

Информационно-аналитический обзор по итогам работы с обращениями, поступившими в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2019 по 30.09.2019¹

В период с 1 января 2019 года по 30 сентября 2019 года депутатам Тюменской областной Думы поступило 5785 обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения). В ходе личного приема принято 3160 обращений, что составило 54% от общего количества поступивших обращений (рис. 1). Следует отметить, что в течение анализируемого периода наблюдается поквартальное уменьшение количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу (рис. 2).



Рис. 1. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в ходе личного приема граждан и с использованием средств связи в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, в процентах.



Рис. 2. Динамика количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в ходе личного приема граждан и с использованием средств связи в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по кварталам

Обращения, поступившие в Тюменскую областную Думу в течение обзорного периода в письменной форме, составили 62% от общего количества обращений, 29% составили обращения, поступившие в устной форме, а доля обращений, поступивших в форме электронного документа, составила 9% от общего количества обращений (рис. 3). При этом на протяжении 9 месяцев текущего года наблюдается уменьшение количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной и устной формах. При анализе обращений, поступивших в форме электронного документа, отмечается незначительное увеличение их количества во II квартале текущего года и более заметно уменьшение их количества в III квартале текущего года (рис. 4).

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 период с 01.01.2019 по 30.09.2019, в процентах.

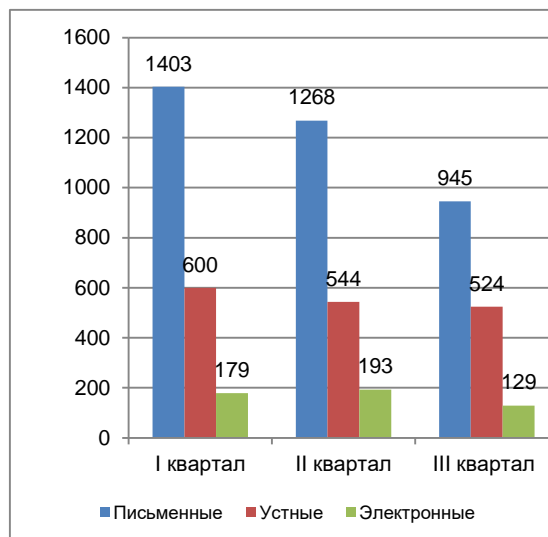


Рис. 4. Динамика количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по кварталам.

Анализ обращений, поступивших в течение 9 месяцев 2019 года, 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 (рис. 5). В целом в течение отчетного периода наблюдается поквартальное уменьшение количества заявлений и предложений и незначительное увеличение количества поступивших жалоб (рис. 6).



Рис. 5. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, в процентах.

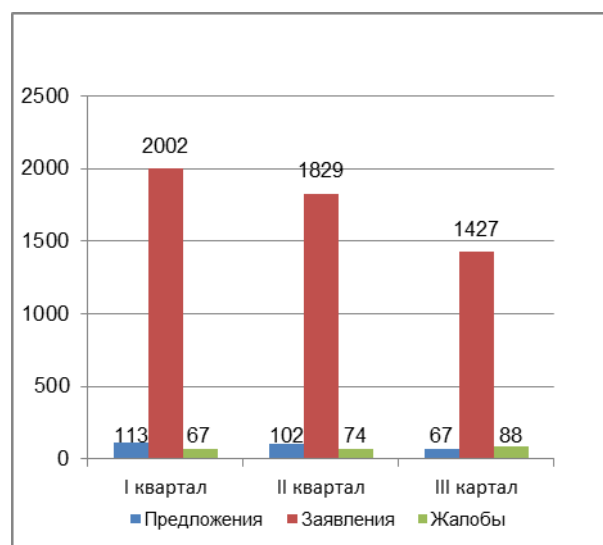


Рис. 6. Динамика количества предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по кварталам.

География обращений

Большая часть обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу за период с 01.01.2019 по 30.09.2019, 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 18% от общего количества обращений, от жителей Ямало-Ненецкого автономного округа – 3%. Доля обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из других субъектов Российской Федерации, составила 1 %, а 2 % составили обращения, направленные в Тюменскую областную Думу без указания почтового адреса (рис. 7).

В течение обзорного периода наблюдается поквартальное уменьшение количества обращений, поступивших от жителей юга Тюменской области и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. Жители Ямало-Ненецкого автономного округа были более активны во II квартале текущего года, но в III квартале число обратившихся из этого региона заметно уменьшилось. Жители других субъектов Российской Федерации также были более активны во II квартале текущего года. Также во II квартале текущего года отмечается рост числа обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу без указания почтового адреса, преимущественно через интернет-приемную Тюменской областной Думы либо по электронной почте (рис. 8).

Важно отметить, что для жителей муниципальных образований юга Тюменской области особенно актуальными являются вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения и наряду с ними – вопросы благоустройства территорий, материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования, учреждений науки, культуры, СМИ и спортивно-оздоровительных учреждений, а также вопросы предоставления (строительства) жилья.

В обращениях, поступивших из муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа, чаще других поднимались вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования, науки, культуры, СМИ и спортивно-оздоровительных учреждений.

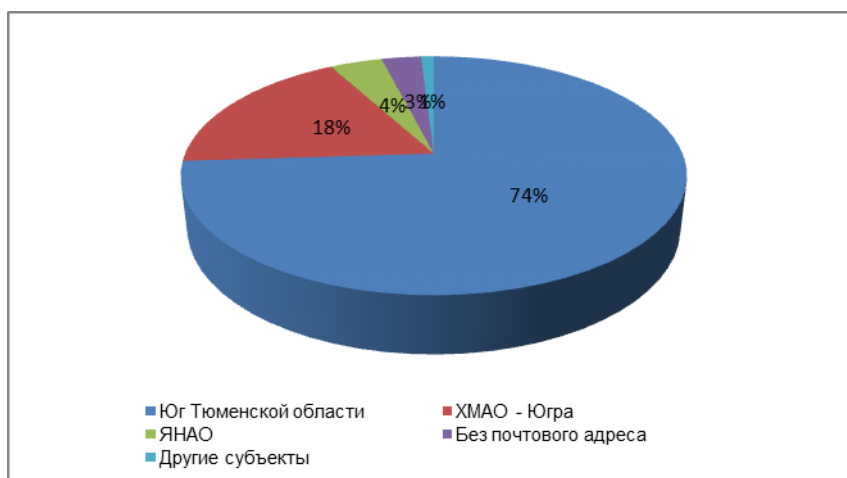


Рис. 7. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу с территорий Тюменской области, из других субъектов РФ и без указания почтового адреса, в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, в процентах.

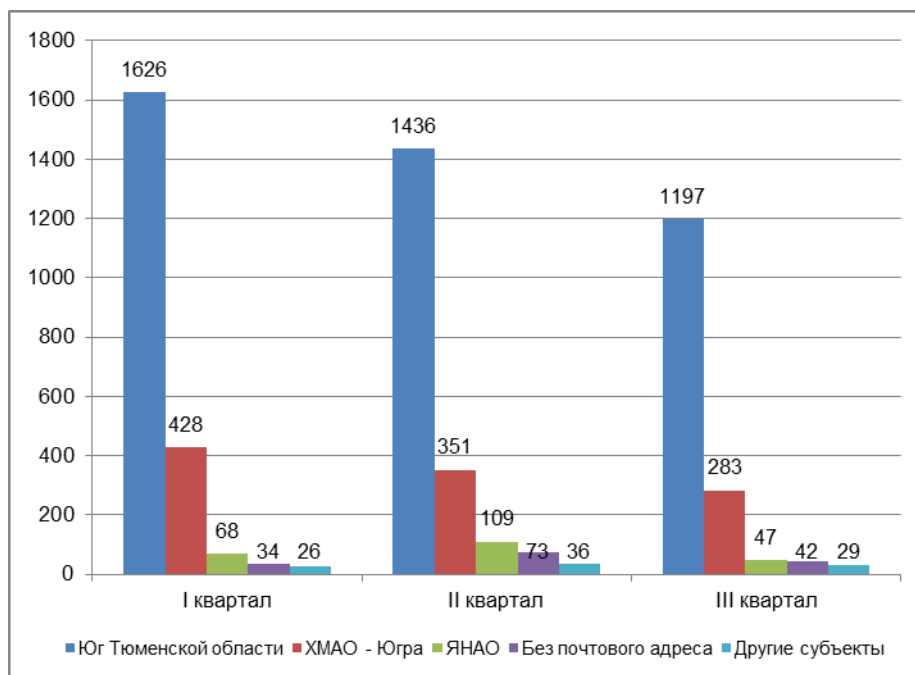


Рис. 8. Динамика количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу с территорий Тюменской области, из других субъектов РФ и без указания почтового адреса, в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по кварталам

Данные о количестве обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в I, II и III кварталах 2019 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 4259 заявителей, проживающих на юге Тюменской области. Лидирующее положение по числу заявлений, предложений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу, сохраняют жители города Тюмени. Так, количество обращений от жителей областного центра в обзорный период составило 2131 или 50 % от общего числа обращений.

В течение трех кварталов 2019 года жители города Тюмени чаще других поднимали вопросы об оказании 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.

Сравнивая итоговые показатели трех кварталов текущего года, следует отметить, что обращений от жителей муниципальных образований юга Тюменской области с каждым кварталом становилось меньше.

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу
из муниципальных образований юга Тюменской области
в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по кварталам

Муниципальное образование	I квартал	II квартал	III квартал	Всего	
	кол-во	кол-во	кол-во	кол-во	в %
Абатский муниципальный район	21	13	12	46	1,0
Армизонский муниципальный район	10	3	5	18	0,4
Аромашевский муниципальный район	6	12	3	21	0,45
Бердюжский муниципальный район	14	10	7	31	0,7
Вагайский муниципальный район	59	35	36	130	3,0
Викуловский муниципальный район	19	13	25	57	1,3
г. Ишим	91	64	32	187	4,4
г. Тобольск	112	98	104	314	7,3
г. Тюмень	820	714	597	2131	50,0
г. Ялуторовск	26	33	45	104	2,4
Голышмановский муниципальный район	64	58	20	142	3,3
Заводоуковский городской округ.	24	47	33	104	2,4
Исетский муниципальный район	29	26	15	70	2
Ишимский муниципальный район	19	14	9	42	0,9
Казанский муниципальный район	20	11	15	46	1,0
Нижнетавдинский муниципальный район	40	19	9	68	2
Омутинский муниципальный район	15	37	5	57	1,3
Сладковский муниципальный район	12	3	6	21	0,5
Сорокинский муниципальный район	5	10	3	18	0,4
Тобольский муниципальный район	61	29	55	145	3,4
Тюменский муниципальный район	92	80	98	270	6,3
Уватский муниципальный район	7	4	2	13	0,3
Упоровский муниципальный район	18	15	18	51	1,2
Юргинский муниципальный район	3	15	5	23	0,5
Ялуторовский муниципальный район	13	24	7	44	1,0
Ярковский муниципальный район	26	49	31	106	2,5
Итого	1626	1436	1197	4259	100

В течение отчетного периода от заявителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в Тюменскую областную Думу поступило 1062 обращения (таблица 2).

Согласно данным, представленным в таблице 2, наибольшая доля обращений приходится на города Сургут, Когалым и Нижневартовск, что в процентном выражении составляет по городу Сургуту – 19,1%, Когалыму – 14,4%, Нижневартовску – 14,4%.

Для заявителей, проживающих в городе Сургуте, наиболее актуальными являлись вопросы благоустройства территорий, 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 вопросам материально-технического и кадрового обеспечения учреждений науки, культуры, СМИ, вопросам трудоустройства, эксплуатации и ремонта жилищного фонда.

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу
из Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по кварталам

Муниципальное образование	I квартал	II квартал	III квартал	Всего	
	кол-во	кол-во	кол-во	кол-во	в %
Белоярский район.					
Березовский район.	9	8	4	22	2,1
г. Белоярский.	12	5	3	20	2,0
г. Когалым.	57	43	49	153	14,4
г. Лангепас.	26		2	28	2,6
г. Мегион.	23	10	9	42	4,0
г. Нефтеюганск.	33	30	19	82	7,7
г. Нижневартовск.	77	58	18	153	14,4
г. Нягань.	23	8	12	43	4,0
г. Покачи.	6	23	21	50	4,7
г. Пыть-Ях.	5	6	1	12	1,1
г. Радужный.	2	3	2	7	0,7
г. Сургут.	37	72	94	203	19,1
г. Урай.	8		5	13	1,2
г. Ханты-Мансийск.	16	13	7	36	3,4
г. Югорск.	13	1	2	16	1,5
Кондинский район.	5	5	2	12	1,1
Нефтеюганский район.	19	10	8	37	3,5
Нижневартовский район.	9	4	1	14	1,3
Октябрьский район.	11	3	3	17	1,6
Советский район.	19	12	4	35	3,3
Сургутский район.	11	32	10	53	5,0
Ханты-Мансийский район.	7	5	2	14	1,3
ИТОГО	428	351	283	1062	100

Из Ямало-Ненецкого автономного округа в период с 01.01.2019 по 30.09.2019 в Тюменскую областную Думу поступило 224 обращения (таблица 3). Самыми активными были заявители, проживающие в городах Ноябрьск (30,4 %), Новый Уренгой (26,8 %), Салехард (10,7 %).

Жилищные вопросы, в том числе и вопросы предоставления (строительства) жилья были наиболее актуальными для заявителей, проживающих в городе Ноябрьске. 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.

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу
из Ямало-Ненецкого автономного округа
в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по кварталам

Муниципальное образование	I квартал	II квартал	III квартал	Всего	
	кол-во	кол-во	кол-во	кол-во	в %
г. Губкинский.		2	3	5	2,2
г. Лабытнанги.	3	5	2	10	4,5
г. Муравленко.	6	4	1	11	4,9
г. Надым.	6	6		12	5,4
г. Новый Уренгой.	5	50	5	60	26,8
г. Ноябрьск.	29	23	16	68	30,4
г. Салехард.	6	4	14	24	10,7
Красноселькупский район.	3	3		6	2,7
Надымский район.	1	1	1	3	1,3
Приуральский район.	2		1	3	1,3
Пуровский район.	6	4	1	11	4,9
Тазовский район.	1	3		4	1,8
Шурьшкарский район.		2	3	5	2,2
Ямальский район.		2		2	0,9
ВСЕГО: ЯНАО	68	109	47	224	100

Социальный портрет авторов обращений

В течение обзорного периода в Тюменскую областную Думу поступило 4171 обращение от граждан.

Социальный статус заявителей был определен в 2925 обращениях. Количество обращений в разрезе социальных групп отражено на рисунке 9.

Согласно представленным данным, наибольшее количество обращений поступило от пенсионеров и составило 48 % от общего количества обращений граждан, в которых был определен социальный статус. От представителей рабочих профессий поступило 13 %, от безработных – 10 %, а доля обращений служащих составила 12 % в разрезе социальных групп.

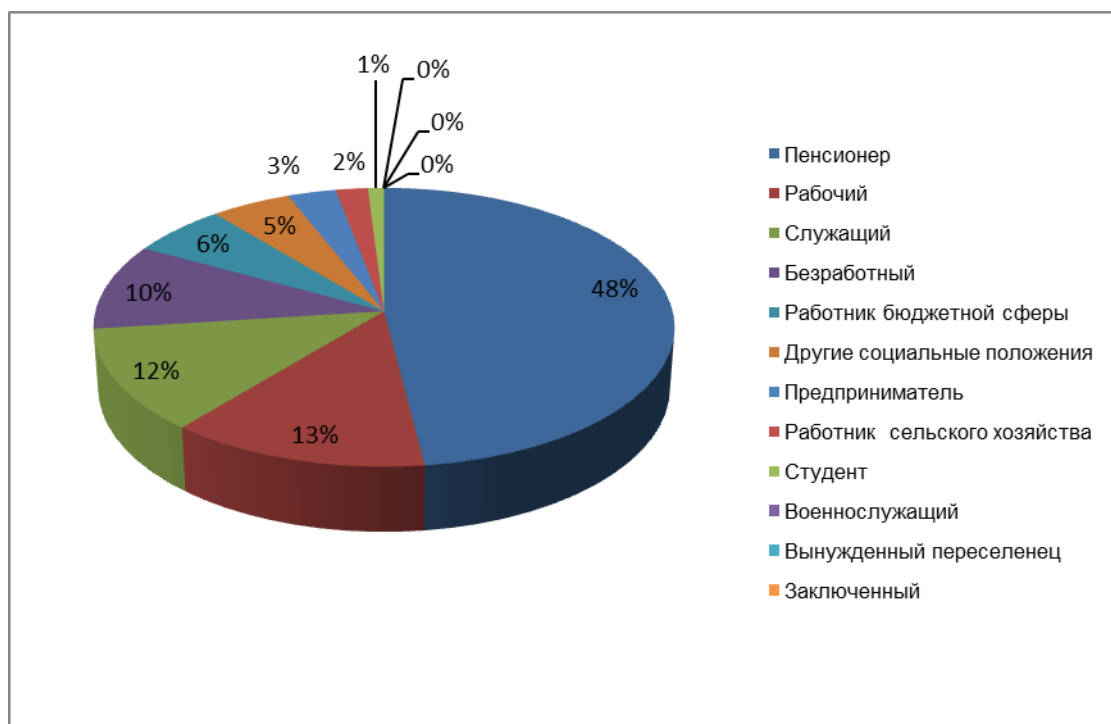


Рис. 9. Сведения о социальном составе заявителей, обратившихся в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, в процентах

На протяжении трех кварталов 2019 года 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. Актуальным для данной группы заявителей был также вопрос о награждении и присвоении званий.

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 1048 заявителей, указавших свою принадлежность к льготной категории. Из этой категории заявителей чаще других ее представителей обращались в Тюменскую областную Думу инвалиды. Количество обращений этой группы льготников составило 29 % от числа заявителей, указавших льготную категорию. В этой же категории заявителей количество обращений от многодетных семей составило 26 % (рис. 10).

В обращениях представителей льготной категории заявителей преобладали вопросы об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, на ремонт жилых помещений, а также вопросы трудоустройства.

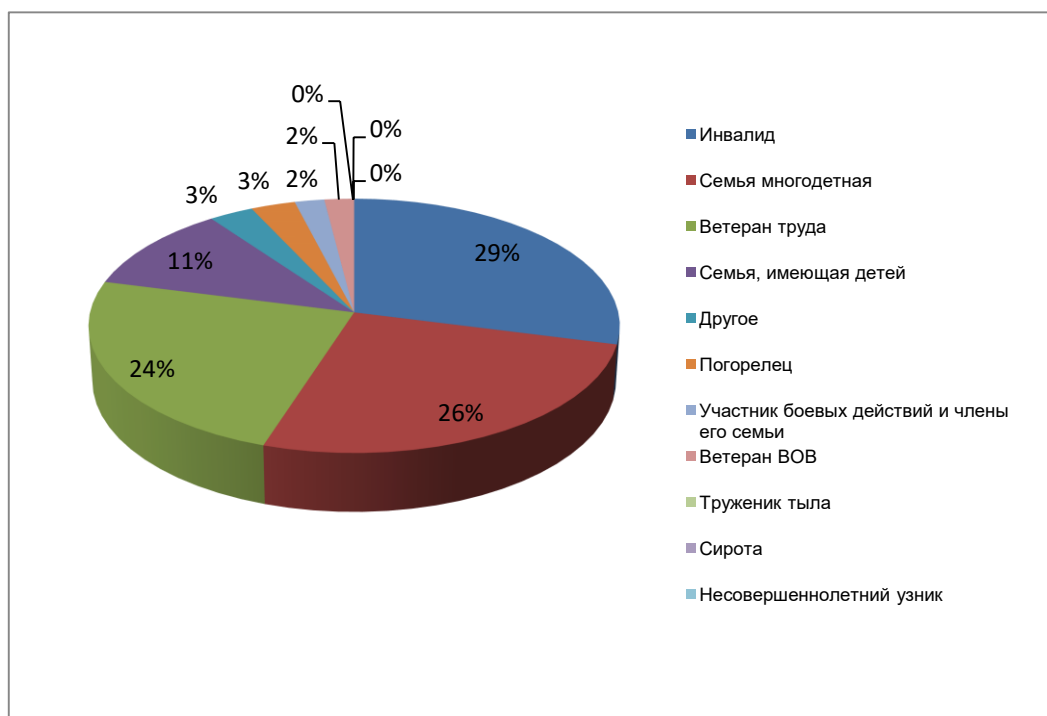


Рис. 10. Сведения о льготном составе заявителей, обратившихся в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, в процентах.

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

Для многодетных семей наиболее существенными являются вопросы об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, материальной помощи в рамках медицинского обеспечения, материальной помощи на ремонт жилых помещений, а также вопросы о предоставлении (строительстве) жилья.

Ветераны труда в своих обращениях, помимо вопросов об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, материальной помощи на ремонт жилых помещений, обращаются также по вопросам оплаты жилья

и коммунальных услуг, благоустройства территорий, поднимают вопросы о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления.

Тематика обращений

В обращениях, поступивших в Тюменскую областную Думу за 9 месяцев 2019 года, заявителями было поднято 6025 вопросов. Наибольшее количество вопросов поступило в рамках тематических блоков «Вопросы социального обеспечения», «Вопросы коммунального хозяйства», «Вопросы образования», «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта»

В процентном выражении количество вопросов, заданных в рамках тематического блока «Вопросы социального обеспечения», составило 21 % от общего количества вопросов, адресованных депутатам Тюменской областной Думы. Вопросы коммунального хозяйства и образования в процентном соотношении составили 13 % и 11 % соответственно от общего количества обращений (рис. 11).

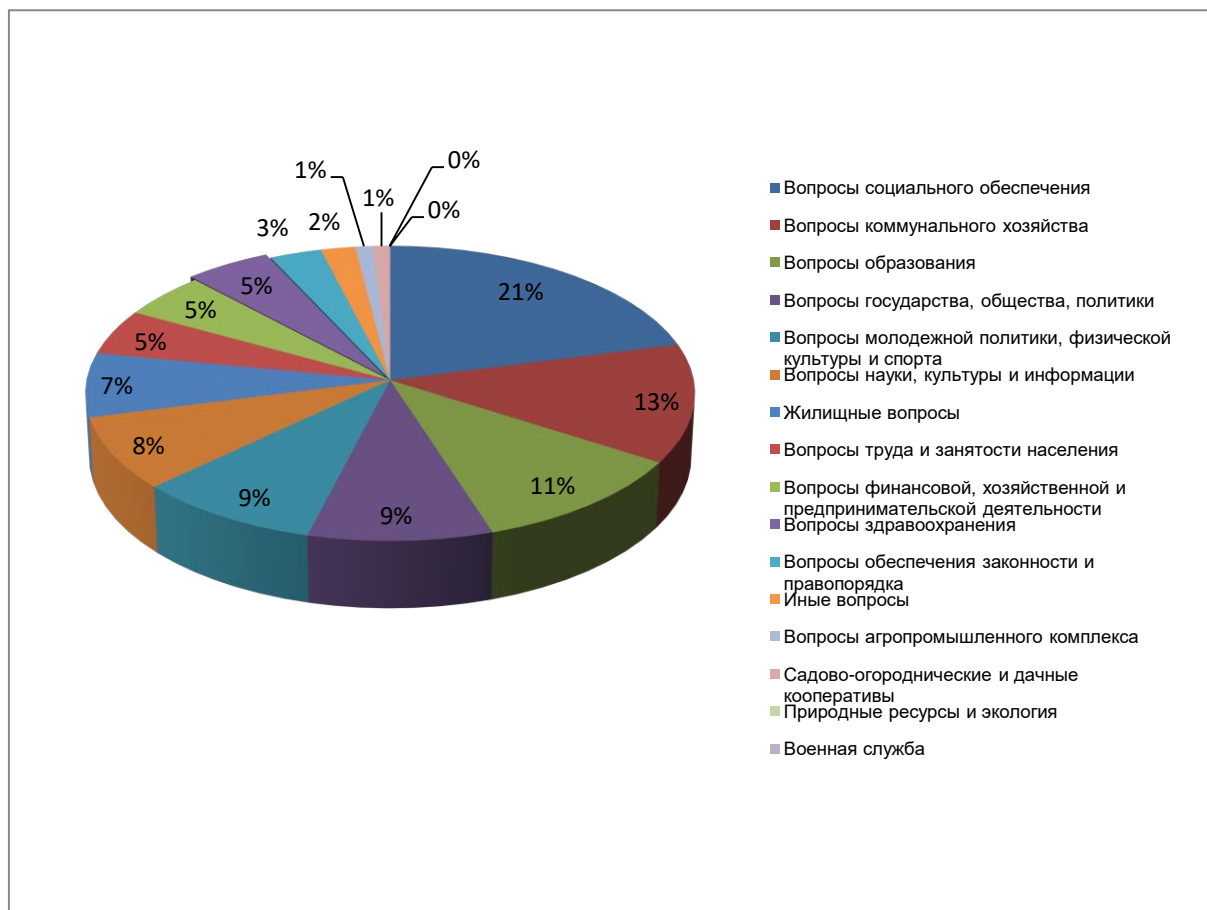


Рис. 11. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, с распределением по тематикам

Соотношение количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в III квартале 2019 года, к количеству обращений, поступивших

в I и II кварталах 2019 года, по тематике поднятых вопросов приведено на рисунке 12.

Согласно представленным данным наблюдается поквартальное уменьшение количества вопросов по всем тематическим блокам, за исключением вопросов, поднятых в рамках блока «Вопросы коммунального хозяйства». Наибольшее количество вопросов в этом блоке поступило во II квартале текущего года.

На протяжении трех кварталов сохраняют лидирующие позиции тематические блоки «Вопросы социального обеспечения», «Вопросы образования», «Вопросы коммунального хозяйства», «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта». В I квартале вопросы тематического блока «Вопросы образования» поднимались в обращениях чаще, вопросов тематического блока «Вопросы коммунального хозяйства».

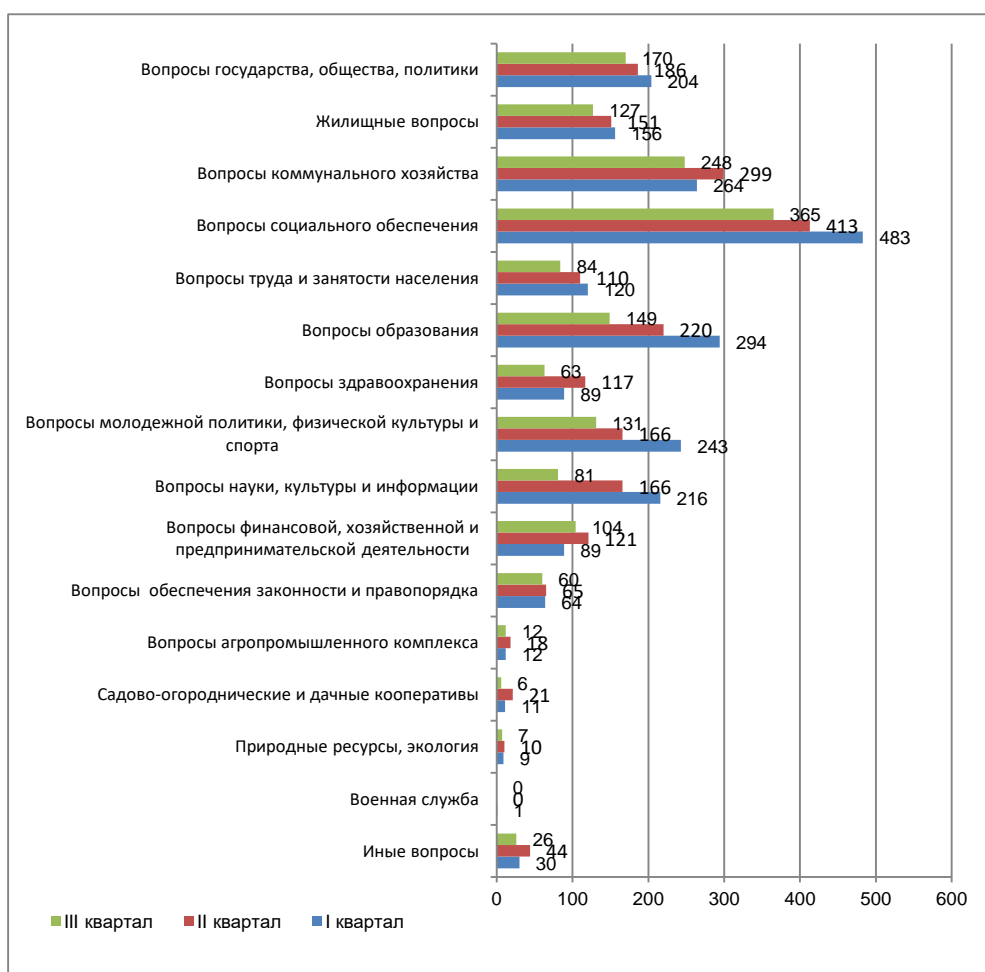


Рис. 12. Динамика количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, с распределением по тематикам

В период с 01.01.2019 по 30.09.2019 в тематическом блоке «Вопросы социального обеспечения» наибольшее число обращений зарегистрировано с просьбами об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения (76,8 %). Пик таких обращений пришелся на I квартал 2019 года (рис.13, рис. 14).



Рис.13. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», в процентах

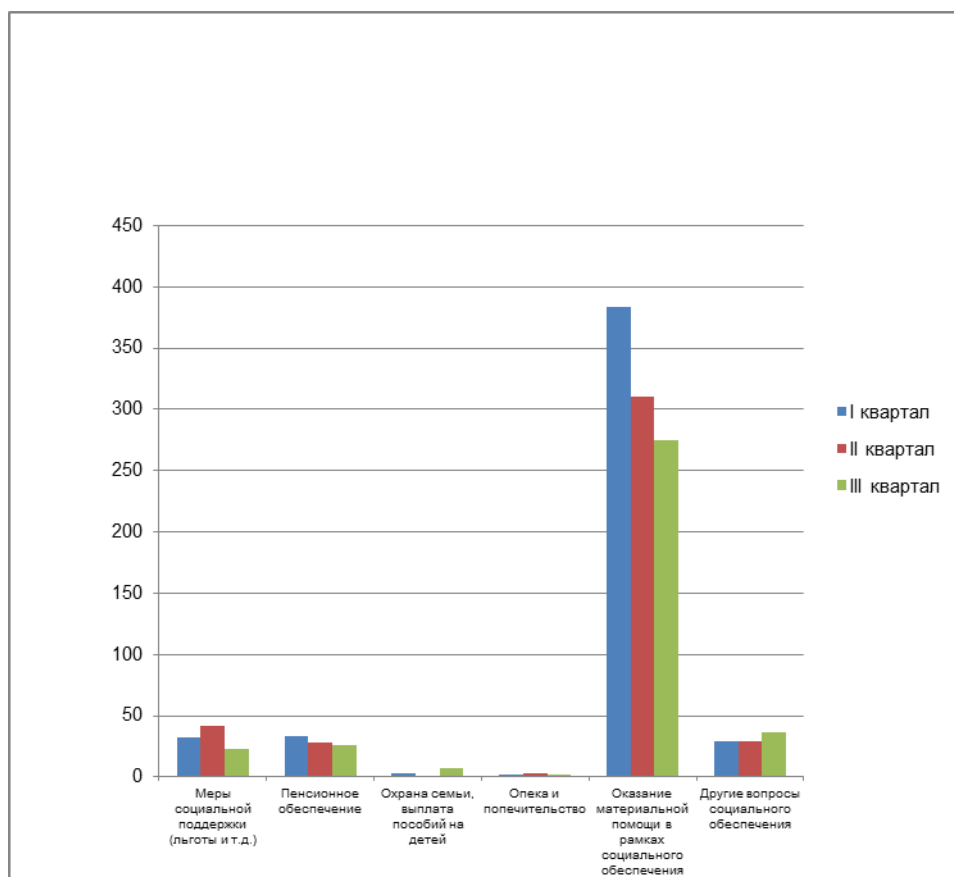


Рис. 14. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», по кварталам.

Во II и III кварталах в блоке «Вопросы коммунального хозяйства» основным для заявителей был вопрос благоустройства территории, что составило во II квартале 34 %, а в III квартале – 33 % от общего количества вопросов в анализируемом тематическом блоке. Вторую позицию во II и III кварталах заняли обращения по вопросу оплаты жилья и коммунальных услуг, что составило во II квартале 24 %, в III квартале – 23 % от общего количества вопросов в анализируемом тематическом блоке. В I квартале вторую позицию в этом блоке занял вопрос об оказании материальной помощи на ремонт жилых помещений – 28 % (рис. 15, рис. 16).



Рис. 15. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу, в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», в процентах

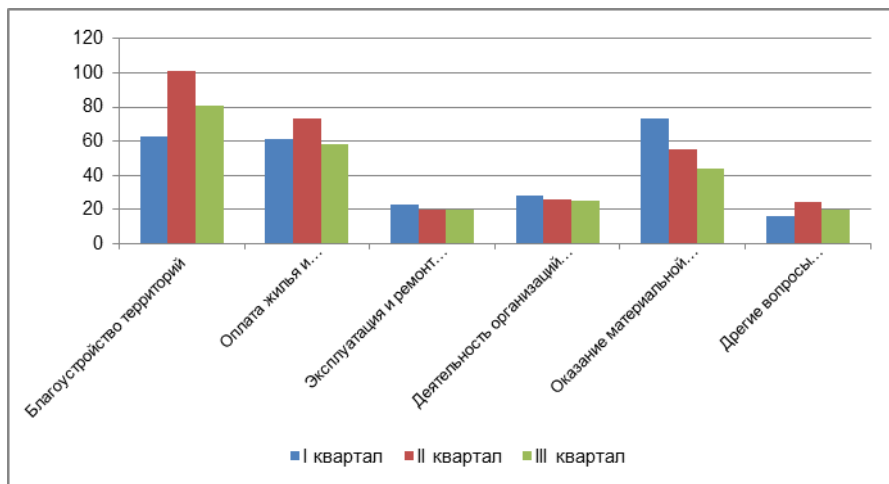


Рис. 16. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу, в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», по кварталам.

Анализ вопросов блока «Вопросы образования» показал, что наибольшее количество вопросов связано с оказанием материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования (65 %) (рис. 17, рис. 18).

Вопросы начального и среднего образования интересовали заявителей во II квартале чуть больше по сравнению с показателями I и III кварталов. По остальным вопросам блока «Вопросы образования» показатели при поквартальном анализе практически не меняются.



Рис. 17. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по темам в блоке «Жилищные вопросы», в процентах

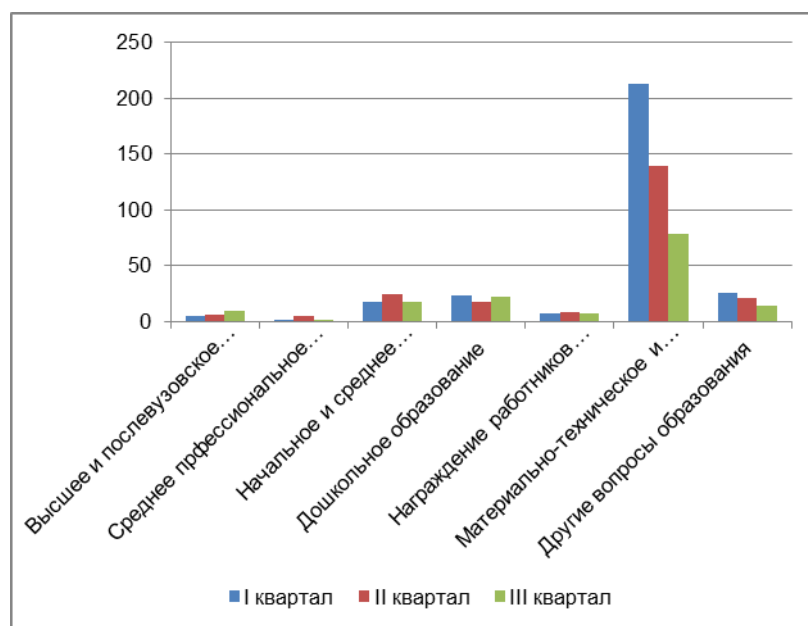


Рис. 18. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по темам в блоке «Жилищные вопросы», по кварталам

Результаты рассмотрения обращений

В период с 01.01.2019 по 30.09.2019 депутатам Тюменской областной Думы поступило 5785 обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в которых поставлено в общей сложности 6025 вопросов. Окончательное решение принято по 5709 вопросам.

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

- дано разъяснение по 3066 вопросам, что составило 53,7 % от рассмотренных вопросов;
- положительно решено 2520 вопросов, что составило 44,1 %;
- отказано в 123 случаях, что составило 2,2 %.

Таблица 4

Сведения о результатах рассмотрения обращений,
поступивших в Тюменскую областную Думу
в период с 01.01.2019 по 30.09.2019, по кварталам

Отчетный период 2019 года	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 %
I квартал	2182	2285	2223	1111	50,0	1052	47,3	60	2,7
II квартал	2005	2107	2034	866	42,6	1127	55,4	41	2,0
III квартал	1598	1633	1452	543	37,4	887	61,1	22	1,5
Итого	5785	6025	5709	2520	44,1	3066	53,7	123	2,2

Начальник отдела
по работе с обращениями граждан

3.3. Биктимерова