

Информационно-аналитический обзор по итогам работы с обращениями, поступившими в Тюменскую областную Думу в течение 2019 года¹

В период с 1 января по 31 декабря 2019 года в адрес депутатов и руководства Тюменской областной Думы поступило 7851 обращение граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее – обращения). В ходе личного приема принято 4269 обращений, что составило 54% от общего количества поступивших обращений. При этом следует отметить, что в течение анализируемого периода в Тюменскую областную Думу поступило обращений на 9% меньше, чем за аналогичный период 2018 года.

В поступивших в течение отчетного периода обращениях заявителями в общей сложности было понято 8135 вопросов (рис. 1).

Из графика, представленного на рисунке 2, видно, что на протяжении двух последних лет заявители сохраняют максимальную активность в I квартале и значительно реже, по сравнению с другими кварталами, обращаются в Тюменскую областную Думу в III квартале.



Рис. 1. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу, в том числе в ходе личного приема, в течение 2018 и 2019 годов. Количество вопросов, поставленных в обращениях, поступивших в течение 2018 и 2019 годов.

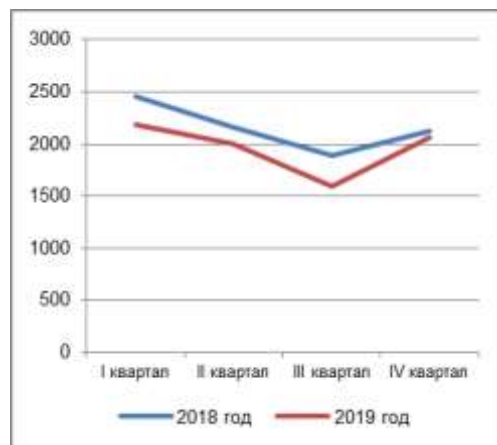


Рис. 2. Динамика количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2019 и 2018 годов, поквартальный сравнительный анализ.

В течение 2019 года при выборе формы обращения заявители традиционно отдавали предпочтение письменной форме. Так, в течение обзорного периода в общей сложности поступило 4823 письменных обращений, что составило 61% от общего количества обращений, в устной форме поступило 2324 обращения, т.е. 30% от общего количества обращений, а доля обращений, поступивших в форме электронного документа, составила 9% (704 обращения) от общего количества обращений. При этом, из представленных на рисунках 3 и 4 графиков, наглядно видно, что доля письменных обращений в 2019 году на 2% превышает аналогичный показатель 2018 года, а доля устных обращений, поступивших в 2019 году, наоборот, на 3% меньше, по сравнению показателем с 2018 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».

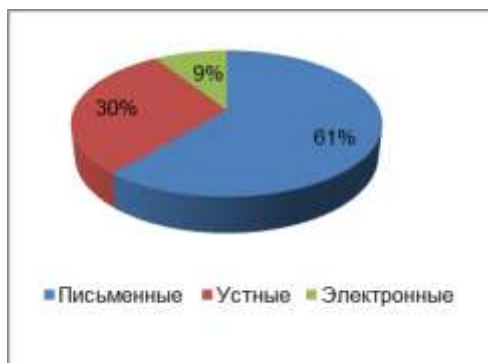


Рис. 3. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в 2019 году, в процентах.

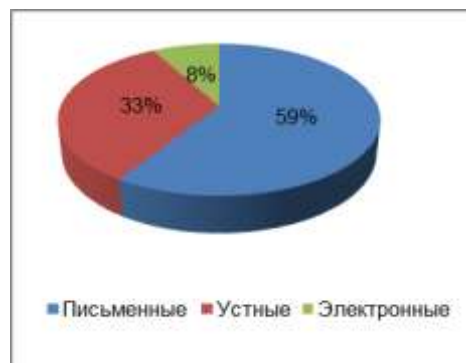


Рис. 4. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в 2018 году, в процентах.

Анализ обращений, поступивших в 2019 году, показал, что большая их часть носит заявительный характер и составляет 91 % от общего количества поступивших обращений. Количество жалоб и предложений составило соответственно 4% и 5% от общего количества обращений. По сравнению с показателем 2018 года доля заявлений в 2019 году увеличилась на 1%, а доля жалоб, напротив, уменьшилась на 1 % (рис. 5, рис. 6).

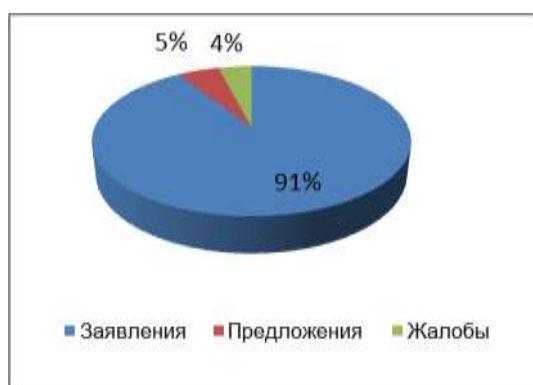


Рис. 5. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2019 году, в процентах.

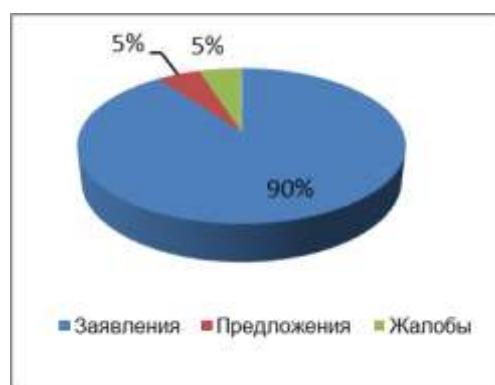


Рис. 6. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году, в процентах.

География обращений

Большая часть обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2019 года, инициирована жителями юга Тюменской области и составила в итоге 74% от общего количества обращений (5778 обращений). От жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры поступило в общей сложности 1425 обращений, что составило 18% от общего количества обращений, от жителей Ямало-Ненецкого автономного округа поступило 339 обращений или 4% от общего количества поступивших в 2019 году обращений. Доля обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из других субъектов Российской Федерации, составила 1 % от общего количества обращений, а 3 % составили обращения, направленные в Тюменскую областную Думу без указания почтового адреса, поступившие преимущественно через интернет-приемную Тюменской областной Думы либо по электронной почте.

Из графиков, представленных на рисунках 7 и 8, наглядно видно, что доля обращений, поступивших от жителей юга Тюменской области в 2019 году, по сравнению с 2018 годом, увеличилась на 2%, а доля обращений, поступивших от жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, наоборот, уменьшилась по сравнению с 2018 годом на 2 %. Процентное соотношение обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу без указания почтового адреса, не изменилось.

Как отмечено выше, в 2019 году обращений в Тюменскую областную Думу поступило на 9% меньше по сравнению с результатом, полученным в 2018 году. Сравнительный анализ количественных показателей поступивших в 2018 и 2019 годах обращений показал следующие результаты. От жителей юга Тюменской области в 2019 году поступило на 444 обращения меньше, чем в 2018 году. Количество обращений от жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа уменьшилось соответственно на 335 и 22 обращения.

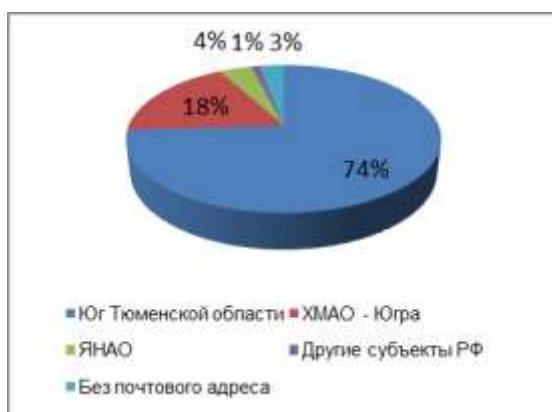


Рис. 7. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу с территорий Тюменской области, из других субъектов РФ и без указания почтового адреса, в течение 2019 года, в процентах.

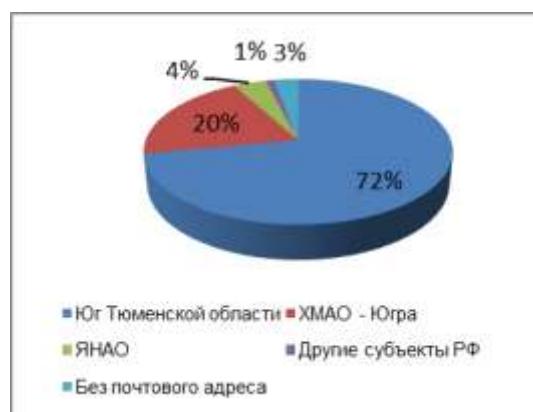


Рис. 8. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу с территорий Тюменской области, из других субъектов РФ и без указания почтового адреса, в течение 2018 года, в процентах.

Данные о количестве обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2019 году, в разрезе муниципальных образований юга Тюменской области, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа и в сравнении с аналогичными показателями 2018 года приведены в таблицах 1, 2 и 3.

Согласно данным, представленным в таблице 1, всего в течение обзорного периода в Тюменскую областную Думу обратились 5778 заявителей, проживающих на юге Тюменской области. Лидирующее положение по числу заявлений, предложений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу, также как и в 2018 году, сохраняют жители города Тюмени, хотя и отмечается небольшой спад активности граждан в 2019 году. Так, в 2019 году от жителей областного центра поступило 3007 обращений, а в 2018 году – 3335 (т.е. на 1,6% больше).

Сравнивая итоговые показатели двух последних лет, следует также отметить уменьшение количества обратившихся в Тюменскую областную Думу заявителей из города Тобольска, Тюменского муниципального района, а также Вагайского, Заводоуковского, Нижнетавдинского, Казанского, Юргинского, Армизонского, Уватского, Бердюжского и Сорокинского районов.

Тематический анализ обращений, поступивших в течение 2019 года, показал, что наиболее актуальными для жителей муниципальных образований юга Тюменской области в течение анализируемого периода, также как и в 2018 году, были вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения, благоустройства территорий, а также вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования, науки, культуры, СМИ и спортивно-оздоровительных учреждений. Кроме того, в 2019 году вопросы из области деятельности общественных и религиозных объединений жителей юга Тюменской области интересовали чаще, чем в прошлом году. А в 2018 году жители юга Тюменской области чаще, чем в 2019 году, обращались в Тюменскую областную Думу по вопросам предоставления (строительства) жилья.

Таблица 1

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований юга Тюменской области в 2019 году, в сравнении с показателями 2018 года

Наименование муниципального образования	Поступило обращений			
	в 2018 году		в 2019 году	
	кол-во	в %	кол-во	в %
г. Тюмень	3335	53,7	3007	52,0
г. Тобольск	530	8,5	425	7,4
Тюменский муниципальный район	461	7,4	376	6,5
г. Ишим	235	3,8	237	4,1
Голышмановский муниципальный район	173	2,8	189	3,3
Тобольский муниципальный район	165	2,7	185	3,2
Вагайский муниципальный район	158	2,5	152	2,6
Заводоуковский городской округ	149	2,4	138	2,4
Исетский муниципальный район	104	1,7	136	2,3
Ярковский муниципальный район	103	1,7	115	2,0
Нижнетавдинский муниципальный район	97	1,6	91	1,6

г. Ялуторовск	83	1,3	83	1,4
Ишимский муниципальный район	76	1,2	82	1,4
Омутинский муниципальный район	61	1,0	69	1,2
Ялуторовский муниципальный район	60	1,0	63	1,1
Абатский муниципальный район	52	0,8	58	1,0
Викуловский муниципальный район	47	0,8	57	1,0
Упоровский муниципальный район	47	0,8	55	1,0
Аромашевский муниципальный район	44	0,7	52	0,9
Казанский муниципальный район	42	0,7	41	0,7
Юргинский муниципальный район	43	0,7	36	0,6
Армизонский муниципальный район	36	0,6	34	0,6
Уватский муниципальный район	36	0,6	28	0,5
Бердюжский муниципальный район	29	0,5	24	0,4
Сладковский муниципальный район	22	0,4	24	0,4
Сорокинский муниципальный район	25	0,4	21	0,4
Итого	6213	100	5778	100

Согласно данным, представленным в таблице 2, из Ханты-Мансийского автономного округа – Югры поступило в Тюменскую областную Думу 1425 обращений, что на 332 обращения меньше по сравнению с показателем 2018 года. При этом на протяжении двух последних лет наибольшая доля обращений приходится на города Сургут, Когалым, Нижневартовск и Нефтеюганск. В процентном выражении в 2019 году количество обращений от жителей города Сургута составило 20,9%, Когалыма – 14,3%, Нижневартовска – 13%, Нефтеюганска – 9,3%.

На фоне общего снижения количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, следует отметить, что обращений от жителей городов Сургута и Нижневартовска в 2019 году поступило больше, чем в 2018 году. Заметно также увеличилось количество обращений, поступивших от жителей городов Мегиона и Белоярского. А вот в Нефтеюганском, Нижневартовском, Кондинском и Октябрьском районах, а также в городах Когалыме, Нефтеюганске, Покачи, Лангепасе и Радужном наблюдается существенный спад активности граждан по сравнению с показателями 2018 года.

Тематический анализ обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2019 году, показал, что для заявителей, проживающих в городе Сургуте, наиболее актуальными являлись вопросы благоустройства территорий, жилищно-коммунального хозяйства, оплаты жилья и коммунальных услуг. Жители города Нижневартовска чаще поднимали вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования, оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения. Жители города Когалыма чаще обращались по жилищным вопросам и вопросам трудоустройства.

**Информация о количестве обращений,
поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2019 году,
в сравнении с аналогичным показателем 2018 года**

Наименование муниципального образования	Поступило обращений			
	в 2018 году		в 2019 году	
	кол-во	в %	кол-во	в %
г. Когалым	298	17,0	204	14,3
г. Сургут	292	16,6	298	20,9
г. Нижневартовск	172	9,8	185	13,0
г. Нефтеюганск	171	9,7	133	9,3
Сургутский район	93	5,3	79	5,6
Нефтеюганский район	91	5,2	41	2,9
г. Покачи	76	4,3	54	3,8
г. Лангепас	71	4,0	28	2,0
г. Нягань	56	3,2	60	4,2
Советский район	56	3,2	50	3,5
г. Ханты-Мансийск	51	2,9	52	3,7
Березовский район	48	2,7	35	2,5
Октябрьский район	47	2,7	19	1,3
Нижневартовский район	38	2,2	14	1
г. Радужный	33	1,9	12	0,8
Кондинский район	30	1,7	12	0,8
г. Мегион	29	1,7	51	3,6
г. Югорск	22	1,3	23	1,6
г. Пыть-Ях	21	1,2	16	1,1
г. Урай	20	1,1	14	1
Ханты-Мансийский район	20	1,1	19	1,3
г. Белоярский	16	0,9	26	1,8
Белоярский район	6	0,3	0	0
Итого	1757	100,0	1425	100

Согласно данным, представленным в таблице 3, из Ямало-Ненецкого автономного округа в течение 2019 года в Тюменскую областную Думу поступило 339 обращений, что на 20 обращений меньше по сравнению с аналогичным показателем 2018 года. Самыми активными в этом автономном округе в 2019 году, так же как и в 2018 году, были заявители, проживающие в городах Ноябрьск (26,0%), Новый Уренгой (20,6%), Лабытнанги (11,5%). Значительно меньше, по сравнению с показателями 2018 года, в Тюменскую областную Думу обращались жители городов Муравленко и Губкинский, Ямальского и Шурышкарского районов. А вот жители Пуровского района обращались в Тюменскую областную Думу в 2019 году чаще, чем в прошлом году.

Тематический анализ обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из Ямало-Ненецкого автономного округа в 2019 году, показал, что для

заявителей, проживающих в городе Ноябрьске, наиболее актуальными были жилищные вопросы, в том числе и вопросы предоставления (строительства) жилья. Вопросы оказания материальной помощи гражданам в рамках медицинского обеспечения чаще поднимали в своих обращениях жители города Нового Уренгоя. В числе вопросов, поднятых в обращениях, поступивших из города Салехарда, преобладали вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования. Кроме этого жителей города Салехарда интересовали вопросы материально-технического и кадрового обеспечения спортивно-оздоровительных учреждений, учреждений науки, культуры, СМИ.

Таблица 3

**Информация о количестве обращений,
поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований
Ямало-Ненецкого автономного округа в 2019 году,
в сравнении с аналогичным показателем 2018 года**

Наименование муниципального образования	Поступило обращений			
	в 2018 году		в 2019 году	
	кол-во	в %	кол-во	в %
г. Ноябрьск	129	35,9	88	26,0
г. Муравленко	33	9,2	17	5,0
г. Новый Уренгой	30	8,4	70	20,6
г. Лабытнанги	29	8,1	39	11,5
г. Салехард	27	7,5	30	8,8
г. Надым	25	7,0	20	5,9
Пуровский район	18	5,0	28	8,2
Ямальский район	15	4,2	7	2,1
Шурьшкарский район	13	3,6	7	2,1
г. Губкинский	11	3,1	6	1,8
Приуральский район	9	2,5	11	3,2
Надымский район	8	2,2	3	0,9
Тазовский район	7	1,9	6	1,8
Красноселькупский район	5	1,4	7	2,1
Итого	359	100,0	339	100

Социальный портрет авторов обращений

Социальный статус заявителей, обратившихся в Тюменскую областную Думу в 2019 году, был определен в 3906 обращениях. Количество обращений в разрезе социальных групп отражено на рисунке 9.

Согласно представленным данным, наибольшее количество обращений поступило от пенсионеров и составило 47,50% от общего количества обращений граждан, в которых был определен социальный статус. От представителей рабочих профессий поступило 13,29% от общего количества обращений с указанным социальным статусом, от безработных – 9,86%, а доля обращений служащих составила 12,16%.



Рис. 9. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2019 году, с распределением по социальным статусам авторов обращений, в процентах.

На протяжении анализируемого периода пенсионеры чаще всего обращались по вопросам оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения, материальной помощи на ремонт жилых помещений, благоустройства территорий, оплаты жилья и коммунальных услуг.

Представители рабочих профессий чаще обращались с просьбами об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, по вопросам оплаты жилья и коммунальных услуг.

Служащие в своих обращениях поднимали вопросы благоустройства территорий, дорожного хозяйства. Актуальными для данной группы заявителей были также вопросы молодежной политики, награждения и присвоения званий.

Вопрос об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения на первом месте стоит и у безработных граждан. Также актуальны для этой группы лиц вопросы оказания материальной помощи на ремонт жилых помещений, вопрос трудоустройства.

В течение 2019 года в Тюменскую областную Думу обратилось 1276 заявителей, указавших свою принадлежность к льготной категории. Среди представителей льготных категорий чаще других в 2019 году в Тюменскую областную Думу обращались инвалиды. Количество обращений этой группы льготников составило 30,56% от числа заявителей, указавших льготную категорию. На втором месте по количеству обращений за отчетный период

многодетные семьи – 26,33%, на третьем месте – ветераны труда, количество обращений от представителей этой льготной категории составило 23,51% (рис. 10).



Рис. 10. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2019 году, с распределением по льготным категориям авторов обращений, в процентах.

В обращениях представителей льготных категорий в течение анализируемого периода преобладали вопросы об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, на ремонт жилых помещений, а также вопросы трудоустройства.

Для граждан с ограниченными возможностями вопрос оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения также являлся одним из самых насущных. Кроме этого в своих обращениях представители этой группы льготной категории поднимали вопросы об оказании материальной помощи на ремонт жилья, предоставления (строительства) жилья.

Для многодетных семей наиболее существенными являлись вопросы об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, материальной помощи на ремонт жилых помещений.

Ветераны труда в своих обращениях, помимо вопросов об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, обращались также по вопросам благоустройства территорий.

Тематика обращений

В обращениях, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2019 года, заявителями было поднято 8135 вопросов, что на 10% меньше показателя 2018 года (9045 вопросов).

Наибольшее количество вопросов поступило в рамках тематических блоков «Вопросы социального обеспечения», «Вопросы коммунального хозяйства», «Вопросы образования», «Вопросы государства, общества, политики».

В процентном выражении количество вопросов, заданных в рамках тематического блока «Вопросы социального обеспечения», составило 20% (1663 вопроса) от общего количества вопросов, адресованных руководству и депутатам Тюменской областной Думы. Вопросы коммунального хозяйства и образования составили соответственно 13% (1077 вопросов) и 11% (884 вопроса) от общего количества поднятых в обращениях вопросов. Вопросы государства, общества, политики составили 10% (778 вопросов) (рис. 11).

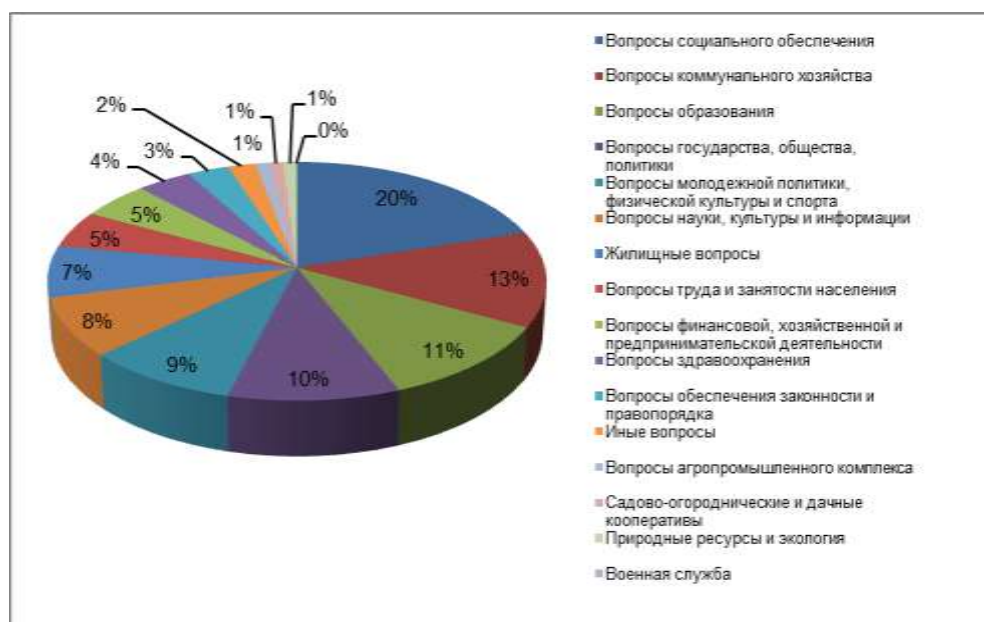


Рис. 11. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2019 году, с распределением по тематикам.

Из графика, представленного на рисунке 12, наглядно видно, что на протяжении двух последних лет вопросы тематических блоков «Вопросы социального обеспечения», «Вопросы коммунального хозяйства», «Вопросы образования» продолжают оставаться для заявителей актуальными. В то же время, в тематических блоках «Вопросы социального обеспечения» и «Вопросы образования» наблюдается уменьшение в 2019 году количества поднятых вопросов по многим разделам этих блоков, а в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», наоборот, увеличилось общее количество поднятых в рамках этого тематического блока вопросов. В частности, заявители чаще обращались по вопросам оплаты жилья и коммунальных услуг, оказания материальной помощи на ремонт жилых помещений. В рамках тематического блока «Вопросы государства, общества, политики» в 2019 году также наблюдается увеличение общего количества поставленных в обращениях вопросов. Так, в 2019 году в рамках раздела «Деятельность общественных и религиозных объединений»

было поднято в обращениях 327 вопросов (в 2018 году – 220 вопросов), в рамках раздела «Соблюдение прав человека» – 35 вопросов (в 2018 году – 16 вопросов). В рамках тематического блока «Вопросы образования» в обращениях, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2019 году, заявители чаще поднимали вопросы о высшем и послевузовском, а также начальном и среднем образовании.

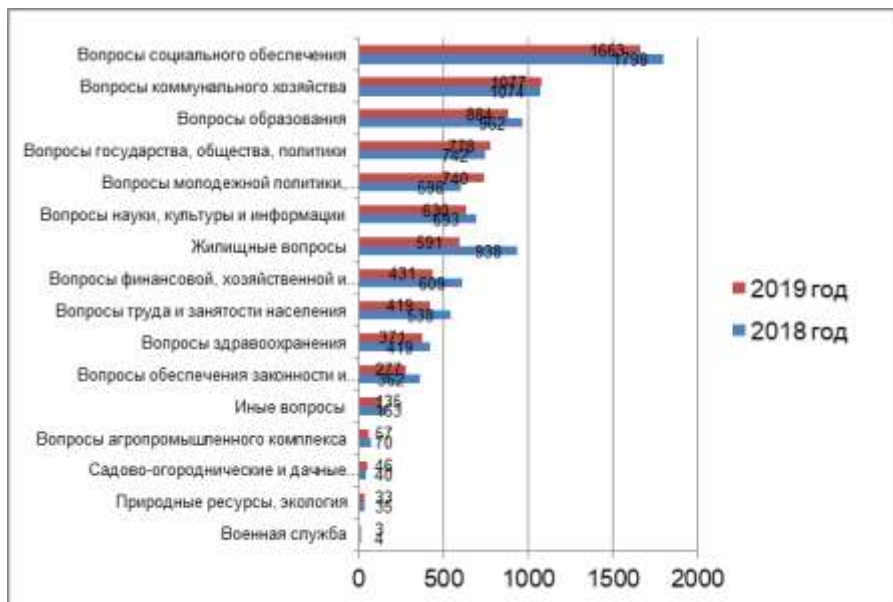


Рис. 12. Динамика количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2019 году, с распределением по тематикам и в сравнении с показателями за 2018 год.

На рисунках 13 и 14 наглядно видно, что на протяжении 2018 и 2019 годов заявители в обращениях чаще других поднимали вопросы об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения (в 2019 году – 76% от общего количества вопросов, в 2018 году – 73%) (рис.13, рис. 14).

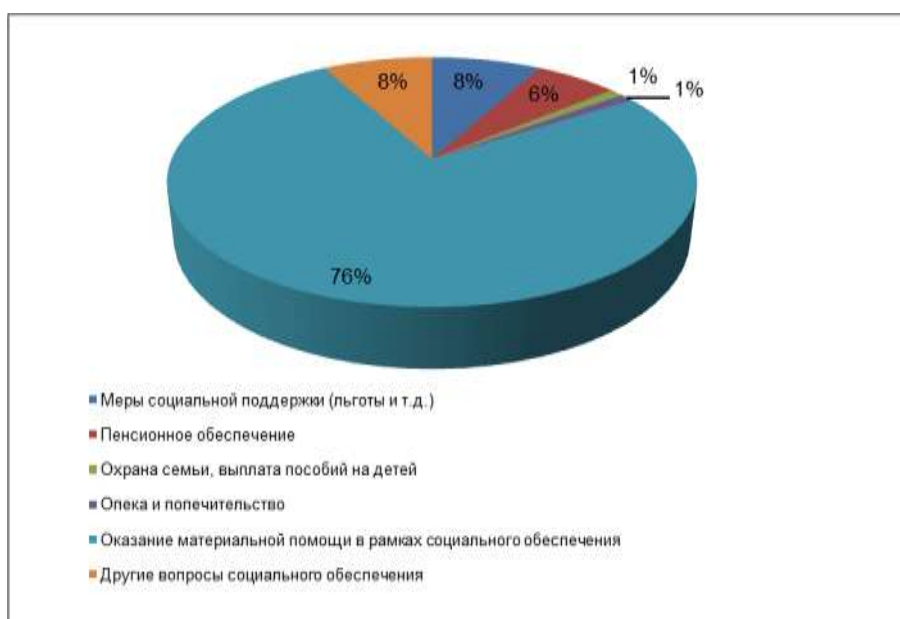


Рис. 13. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2019 году, по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», в процентах

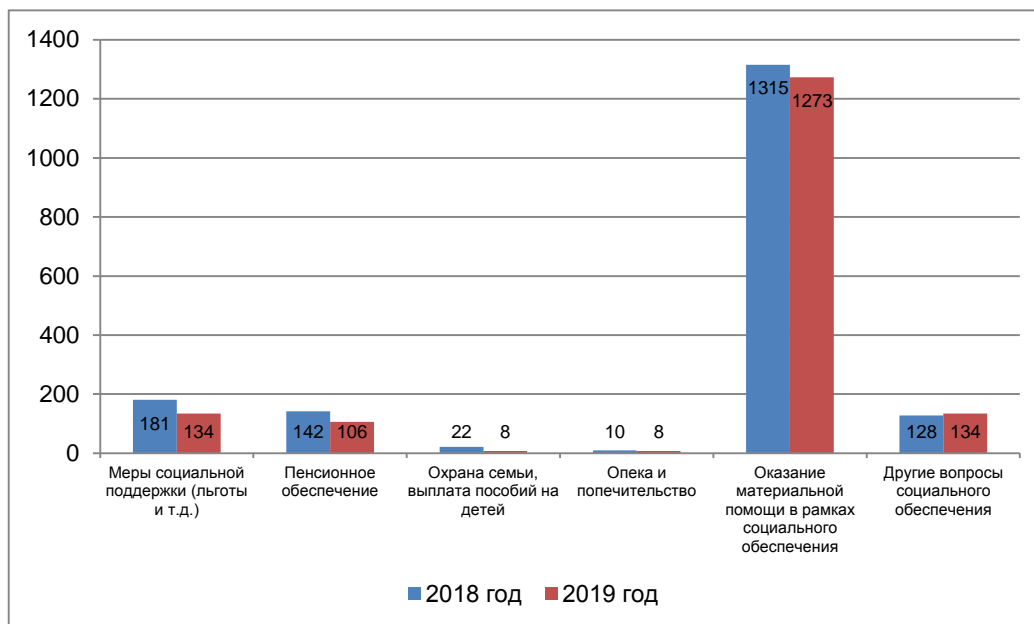


Рис. 14. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», поступивших в Тюменскую областную Думу в 2019 году, в сравнении с аналогичными показателями 2018 года.

В течение 2019 года в тематическом блоке «Вопросы коммунального хозяйства» основным для заявителей был вопрос благоустройства территорий, что составило 30 % от общего количества вопросов в анализируемом тематическом блоке. Вторую позицию в этом блоке в 2019 году, также как и в 2018 году, заняли обращения по вопросу оказания материальной помощи на ремонт жилых помещений – 20 %. При этом следует отметить увеличение доли таких обращений в 2019 году (216 вопросов) по сравнению с аналогичным показателем 2018 года (197 вопросов). Также в 2019 году в обращениях заявители чаще затрагивали вопросы оплаты жилья и коммунальных услуг. Всего в этом разделе было зарегистрировано 227 вопросов, т.е. на 8% больше, чем в 2018 году (140 вопросов) (рис. 15, рис. 16).

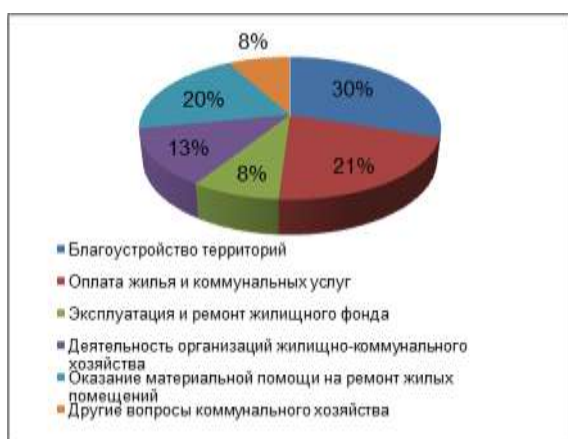


Рис. 15. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2019 года, по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», в процентах.

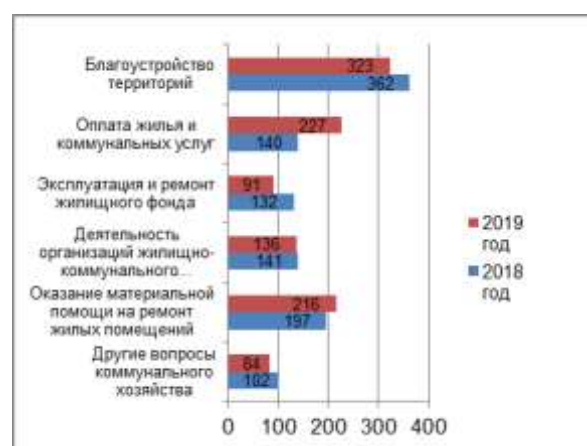


Рис. 16. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2019 года, в сравнении с аналогичными показателями 2018 года.

В рамках тематического блока «Вопросы образования» заявители значительно чаще поднимали вопрос оказания материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования, что составило 69 % от общего количества вопросов этого тематического блока.

В 2019 году вопросы высшего и послевузовского образования, начального и среднего образования, награждения работников учреждений образования интересовали заявителей больше, чем в 2018 году. По остальным разделам тематического блока «Вопросы образования» в 2019 году показатели изменились в сторону численного уменьшения (рис. 17, рис. 18).



Рис. 17. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2019 года, по темам в блоке «Вопросы образования», в процентах.

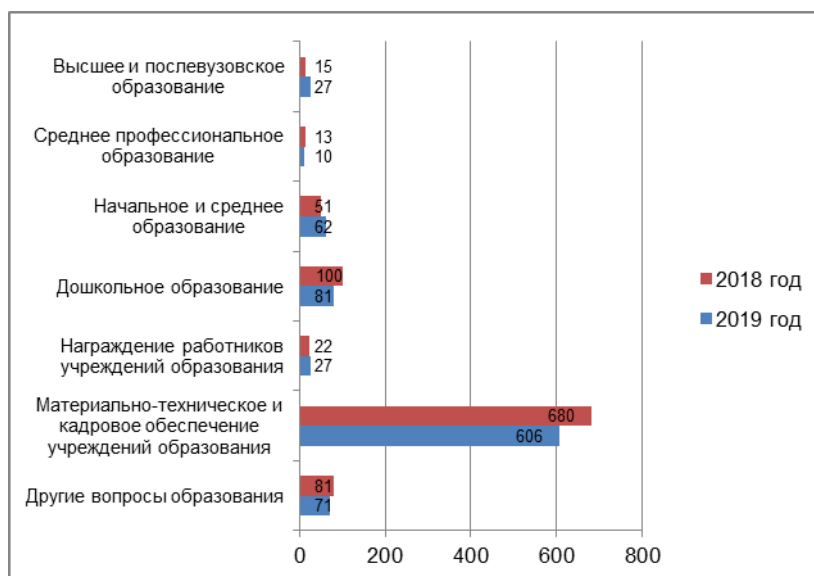


Рис. 18. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы образования», поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2019 года, в сравнении с аналогичными показателями 2018 года.

Результаты рассмотрения обращений

В течение 2019 года в адрес руководства и депутатов Тюменской областной Думы поступило 7851 обращение, в которых было поставлено в общей сложности 8135 вопросов. Окончательное решение принято по 7919 вопросам.

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

- дано разъяснение по 4225 вопросам, что составило 53,4% от количества рассмотренных вопросов;
- положительно решено 3549 вопросов, что составило 44,8% от количества рассмотренных вопросов;
- отказано в 145 случаях, что составило 1,8% от количества рассмотренных вопросов.

По состоянию на 09.01.2020 на контроле у руководства и депутатов Тюменской областной Думы находились 205 обращений.

Таблица 4

Информация
о результатах рассмотрения обращений и вопросов,
поступивших в Тюменскую областную Думу
в течение 2018 и 2019 годов

Отчетный период (год)	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 %
2018	8638	9045	8750	3505	40,1	5137	58,7	108	1,2
2019	7851	8135	7919	3549	44,8	4225	53,4	145	1,8

Начальник отдела
по работе с обращениями граждан

З.З. Биктимерова