

**Информационно-аналитический обзор
по итогам работы с обращениями, поступившими
в Тюменскую областную Думу
с 15 декабря 2011 года по 30 сентября 2012 года**

С начала работы депутатского корпуса Тюменской областной Думы V созыва по состоянию на 30 сентября 2012 года в областную Думу поступило 10 274 обращения, в которых заявителями было поднято 10 833 вопроса различной тематики.

На личный прием обратились 6 042 заявителя. По результатам приемов 62% заявителей получили устные разъяснения, у остальных же – приняты для дальнейшей работы письменные обращения.

Всего за обзорный период с личного приема, а также посредством почтовой, факсимильной связи получено и рассмотрено 6 206 письменных предложений, заявлений и жалоб (диаграмма 1). Электронные обращения, в том числе направленные при помощи Интернет-приемной, расположенной на официальном портале Тюменской областной Думы, получены от 605 заявителей.

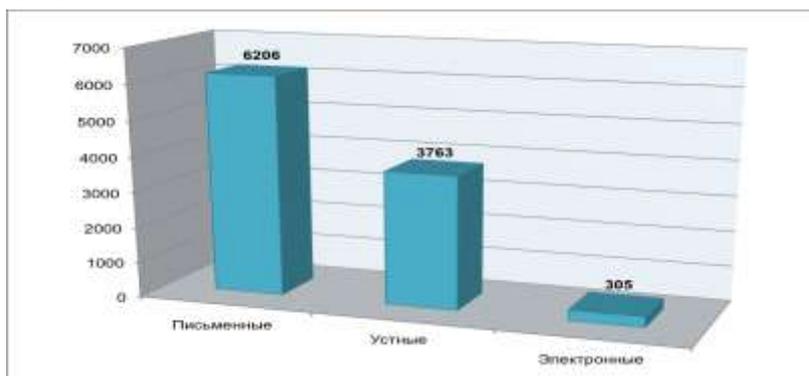


Диаграмма 1. Формы поступивших обращений

Из общего количества поступивших предложений, заявлений и жалоб 8% составили коллективные обращения. В коллективных обращениях заявители затрагивали вопросы эксплуатации и ремонта жилищного фонда, материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования, а также награждения и присвоения почетных званий.

10 обращений поступили от анонимных авторов. В анонимных обращениях – жалобы на нарушения при проведении выборов, нарушающие тишину и покой граждан в ночное время действия посетителей расположенного вблизи кафе, просьбы о размещении филиала банка в селе для получения денежных средств (пенсии, переводов, иных выплат), об установке знака «Проезд запрещен» в одном из районов г. Тюмени и другие.

102 обращения – повторные, связанные, в первую очередь, с вопросами оказания материальной помощи, предоставления (строительства) жилья, а также трудовыми спорами и другими.

Как и прежде, основная масса обращений поступила от жителей юга Тюменской области – 6 708 обращений. От жителей Ханты-Мансийского автономного округа поступило 2 767 обращений, Ямало-Ненецкого автономного округа – 759.

От жителей других субъектов Российской Федерации (Московской, Курганской, Омской, Свердловской, Челябинской областей, Краснодарского, Пермского края и других) и стран ближнего зарубежья в адрес депутатов областной Думы поступило 34 обращения.

Социальный портрет авторов обращений в разрезах социального положения, льготной и возрастной категорий, представлен следующим образом.

Среди заявителей, указавших свое социальное положение – пенсионеры (42%), работники бюджетной сферы (18%), служащие (11%), рабочие (9%), безработные (9%) и другие (диаграмма 2).

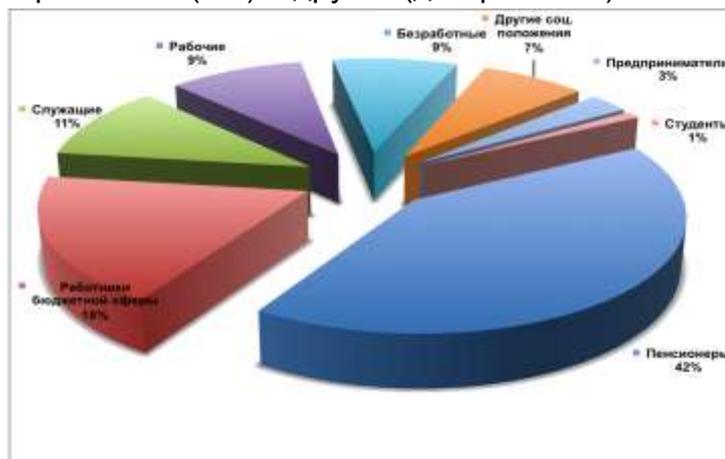


Диаграмма 2. Социальный состав авторов обращений

Пенсионеры зачастую обращались по таким тематикам, как оказание материальной помощи на приобретение одежды и обуви, продуктов питания, дров, бытовой техники (27% от общего количества вопросов, поступивших от пенсионеров), оказание материальной помощи на ремонт жилых помещений, в том числе на замену оконных блоков, ремонт крыши, восстановление жилого помещения после пожара (9%), вопросы предоставления жилья (6%), а также жаловались на проблемы в части эксплуатации и ремонта жилищного фонда – неудовлетворительное состояние жилых домов и предоставление жилищно-коммунальных услуг (4%). Не были оставлены пенсионерами без внимания и вопросы пенсионного обеспечения (3%). В обращениях – просьбы провести проверку правильности начисления пенсии и произвести ее перерасчет, либо рассмотреть вопрос доплаты и повышения пенсий.

Работников бюджетной сферы волновали вопросы материально-технического обеспечения учреждений образования (25% от общего количества вопросов, поступивших от работников бюджетной сферы), учреждений науки и культуры (7%), учреждений здравоохранения (5%), а также вопросы оказания материальной помощи на приобретение одежды и обуви, бытовой техники, иной помощи в рамках социального обеспечения (7%).

Для представителей рабочих профессий насущными явились вопросы улучшения жилищных условий (предоставления и строительства жилья – 14% от общего количества поступивших вопросов рабочих; переселения из аварийного и ветхого жилья – 7%), оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения (10%).

Тематика вопросов, поступивших в областную Думу, в разрезе социального состава авторов обращений представлена в таблице 1.

Тематика	Безработные	Военнослужащие	Вынужденные переселенцы	Заключенные	Пенсионеры	Предприниматели	Работники бюджетной сферы	Работники сельского хозяйства	Рабочие	Служащие	Студенты	Учащиеся	фермеры
1. Вопросы государства, общества, политики, в том числе	16	4	1	1	133	19	45		16	79	5		
- совершенствование законодательства, социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества	1				20	1	4		1	1			
- деятельность органов государственной власти и местного самоуправления	9				50	9	21		9	49			
- деятельность общественных и религиозных объединений	1	1			40	4	6		1	14	2		
2. Жилищные вопросы, в том числе	129	6	1	1	495	19	185	10	265	140	20		
- предоставление (строительство) жилья	67	5	1		200	4	77	7	100	44	6		
- переселение из аварийного и ветхого жилья	6				63	3	18		53	25	3		
- регистрация прав, приватизация	5				42	3	3		12	4			
3. Вопросы коммунального хозяйства, в том числе	52	2	1	1	663	17	52	9	87	79	2	1	
- благоустройство территорий	3	1		1	66	2	18	1	11	24	1		
- оплата жилья и коммунальных услуг	3				48		6		20	8	1	1	
- эксплуатация и ремонт жилищного фонда	10				128	5	7	1	18	17			
- деятельность организаций жилищно-коммунального комплекса	5				46	1	6		10	14			
- оказание материальной помощи на ремонт жилых помещений	21	1	1		289	4	10	6	10	9			
4. Вопросы социального обеспечения, в том числе	212	4	0	3	1124	22	126	10	125	51	11	0	0
- меры социальной поддержки (компенсации, льготы и т.д.)	20	2			76	4	15		27	9	2		
- пенсионное обеспечение	9	1			106	1	3		10	2			
- оказание материальной помощи в рамках социального обеспечения	170			3	856	14	90	10	68	27	8		
5. Вопросы труда и занятости населения	130	1	0	1	144	25	80	2	56	60	7	0	0
6. Вопросы образования, в том числе	31	3	1	0	33	6	475	1	36	115	13	3	1
- дошкольное образование	19				7	2	34		17	21		1	
- награждение работников учреждений образования					1		59			14			
- материально-техническое и кадровое обеспечение учреждений образования						1	341		6	64			1
7. Вопросы здравоохранения	41	2	0	0	122	5	102	1	32	47	4	1	0
- предоставление медицинских услуг	6	1			30	1	11	1	9	6			
- обеспечение лекарственными, медицинскими препаратами, путевками на санаторно-курортное лечение	10				44		11		8	8	2	1	
- награждение работников учреждений здравоохранения					3		33		1	5			
- оказание материальной помощи в рамках медицинского обеспечения	14	1			29	3	22		7	10			
8. Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта	2				13	4	114		7	38	1		1

9. Вопросы науки, культуры и информации	1				27	6	143	1	2	52			
10. Вопросы финансовой, хозяйственной и предпринимательской деятельности, в том числе	17			1	115	54	16	2	31	46	6	4	
- транспорт и связь	2			1	22	2	1	1	5	7	2	1	
- строительство и подключение к объектам электро-, водо-, газо- и теплоснабжения	3				33	4	4		10	5	4		
11. Вопросы обеспечения законности и правопорядка, в том числе	25	1	3	3	91	13	11		26	24	2	1	
- обжалование и исполнение судебных решений	7			1	36	1	1		9	2			
12. Вопросы агропромышленного комплекса					20	11	10	4	1	9			1
13. Садово-огороднические и дачные кооперативы					26	1	4		4	3			
14. Природные ресурсы, экология	1				2		3			3			
15. Военная служба	1	1			2		1				4		
16. Иные вопросы	13	1			104	12	17	1	22	31			
Общий итог	671	25	7	11	3114	214	1384	41	710	777	75	10	3

Таблица 1. Тематика вопросов в разрезе социального состава авторов обращений

Разнообразен и льготный состав заявителей. Из числа обратившихся, указавших свою принадлежность к льготной категории: инвалиды (31%), ветераны труда (23%), семьи, имеющие детей (16%), многодетные семьи (12%), ветераны Великой Отечественной войны (6%), участники боевых действий и члены их семей (2%), сироты (1%) (диаграмма 3). Кроме названных категорий среди немногочисленных авторов обращений – представителей льготных категорий: инвалиды Великой Отечественной войны, труженики тыла, несовершеннолетние узники и другие.

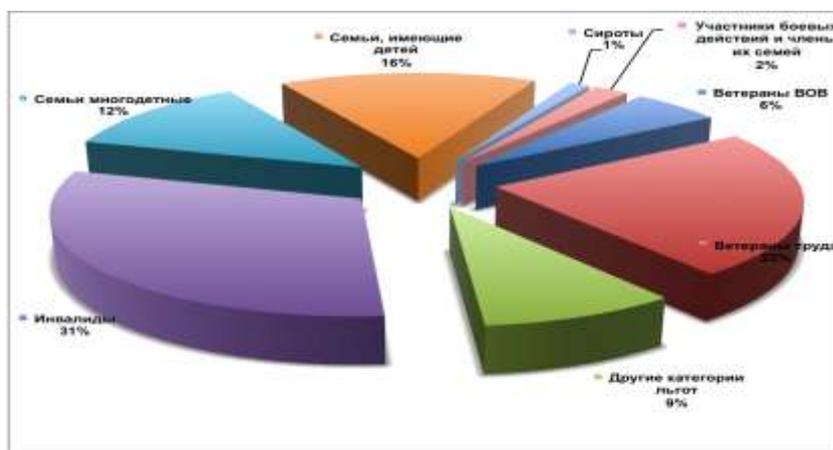


Диаграмма 3. Льготный состав заявителей

Как и в разрезе социальных групп, для получателей льгот особенно волнующими вопросами также были просьбы об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения (на приобретение предметов первой необходимости, в том числе, продукты питания, одежду, бытовую технику), на ремонт жилых помещений, просьбы о содействии в предоставлении жилья, награждении и присвоении званий и другие (таблица 2).

Тематика	Ветераны ВОВ	Ветераны ВОВ, Ветераны труда	Ветераны труда	Другие категории льгот	Инвалиды	Инвалиды ВОВ	Несовершеннолетние узники	Погорельцы	Семьи военнослужащих	Семьи многодетные	Семьи, имеющие детей	Сироты	Труженики тыла	Участники боевых действий и члены их семей
1. Вопросы государства, общества, политики, в том числе	2		43	9	21					11	11			
- деятельность общественных и религиозных объединений	1		21	4	1					2	1			
2. Жилищные вопросы, в том числе	28	1	90	46	123	5		12	4	122	105	19	8	30
- предоставление (строительство) жилья	16		37	15	62	3		6	3	60	39	14	5	19
- социальные выплаты на приобретение (строительство) жилья	2		5	2	8	1		1		13	12	1		1
- переселение из аварийного и ветхого жилья	1		10	1	17			2		8	14		2	5
- предоставление земельных участков под ИЖС	1	1	5		3					20	3	1		4
3. Вопросы коммунального хозяйства, в том числе	32		145	17	203	3		3	1	31	42		15	6
- оплата жилья и коммунальных услуг	1		7	1	15					3	12			
- эксплуатация и ремонт жилищного фонда	7		22	1	27					4	5			
- оказание материальной помощи на ремонт жилых помещений	16		71	7	112	3		3	1	18	14		11	3
4. Вопросы социального обеспечения, в том числе	84		202	76	379	3		3	1	146	135	12	5	8
- меры социальной поддержки (компенсации, льготы и т.д.)	5		17	11	28					17	17	2		3
- пенсионное обеспечение			27	5	19					7	2		2	1
- оказание материальной помощи в рамках социального обеспечения	73		143	35	313	3		2	1	112	94	7	3	2
5. Вопросы труда и занятости населения	1		28	12	19					11	21			1
6. Вопросы образования, в том числе			19	9	8					11	67	3		1
- дошкольное образование			2	3						4	36	1		1
7. Вопросы здравоохранения, в том числе	3		23	23	90	1	1			9	37			
- предоставление медицинских услуг	2		3	4	20					1	3			
- обеспечение лекарственными, медицинскими препаратами, путевками на санаторно-курортное лечение	1		9	6	35	1				4	10			

- оказание материальной помощи в рамках медицинского обеспечения			7	7	24		1			4	16			
8. Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта			6		2						3	1		1
9. Вопросы науки, культуры и информации	1		10	1	2					1	2			4
10. Вопросы финансовой, хозяйственной и предпринимательской деятельности			46	7	17					5	22			3
11. Вопросы обеспечения законности и правопорядка	1		23	3	20					6	10	1		3
12. Вопросы агропромышленного комплекса			7		5					1				1
13. Садово-огороднические и дачные кооперативы	2		6	1	3		1							
14. Природные ресурсы, экология														
15. Военная служба	1													2
16. Иные вопросы	1		17	7	22			1		7	5			1
Общий итог	156	1	665	211	914	12	2	19	6	361	460	36	28	61

Таблиц 2. Тематика вопросов в разрезе льготного состава авторов обращений

В разрезе возрастных категорий наибольшее количество обращений приходится на заявителей в возрасте старше 55 лет – 31%. По остальным категориям процентное соотношение распределилось следующим образом: авторы 22% обращений – в возрасте 40-55 лет, 15% – 25-40 лет, 3% – до 25 лет.

Тематика основной массы обращений, независимо от принадлежности их авторов к тому или иному социальному положению, либо льготной, возрастной категории, представлена следующим образом.

В первую очередь большинство обратившихся затрагивали в своих обращениях вопросы блока социального обеспечения (21% от общего количества поступивших вопросов), где, в свою очередь на первом месте оказались просьбы об оказании материальной помощи на приобретение предметов первой необходимости (продукты питания, одежда, бытовая техника). Чаще всего с подобными просьбами обращались инвалиды (19% от общего количества обращений, поступивших по данной тематике), ветераны труда (9%), многодетные семьи (7%), семьи, имеющие детей (6%), ветераны Великой Отечественной войны (4%).

Продолжают оставаться актуальными для жителей Тюменской области вопросы улучшения жилищных условий. Судя по поступившим обращениям, в отношении лиц из числа представителей льготных категорий остро вопрос предоставления жилья стоит для: участников боевых действий и членов их семей (31% от общего количества вопросов, поступивших от представителей данной льготной категории), многодетных семей (17%), семей, имеющих детей (8%), инвалидов (7%).

С позиции актуальности вопроса предоставления (строительства) жилья в разрезе территорий необходимо отметить, что подобная проблема одинаково поднимается как жителями юга Тюменской области (6% от общего количества

вопросов, поднятых жителями данной территории), так и жителями Ханты-Мансийского автономного округа (6%). Вместе с тем, большее внимание вопрос предоставления жилья вызвал у жителей Ямало-Ненецкого автономного округа (13%). В разрезе же муниципальных образований, одним из самых насущных вопрос предоставления жилья явился для жителей Пуровского района (27% от общего количества вопросов, поступивших из данного муниципального образования), Омутинского района (22%), г. Лангепаса (20%), г. Ноябрьска (20%), Бердюжского района (15%), г. Ишима (15%), г. Когалыма (10%), Абатского района (9%), Заводоуковского городского округа (8%), г. Сургута (8%), Тюменского района (7%).

Волновали заявителей и вопросы переселения из аварийного и ветхого жилья. В частности, о подобных проблемах заявили жители городов: Нягани (12% от общего количества вопросов, поступивших от жителей данного муниципального образования), Мегиона (7%), Сургута (6%), Когалыма (4%).

1 382 вопроса (13% от общего количества обращений) поступили в рамках блока коммунального хозяйства: авторы обращений поднимали вопросы ремонта систем отопления, водоснабжения, санитарного состояния и благоустройства дворовых территорий, а также просили о содействии в проведении капитального ремонта жилых домов. Таким образом, 32% от количества вопросов, поступивших в рамках данного блока, составили просьбы об оказании помощи в ремонте жилых помещений, 21% – обращения по вопросам эксплуатации и ремонта жилищного фонда, в большинстве случаев. Следует отметить, что в рамках тематик в части эксплуатации и ремонта жилищного фонда и благоустройства территорий 23% вопросов поступили в коллективных обращениях.

Количество обращений по вопросам образования составило 1 341 (12% от общего количества обращений). Основную часть в рамках блока охватили обращения по вопросам материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования. Не оставлены без внимания и вопросы дошкольного образования – часто в обращениях можно увидеть просьбы о содействии детей в детские сады.

Вопросы труда и занятости населения затронуты в 8% обращений. Обращения данного блока содержат просьбы о содействии в трудоустройстве, а также жалобы о невыплате работодателями заработной платы и просьбы разъяснить положения действующего трудового законодательства.

Большая часть поступивших обращений в рамках блока «Вопросы здравоохранения» (6% от общего количества поступивших вопросов) охватили просьбы об оказании содействия в выделении средств на проведение операции, оплату дорогостоящих лекарств, а также вопросы качества предоставляемых медицинских услуг.

40% обращений, поступивших в рамках блока «Вопросы государства, общества политики» (4,5%) составили вопросы в части деятельности органов государственной власти и местного самоуправления. Немало обращений поступило также и по вопросам деятельности общественных и религиозных объединений.

В адрес депутатов поступали и вопросы, касающиеся материально-технического и кадрового обеспечения деятельности учреждений науки и культуры в рамках блока «Вопросы науки, культуры и информации» (4%).

В рамках блока Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта» (3%) поступали просьбы о содействии в материально-техническом обеспечении спортивных клубов, о выделении финансовых средств на проведение и участие в спортивных соревнованиях.

Блок вопросов финансовой, хозяйственной и предпринимательской деятельности охватил 4% обращений. В рамках блока часто поступали предложения, заявления, жалобы по вопросам строительства и подключения к объектам электро-, водо-, газо- и теплоснабжения, а также обращения в сфере дорожного хозяйства и транспортного обеспечения.

3% обращений вошли в блок «Вопросы обеспечения законности и правопорядка», 1% – «Вопросы агропромышленного комплекса».

Основная масса поступивших обращений (10 055) носили заявительный характер. Предложений и жалоб в адрес депутатов областной Думы за обзорный период поступило по 1% (99 предложений и 120 жалоб).

В обращениях – жалобы на действия (бездействия) специалистов управлений социальной защиты населения, местных администраций, председателей садоводческих некоммерческих товариществ, участковых уполномоченных. Жалуются авторы обращений и на повышение цен на услуги ЖКХ управляющими компаниями, не соблюдение избирательных прав граждан на выборах в органы местного самоуправления, длительное неисполнение судебных решений, некачественное и несвоевременное предоставление жилищно-коммунальных услуг и др.

Выступали заявители в адрес депутатов областной Думы и с предложениями. Так, в обращениях – предложения по вопросу льгот военнослужащим СССР, Российской Федерации, восстановления звания Герой труда в Российской Федерации, о внесении изменений в законодательство в части регистрации документов купли-продажи жилых помещений. Предлагались авторами и поправки в Законы Тюменской области «О бесплатном предоставлении земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей», «О предоставлении субсидий и займов гражданам на строительство или приобретение жилья в Тюменской области за счет средств областного бюджета», а также поступали предложения об установке пешеходной зоны вблизи школы № 43, организации парковок автомобилей в г. Тюмени, о развитии мясного коневодства в районах «ишимской» зоны и др.

Поступившие от заявителей обращения решались на уровне областной Думы либо направлялись для рассмотрения в иные государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

По итогам работы с обращениями за период с 15 декабря 2011 года по 30 сентября 2012 года исполнено 9532 обращения. Часто в обращениях поднимается не один вопрос, в связи с чем, из поступивших отработано 10045 вопросов.

Результаты рассмотрения вопросов в обращениях граждан распределены следующим образом:

- дано разъяснение на 5 404 вопроса (54% от количества исполненных);
- положительно решены 4 331 вопрос (43%);
- отказано по заявленным вопросам в 310 случаях (3%).

По состоянию на 1 октября 2012 года находятся на контроле у депутатов областной Думы 742 обращения.

Начальник отдела
Тюменской областной Думы
по работе с обращениями граждан

Н. Н. Луньков