

Информационно-аналитический обзор по итогам работы с обращениями, поступившими в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2017 по 30.06.2017¹

Общие статистические данные

В период с 01.01.2017 по 30.06.2017 с использованием системы электронного документооборота «Дело» было зарегистрировано 4581 обращение граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступивших в адрес депутатов и руководства Тюменской областной Думы, из них с личного приема поступило 2620 обращений, что составило 57 % от общего количества обращений (рис. 1).

От граждан за обзорный период поступило 3312 обращений, что составило 72 % от общего количества заявлений, предложений и жалоб, от представителей объединений граждан поступило 1269 обращений, или 28 % (рис. 2).

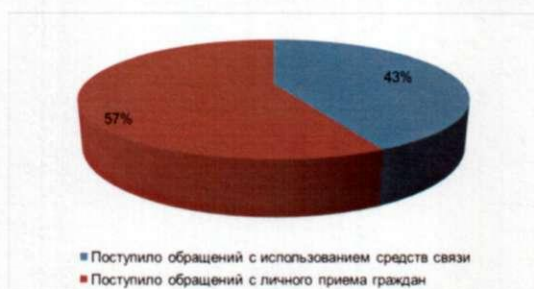


Рис. 1. Общее количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, в процентах.

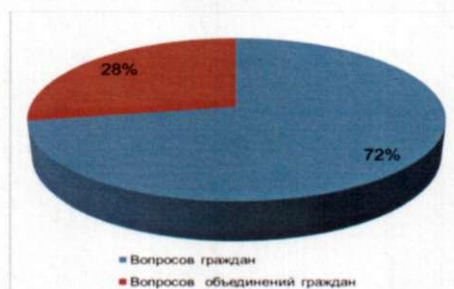


Рис. 2. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу от граждан и объединений граждан в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, в процентах.

В первом полугодии 2017 года доля обращений, поступивших в адрес депутатов областной Думы в письменной форме, составила 56 %, доля обращений с использованием интернет-приемной, электронной почты - 7 %, устно обратились 37 % заявителей (рис. 3).

Устная и электронная формы обращений являются приоритетными для граждан, письменную форму чаще используют при обращении представители объединения граждан.

Необходимо отметить, что во II квартале 2017 года, в сравнении с I кварталом, увеличилось количество письменных обращений, а количество обращений в устной и электронной формах снизилось (рис. 4).



Рис. 3. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в устной форме и в форме электронного документа в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, в процентах.

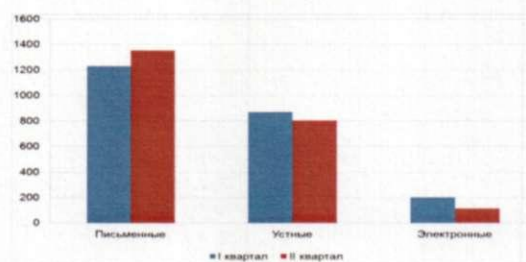


Рис. 4. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в устной форме и в форме электронного документа во II квартале 2017 года, сравнении с аналогичным показателем I квартала 2017 года.

¹ Информационно-аналитический обзор по итогам работы с обращениями подготовлен на основании данных по обращениям, зарегистрированным в приемных депутатов областной Думы и в отделе областной Думы по работе с обращениями граждан, с использованием системы электронного документооборота «Дело».

За обзорный период в числе обращений адресованных депутатам и руководству областной Думы 84 % составили заявления, по 8 % пришлось на предложения и жалобы (рис. 5). Во II квартале 2017 года отмечается снижение общего количества обращений, в большей степени, количество предложений заявителей (рис. 6).



Рис. 5. Количество заявлений, предложений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, в процентах.

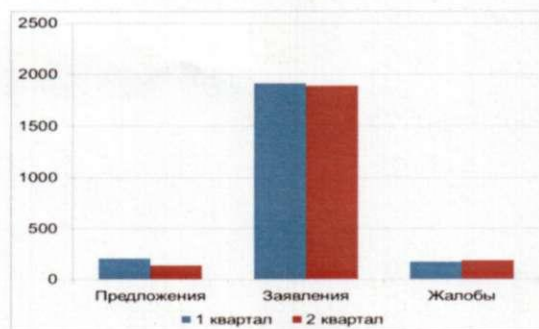


Рис. 6. Количество заявлений, предложений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу во II квартале 2017 года, в сравнении с аналогичным показателем I квартала 2017 года

География обращений

В обзорный период в адрес руководства и депутатов областной Думы наибольшее число обращений поступило от жителей муниципальных образований юга Тюменской области – 3023, или 66 % от общего числа поступивших обращений. Заявители, проживающие на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа, направили соответственно 1183 (26 %) обращений и 202 (4 %) обращения. Обращения из других субъектов Российской Федерации составили 3 %, и 1 % заявителей, направивших обращения в областную Думу, не указали почтовый адрес (рис. 7).

Необходимо отметить, что при общем снижении количества обращений в целом, число обращений, поступивших из муниципальных образований юга Тюменской области, незначительно увеличилось (рис. 8).

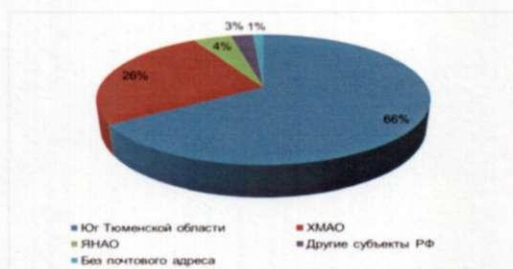


Рис. 7. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, с распределением по территориальной принадлежности, в процентах.

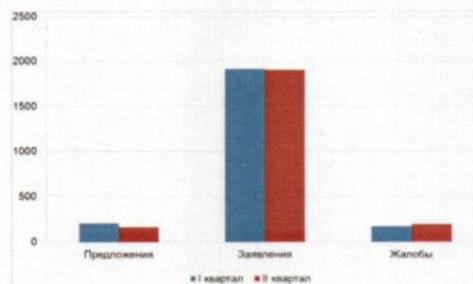


Рис. 8. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу во II квартале 2017 года, в сравнении с аналогичным показателем I квартала 2017 года.

С учетом численности населения показатель активности заявителей в обзорный период составил по Тюменской области (без автономных округов)

0,20 %, по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югра - 0,07 %, Ямало-Ненецкому автономному округу - 0,04 %.

Данные о количестве обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований юга Тюменской области, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, представлены в таблицах 1, 2 и 3.

Согласно показателям, приведенным в таблице 1, наибольшее количество обращений, поступивших в отчетный период с юга Тюменской области, было зарегистрировано из городов Тюмени (54,35 % от общего числа обращений, поступивших из муниципальных образований юга Тюменской области), Тобольска (9,10 %) и из Тюменского муниципального района (6,68 %).

Актуальными для жителей г. Тюмени были вопросы оказания материальной помощи, благоустройства территорий и вопросы улучшения жилищных условий. Представители общественных объединений г. Тюмени поднимали вопросы материально-технического обеспечения учреждений науки, культуры, образования и спортивно-оздоровительных учреждений.

Таблица 1

**Количество обращений,
поступивших в Тюменскую областную Думу с юга Тюменской области
в период с 01.01.2017 по 30.06.2017**

| Муниципальное образование | кол-во | в % |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| г. Тюмень | 1643 | 54,35 |
| г. Тобольск | 275 | 9,10 |
| Тюменский муниципальный район | 202 | 6,68 |
| г. Ишим | 118 | 3,90 |
| Голышмановский муниципальный район | 92 | 3,04 |
| Тобольский муниципальный район | 86 | 2,84 |
| Вагайский муниципальный район | 78 | 2,58 |
| Заводоуковский городской округ | 63 | 2,08 |
| Исетский муниципальный район | 47 | 1,55 |
| Ярковский муниципальный район | 44 | 1,46 |
| г. Ялуторовск | 41 | 1,36 |
| Ишимский муниципальный район | 35 | 1,16 |
| Нижнетавдинский муниципальный район | 30 | 0,99 |
| Викуловский муниципальный район | 30 | 0,99 |
| Ялуторовский муниципальный район | 25 | 0,83 |
| Омутинский муниципальный район | 25 | 0,83 |
| Абатский муниципальный район | 25 | 0,83 |
| Аромашевский муниципальный район | 23 | 0,76 |
| Казанский муниципальный район | 20 | 0,66 |
| Сорокинский муниципальный район | 17 | 0,56 |
| Бердюжский муниципальный район | 15 | 0,50 |
| Упоровский муниципальный район | 13 | 0,43 |
| Сладковский муниципальный район | 13 | 0,43 |
| Армизонский муниципальный район | 13 | 0,43 |
| Юргинский муниципальный район | 12 | 0,40 |
| Уватский муниципальный район | 10 | 0,33 |
| ВСЕГО: ЮГ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ | 3023 | 100,00 |

По отношению к общему числу обращений, поступивших от заявителей из Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, наибольшая доля обращений приходится на город Сургут (26,71 %). Доля обращений из городов Нефтеюганска и Когалыма составила 14,62 % и 13,61 % соответственно (табл. 2).

Основными вопросам от заявителей, проживающих в г. Сургуте, стали вопросы о мерах социальной поддержки, оплаты жилья и коммунальных услуг, трудоустройства и пенсионного обеспечения.

Материально-техническое и кадровое обеспечение учреждений науки, культуры, образования были основными вопросами, поставленными в обращениях, поступивших из г. Нефтеюганска.

В обращениях, поступивших из г. Когалыма, чаще других поднимались жилищные вопросы, в частности вопросы предоставления жилья, социальных выплат на приобретение жилья, вопросы жилищно-коммунальной сферы и вопросы трудоустройства.

Таблица 2

**Количество обращений,
поступивших в Тюменскую областную Думу
из Ханты-Мансийского автономного округа-Югры
в период с 01.01.2017 по 30.06.2017**

| Муниципальное образование | кол-во | в % |
|----------------------------------|---------------|---------------|
| г. Сургут. | 316 | 26,71 |
| г. Нефтеюганск | 173 | 14,62 |
| г. Когалым | 161 | 13,61 |
| г. Нижневартовск | 100 | 8,45 |
| Нефтеюганский район | 55 | 4,65 |
| Сургутский район | 53 | 4,48 |
| г. Нягань | 46 | 3,89 |
| г. Ханты-Мансийск | 43 | 3,63 |
| г. Мегион | 36 | 3,04 |
| Советский район | 34 | 2,87 |
| Кондинский район | 24 | 2,03 |
| Березовский район | 20 | 1,69 |
| г. Югорск | 16 | 1,35 |
| Белоярский район | 15 | 1,27 |
| Октябрьский район | 15 | 1,27 |
| г. Урай | 12 | 1,01 |
| Ханты-Мансийский район | 12 | 1,01 |
| г. Радужный | 10 | 0,85 |
| г. Пыть-Ях | 9 | 0,76 |
| г. Покачи | 8 | 0,68 |
| г. Белоярский | 7 | 0,59 |
| г. Лангепас | 6 | 0,51 |
| Нижневартовский район | 2 | 0,17 |
| ВСЕГО: ХМАО | 1183 | 100,00 |

В Ямало-Ненецком автономном округе в период с 01.01.2017 по 30.06.2017 самыми активными были заявители, проживающие в г. Ноябрьске (22,28 %), а также городах Новый Уренгой и Салехард (соответственно 15,35 % и 10,40 %) (табл. 3).

Для жителей г. Ноябрьска насущными являются жилищные вопросы, в том числе вопросы предоставления жилья и переселения из аварийного и ветхого жилья.

Для заявителей, проживающих в г. Новый Уренгой, актуальными были вопросы материально-технического обеспечения учреждений науки, культуры, образования, а также вопрос предоставления жилья.

Таблица 3

**Количество обращений,
поступивших в Тюменскую областную Думу
из Ямало-Ненецкого автономного округа
в период с 01.01.2017 по 30.06.2017**

| Муниципальное образование | кол-во | в % |
|----------------------------------|---------------|---------------|
| г. Ноябрьск | 45 | 22,28 |
| г. Новый Уренгой | 31 | 15,35 |
| г. Салехард | 21 | 10,40 |
| Пуровский район | 18 | 8,91 |
| г. Муравленко | 17 | 8,42 |
| г. Лабытнанги | 15 | 7,43 |
| г. Надым | 12 | 5,94 |
| Красноселькупский район | 11 | 5,45 |
| г. Губкинский | 9 | 4,46 |
| Приуральский район | 8 | 3,96 |
| Ямальский район | 6 | 2,97 |
| Надымский район | 4 | 1,98 |
| Тазовский район | 4 | 1,98 |
| Шурышкарский район | 1 | 0,50 |
| ВСЕГО: ЯНАО | 202 | 100,00 |

Социальный портрет авторов обращений

Социальный статус

В рассматриваемом периоде свое социальное положение из общего числа граждан, обратившихся в областную Думу, указали 2234.

Традиционно чаще других в областную Думу обращались заявители пенсионного возраста: от представителей данной категории граждан поступило 48 % обращений от общего числа обратившихся, указавших свое социальное положение; 14 % обращений поступило от представителей рабочих профессий, 12 % обращений от безработных граждан (рис. 9).

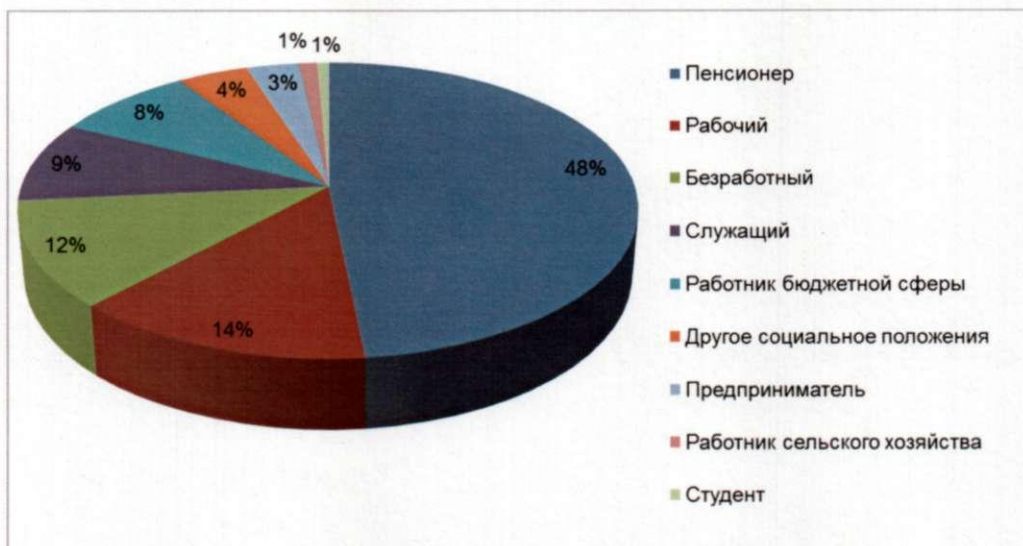


Рис. 9. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, с распределением по социальному положению авторов обращений, в процентах.

Пенсионеры зачастую обращались с просьбой об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения (307 обращений). Важными также для указанной группы граждан были вопросы, связанные с предоставлением жилья, оплаты коммунальных услуг, благоустройством территории, деятельностью организаций жилищно-коммунального хозяйства, награждением, присвоением званий «Ветеран труда».

У представителей рабочих профессий на первом месте стояли вопросы предоставления (строительства) жилья и оказания материальной помощи.

Для безработных граждан насущными вопросами были вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения, трудоустройства, предоставления жилья.

Служащие поднимали вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения, трудоустройства, предоставления жилья, физкультурно-оздоровительной и спортивной работы.

Льготная категория

В обзорном периоде социальный портрет авторов обращений с учетом льготных категорий представлен следующим образом.

Свою принадлежность к льготной категории из общего числа обратившихся в областную Думу указали 1179 граждан.

Среди указавших принадлежность к льготной категории преимущественно – инвалиды (34 %), ветераны труда (25 %), многодетные семьи (18 %), семьи, имеющие детей (11 %) (рис. 10).



Рис. 10. Сведения о льготном составе авторов обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, в процентах.

Вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения, предоставления жилья являются приоритетными для представителей таких льготных категорий как, инвалиды, ветераны труда, многодетные семьи, семьи, имеющие детей.

Кроме этого, граждане с ограниченными возможностями обращались с вопросами обеспечения лекарственными, медицинскими средствами, путевками на санаторно-курортное лечение, средствами реабилитации.

Для ветеранов труда также актуальным стал вопрос об оказании материальной помощи на ремонт жилых помещений.

Семьи, имеющие детей, поднимали вопросы дошкольного образования (предоставления места в детском саду) и социальных выплат на приобретение (строительство) жилья.

Тематика обращений

В течение периода с 01.01.2017 по 30.06.2017 в поступивших в адрес руководства и депутатов областной Думы обращениях был обозначен 4751 вопрос, из которого 3467 были заявлены гражданами, 1284 – объединениями граждан.

Для обращений, поступивших от граждан, были характерны вопросы социального обеспечения, жилищно-коммунального хозяйства, жилищные вопросы, а также вопросы труда и занятости населения, здравоохранения (рис.).

Для обращений, инициированных объединениями граждан, первоочередной тематикой обозначились вопросы образования, науки, культуры, молодежной политики, физической культуры и спорта (рис. 11).

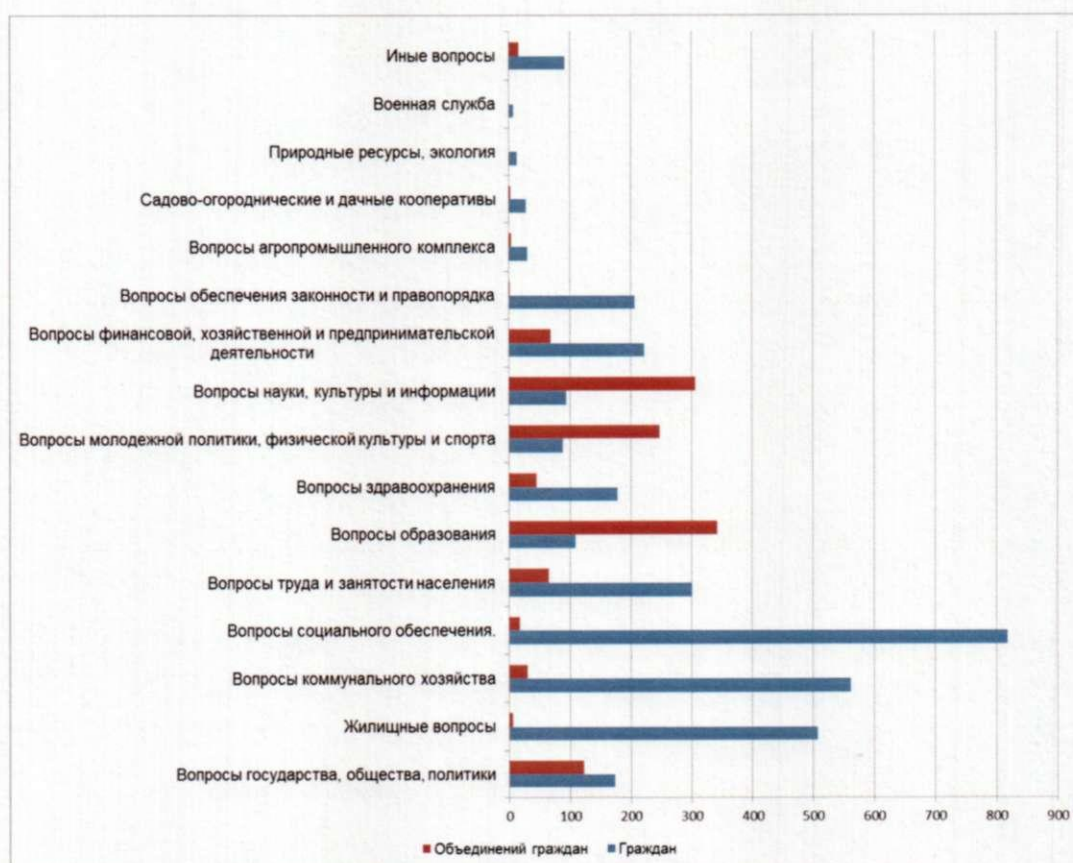


Рис. 11. Динамика общего количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу, в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, с распределением по тематикам.

Вопросы, поставленные в обращениях граждан

Обращения, поступившие в рамках тематического блока «Вопросы социального обеспечения» (об оказании материальной помощи, о предоставлении мер социальной поддержки), составили 24 % от общего количества поступивших от граждан вопросов. Актуальными для граждан остаются вопросы коммунального хозяйства (деятельность организаций жилищно-коммунального хозяйства, благоустройство территорий, оплата жилищно-коммунальных услуг), их доля составила 16 % и жилищные вопросы (предоставления жилья, в том числе в связи с переселением из аварийного и ветхого жилья) – 15 % (рис. 12).



Рис. 12. Вопросы, обозначенные в обращениях граждан, в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, с распределением по основным тематическим блокам, в процентах.

В блоке «Вопросы социального обеспечения» наибольшее число обращений – это просьбы об оказании материальной помощи на приобретение предметов первой необходимости, одежды и обуви, бытовой техники, газового оборудования, их доля составила 73,93 %. Значительно меньше поступило вопросов о предоставлении льгот – 11,81 % и о пенсионном обеспечении - 6,58 % (рис. 13).



Рис. 13. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, в процентах.

В блоке «Вопросы коммунального хозяйства» основной темой, поднимаемой гражданами в обращениях, является благоустройство территории – 28,37 % от общего количество вопросов, поступивших в областную Думу в рамках данного блока. На второй позиции вопросы, связанные с оплатой жилья и коммунальных услуг – 18,79 % и на третьей – вопросы деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства, их доля – 17,91 % (рис. 14).



Рис. 14. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, в процентах.

По жилищным вопросам граждане чаще обращались с просьбами о предоставлении жилья - 45,40 % от общего количества вопросов, поступивших от граждан по данному тематическому блоку (рис. 15).



Рис. 15. Количество вопросов по темам в блоке «Жилищные вопросы», поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, в процентах.

Вопросы, поставленные в обращениях объединений граждан

Для обращений, инициированных объединениями граждан, многочисленными являлись вопросы образования (27,27 %), науки, культуры (23,70 %), а также физической культуры и спорта (19,67 %) (рис. 16).

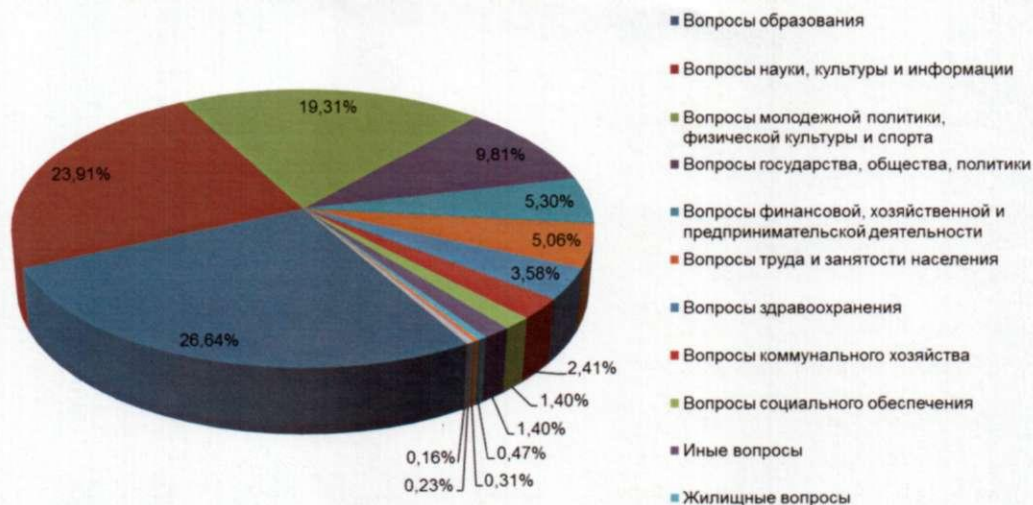


Рис. 16. Вопросы, обозначенные в обращениях объединений граждан, в период с 01.06.2017 по 30.06.2017, с распределением по основным тематическим блокам, в процентах.

В тематических блоках «Вопросы образования», «Вопросы науки, культуры и информации» и «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта» основным является вопрос материально-технического и кадрового обеспечения учреждений (рис. 17, рис. 18, рис. 19).

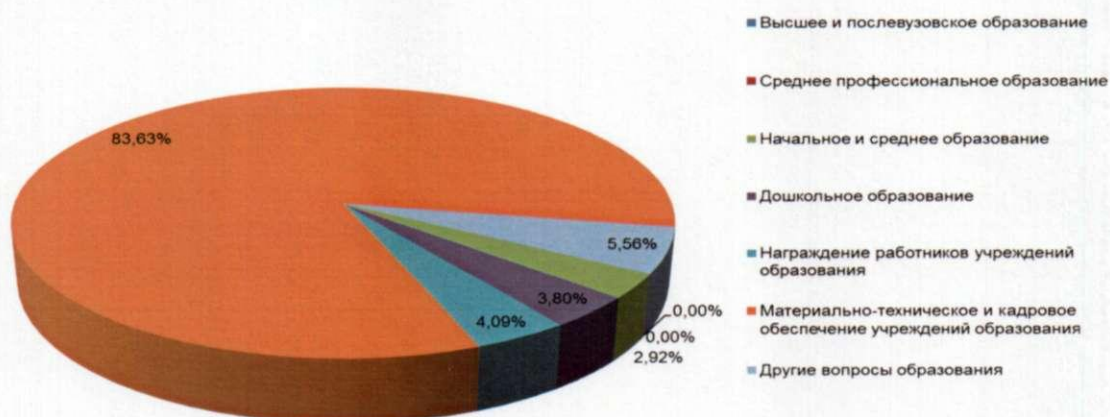


Рис. 17. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы образования», поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, в процентах.



Рис. 18. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы науки, культуры и информации», поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, в процентах.

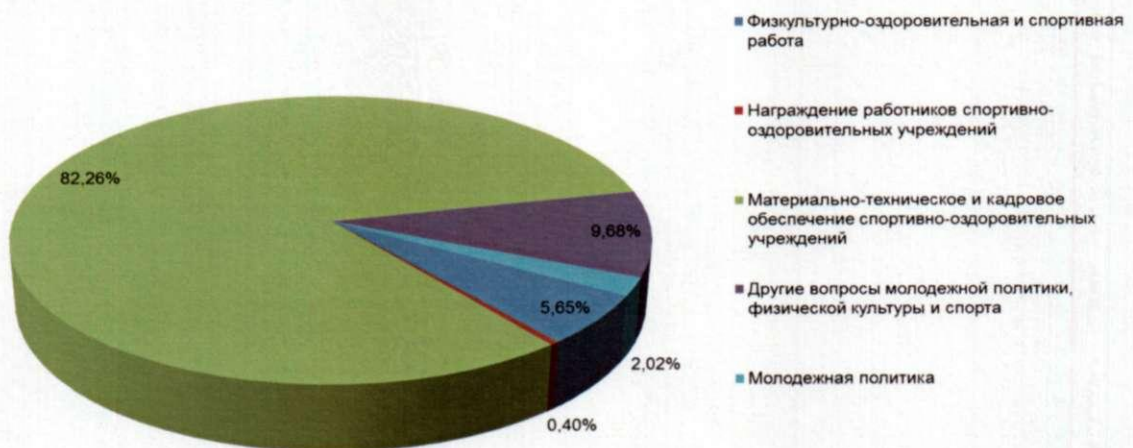


Рис. 19. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта», поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, в процентах.

Результаты рассмотрения обращений

В обзорный период руководством и депутатами областной Думы рассмотрено 4581 обращение, из них окончательное решение принято по 4215 обращениям, содержащим 4413 вопросов. На контроле находится 366 обращений.

Результаты рассмотрения вопросов следующие (рис. 20):

- дано разъяснение на 2695 вопросов, или 61 % от рассмотренных;
- положительно решено 1336 вопросов, или 37 % от рассмотренных;
- отказано в 82 случаях, или 2 % от рассмотренных.

Рассмотрение и разрешение обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу, осуществлялось как на уровне областной Думы, так и с направлением для рассмотрения и принятия решений в иные государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

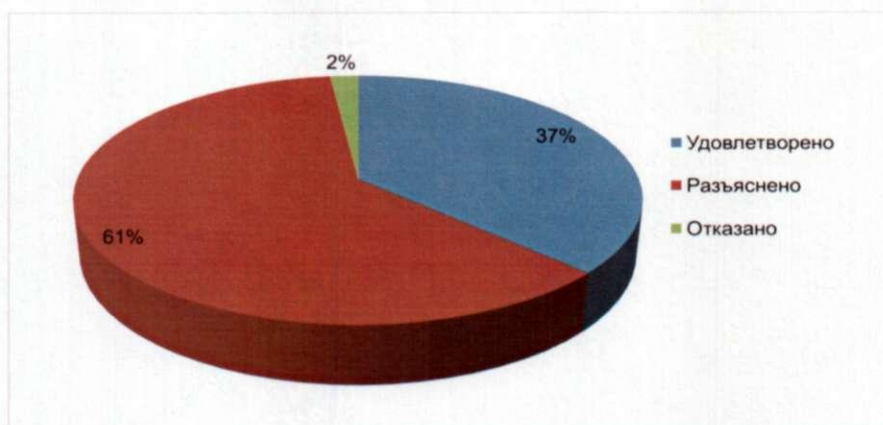


Рис. 20. Количество рассмотренных вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2017 по 30.06.2017, с распределением по результатам рассмотрения, в процентах.

Начальник отдела
по работе с обращениями граждан

И.Г. Свистунова