

**Информационно-аналитический обзор  
по итогам работы с обращениями,  
поступившими в Тюменскую областную Думу  
за период с 01.01.2014 по 30.09.2014<sup>1</sup>**

За период с 1 января 2014 года по 30 сентября 2014 года в адрес депутатов, руководства Тюменской областной Думы поступило 8199 обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, из них в ходе личного приема принято 4226 обращений.

В общем количестве полученных предложений, заявлений и жалоб 4847 – письменные обращения, 2750 – устные (таблица 1). Среди заявителей приобретает все большую популярность использование для обращения в областную Думу средств информационных технологий (интернет-приемная на официальном портале областной Думы, адрес электронной почты областной Думы). С начала года зарегистрировано 602 подобных обращения.

Таблица 1

Сведения о количестве обращений, поступивших в областную Думу в письменной, устной и электронной формах за период с 01.01.2014 по 30.09.2014, в сравнении с аналогичным показателем того же периода 2012 и 2013 годов

Поступило обращений	За период с 01.01.2012 по 30.09.2012		За период с 01.01.2013 по 30.09.2013		За период с 01.01.2014 по 30.09.2014	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
Всего	10203	100,0	9214	100,0	8199	100,0
в том числе:						
письменных	6147	60,2	5567	60,4	4847	59,1
устных	3753	36,8	3178	34,5	2750	33,5
электронных	303	3,0	469	5,1	602	7,3

90% поступивших обращений носили заявительный характер (таблица 2). Вместе с тем, продолжает возрастать количество направляемых заявителями как предложений, так и жалоб. Предложения в большей части касались совершенствования действующего законодательства, деятельности государственных органов, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества. В жалобах обратившихся – недовольство текущим состоянием жилищного фонда, работой организаций жилищно-коммунального комплекса, органов государственной власти и местного самоуправления, органов внутренних дел.

Таблица 2

Сведения о количестве предложений, заявлений и жалоб, поступивших в областную Думу за период с 01.01.2014 по 30.09.2014, в сравнении с аналогичным показателем того же периода 2012 и 2013 годов

Поступило обращений	За период с 01.01.2012 по 30.09.2012		За период с 01.01.2013 по 30.09.2013		За период с 01.01.2014 по 30.09.2014	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
Всего	10203	100,0	9214	100,0	8199	100,0
в том числе:						

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

Поступило обращений	За период с 01.01.2012 по 30.09.2012		За период с 01.01.2013 по 30.09.2013		За период с 01.01.2014 по 30.09.2014	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
предложений	96	0,9	42	0,5	346	4,2
заявлений	9987	97,9	9114	98,9	7381	90,0
жалоб	120	1,2	58	0,6	366	4,5

Индивидуальные предложения, заявления и жалобы составили 97% от общего количества поступивших, коллективные (поступившие от жильцов домов, коллективов организаций и других), соответственно, – 3% (таблица 3). Вопросами, преимущественно поднимаемыми в коллективных обращениях, являлись: эксплуатация и ремонт жилищного фонда, благоустройство дворовых территорий, асфальтирование дорог, урегулирование трудовых конфликтов.

234 обращения – повторные – связанные, как правило, с вопросами оказания материальной помощи, предоставления (строительства) жилья, благоустройства территорий, эксплуатацией и ремонтом жилищного фонда.

Таблица 3

Общие сведения о количестве обращений, поступивших в областную Думу за период с 01.01.2014 по 30.09.2014, в сравнении с аналогичным показателем того же периода 2012 и 2013 годов

Поступило обращений	За период с 01.01.2012 по 30.09.2012		За период с 01.01.2013 по 30.09.2013		За период с 01.01.2014 по 30.09.2014	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
Всего	10203	100,0	9214	100,0	8199	100,0
в том числе:						
индивидуальных	9393	92,06	8743	94,9	7950	97,0
коллективных	810	7,94	471	5,1	249	3,0
повторно	103	1,01	88	1,0	234	2,9

### География обращений

Большая часть обращений, поступивших в областную Думу за период с 1 января 2014 года по 30 сентября 2014 года, инициирована жителями юга Тюменской области – 5637 обращений. От жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры поступило 1691 обращение, Ямало-Ненецкого автономного округа – 666.

Анализ данных о количестве поступивших обращений в сравнении с аналогичным показателем отчетного периода 2012 и 2013 годов, показал тенденцию к снижению количества обращений в большинстве муниципальных образований (таблица 4).

В свою очередь на фоне общего уменьшения количества обращений значительно увеличился поток обращений от жителей городов: Ишим, Новый Уренгой, Ноябрьск, Пыть-Ях, Сургут, Тобольск, Ялуторовск.

От жителей других субъектов Российской Федерации (Московской, Омской, Свердловской областей, Пермского края и других) и стран ближнего зарубежья за обзорный период в адрес депутатов областной Думы всего поступило 59 обращений.

Следует отметить, что в связи с увеличением количества поступающих электронных обращений и предоставленным заявителям правом на

достаточность указания адреса электронной почты при направлении обращения при помощи информационных технологий, продолжает увеличиваться количество обращений без указания почтового адреса.

Таблица 4

Информация о количестве обращений, поступивших в областную Думу с территорий Тюменской области за период с 01.01.2014 по 30.09.2014, в сравнении с аналогичным показателем того же периода 2012 и 2013 годов

Муниципальное образование	Поступило обращений					
	за период с 01.01.2012 по 30.09.2012		за период с 01.01.2013 по 30.09.2013		за период с 01.01.2014 по 30.09.2014	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
Абатский район	88	0,9	56	0,6	47	0,6
Армизонский район	52	0,5	36	0,4	24	0,3
Аромашевский район	43	0,4	86	0,9	48	0,6
Бердюжский район	48	0,5	35	0,4	19	0,2
Вагайский район	59	0,6	67	0,7	62	0,8
Викуловский район	57	0,6	44	0,5	56	0,7
г. Тобольск	589	5,8	514	5,6	560	6,8
г. Тюмень	3 247	31,8	3 684	40,0	2807	34,2
г. Ялуторовск	236	2,3	162	1,8	208	2,5
г. Ишим	198	1,9	195	2,1	254	3,1
Голышмановский район	139	1,4	125	1,4	107	1,3
Заводоуковский городской округ	173	1,7	137	1,5	140	1,7
Исетский район	162	1,6	130	1,4	119	1,5
Ишимский район	97	1,0	62	0,7	76	0,9
Казанский район	112	1,1	79	0,9	61	0,7
Нижнетавдинский район	66	0,6	87	0,9	77	0,9
Омутинский район	93	0,9	51	0,6	54	0,7
Сладковский район	46	0,5	28	0,3	23	0,3
Сорокинский район	54	0,5	37	0,4	34	0,4
Тобольский район	298	2,9	238	2,6	253	3,1
Тюменский район	508	5,0	433	4,7	361	4,4
Уватский район	38	0,4	49	0,5	28	0,3
Упоровский район	44	0,4	44	0,5	43	0,5
Юргинский район	46	0,5	41	0,4	41	0,5
Ялуторовский район	117	1,1	82	0,9	73	0,9
Ярковский район	45	0,4	89	1,0	59	0,7
<b>Всего по югу Тюменской области</b>	<b>6 655</b>	<b>65,2</b>	<b>6 591</b>	<b>71,5</b>	<b>5637</b>	<b>68,8</b>
Белоярский район	10	0,1	16	0,2	4	0,0
Березовский район	43	0,4	25	0,3	36	0,4
г. Белоярский	25	0,2	33	0,4	22	0,3
г. Когалым	340	3,3	270	2,9	172	2,1
г. Лангепас	39	0,4	44	0,5	20	0,2
г. Мегион	88	0,9	42	0,5	15	0,2
г. Нефтеюганск	279	2,7	150	1,6	123	1,5

Муниципальное образование	Поступило обращений					
	за период с 01.01.2012 по 30.09.2012		за период с 01.01.2013 по 30.09.2013		за период с 01.01.2014 по 30.09.2014	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
г. Нижневартовск	279	2,7	232	2,5	163	2,0
г. Нягань	100	1,0	89	1,0	91	1,1
г. Покачи	24	0,2	45	0,5	18	0,2
г. Пыть-Ях	28	0,3	9	0,1	47	0,6
г. Радужный	235	2,3	307	3,3	13	0,2
г. Сургут	580	5,7	305	3,3	572	7,0
г. Урай	21	0,2	19	0,2	13	0,2
г. Ханты-Мансийск	154	1,5	97	1,1	60	0,7
г. Югорск	45	0,4	9	0,1	34	0,4
Кондинский район	43	0,4	21	0,2	19	0,2
Нефтеюганский район	51	0,5	37	0,4	35	0,4
Нижневартовский район	32	0,3	34	0,4	12	0,1
Октябрьский район	61	0,6	48	0,5	21	0,3
Советский район	60	0,6	37	0,4	50	0,6
Сургутский район	167	1,6	125	1,4	132	1,6
Ханты-Мансийский район	48	0,5	25	0,3	19	0,2
<b>Всего по ХМАО</b>	<b>2 752</b>	<b>27,0</b>	<b>2 019</b>	<b>21,9</b>	<b>1691</b>	<b>20,6</b>
г. Губкинский	18	0,2	17	0,2	7	0,1
г. Лабытнанги	123	1,2	62	0,7	33	0,4
г. Муравленко	38	0,4	45	0,5	32	0,4
г. Надым	10	0,1	6	0,1	5	0,1
г. Новый Уренгой	63	0,6	50	0,5	70	0,9
г. Ноябрьск	303	3,0	215	2,3	388	4,7
г. Салехард	61	0,6	82	0,9	32	0,4
Красноселькупский район	9	0,1	8	0,1	7	0,1
Надымский район	4	0,0	2	0,0	6	0,1
Приуральский район	16	0,2	12	0,1	11	0,1
Пуровский район	68	0,7	43	0,5	55	0,7
Тазовский район	12	0,1	7	0,1	2	0,0
Шурышкарский район	19	0,2	14	0,2	14	0,2
Ямальский район	15	0,1	4	0,0	4	0,0
<b>Всего по ЯНАО</b>	<b>759</b>	<b>7,4</b>	<b>567</b>	<b>6,2</b>	<b>666</b>	<b>8,1</b>
Другие субъекты РФ	31	0,3	31	0,3	59	0,7
Без почтового адреса	6	0,1	6	0,1	146	1,8
<b>Всего</b>	<b>10 203</b>	<b>100,0</b>	<b>9 214</b>	<b>100,0</b>	<b>8199</b>	<b>100,0</b>

### Социальный портрет авторов обращений

Социальный портрет авторов обращений в разрезе социального положения и льготных категорий представлен следующим образом.

Свое социальное положение указали 3861 автор обращений (таблица 5). Наиболее активными среди заявителей являлись пенсионеры (52,1%), рабочие (12,2%), работники бюджетной сферы (7,9%) и служащие (6,8%).

Таблица 5

Сведения о социальном составе заявителей, обратившихся  
в областную Думу за период с 01.01.2014 по 30.09.2014,  
в сравнении с аналогичным показателем того же периода 2012 и 2013 годов

Социальный статус	Поступило обращений					
	за период с 01.01.2012 по 30.09.2012		за период с 01.01.2013 по 30.09.2013		за период с 01.01.2014 по 30.09.2014	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
Всего социальное положение указали	7034	100,0	5957	100,0	3861	100,0
Безработный	612	8,7	517	8,7	385	10,0
Военнослужащий	21	0,3	12	0,2	6	0,2
Вынужденный переселенец	7	0,1	5	0,1	25	0,6
Другое соц. положение	434	6,2	446	7,5	233	6,0
Заклученный	10	0,1	4	0,1	6	0,2
Пенсионер	2945	41,9	2472	41,5	2013	52,1
Предприниматель	201	2,9	175	2,9	82	2,1
Работник бюджетной сферы	1282	18,2	1100	18,5	306	7,9
Работник сельского хозяйства	39	0,6	30	0,5	28	0,7
Рабочий	663	9,4	587	9,9	471	12,2
Служащий	738	10,5	533	8,9	263	6,8
Студент	69	1,0	49	0,8	25	0,6
Учащийся	10	0,1	21	0,4	8	0,2
Фермер	3	0,0	6	0,1	10	0,3

Из числа обратившихся в областную Думу свою принадлежность к льготной категории указали 1604 гражданина (таблица 6). Вопросы депутатам чаще других адресовали инвалиды (36,5%), ветераны труда (27,7%), многодетные семьи (15,2%), а также семьи, имеющие детей (14,8%).

Таблица 6

Сведения о льготном составе заявителей, обратившихся  
в областную Думу за период с 01.01.2014 по 30.09.2014,  
в сравнении с аналогичным показателем того же периода 2012 и 2013 годов

Льготная категория	Поступило обращений					
	за период с 01.01.2012 по 30.09.2012		за период с 01.01.2013 по 30.09.2013		за период с 01.01.2014 по 30.09.2014	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
Всего принадлежность к льготной категории указали	2749	100,0	2510	100,0	1604	100,0
Ветераны ВОВ	153	5,6	122	4,9	70	4,4
Ветераны труда	641	23,3	587	23,4	445	27,7
Другие категории льгот	191	6,9	241	9,6	23	1,4
Инвалиды	850	30,9	765	30,5	586	36,5
Инвалиды ВОВ	11	0,4	9	0,4	8	0,5
Несовершеннолетние узники	2	0,1	2	0,1	1	0,1

Льготная категория	Поступило обращений					
	за период с 01.01.2012 по 30.09.2012		за период с 01.01.2013 по 30.09.2013		за период с 01.01.2014 по 30.09.2014	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
Погорельцы	18	0,7	17	0,7	11	0,7
Семьи военнослужащих	6	0,2	6	0,2	8	0,5
Семьи многодетные	330	12,0	322	12,8	244	15,2
Семьи, имеющие детей	430	15,6	336	13,4	238	14,8
Сироты	35	1,3	26	1,0	21	1,3
Труженики тыла	25	0,9	28	1,1	37	2,3
Участники боевых действий и члены их семей	57	2,1	49	2,0	23	1,4

### Тематика обращений

В обращениях, поступивших в областную Думу за 9 месяцев 2014 года, заявителями был поднят 8541 вопрос (таблица 7).

Таблица 7

Сведения о количестве вопросов, поступивших в областную Думу за период с 01.01.2014 по 30.09.2014, в сравнении с аналогичным показателем того же периода 2012 и 2013 годов (с распределением по основным тематическим разделам)

Шифр	Тематический классификатор	Поступило обращений					
		за период с 01.01.2012 по 30.09.2012		за период с 01.01.2013 по 30.09.2013		за период с 01.01.2014 по 30.09.2014	
		кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
1	Вопросы государства, общества, политики	528	4,9	682	7,1	595	7,0
2	Жилищные вопросы	1792	16,5	1219	12,6	974	11,4
3	Вопросы коммунального хозяйства	1382	12,8	1190	12,3	861	10,1
4	Вопросы социального обеспечения	2235	20,6	1922	19,9	1583	18,5
5	Вопросы труда и занятости населения	879	8,1	1006	10,4	993	11,6
6	Вопросы образования	1341	12,4	1160	12,0	999	11,7
7	Вопросы здравоохранения	602	5,6	491	5,1	422	4,9
8	Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта	352	3,2	357	3,7	473	5,5
9	Вопросы науки, культуры и информации	476	4,4	541	5,6	582	6,8
10	Вопросы финансовой, хозяйственной и предпринимательской деятельности	462	4,3	384	4,0	351	4,1
11	Вопросы обеспечения законности и правопорядка	284	2,6	265	2,7	314	3,7

Шифр	Тематический классификатор	Поступило обращений					
		за период с 01.01.2012 по 30.09.2012		за период с 01.01.2013 по 30.09.2013		за период с 01.01.2014 по 30.09.2014	
		кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
12	Вопросы агропромышленного комплекса	85	0,8	74	0,8	81	0,9
13	Садово-огороднические и дачные кооперативы	51	0,5	50	0,5	40	0,5
14	Природные ресурсы, экология	20	0,2	20	0,2	23	0,3
15	Военная служба	20	0,2	12	0,1	13	0,2
16	Иные вопросы	324	3,0	283	2,9	234	2,7
	Всего:	10833	100,0	9656	100,0	8541	100,0

Согласно представленным данным, в течение обзорного периода в обращениях преобладали вопросы социального обеспечения (18,5% от общего числа поступивших вопросов).

Актуальными остаются вопросы образования (11,7%), труда и занятости населения (11,6%), жилищные вопросы (11,4%), вопросы коммунального хозяйства (10,1%);

За отчетный период в сравнении с аналогичным периодом 2012 и 2013 годов возросло число обращений по следующим тематическим блокам: вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта, науки, культуры и информации, агропромышленного комплекса, а также вопросы обеспечения законности и правопорядка.

### Результаты рассмотрения обращений

По итогам работы с обращениями, поступившими за период с 1 января 2014 года по 30 сентября 2014 года, исполнено и снято с контроля 6915 обращений. Данные обращения охватили 7159 вопросов, из которых:

- положительно решены либо приняты необходимые меры по 3710 вопросам;

- дано разъяснение на 3212 вопросов;

- отказано по заявленным вопросам в 237 случаях.

На контроле у депутатов, руководства областной Думы по состоянию на 1 октября 2014 года находится 1279 предложений, заявлений и жалоб.

Начальник отдела  
Тюменской областной Думы  
по работе с обращениями граждан

  
З.З. Биктимерова