

ТЕНДЕНЦИИ НЕДЕЛИ

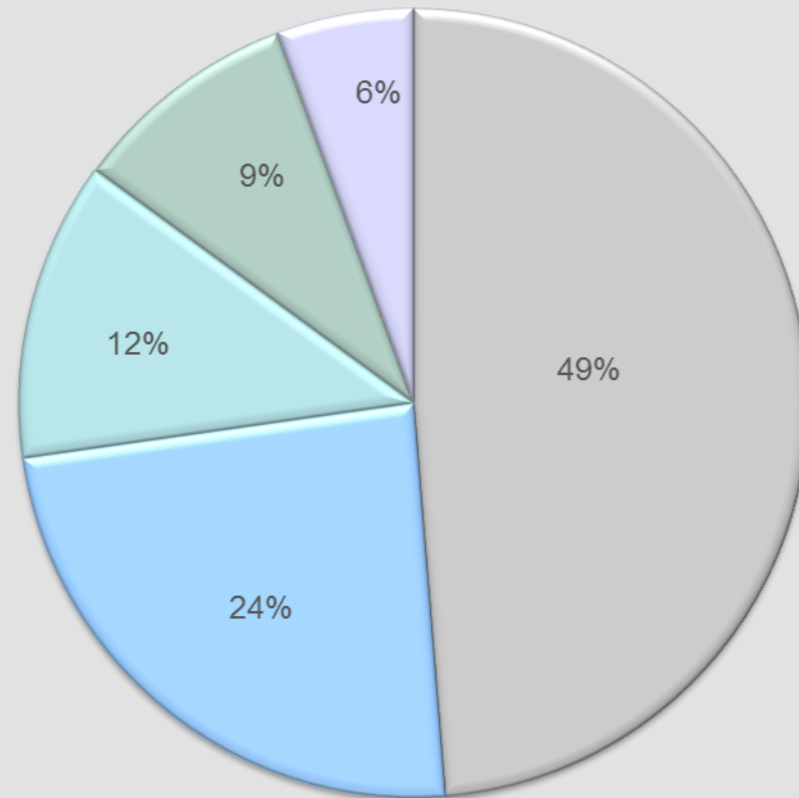
С 14 по 21 ноября 2011 г.

Количество входящих обращений за неделю		Изменения за неделю
Общее количество	478	-
По проблемам и предложениям	190	-
Адресных претензий	284	-
Благодарностей	4	-



ТЕМАТИЧЕСКИЙ РЕЙТИНГ ЗВОНКОВ

Представленные ниже 5 основных проблем, наиболее часто выделяемых москвичами, покрывают более 78 % всех звонков.



- ЖКХ и благоустройство - 182 обращения
- Транспортная проблема - 90 обращений
- Здравоохранение - 46 обращений
- Потребительский рынок и сфера услуг - 35 обращений
- Строительство и жилищные проблемы - 21 обращение

ДИНАМИКА ТЕМ ОБРАЩЕНИЙ ПО НЕДЕЛЯМ

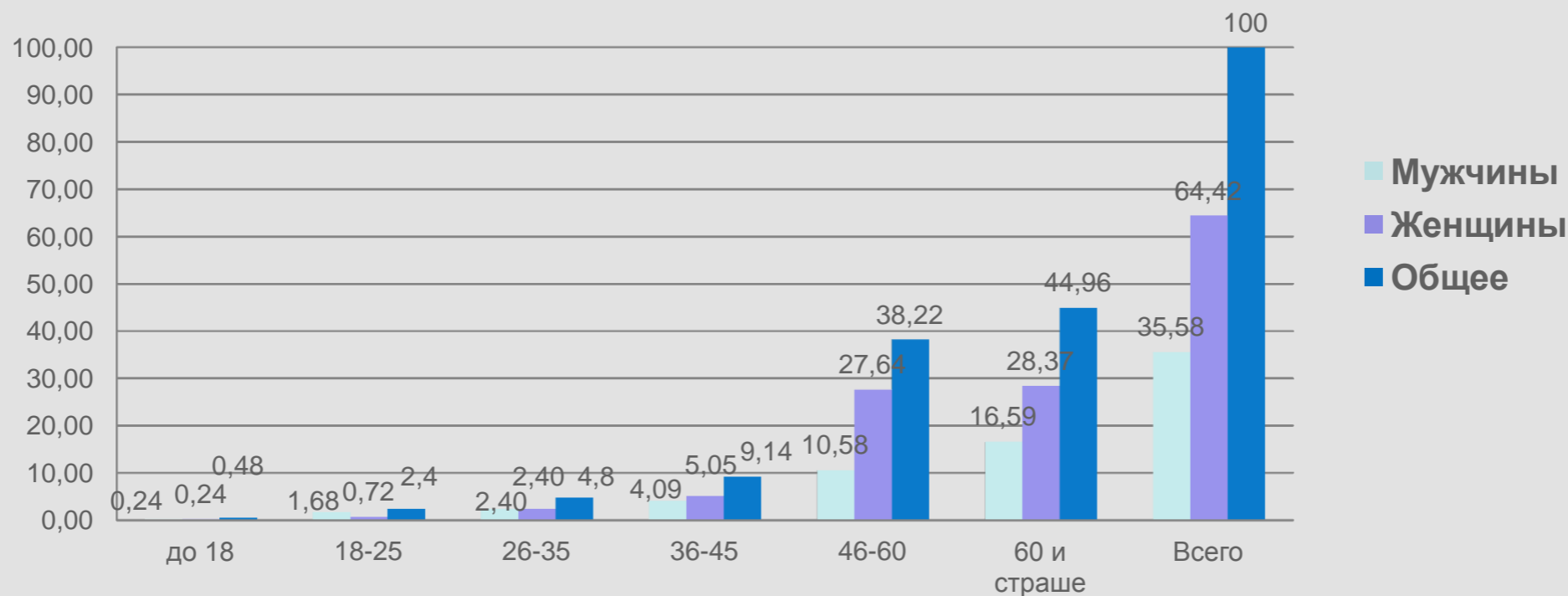


СРАВНЕНИЕ РЕЙТИНГА

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 (56%) – женщины старше 46 лет.

Половозрастное распределение звонков - %:

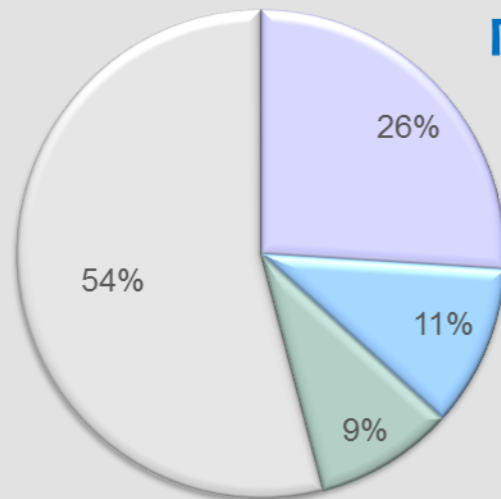


ПРОБЛЕМАТИКА АДРЕСНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Большинство адресных обращений составляли претензии и жалобы москвичей:

- проблемы ЖКХ и благоустройства
- транспортная проблема
- здравоохранение

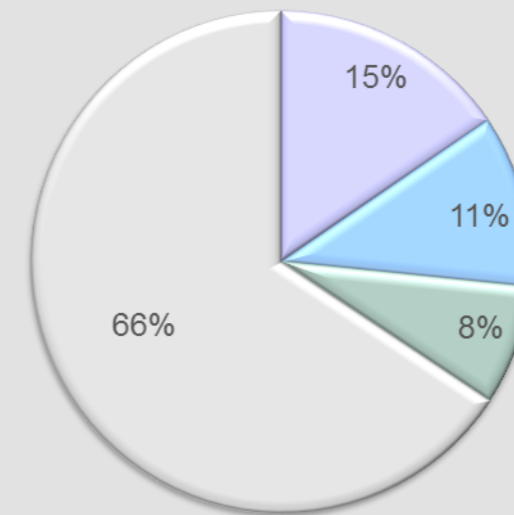
Проблемы ЖКХ и благоустройства



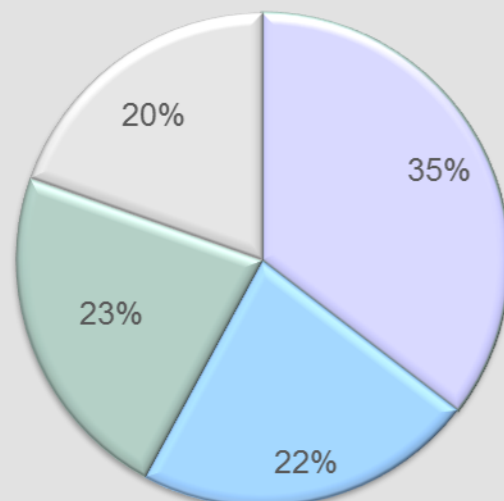
- Благоустройство и уборка дворов и улиц - 34 обращения
- Капремонт - 14 обращений
- Коммунальные платежи, счетчики - 12 обращений
- Другое

Транспортная проблема

- Общественный транспорт - 14 обращений
- Парковки - 10 обращений
- Организация дорожного движения - 7 обращений
- Другое



Здравоохранение



- Нехватка врачей - 11 обращений
- Низкое качество обслуживания - 7 обращений
- Льготные лекарства - 7 обращений
- Другое

РАЙОНЫ, С НАИБОЛЬШИМ КОЛИЧЕСТВОМ ЖАЛОБ



ПРЕДЛОЖЕНИЯ РЕШЕНИЮ ОБЩЕГОРОДСКИХ ПРОБЛЕМ

Предложения	Кол-во	%%	ПРЯМАЯ РЕЧЬ
Транспортная проблема			
По работе общественного транспорта	13	42	«Усилить контроль за техническим состоянием маршрутных такси»; «Обновить транспортный парк: автобус, троллейбус, трамвай, метро»
По организации парковок	8	25,8	«Организовать службы контролирующие парковку автомобилей и установить штрафы за данные нарушения»; «Использовать под строительство стоянок и гаражей, овраги на территории города»
По организации дорожного движения	7	22,6	«Разрешить автомобилистам выезжать на выделенную полосу после спада основной нагрузки»; «Разрешить дублирующее движение транспорта с 2 Хуторской по 1 Хуторской улице, для разгрузки движения транспорта»;
Проблемы ЖКХ			
Благоустройство и уборка дворов и улиц	13	43,3	«Частично заменить новые постройки на детских площадках на постройки для детей школьного возраста и подростков, а также установить спортивные снаряды»; «Ужесточить контроль за чистотой улиц»
Тарифы, счетчики	5	16,7	«Пересмотреть коммунальные платежи приватизированных квартир, с тем, чтобы отменить плату за ремонт жилого помещения»; «Пенсионерам ставить бесплатно счетчики воды»

ОРИГИНАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ:

- «Вынести парковочные стоянки за МКАД от них маршрутные такси бесплатно должны доставлять пассажиров до метро и обратно»;
- «Установить фотоэлементы в подъездах домов, чтобы свет не горел круглосуточно»;