

# ТЕНДЕНЦИИ НЕДЕЛИ

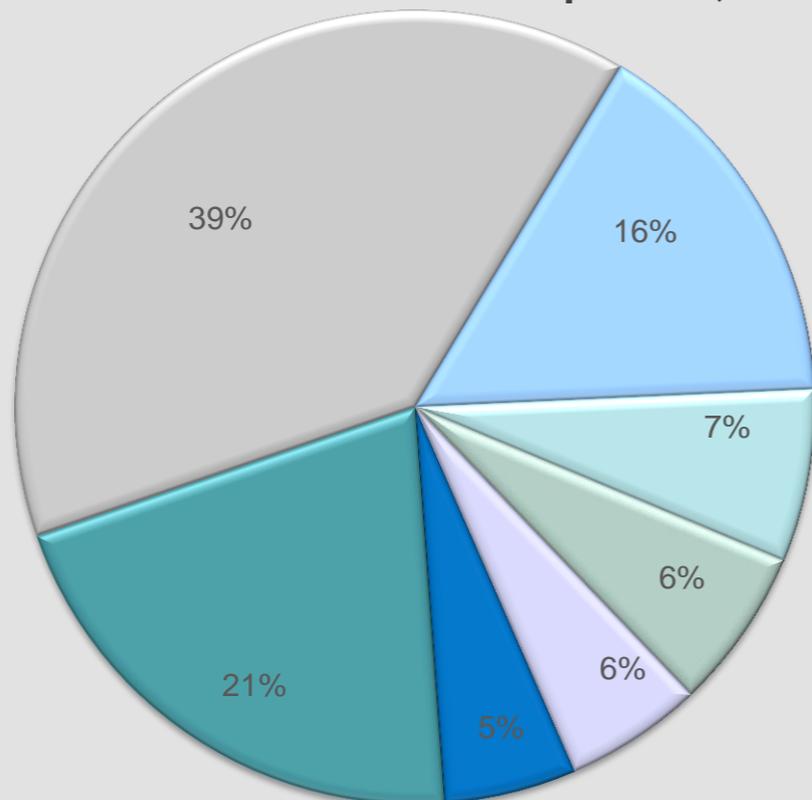
С 24 по 30 ноября 2011 г.

Количество входящих обращений за неделю		Изменения за неделю
Общее количество	823	+131
По проблемам и предложениям	198	-103
Адресных претензий	611	+227
Благодарностей	14	+7



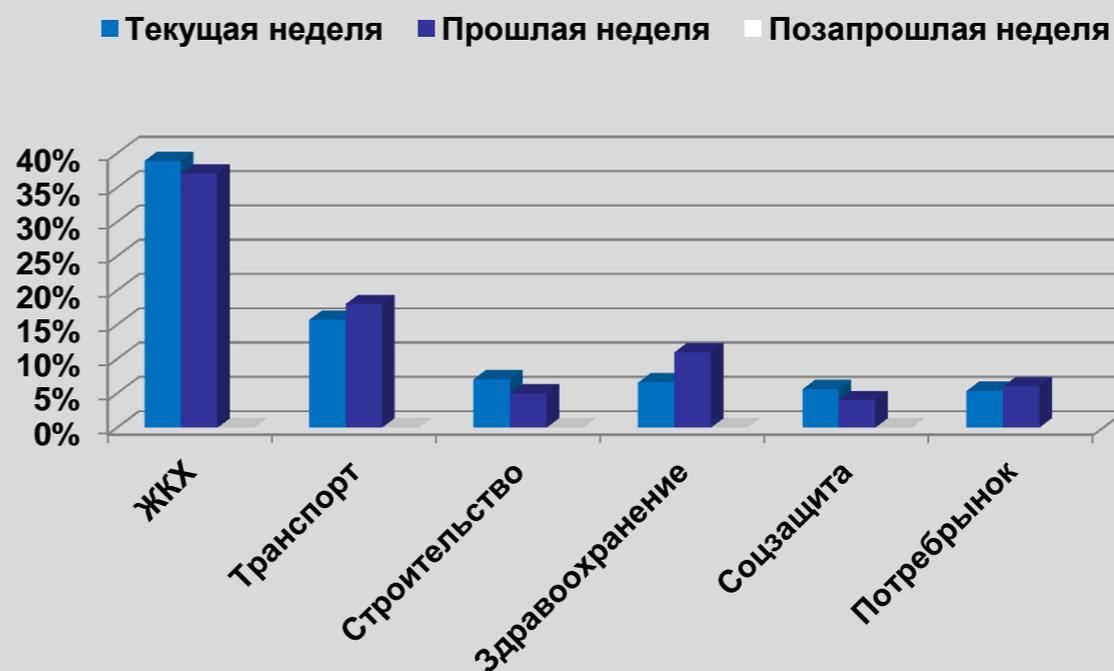
# ТЕМАТИЧЕСКИЙ РЕЙТИНГ ЗВОНКОВ

Представленные ниже 6 основных проблем, наиболее часто выделяемых москвичами, покрывают около 80 % всех звонков.



- ЖКХ и благоустройство - 320 обращений
- Транспортная проблема - 129 обращений
- Строительство и жилищные проблемы - 58 обращений
- Здравоохранение - 54 обращения
- Социальная защита - 46 обращений
- Потребрынок - 44 обращения
- *Остальное - 172 обращения*

## ДИНАМИКА ТЕМ ОБРАЩЕНИЙ ПО НЕДЕЛЯМ

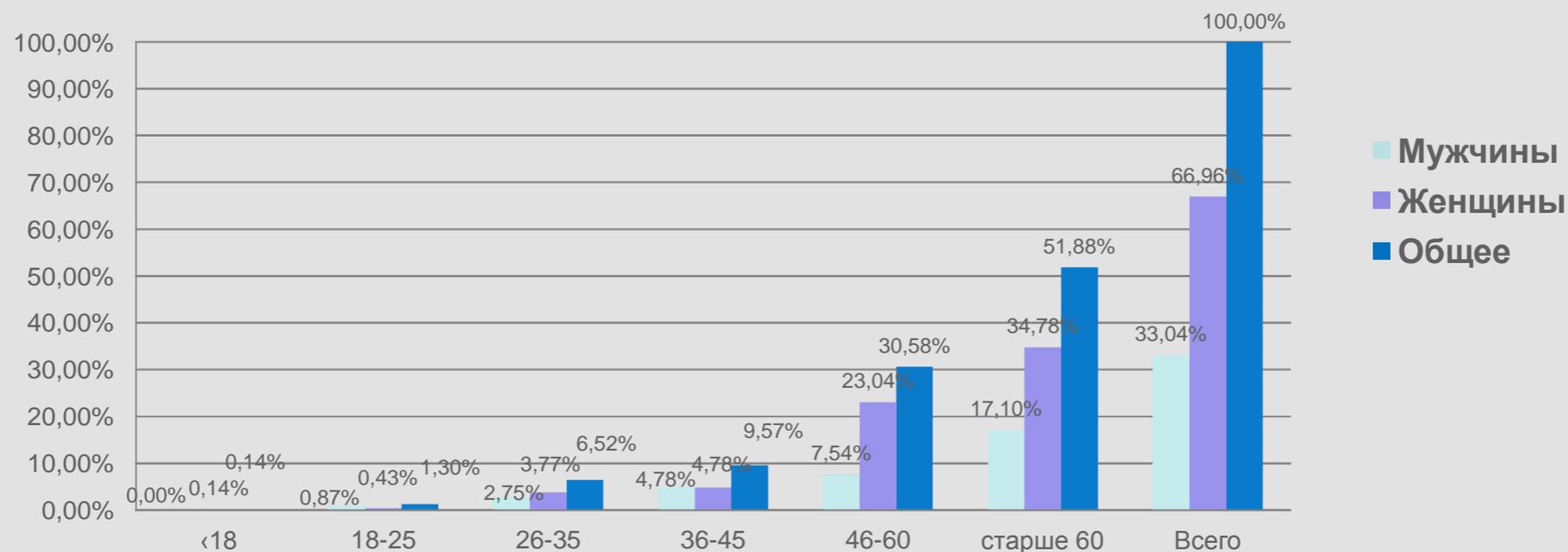


# СРАВНЕНИЕ РЕЙТИНГА

## СРАВНЕНИЕ С ДАННЫМИ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ОПРОСОВ:

- результаты соцопросов москвичей, по городским проблемам, сопоставимы с данными ЦМОМ.
- проблема межнациональных взаимоотношений и миграции, выделяемая на опросах, не выделена как основная звонящими в ЦМОМ.
- вероятная причина - смещение половозрастных характеристик позвонивших по сравнению со средним распределением по Москве: более половины звонящих (58%) – женщины старше 46 лет.

### Половозрастное распределение звонков - %:

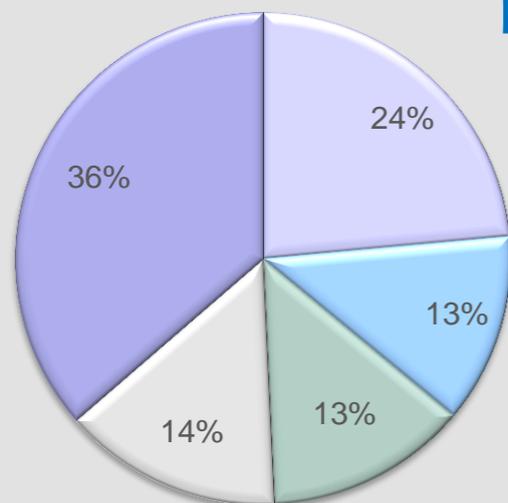


# ПРОБЛЕМАТИКА АДРЕСНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Большинство адресных обращений составляли претензии и жалобы москвичей:

- по проблемам ЖКХ и благоустройства
- по транспортной проблеме

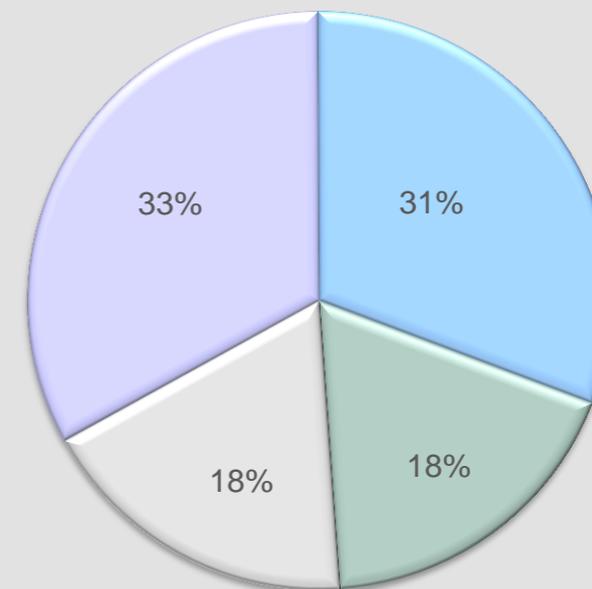
## Проблемы ЖКХ и благоустройства



- Благоустройство и уборка дворов и улиц - 64 обращения
- Капремонт - 34 обращения
- Коммунальные платежи, счетчики - 36 обращений
- Водоснабжение, отопление - 39 обращений
- Другое - 99 обращений

## Транспортная проблема

- Общественный транспорт - 31 обращение
- Парковки и гаражи - 29 обращений
- Организация дорожного движения - 17 обращений
- Другое - 17 обращений



# РАЙОНЫ, С НАИБОЛЬШИМ КОЛИЧЕСТВОМ ЖАЛОБ

Район Кунцево – 19 жалоб

ЖКХ и благоустройство

Район Ясенево – 18 жалоб

ЖКХ и благоустройство

Транспорт

Район Ломоносовский – 16 жалоб

ЖКХ и благоустройство

Транспорт

Здравоохранение

Район Царицыно – 15 жалоб

ЖКХ и благоустройство

# ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО РЕШЕНИЮ ОБЩЕГОРОДСКИХ ПРОБЛЕМ

Предложения	Кол-во	Наиболее частые предложения
<b>Транспортная проблема</b>		
По работе общественного транспорта	13	«Отменить турникеты в общественном транспорте и обеспечить работой жителей Москвы (кондуктора)»; «Турникеты в автобусах надо убрать, т.к.они тормозят движение транспорта»; «Сократить в утренние часы интервал между поездами в метрополитене, сделать чтобы первый поезд начинал ходить на 20 мин раньше».
По организации дорожного движения	9	«Улучшить транспортные развязки возле метро и кольцевой автодороги»; «Разрешить машинам скорой помощи ездить и по полосе для общественного транспорта» «Провести белую полосу на дорогах Москвы не менее чем на 5 метров от разметки «зебры». А также ужесточить контроль за тем, чтобы автомобилисты не заезжали за эту полосу»; «Отключать освещение на МКАД в зимний период не ранее 10-00 утра».
<b>Проблемы ЖКХ</b>		
Благоустройство и уборка дворов и улиц	11	«Организовать отдельный сбор мусора»; «Не посыпать дороги реагентами»; «Проводить обрезку деревьев разумно, а не просто оставлять голые стволы».
Тарифы, счетчики	7	«Контролировать тарифы, указанные в платежном документе ЕИРЦ на предмет соответствия нормам, утвержденным для Москвы»; «Повесить на каждый дом специальные ящики для сбора квитанций по показаниям водосчетчиков».

## ОРИГИНАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ:

- «Установить около школ знаки пешеходных переходов нового образца с яркой окантовкой».
- «Положить по 1 ряду плит на остановках перед трамваями, чтобы удобно было поднять и опустить ногу при посадке и высадки из трамваев, в том числе пожилым и малоподвижным людям».
- «Запретить курение в подъездах в законе о курении в общественных местах».

# БЛАГОДАРНОСТИ

Адресат	ПРЯМАЯ РЕЧЬ
Мэру Собянину Сергею Семеновичу	«Благодарности мэру за заботу о Москвичах, за активную работу на благо города и его жителей». «Благодарность Сергею Семеновичу за помощь всем желающим добраться до Храма Христа Спасителя для того, чтобы они смогли прикоснуться к ковчегу с поясом Богородицы».
Правительству Москвы	«Благодарность за организацию парковочных карманов в Зеленограде у корпусов 1407-1420». «Благодарность за создание Центра Мониторинга Общественного Мнения, за то, что теперь есть куда обратиться».
Директору Государственного учреждения Инженерной службы района Солнцево Лыпареву Андрею Николаевичу	«Благодарность за благоустройство района Солнцево».
ГУП ДЕЗ Ломоносовского р-на	«Благодарность за хорошо проведенный ремонт подъезда в доме 10, к.6 по ул.Гарibaldi (Ломоносовский р-н)».
Районному отделению социальной защиты (Чапаевский пер. 18, р-н Сокол, САО)	«Благодарность персоналу за вежливость, за четко отлаженную работу, за отсутствие очередей».
Главному врачу поликлиники №218 Дьяковой Элеоноре Николаевне (Северное Медведково)	«Благодарность за помощь в получении необходимых лекарственных средств».

# ДИНАМИКА ПОСТУПЛЕНИЯ ЗВОНКОВ В ЦЕНТР МОНИТОРИНГА ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ

Количество звонков

