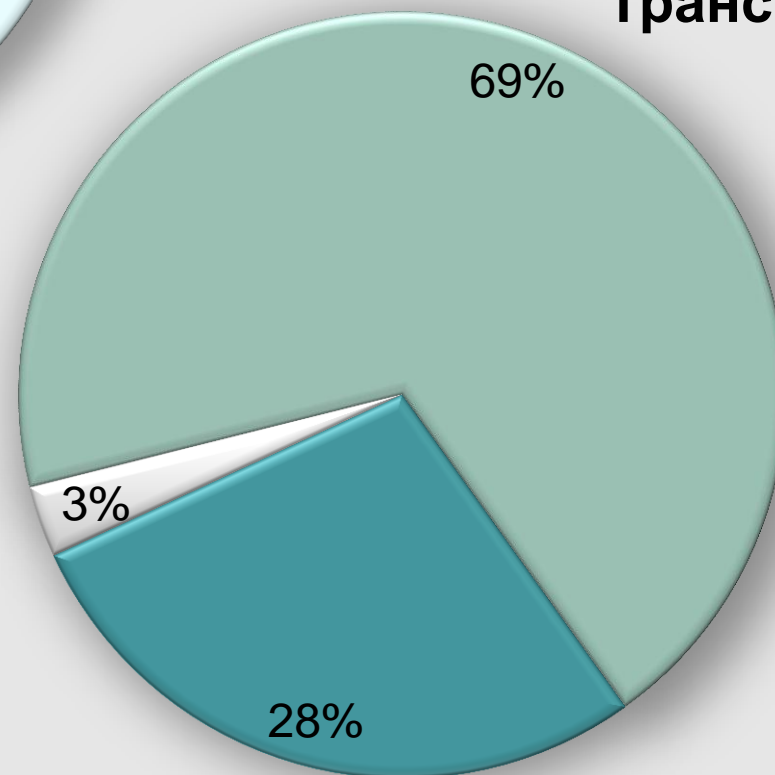
- по проблемам ЖКХ и благоустройства (44%)
- по транспортным проблемам (12%)

Проблемы ЖКХ и благоустройства



- Благоустройство и уборка дворов и улиц - 32 обращения
- Капремонт - 17 обращений
- Коммунальные платежи и счетчики - 16 обращений
- Водоснабжение и отопление - 8 обращений
- Лифты - 6 обращений
- Консьержи - 5 обращений
- Другое

Транспортные проблемы



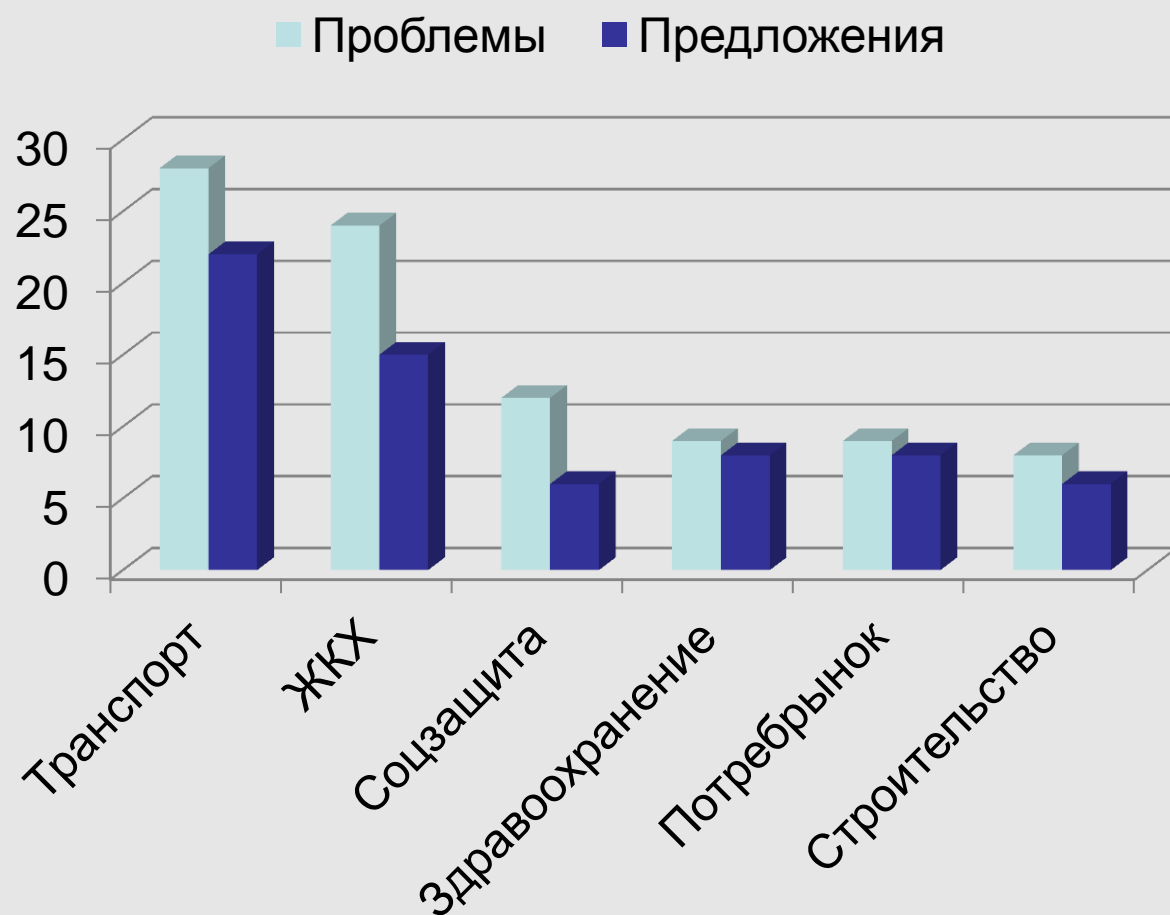
- Парковки и гаражи - 22 обращения
- Организация дорожного движения - 9 обращений
- Другое

РАЙОНЫ С НАИБОЛЬШИМ КОЛИЧЕСТВОМ ПРЕТЕНЗИЙ И ПРОБЛЕМНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Проблемы	Кол-во	ПРЯМАЯ РЕЧЬ
Район Хорошево-Мневники – всего 11 обращений		
Здравоохранение	4	<p>«Нет лекарств для проведения химиотерапии онкологическим больным в поликлиническом отделении больницы №62».</p> <p>«В поликлинике №128 в течение двух месяцев не выписывают рецепты на бесплатное получение жизненно необходимых препаратов, мотивируя отсутствием их в аптечном киоске поликлиники и на складах».</p>
Транспорт	4	<p>«На газонах незаконно устанавливают ракушки. Многократные обращения в управу не возымели действия. Ранее жителей заставили снести ракушки, а теперь на этом месте устанавливают другие и предлагают заплатить 180 тысяч рублей».</p> <p>«Мешает парковка на ул. Народного ополчения, д.20».</p>
Район Сокол - всего 11 обращений		
ЖКХ и благоустройство	5	<p>«По адресу ул. 2-я Песчаная, д. 3 заливают каток. В данном месте каток не нужен. Он перекрывает дорогу местным жителям. В районе есть стадион, на котором зимой заливают каток».</p> <p>«Между улицами Чапаевская и 2-я Песчаная испортили внешний вид сквера, в частности установили раздевалку для ледового катка, закрыв вид на сквер с фонтаном».</p> <p>«В сквере (уникальная каштановая аллея) на улице 2-я Песчаная будут заливать каток. Местные жители против этого катка. Каштаны будут залиты льдом».</p>
Район Ясенево - всего 10 обращений		
ЖКХ и благоустройство	6	<p>«По ул. Голубинская во дворе домов № 5, №7 разобрана детская площадка».</p> <p>«На ул. Ясногорская, д. 3 обещали поставить детскую площадку, а поставили одну карусель и ту сломали».</p> <p>«Отсутствует освещение на детской площадке по адресу ул. Паустовского, д. 3».</p> <p>«С конца октября в Мосэнергосбыт было подано три заявки на перепрограммирование счетчиков. До сих пор ничего не сделано».</p>

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО РЕШЕНИЮ ОБЩЕГОРОДСКИХ ПРОБЛЕМ

Во многих случаях москвичи, звонящие в ЦМОМ, выделяют общегородскую проблему, но не предлагают решения по изложенной проблеме. Всего за неделю звонков с проблемами поступило 134, а решений было предложено 94, при этом значительная часть предложений сводится к фразе: «Принять меры по решению данной проблемы». Ниже представлены интересные предложения по решению городских проблем.



ПРЕДЛОЖЕНИЯ

«На светофорах в городе Москва поставить сигналы для слабовидящих»

«Сделать для слепых на всех станциях метро опознавательные знаки»

«На Ярославском шоссе, добавить остановку для общественного транспорта у полиграфического техникума»

«Строить хотя бы новые станции метро с туалетами»

«Отменить плату за выверку счётчиков в размере 360 рублей»

«Убрать частные управляющие компании. Вернуть государственное управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства»

«Бесплатно устанавливать счетчики»

«На специально установленных информационных щитах оповещать жителей района о планах благоустройства города»

«В поликлиниках нужно ввести электронную запись»

«Необходимо осуществлять контроль за обеспечением больных льготными лекарствами»

«Открыть дежурные пункты переливания крови, которые бы работали по выходным, а так же прошу разрешить переливание крови от донора пациенту напрямую в больнице»

«Не тратить деньги на эффектные акции, на излишнее украшательство, а направить их на постройку социального жилья»

«Раскрывать на сайтах Правительства Москвы полную контактную и адресную информацию структурных Департаментов и подразделений»

«Сделать для пенсионеров льготы на посещение общественных туалетов»

БЛАГОДАРНОСТИ

АДРЕСАТ	ПРЯМАЯ РЕЧЬ
Мэру Собянину Сергею Семеновичу	<p>«В районе Зябликово открылось метро. Очень удобно. Спасибо Мэру Собянину С.С.».</p> <p>«Благодарим Мэра Собянина С. С. за открытие и отличный дизайн станций метро Зябликово, Борисово и Шипиловская».</p> <p>«Благодарю Собянина С. С. за проявленное внимание: 10 декабря был доставлен холодильник, подаренный Мэром мне, как вдове инвалида войны (Шварева Н. К.)».</p> <p>«Благодарим Мэра Собянина С. С. за восстановление неизвестных могил знаменитых москвичей. Конкретный пример - могила архитектора Геппенера М.К.».</p>
Директору и главному инженеру ДЕЗ Ломоносовский	<p>«Спасибо Глуховой Т. Л. (директор) и Кашиной Н. В. (гл. инженер) за быстрое реагирование на жалобу по проблеме продувания швов в доме».</p>
Директору ДЕЗ Ломоносовский Глуховой Т.Л.	<p>«ДЕЗ работает очень слаженно. Если происходит какая-то поломка, то сразу приходят и все чинят».</p>
Исполнительной власти г. Зеленограда и мэрии Москвы	<p>«Благодарность за согласованную работу».</p>
Тренеру ДСШ № 10 (г. Зеленоград) Бакастову Владимиру Александровичу	<p>«Благодарность тренеру за то что, прививает детям любовь к спорту, за воспитание детей, за то, что может заинтересовать детей».</p>