

## **Информационно-аналитический обзор по итогам работы с обращениями, поступившими в Тюменскую областную Думу в течение 2020 года<sup>1</sup>**

В период с 1 января по 31 декабря 2020 года в адрес депутатов и руководства Тюменской областной Думы поступило 5584 обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее – обращения).

В начале настоящего обзора отметим, что введение режима повышенной готовности на территории Российской Федерации и за ее пределами в связи с пандемией коронавируса серьезно повлияло на многие сферы нашей жизни и деятельности. Пандемия изменила привычный уклад жизни граждан, что определенным образом отразилось на итоговых показателях 2020 года.

Сравнительный анализ данных двух последних лет показал, что в течение 2020 года в Тюменскую областную Думу поступило на 2267 обращений (или на 29%) меньше, чем в 2019 году (рис. 1).

В период пандемии сократилось и количество проведенных личных приемов граждан, что вполне обоснованно. Согласно данным, представленным на рисунке 1, в 2020 году в ходе личного приема было принято 2271 обращение, что на 47% меньше аналогичного показателя 2019 года. Также изменился показатель долевого соотношения количества обращений, принятых в ходе личного приема, к общему количеству обращений, поступивших в рамках в одного календарного года. В 2020 году такое доленое соотношение составило 41%, в 2019 – 54%.

Из графика, представленного на рисунке 2, видно, что максимальная активность у заявителей наблюдалась в 1 квартале 2020 года. Наименьший показатель зафиксирован во 2 квартале, когда активность заявителей снизилась сразу на 55%. В 3 квартале по сравнению с показателем 2 квартала обращений поступило на 13% больше. Показатель 4 квартала по сравнению с показателем 3 квартала увеличился уже на 21%. Вместе с тем в 4 квартале 2020 года обращений поступило на 35% меньше, чем в 1 квартале.

В 2020 году, как и в предшествующие периоды, при выборе формы обращения заявители отдавали большее предпочтение письменной форме. Всего в течение 2020 года в Тюменскую областную Думу поступило 3092 письменных обращения, что составило 55% от их общего количества (рис. 3). Устную форму предпочли 1487 заявителей – 27%. В форме электронного документа поступило 1005 обращений, что составило 18% от их общего количества.

По сравнению с аналогичным показателем 2019 года количество обращений, направленных в Тюменскую областную Думу в форме электронного документа, в 2020 году увеличилось на 30%. При этом согласно графику, представленному на рисунке 5, увеличение количества обращений, поступивших в форме электронного документа, наблюдается во 2 и 3 кварталах 2020 года. В 4 квартале по сравнению с показателями 3 квартала 2020 года форму электронного документа предпочли на 33% заявителей меньше, а письменную форму – на 41% больше.

Долевое соотношение количества письменных и устных обращений, а также обращений, направленных в форме электронного документа, в рамках одного календарного года наглядно представлено на рисунках 3 и 4.

---

<sup>1</sup> 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».

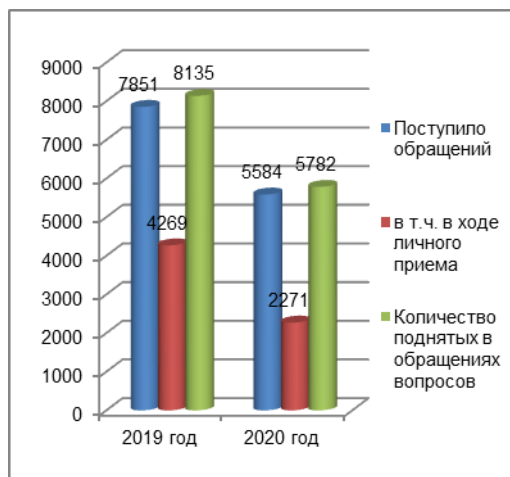


Рис. 1. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2020 году в ходе личного приема и с использованием средств связи, количество поднятых в обращениях вопросов. Сравнительный анализ аналогичных показателей 2019 и 2020 годов.

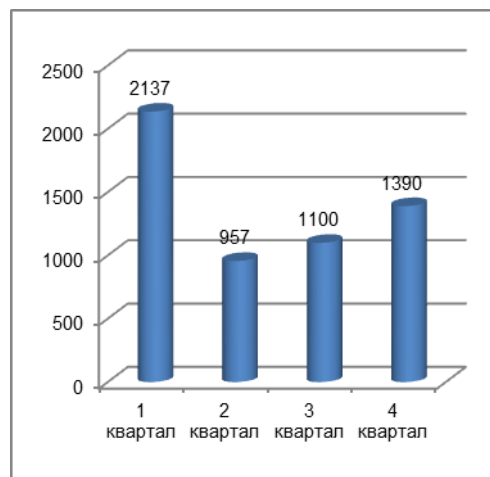


Рис. 2. Динамика поступления в Тюменскую областную Думу обращений в течение 2020 года. Поквартальный анализ.



Рис. 3. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в течение 2020 года, в процентах.



Рис. 4. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в течение 2019 года, в процентах.

Анализ обращений, поступивших в течение обзорного периода, показал, что большая их часть, также как и в 2019 году, носила заявительный характер и составила 90% (5033 обращения) от общего количества обращений. Количество предложений и жалоб составило 6% (331) и 4% (220) соответственно.

Здесь важно отметить, что долевое соотношение видов обращений, выбранных заявителями в 2020 году, по сравнению с аналогичным показателем 2019 года практически не изменилось (рис. 6 и 7).

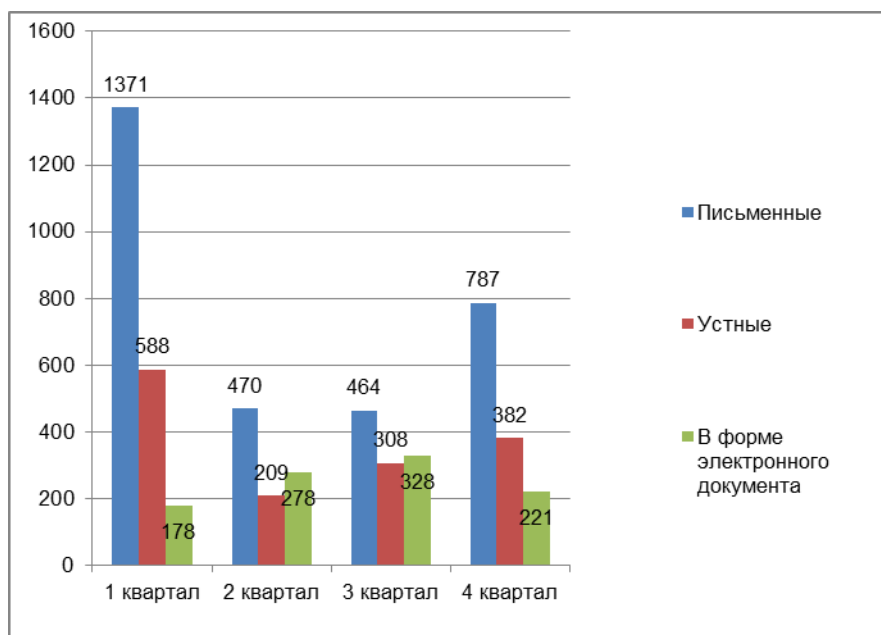


Рис. 5 Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в течение 2020 года. Сравнительный анализ аналогичных показателей 1 – 4 кварталов 2020 года.



Рис. 6. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2020 года, в процентах.



Рис. 7. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2019 года, в процентах.

### География обращений

Большая часть обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2020, как и в предыдущие отчетные периоды инициирована жителями юга Тюменской области. Всего от жителей юга Тюменской области поступило 4118 обращений, что составило 74% от их общего количества. От жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры поступило 837 обращений (15%), от жителей Ямало-Ненецкого автономного округа – 161 обращение (3%).

От заявителей, проживающих на территориях других субъектов Российской Федерации, поступило 63 обращения, их доля составила 1% от общего количества обращений. Без указания почтового адреса (т.е. поступивших преимущественно через интернет-приемную Тюменской областной Думы либо по электронной почте) поступило 405 обращений, т.е. 7% от их общего количества.

Процент заявителей, отдавших предпочтение форме обращения без указания почтового адреса (форма электронного документа) в 2020 году увеличился по сравнению с аналогичным показателем 2019 года на 4% (рис. 8 и 9).

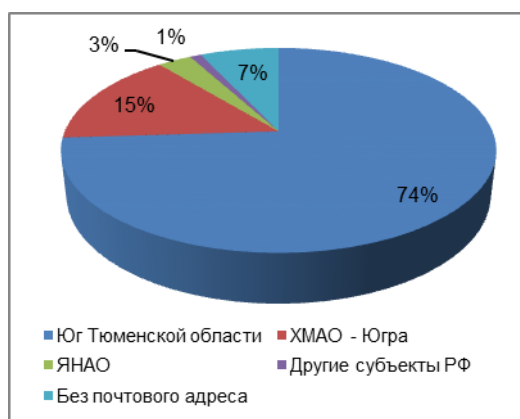


Рис. 8. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2020 года, с распределением по территориям, в процентах.

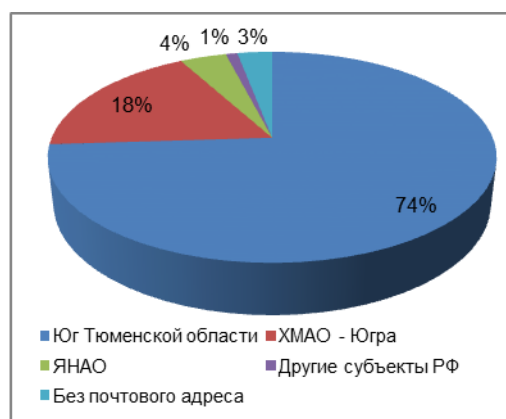


Рис. 9. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2019 года, с распределением по территориям, в процентах.

Данные о количестве обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2020 году, в разрезе муниципальных образований юга Тюменской области, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа и в сравнении с аналогичными показателями 2019 года приведены в таблицах 1, 2 и 3.

Наибольшая доля обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2020 году, приходится на жителей города Тюмени – 59,0%.

В разрезе муниципальных образований юга Тюменской области (таблица 1) доля обращений, поступивших от жителей областного центра в течение обзорного периода, составила 55,5%. Также по количеству заявлений, предложений и жалоб, поступивших в 2020 году от жителей юга Тюменской области, можно выделить Тюменский муниципальный район (8,3%), города Тобольск (6,8%) и Ишим (3,7%), Вагайский муниципальный район (2,6%).

Жители городов Тюмени, Тобольска, Ишима, Тюменского и Вагайского муниципальных районов обращались в Тюменскую областную Думу чаще жителей других территорий юга области и в 2019 году.

Жители Казанского и Сладковского муниципальных районов обращались в Тюменскую областную Думу в 2020 году чаще, чем в 2019 году.

В целом по сравнению с аналогичным показателем 2019 года количество обращений, поступивших в 2020 году от жителей юга Тюменской области, уменьшилось на 29%.

Тематический анализ обращений, поступивших в течение обзорного периода, показал, что интересы жителей юга Тюменской области затрагивают

вопросы из разных тематических блоков. Чаще других в 2020 году, как и в предшествующие отчетные периоды, жителями юга Тюменской области поднимались вопросы об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения. Также как и в 2019 году в течение обзорного периода заявителей юга области нередко интересовали вопросы деятельности общественных и религиозных объединений, органов государственной власти и местного самоуправления. Кроме того, в обращениях жителей юга Тюменской области, поступивших в течение обзорного периода, преобладали вопросы, связанные с материально-техническим и кадровым обеспечением учреждений образования, науки, культуры, СМИ, спортивно-оздоровительных учреждений, благоустройством территорий, дорожным хозяйством.

Таблица 1

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу  
из муниципальных образований юга Тюменской области  
в период с 01.01.2020 по 31.12.2020,  
в сравнении с аналогичными показателями 2019 года

Муниципальное образование	2020 год		2019 год	
	кол-во	в %	кол-во	в %
Абатский муниципальный район	45	1,1	58	1,0
Армизонский муниципальный район	26	0,6	34	0,6
Аромашевский муниципальный район	20	0,5	52	0,9
Бердюжский муниципальный район	24	0,6	24	0,4
Вагайский муниципальный район	105	2,6	152	2,6
Викуловский муниципальный район	42	1,0	57	1,0
г. Ишим	151	3,7	237	4,1
г. Тобольск	282	6,8	425	7,4
г. Тюмень	2284	55,5	3007	52,0
г. Ялуторовск	51	1,2	83	1,4
Голышмановский муниципальный район	62	1,5	189	3,3
Заводоуковский городской округ	120	2,9	138	2,4
Исетский муниципальный район	73	1,8	136	2,3
Ишимский муниципальный район	50	1,2	82	1,4
Казанский муниципальный район	67	1,6	41	0,7
Нижнетавдинский муниципальный район	51	1,2	91	1,6
Омутинский муниципальный район	32	0,8	69	1,2
Сладковский муниципальный район	27	0,7	24	0,4
Сорокинский муниципальный район	28	0,7	21	0,4
Тобольский муниципальный район	69	1,7	185	3,2
Тюменский муниципальный район	343	8,3	376	6,5
Уватский муниципальный район	17	0,4	28	0,5
Упоровский муниципальный район	49	1,2	55	1,0
Юргинский муниципальный район	9	0,2	36	0,6
Ялуторовский муниципальный район	34	0,8	63	1,1
Ярковский муниципальный район	57	1,4	115	2,0
Итого	4118	100,0	5778	100,0

Согласно данным, представленным в таблице 2, количество обращений, поступивших в 2020 году от жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, уменьшилось на 41% по сравнению с аналогичным показателем 2019 года. При этом на протяжении двух последних лет наибольшая доля обращений приходится на города Сургут, Когалым, Нижневартовск и Нефтеюганск.

Жители Кондинского и Нефтеюганского районов обращались в Тюменскую областную Думу в 2020 году чаще, чем в 2019 году.

От жителей Нижневартовского района, направивших 14 обращений в 2019 году, в течение 2020 года не поступило ни одного обращения.

Тематический анализ обращений, поступивших в 2020 году из муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, показал, что наиболее актуальными для жителей этого автономного округа также как и в 2019 году были вопросы материально-технического и кадрового обеспечения спортивно-оздоровительных учреждений, учреждений образования, науки, культуры, СМИ.

Кроме того, в обращениях, поступивших в 2019 году от жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, нередко поднимались вопросы благоустройства территорий, жилищно-коммунального хозяйства, оплаты жилья и коммунальных услуг.

Таблица 2

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в период с 01.01.2020 по 31.12.2020, в сравнении с аналогичными показателями 2019 года

Муниципальное образование	2020 год		2019 год	
	кол-во	в %	кол-во	в %
Белоярский район	1	0,1	0	0
Березовский район	17	2,0	35	2,5
г. Белоярский	4	0,5	26	1,8
г. Когалым	130	15,5	204	14,3
г. Лангепас	7	0,8	28	2,0
г. Мегион	22	2,6	51	3,6
г. Нефтеюганск	128	15,3	133	9,3
г. Нижневартовск	114	13,6	185	13,0
г. Нягань	31	3,7	60	4,2
г. Покачи	18	2,1	54	3,8
г. Пыть-Ях	10	1,2	16	1,1
г. Радужный	9	1,1	12	0,8
г. Сургут	144	17,2	298	20,9
г. Урай	6	0,7	14	1
г. Ханты-Мансийск	28	3,4	52	3,7
г. Югорск	6	0,7	23	1,6
Кондинский район	17	2,0	12	0,8
Нефтеюганский район	45	5,4	41	2,9
Нижневартовский район			14	1
Октябрьский район	18	2,1	19	1,3
Советский район	28	3,4	50	3,5
Сургутский район	41	5,0	79	5,6
Ханты-Мансийский район	13	1,6	19	1,3
Итого	837	100,0	1425	100,0

Согласно данным двух последних лет количество обращений, поступивших в 2020 году от жителей муниципальных образований Ямало-Ненецкого автономного округа, уменьшилось на 52% по сравнению с аналогичным показателем 2019 года (таблица 3).

Вместе с тем по количеству обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2020 году от жителей этого автономного округа, можно выделить Пуровский район, города Ноябрьск и Муравленко. Причем жители Пуровского района и города Муравленко в 2020 году обращались в Тюменскую областную Думу чаще, чем в 2019 году.

Тематический анализ обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из Ямало-Ненецкого автономного округа в течение 2020 года, показал, что для заявителей, проживающих на территории этого автономного округа, наиболее актуальными в 2020 году были вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования. На втором месте по количественному показателю этого периода – вопросы о переселении из аварийного и ветхого жилья. Чуть реже в обращениях поднимались вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений науки, культуры, СМИ и вопросы предоставления (строительства) жилья.

Важно здесь отметить, что вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования, науки, культуры, СМИ, предоставления (строительства) жилья были актуальными для жителей этого автономного округа и в 2019 году. Кроме того, в 2019 году в обращениях заявителей, проживающих на территориях муниципальных образований Ямало-Ненецкого автономного округа, преобладали вопросы об оказании материально-технического и кадрового обеспечения спортивно-оздоровительных учреждений, материальной помощи в рамках медицинского обеспечения.

Таблица 3

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований Ямало-Ненецкого автономного округа в период с 01.01.2020 по 31.12.2020, в сравнении с аналогичными показателями 2019 года

Муниципальное образование	2020 год		2019 год	
	кол-во	в %	кол-во	в %
г. Губкинский	2	1,2	6	1,8
г. Лабытнанги	10	6,2	39	11,5
г. Муравленко	19	11,8	17	5,0
г. Надым	7	4,4	20	5,9
г. Новый Уренгой	15	9,3	70	20,6
г. Ноябрьск	35	21,7	88	26,0
г. Салехард	12	7,4	30	8,8
Красноселькупский район	1	0,6	7	2,1
Надымский район	3	1,9	3	0,9
Приуральский район	2	1,2	11	3,2
Пуровский район	48	30,0	28	8,2
Тазовский район	2	1,2	6	1,8
Шурьшкарский район	4	2,5	7	2,1
Ямальский район	1	0,6	7	2,1
Итого	161	100,0	339	100,0

## Социальный портрет авторов обращений

Социальный статус заявителей, обратившихся в Тюменскую областную Думу в 2020 году, был определен в 2793 обращениях. Количество обращений в разрезе социальных групп отражено на рисунке 10.

Согласно полученным данным, наибольшее количество обращений поступило от пенсионеров, их доля составила 45,1% от общего количества обращений граждан, в которых был определен социальный статус. От представителей рабочих профессий поступило 14,8% от общего количества обращений с указанным социальным статусом. Доля обращений служащих составила 10,5%, безработных – 8,5%.

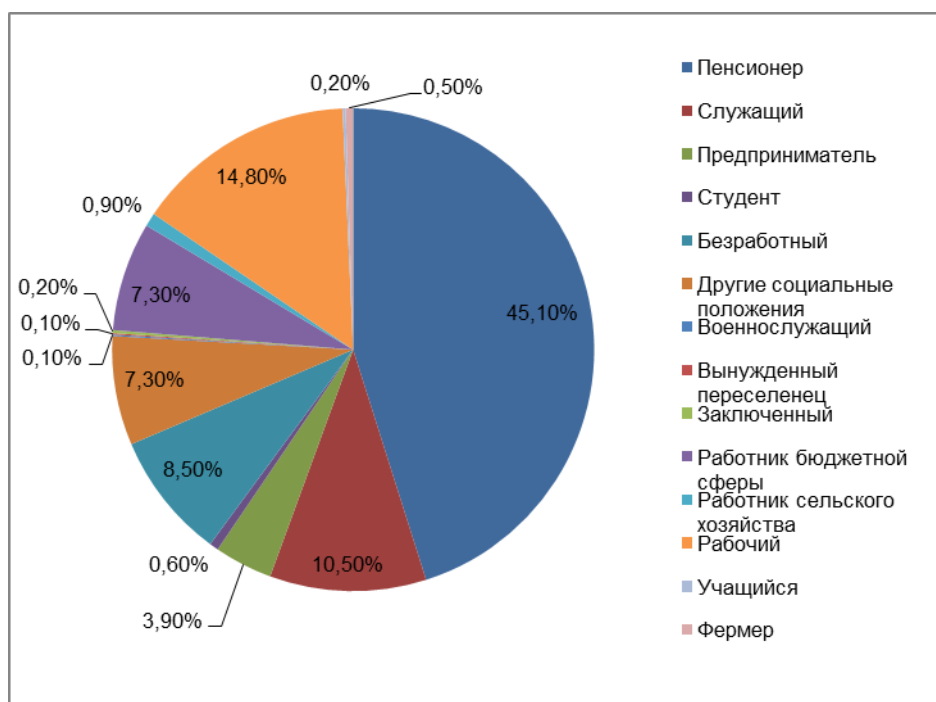


Рис. 10. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2020 года, с распределением по социальным статусам авторов обращений, в процентах

На протяжении всего анализируемого периода вопрос об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения на первом месте стоял у пенсионеров, представителей рабочих профессий, безработных.

Кроме того, пенсионеры часто обращались по вопросам оказания материальной помощи на ремонт жилых помещений, предоставления (строительства) жилья, благоустройства территорий.

Представители рабочих профессий также обращались по вопросам благоустройства территорий, финансовой, хозяйственной и предпринимательской деятельности, обеспечения законности и правопорядка.

Для безработных граждан также был актуален вопрос трудоустройства.

Служащие в своих обращениях поднимали вопросы награждения и присвоения званий, деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства, дорожного хозяйства.



В течение 2020 года в Тюменскую областную Думу обратилось 799 заявителей, указавших свою принадлежность к льготной категории. Среди представителей льготных категорий чаще других обращались инвалиды. Количество обращений этой группы льготников составило 26,2% от числа заявителей, указавших льготную категорию. На втором месте по количеству обращений, поступивших в течение отчетного периода, – многодетные семьи (23,0%), на третьем месте – ветераны труда (22,4%). Количество обращений с распределением по льготным категориям авторов обращений наглядно представлено на рисунке 11.

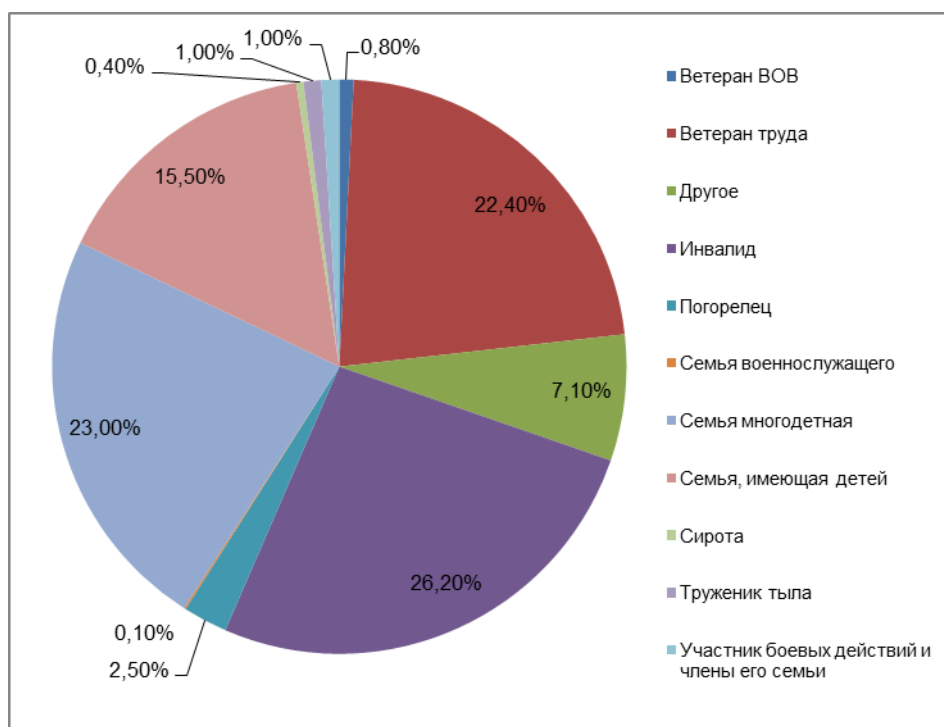


Рис. 11. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2020 года, с распределением по льготным категориям авторов обращений, в процентах.

В обращениях представителей льготных категорий в течение анализируемого периода преобладали вопросы об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения.

Кроме этого, для граждан с ограниченными возможностями актуальными были вопросы об оказании материальной помощи в рамках медицинского обеспечения.

Многодетные семьи обращались также по вопросам об оказании материальной помощи на ремонт жилых помещений, предоставления (строительства) жилья.

Ветераны труда в своих обращениях, помимо вопросов об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, поднимали вопросы об оказании материальной помощи на ремонт жилых помещений.

## Тематика обращений

В обращениях, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2020 года, заявителями было поднято 5782 вопроса, что на 29% меньше аналогичного показателя 2019 года (8135).

Наибольшее количество вопросов, как и в предыдущие отчетные периоды, поступило в рамках тематического блока «Вопросы социального обеспечения». Доля вопросов из этого тематического блока составила в 2020 году 19,2% от общего количества поднятых в обращениях вопросов (1111 вопросов).

Кроме того, на протяжении двух последних лет в обращениях заявителей преобладали вопросы из тематических блоков «Вопросы государства, общества, политики», «Вопросы коммунального хозяйства», «Вопросы образования». Их долевое соотношение к общему количеству поставленных в 2020 году вопросов составило 14,0% (807 вопросов), 11,7% (676 вопросов) и 8,5% (492 вопроса) соответственно.

Количество вопросов (в процентах), поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2020 года, с распределением по тематикам представлено на рисунке 12.

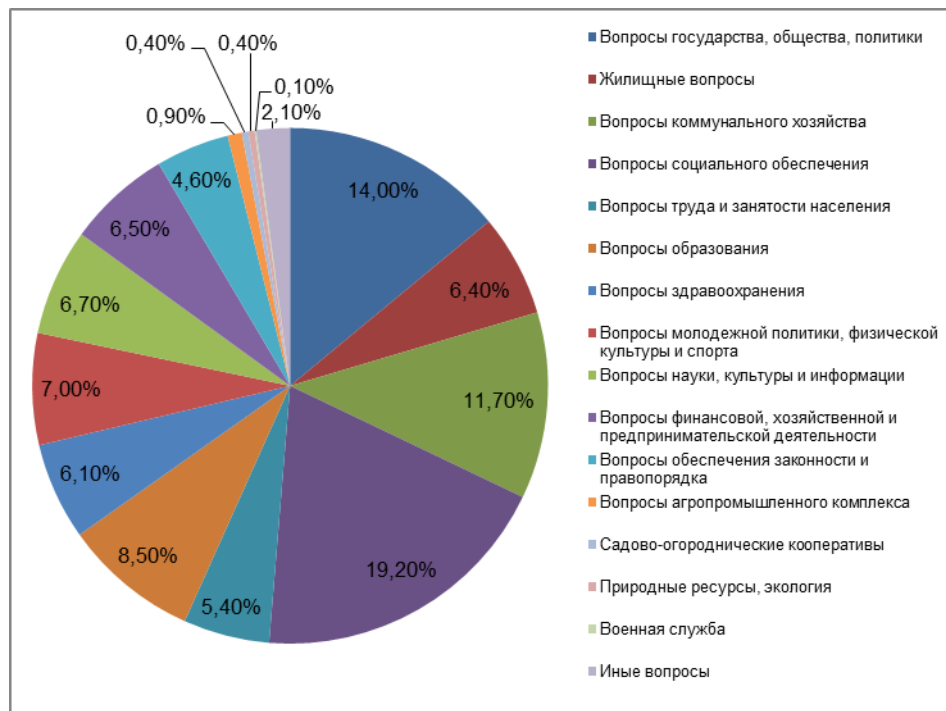


Рис. 12. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение 2020 года, с распределением по тематикам, в процентах.

Как следует из графика, представленного на рисунке 13, на протяжении двух последних лет вопросы тематических блоков «Вопросы социального обеспечения», «Вопросы государства, общества, политики», «Вопросы коммунального хозяйства» и «Вопросы образования» продолжают оставаться для заявителей наиболее актуальными. В то же время, в тематических блоках «Вопросы социального обеспечения», «Вопросы коммунального хозяйства», «Вопросы образования» в 2020 году наблюдается уменьшение количества поднятых вопросов по всем разделам. А количество вопросов, поднятых

в течение обзорного периода в рамках тематического блока «Вопросы государства, общества, политики» (807), наоборот увеличилось по сравнению с аналогичным показателем 2019 года (778) на 4%.

Для сравнения отметим, что в 2019 году вопросы тематических блоков, «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта», «Вопросы науки, культуры и информации» заявителей интересовали чаще, чем в 2020 году.

Количество вопросов, поднятых в рамках тематического блока «Садово-огороднические и дачные кооперативы» по сравнению с показателем 2019 года уменьшилось почти вдвое.

Более детально информация о вопросах, поднятых в рамках тематических блоков «Вопросы социального обеспечения», «Вопросы государства, общества, политики», «Вопросы коммунального хозяйства», представлена на рисунках 14 – 19.

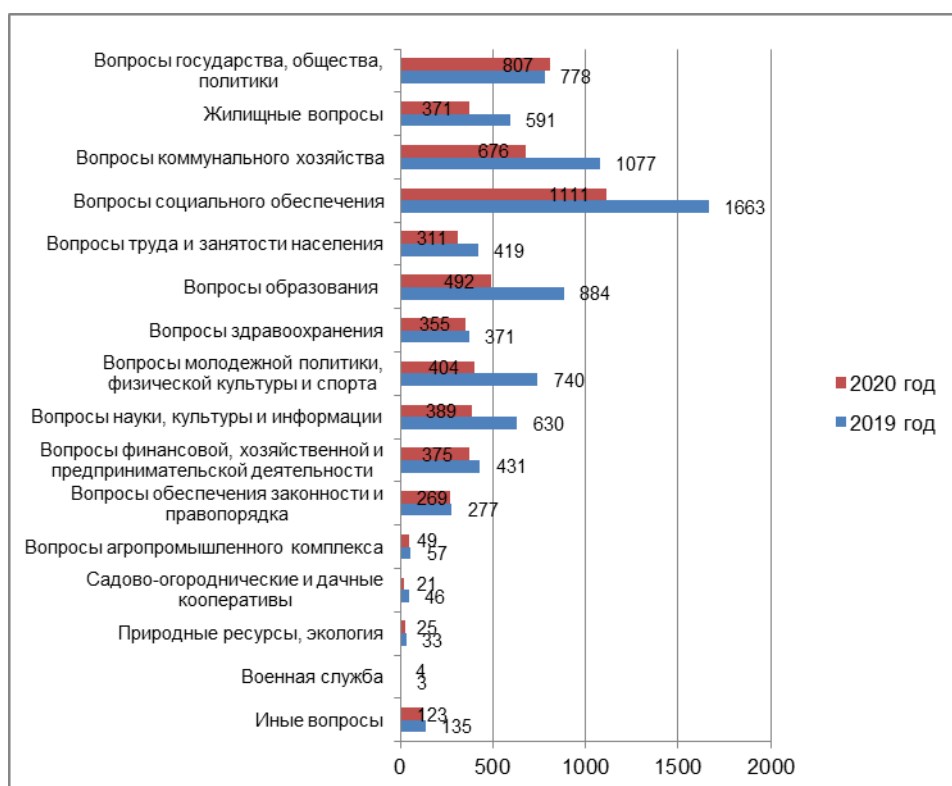


Рис. 13. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2020 году, с распределением по тематикам. Сравнительный анализ аналогичных показателей 2019 и 2020 годов.

В блоке «Вопросы социального обеспечения» на протяжении двух последних лет наиболее актуальными для заявителей остаются вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения (рис. 14 и 15).

В рамках тематического блока «Вопросы государства, общества, политики» в 2020 году заявителей чаще других интересовали вопросы совершенствования законодательства, социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества. Доля вопросов этого раздела в 2020 году увеличилась на 68,0% по сравнению с аналогичным показателем 2019 года (рис. 16 и 17).

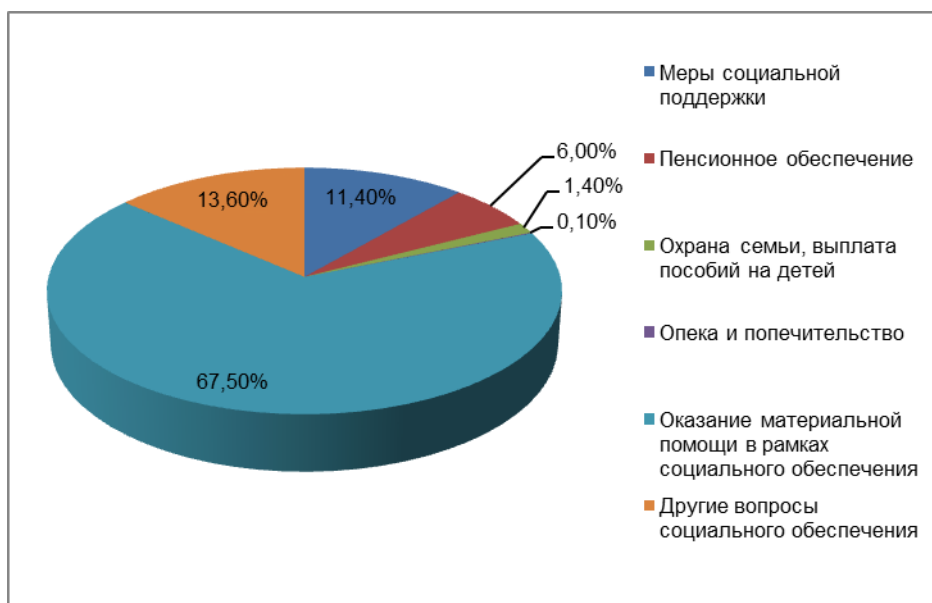


Рис.14. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2020 году, по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», в процентах.

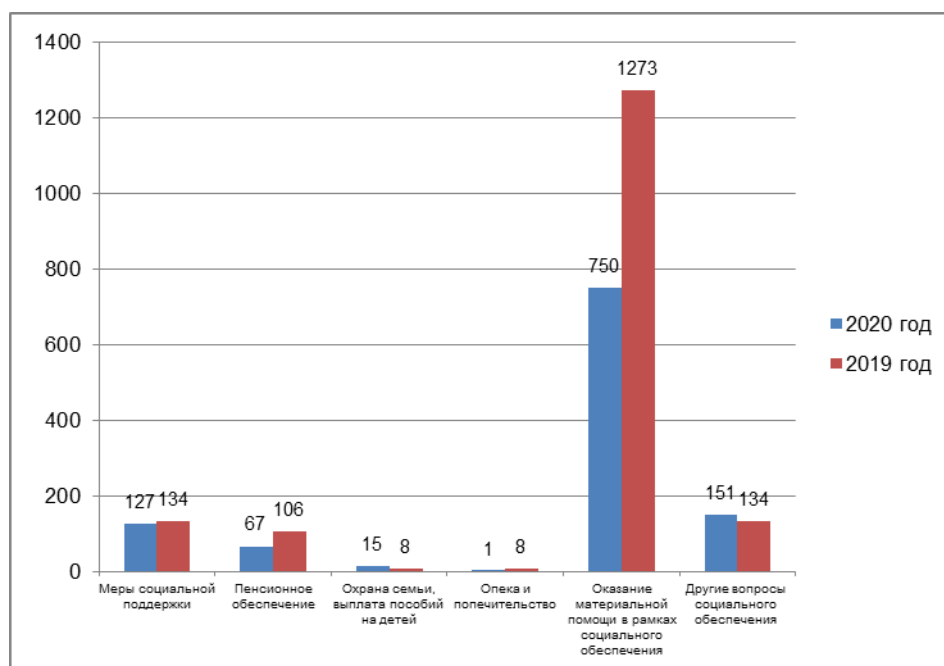


Рис. 15. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», поступивших в Тюменскую областную Думу в 2020 году. Сравнительный анализ аналогичных показателей 2019 и 2020 годов.

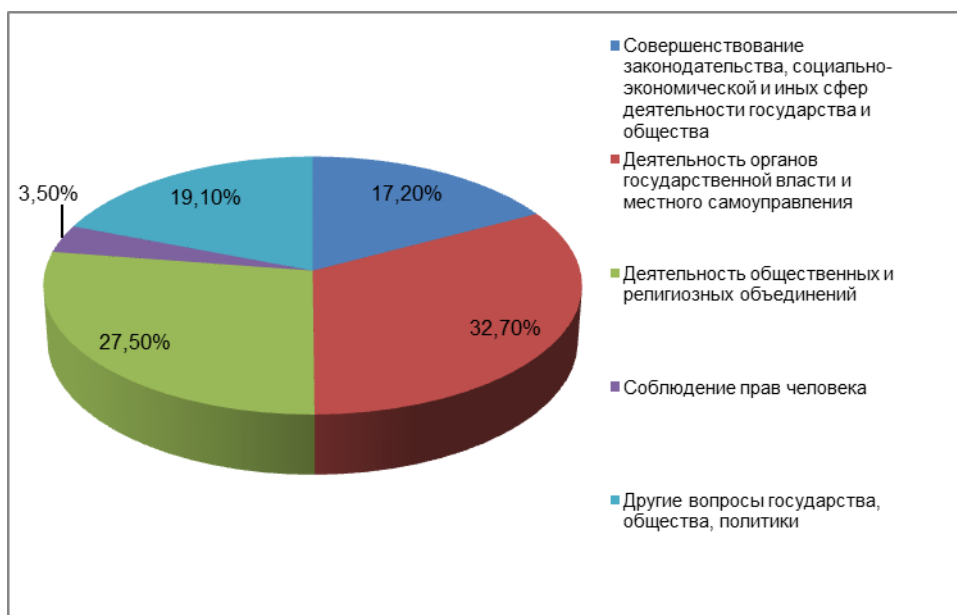


Рис.16. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2020 году, по темам в блоке «Вопросы государства, общества, политики», в процентах.



Рис. 17. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы государства, общества, политики», поступивших в Тюменскую областную Думу в 2020 году. Сравнительный анализ аналогичных показателей 2019 и 2020 годов.

В рамках тематического блока «Вопросы коммунального хозяйства» на протяжении двух последних лет заявителей чаще других интересовали вопросы благоустройства территорий, оказания материальной помощи на ремонт жилых помещений. Кроме того, в 2020, как и в 2019 году заявителей нередко интересовали вопросы из области деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства.

Для сравнения отметим, что в 2019 году вторую позицию по количеству поднятых в рамках этого тематического блока заняли вопросы оплаты жилья и коммунальных услуг. В 2020 году этот показатель снизился на 66% (рис. 18 и 19).



Рис. 18. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2020 году, по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», в процентах.

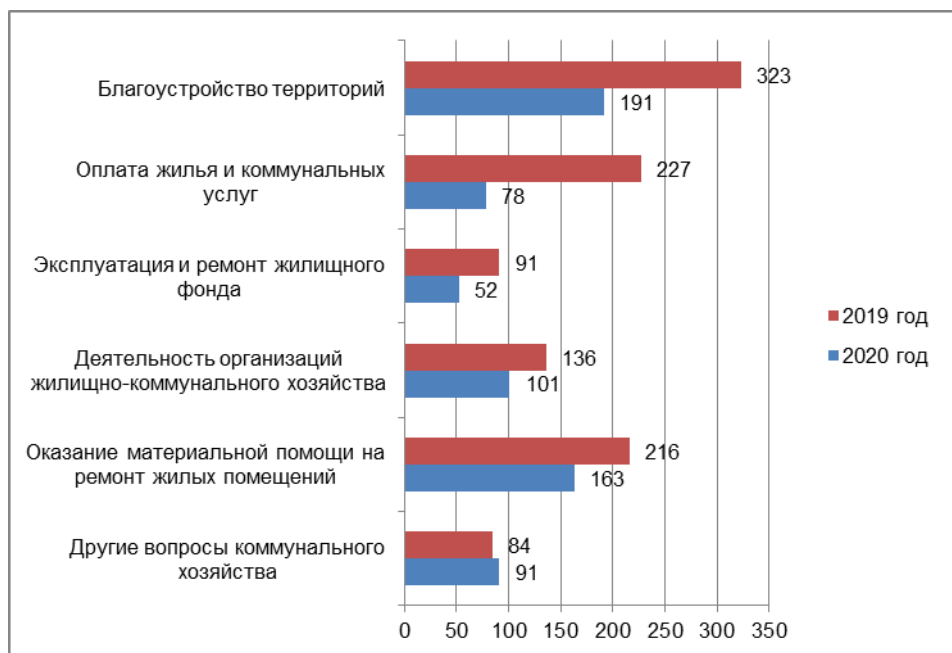


Рис. 19. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», поступивших в Тюменскую областную Думу в 2020 году. Сравнительный анализ аналогичных показателей 2019 и 2020 годов.

### Результаты рассмотрения обращений

В течение 2020 года в адрес руководства и депутатов Тюменской областной Думы поступило 5584 обращения, в которых было поставлено в общей сложности 5782 вопроса. Окончательное решение принято по 5559 вопросам.

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

- дано разъяснение по 3163 вопросам, что составило 57% от общего количества рассмотренных вопросов;
- положительно решено (удовлетворено) 2320 вопросов, что составило 42% от количества рассмотренных вопросов;
- отказано в 76 случаях, что составило 1% от количества рассмотренных вопросов.

По состоянию на 31.12.2020 на контроле у руководства и депутатов Тюменской областной Думы находилось 166 обращений.

Таблица 4

Информация  
о результатах рассмотрения обращений и вопросов,  
поступивших в Тюменскую областную Думу  
в течение 2019 и 2020 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 %
2019	7851	8135	7919	3549	44,8	4225	53,4	145	1,8
2020	5584	5782	5559	2320	42,0	3163	57,0	76	1,0