

Информационно-аналитический обзор по итогам работы с обращениями, поступившими в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020¹

В период с 1 января 2020 года по 30 сентября 2020 года в адрес депутатов и руководства Тюменской областной Думы поступило 4194 обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения).

По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений, поступивших в 2020 году, уменьшилось на 28%, что объясняется, прежде всего, введением в конце 1 квартала 2020 года режима повышенной готовности на всей территории Российской Федерации и за ее пределами.

В ходе личного приема в период с 01.01.2020 по 30.09.2020 принято 1787 обращений, что на 43% меньше аналогичного показателя 2019 года (рис. 1).

Как видно из графика, представленного на рисунке 2, наибольшее количество обращений в 2020 году поступило в 1 квартале – 2137 обращений. Значительно меньше заявители обращались в Тюменскую областную Думу во 2 квартале. А в 3 квартале показатели меняются уже в сторону увеличения. В частности, показатель количества проведенных в 3 квартале 2020 года личных приемов на 45% выше аналогичного показателя 2 квартала.



Рис. 1. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020 в ходе личного приема и с использованием средств связи, в процентах.

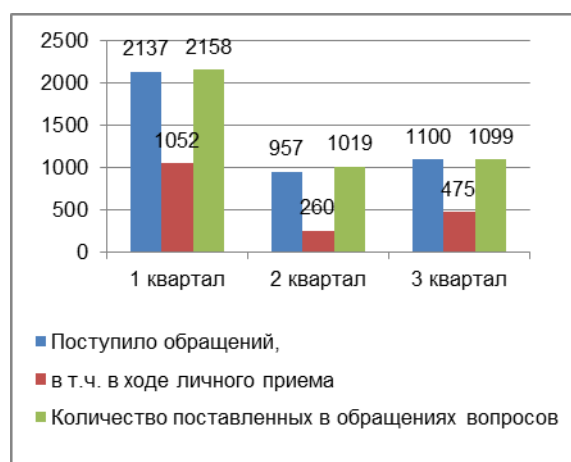


Рис. 2. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020, количество поднятых в обращениях вопросов. Сравнительный анализ аналогичных показателей 1, 2 и 3 кварталов 2020 года.

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

В период с 01.01.2020 по 30.09.2020 при выборе формы обращения заявители традиционно отдавали предпочтение письменной форме. Таким образом, в указанный период в Тюменскую областную Думу поступило 2305 письменных обращений, что составило 55% от общего количества поступивших обращений. Устно обратилось 1105 заявителей, при этом доля устных обращений составила 26% от общего количества обращений. Доля обращений, поступивших в форме электронного документа (784 обращения), составила 19% от их общего количества (рис. 3). Для сравнения показатели аналогичного периода 2019 года: доля письменных обращений составила 62%, устных – 29%, в форме электронного документа – 9%.

График, представленный на рисунке 4, наглядно показывает, как меняется в течение 2020 года показатель количества обращений, поступивших в форме электронного документа. Так, по сравнению с аналогичным показателем 1 квартала во 2 квартале таких обращений поступило на 35% больше, а в 3 квартале – больше на 46%.



Рис. 1. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в период с 01.01.2020 по 30.09.2020, в процентах.

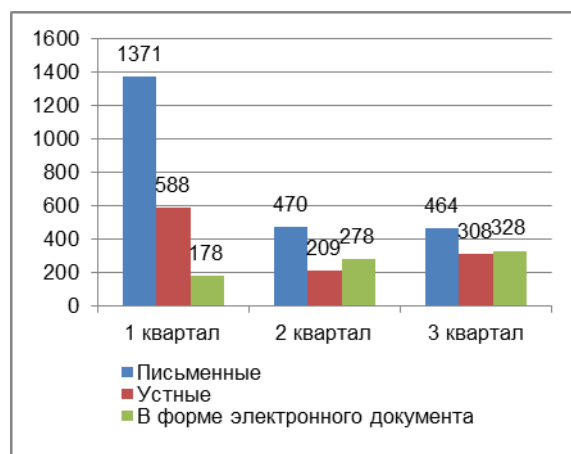


Рис. 2. Количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в период с 01.01.2020 по 30.09.2020. Сравнительный анализ аналогичных показателей 1, 2 и 3 кварталов 2020 года.

Анализ обращений, поступивших в течение обзорного периода, показал, что большая их часть носит заявительный характер и составляет 90% от общего количества поступивших обращений. Количество жалоб составило 4%, а количество предложений – 6%.

Динамика поступления предложений, заявлений и жалоб в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020 представлена на рисунке 6.

Представленный график также наглядно показывает возобновление активности граждан в 3 квартале 2020 года, т.е. после отмены наиболее жестких карантинных ограничений.

При более детальном (поквартальном) изучении показателей, представленных на рисунке 6, отмечается некоторое изменение в долевом соотношении количества жалоб к общему количеству поступивших обращений.

Так, в 1 квартале доля жалоб составила 2%, во 2 квартале – 8%, в 3 квартале – 5%.

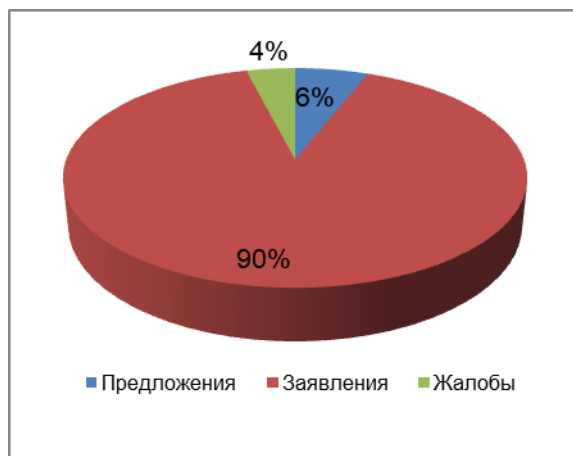


Рис. 3. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020, в процентах.

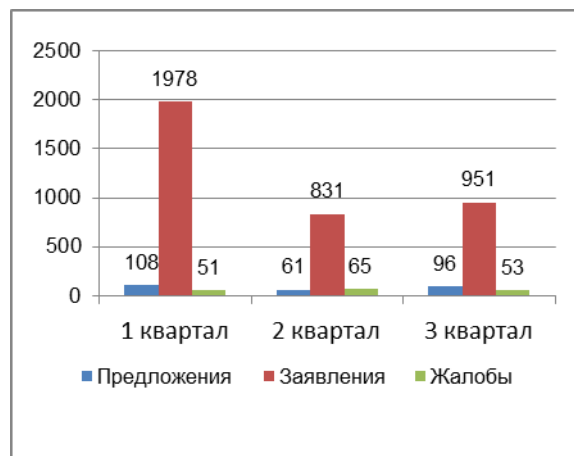


Рис. 6. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020. Сравнительный анализ аналогичных показателей 1, 2 и 3 кварталов 2020 года.

География обращений

Большая часть обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение анализируемого периода, инициирована жителями юга Тюменской области и составила в итоге 73% от общего количества обращений.

От жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в общей сложности поступило 653 обращения, что составило 16% от общего количества обращений. От жителей Ямало-Ненецкого автономного округа поступило 116 обращений, т.е. 3% от их общего количества.

Доля обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из других субъектов Российской Федерации, составила 2%, а 6% составили обращения, направленные в Тюменскую областную Думу без указания почтового адреса (рис. 7,8).

Данные о количестве обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1,2 и 3 кварталах 2020 года, в разрезе муниципальных образований юга Тюменской области, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа приведены в таблицах 1, 2 и 3.

Согласно данным, представленным в таблице 1, всего в течение обзорного периода в Тюменскую областную Думу обратились 3079 заявителей, проживающих на юге Тюменской области. Лидирующее положение по числу заявлений, предложений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу, сохраняют жители города Тюмени. Всего в течение обзорного периода от жителей областного центра поступило 1708 обращений (55,5%). На втором месте по количеству обратившихся жители Тюменского муниципального района – 237 обращений (7,7%).

В течение трех кварталов 2020 года жители юга Тюменской области чаще других поднимали вопросы об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, благоустройства территорий, материально-

технического и кадрового обеспечения учреждений образования, науки, культуры, СМИ. Также актуальными в течение обзорного периода для жителей муниципальных образований юга Тюменской области были вопросы из области деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, общественных и религиозных объединений.

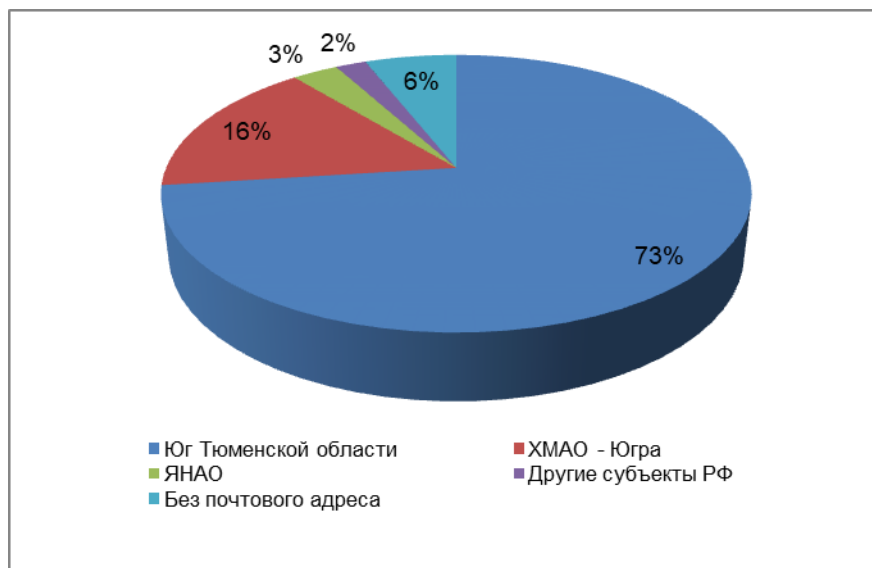


Рис. 7. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020, с распределением по территориям, в процентах.

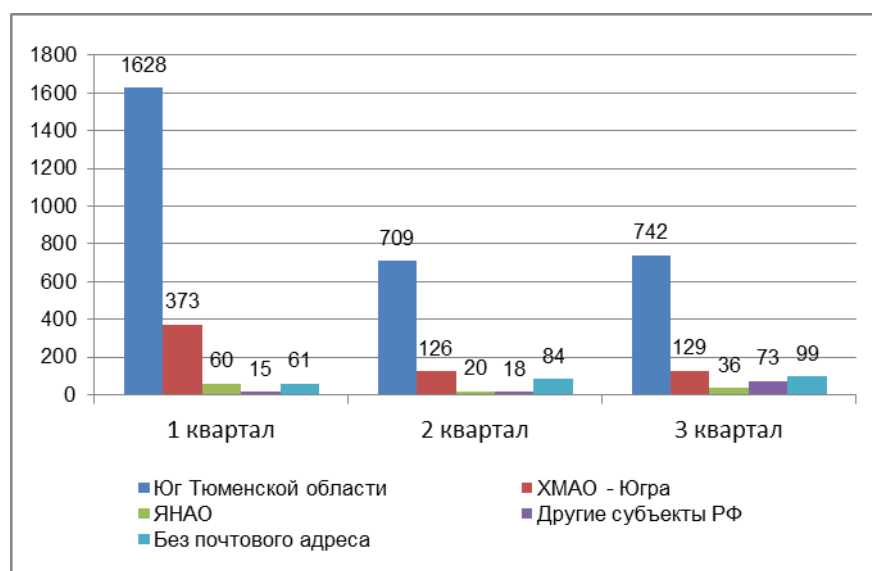


Рис. 8. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020, с распределением по территориям. Сравнительный анализ аналогичных показателей 1, 2 и 3 кварталов 2020 года.

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу
из муниципальных образований юга Тюменской области
в период с 01.01.2020 по 30.09.2020

Муниципальное образование	1 квартал	2 квартал	3 квартал	Всего	
	кол-во	кол-во	кол-во	кол-во	в %
Абатский муниципальный район	16	9	7	32	1,1
Армизонский муниципальный район	5	7	5	17	0,6
Аромашевский муниципальный район	10	4	2	16	0,5
Бердюжский муниципальный район	14	2	7	23	0,7
Вагайский муниципальный район	43	19	13	75	2,4
Викуловский муниципальный район	13	7	10	30	1,0
г. Ишим	79	10	34	123	4,0
г. Тобольск	122	70	14	206	6,7
г. Тюмень	855	407	446	1708	55,5
г. Ялуторовск	29	3	3	35	1,1
Голышмановский муниципальный район	23	13	8	44	1,4
Заводоуковский городской округ.	55	15	22	92	3,0
Исетский муниципальный район	40	5	15	60	2,0
Ишимский муниципальный район	17	6	13	36	1,2
Казанский муниципальный район	27	17	8	52	1,7
Нижнетавдинский муниципальный район	28	6	7	41	1,3
Омутинский муниципальный район	13	11	2	26	0,8
Сладковский муниципальный район	11	6	3	20	0,6
Сорокинский муниципальный район	17	3	7	27	0,9
Тобольский муниципальный район	33	9	4	46	1,5
Тюменский муниципальный район	111	46	80	237	7,7
Уватский муниципальный район	8	2	2	12	0,4
Упоровский муниципальный район	17	14	9	40	1,3
Юргинский муниципальный район	2	2	0	4	0,1
Ялуторовский муниципальный район	12	4	8	24	0,8
Ярковский муниципальный район	28	12	13	53	1,7
Итого	1628	709	742	3079	100,0

Согласно данным, представленным в таблице 2, большая доля обращений, поступивших от жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, приходится на города Сургут, Нефтеюганск и Когалым.

Для заявителей, проживающих на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, наиболее актуальными в течение обзорного периода были вопросы из области совершенствования законодательства, деятельности органов государственной власти и местного самоуправления. Жителей этих территорий также интересовали вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений науки, культуры, СМИ, учреждений образования, спортивно-оздоровительных учреждений.

От жителей Ямало-Ненецкого автономного округа в период с 01.01.2020 по 30.09.2020 в Тюменскую областную Думу поступило 116 обращений. Согласно информации, представленной в таблице 3, чаще других обращались заявители, проживающие в городе Ноябрьске и Пуровском районе.

В числе вопросов, поднятых в обращениях, поступивших от граждан, проживающих на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, преобладали вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования, переселения из аварийного и ветхого жилья, предоставления (строительства) жилья.

Таблица 2

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу
из Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
в период с 01.01.2020 по 30.09.2020

Муниципальное образование	1 квартал	2 квартал	3 квартал	Всего	
	кол-во	кол-во	кол-во	кол-во	в %
Белоярский район.	1	0	0	1	0,2
Березовский район.	12	0	3	15	2,3
г. Белоярский.	3	1	0	4	0,6
г. Когалым.	55	12	23	90	13,8
г. Лангепас.	1	1	0	2	0,3
г. Мегион.	13	5	0	18	2,8
г. Нефтеюганск.	46	52	10	108	16,5
г. Нижневартовск.	68	7	12	87	13,3
г. Нягань.	9	2	15	26	4,0
г. Покачи.	17	0	0	17	2,6
г. Пыть-Ях.	6	2	0	8	1,2
г. Радужный.	0	0	2	2	0,3
г. Сургут.	36	12	68	116	17,8
г. Урай.	6	0	0	6	0,9
г. Ханты-Мансийск.	15	4	4	23	3,5
г. Югорск.	5	1	0	6	0,9
Кондинский район.	6	2	1	9	1,4
Нефтеюганский район.	23	17	2	42	6,4
Нижневартовский район.	0	0	0	0	0
Октябрьский район.	10	2	2	14	2,1
Советский район.	22	1	1	24	3,7
Сургутский район.	15	5	10	30	4,6
Ханты-Мансийский район.	4	0	1	5	0,8
Итого	373	126	129	653	100,0

Таблица 3

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу
из Ямало-Ненецкого автономного округа
в период с 01.01.2020 по 30.09.2020

Муниципальное образование	1 квартал	2 квартал	3 квартал	Всего	
	кол-во	кол-во	кол-во	кол-во	в %
г. Губкинский.	2	0	0	2	1,7
г. Лабытнанги.	5	0	0	5	4,3
г. Муравленко.	4	1	2	7	6,0
г. Надым.		0	3	3	2,6
г. Новый Уренгой.	5	0	3	8	7,0
г. Ноябрьск.	15	7	12	34	29,3
г. Салехард.	8	1	1	10	8,6
Красноселькупский район.	1	0	0	1	0,9

Надымский район.		0	2	2	1,7
Приуральский район.	2	0	0	2	1,7
Пуровский район.	14	11	12	37	31,9
Тазовский район.	1	0	1	2	1,7
Шурышкарский район.	3	0	0	3	2,6
Ямальский район.	0	0	0	0	0
Итого	60	20	36	116	100,0

Социальный портрет авторов обращений

В обращениях, поступивших в течение обзорного периода, социальный статус заявителей был определен в 2096 обращениях. Количество обращений в разрезе социальных групп отражено на рисунке 9.

Согласно представленным данным, наибольшее количество обращений поступило от пенсионеров и составило 45,1 % от общего количества обращений граждан, в которых был определен социальный статус. От представителей рабочих профессий поступило 15,1 %, от служащих – 11,0 %, а доля обращений безработных составила 8,2 % в разрезе социальных групп.



Рис. 9. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020, с распределением по социальным статусам авторов обращений, в процентах.

На протяжении трех кварталов 2020 года пенсионеры чаще всего обращались по вопросам оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения, материальной помощи на ремонт жилых помещений, предоставления (строительства) жилья.

Представители рабочих профессий чаще обращались с просьбами об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, по вопросам благоустройства территорий.

Служащие в своих обращениях поднимали вопросы о награждении и присвоении званий, деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства.

Вопрос об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения на первом месте стоит и у безработных граждан. На втором месте у этой группы заявителей, что вполне закономерно, – вопрос трудоустройства.

В течение анализируемого периода в Тюменскую областную Думу обратилось 596 заявителей, указавших свою принадлежность к льготной категории. Чаще других представителей льготных категорий в Тюменскую областную Думу обращались инвалиды (26,0%), ветераны труда (24,7%), многодетные семьи (21,5%) (рис. 10).

В обращениях заявителей, обозначивших свою принадлежность к льготной категории, в значительной степени преобладали вопросы об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения.

Кроме этого, граждане с ограниченными возможностями часто поднимали вопросы об оказании материальной помощи в рамках медицинского обслуживания.

Для многодетных семей и ветеранов труда, кроме вопросов об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, актуальными в течение обзорного периода также были вопросы предоставления (строительства) жилья.

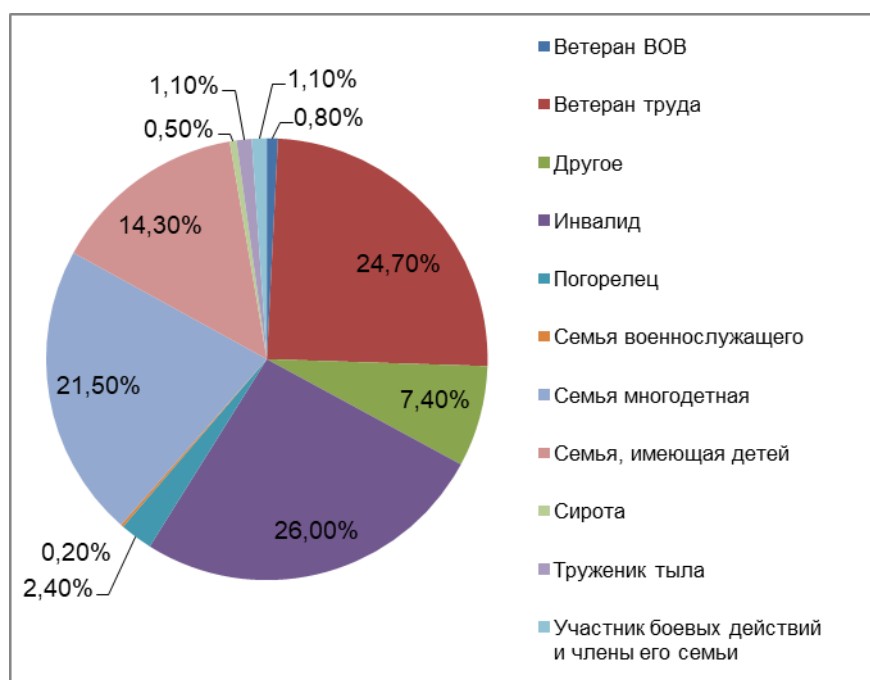


Рис. 10. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020, с распределением по льготным категориям авторов обращений, в процентах.

Тематика обращений

В обращениях, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020, заявителями было поднято 4276 вопросов, что на 1749 единиц меньше аналогичного показателя 2019 года.

Наибольшее количество вопросов поступило в рамках тематического блока «Вопросы социального обеспечения». В процентном выражении количество вопросов, заданных в рамках этого тематического блока, составило 18,7% от общего количества поднятых в обращениях вопросов (801 вопрос).

Также часто заявителями поднимались вопросы в рамках тематических блоков «Вопросы государства, общества, политики», «Вопросы коммунального хозяйства». Их количество составило 14,0% (598 вопросов) и 11,5% (493 вопроса) соответственно (рис. 11).

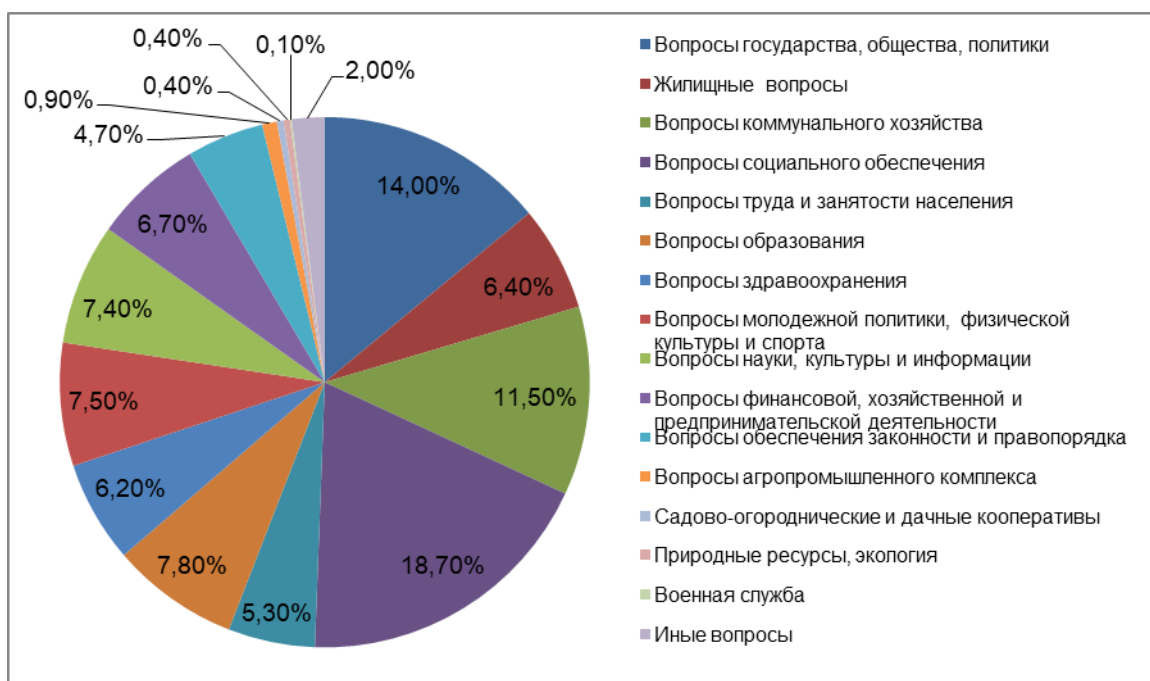


Рис. 11. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020, с распределением по тематикам, в процентах.

Поквартальный анализ динамики поступления в Тюменскую областную Думу вопросов с распределением по тематикам представлен на рисунке 12.

В 3 квартале, по сравнению с показателями 2 квартала, заметно увеличилось количество вопросов, поднятых в рамках тематических блоков: «Вопросы государства, общества, политики», «Жилищные вопросы», «Вопросы коммунального хозяйства», «Вопросы образования», «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта». А вот вопросы из области здравоохранения чаще интересовали заявителей во 2 квартале.

По общим показателям исследуемого периода с 01.01.2020 по 30.09.2020 наибольшее количество вопросов было поднято в рамках трех тематических блоков: «Вопросы социального обеспечения», «Вопросы государства, общества, политики», «Вопросы коммунального хозяйства». Более детально информация

о вопросах, поднятых в рамках этих тематических блоков, представлена на рисунках 13 – 18.

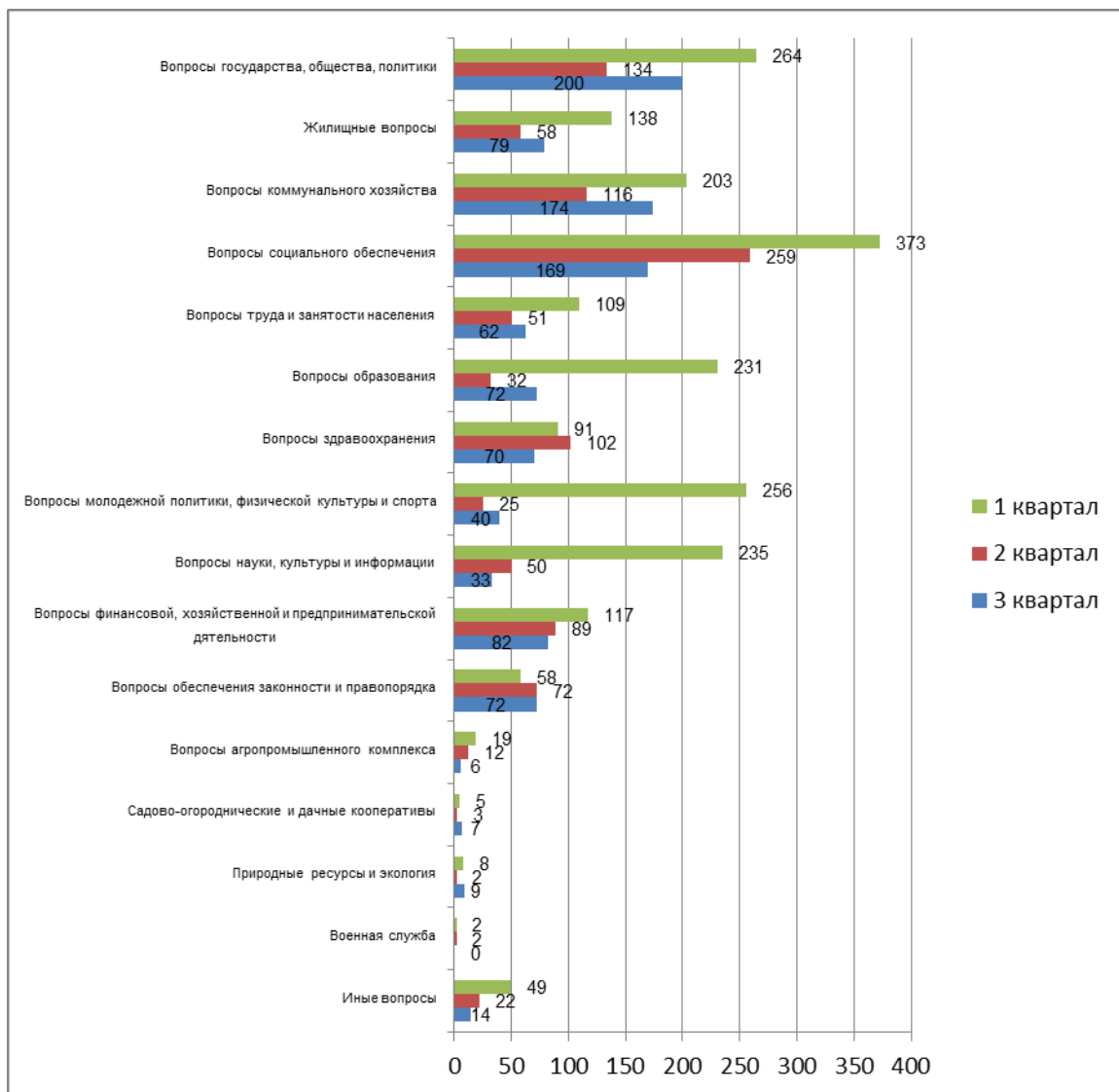


Рис. 12. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020, с распределением по тематикам. Сравнительный анализ аналогичных показателей 1, 2 и 3 кварталов 2020 года.

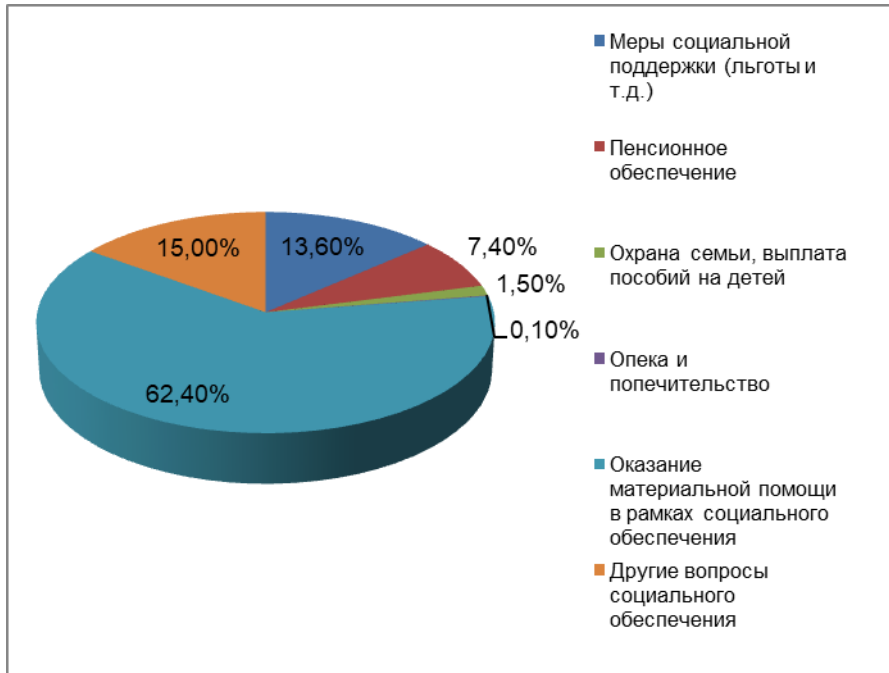


Рис.13. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020, по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», в процентах.

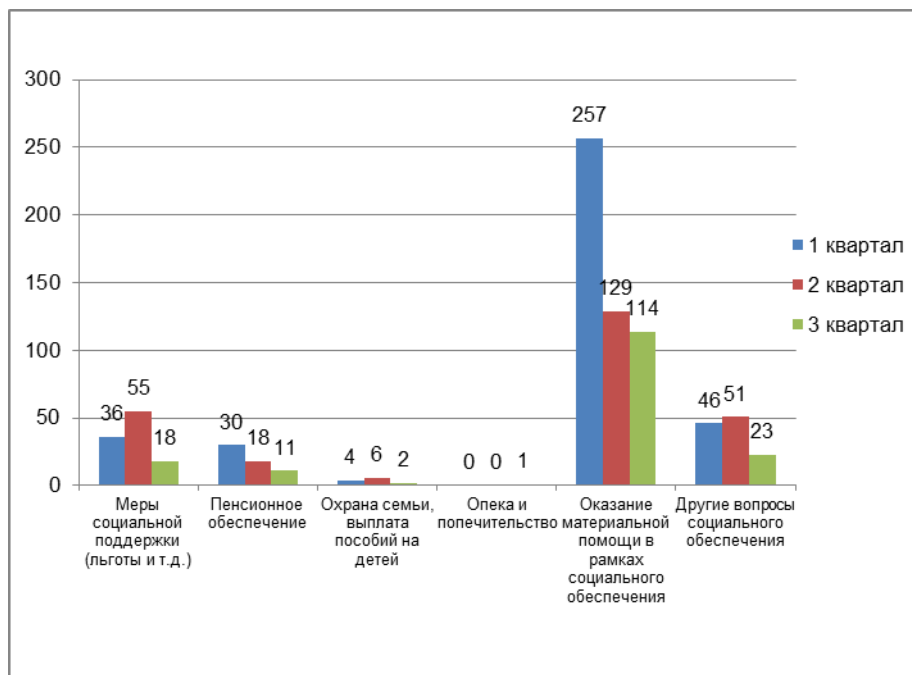


Рис. 14. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020. Сравнительный анализ аналогичных показателей 1, 2 и 3 кварталов 2020 года.

Из графика, представленного на рисунке 14, наглядно видно, что вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения остаются наиболее актуальными для заявителей в течение всего обзорного периода.

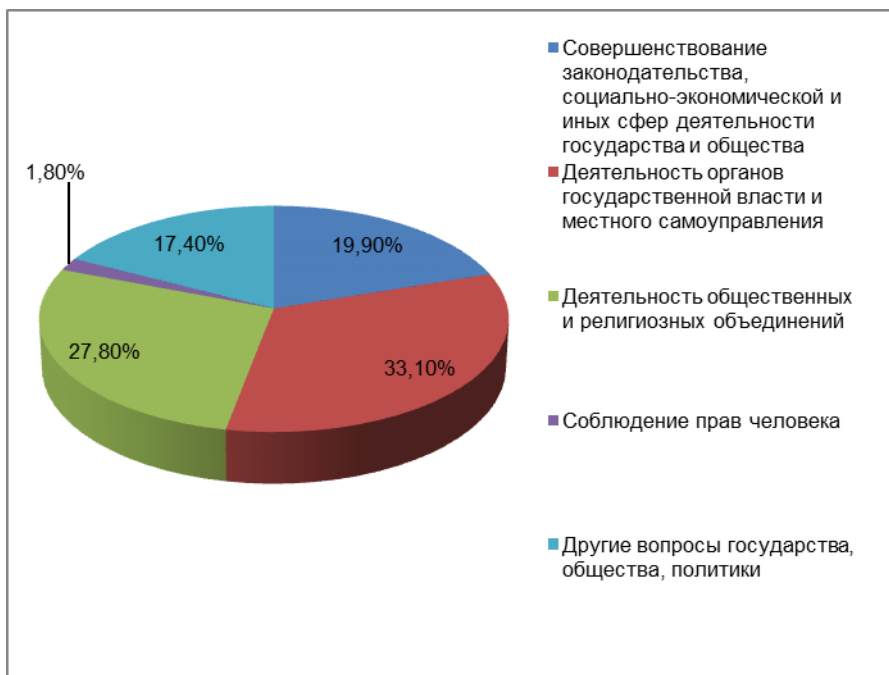


Рис.15. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020, по темам в блоке «Вопросы государства, общества, политики», в процентах.

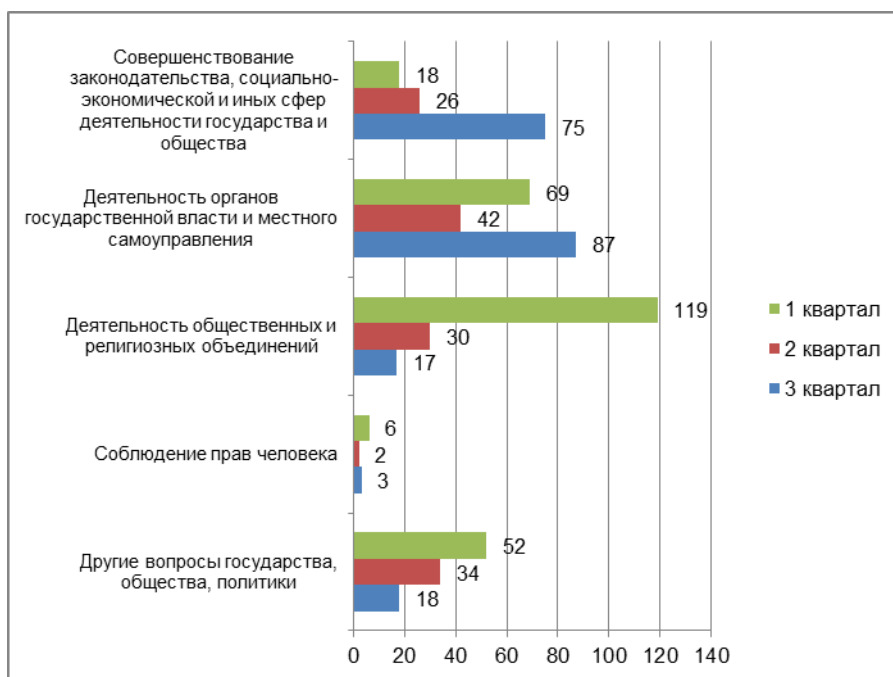


Рис. 16. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы государства, общества, политики», поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020. Сравнительный анализ аналогичных показателей 1, 2 и 3 кварталов 2020 года.

Из графика, представленного на рисунке 16, видно, что в 1 квартале 2020 года заявителей чаще интересовали вопросы из области деятельности общественных и религиозных объединений. В 3 квартале в обращениях заявителей преобладали вопросы из области деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, совершенствования

законодательства, социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.



Рис. 17. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020, по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», в процентах.

График, представленный на рисунке 18, наглядно показывает, что в течение трех кварталов 2020 года для заявителей актуальными оставались вопросы оказания материальной помощи на ремонт жилых помещений и благоустройства территорий.

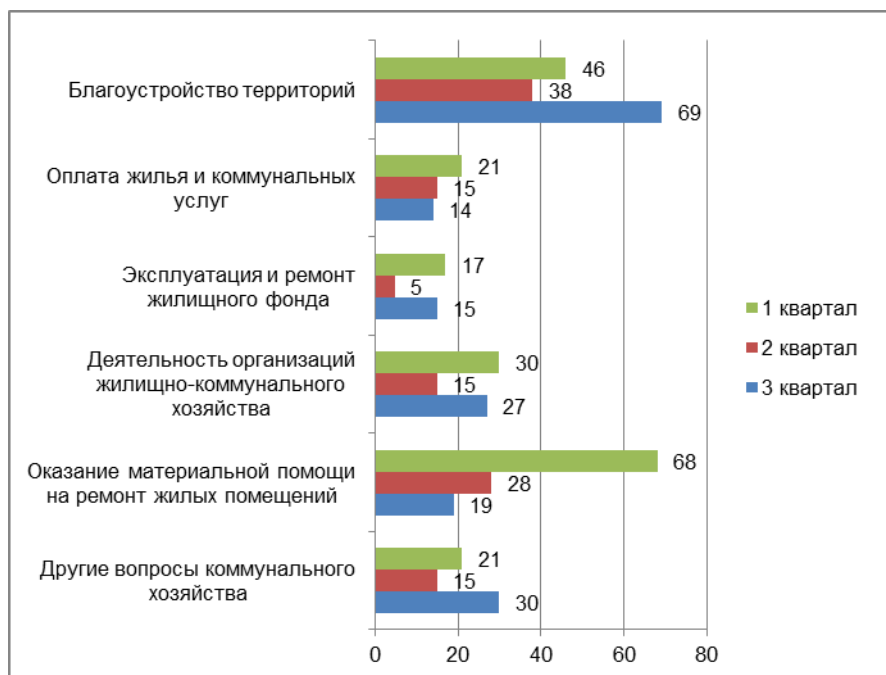


Рис. 18. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020. Сравнительный анализ аналогичных показателей 1, 2 и 3 кварталов 2020 года.

Результаты рассмотрения обращений

В период с 01.01.2020 по 30.09.2020 в адрес руководства и депутатов Тюменской областной Думы поступило 4194 обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в которых было поставлено в общей сложности 4276 вопросов. Окончательное решение принято по 4050 вопросам.

Согласно данным, представленным в таблице 4, результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, следующие:

- дано разъяснение по 2412 вопросам, что составило 59,6 % от общего количества рассмотренных вопросов;
- положительно решено 1576 вопросов, что составило 38,9 %;
- отказано в 62 случаях, что составило 1,5 %.

Таблица 4

Сведения о результатах рассмотрения обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2020 по 30.09.2020

Отчетный период	Поступило обращений	Количество вопросов, поставленных в обращениях	Количество рассмотренных вопросов, поставленных в обращениях	Результаты рассмотрения вопросов					
				удовлетворено		разъяснено		отказано	
				кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
1 квартал	2137	2158	1814	772	42,5	1017	56,1	25	1,4
2 квартал	957	1019	1268	487	38,4	750	59,1	31	2,5
3 квартал	1100	1099	968	317	32,8	645	66,6	6	0,6
Итого	4194	4276	4050	1576	38,9	2412	59,6	62	1,5

Начальник отдела
по работе с обращениями граждан

3.3. Биктимерова