

**Информационно-аналитический обзор
по итогам работы с обращениями, поступившими
в Тюменскую областную Думу
за период с 01.01.2013 по 30.06.2013**

За первое полугодие 2013 года в адрес депутатов и руководства Тюменской областной Думы поступило 7 258 обращений (за аналогичный период 2012 года – 7 767), в которых заявителями было поднято 7 665 вопросов различной тематики (в 2012 году – 8 188).

Руководством областной Думы, депутатами областной Думы, их помощниками, а также сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан регулярно проводится прием граждан. Всего за обзорный период на личный прием обратилось 4 627 заявителей (в 2012 году – 4 728). В ходе приемов обратившимся давались разъяснения на поставленные вопросы, при необходимости – принимались к исполнению письменные обращения.

По итогам работы с обращениями из общего количества полученных предложений, заявлений и жалоб 4 430 составили письменные обращения, 2 511 – устные и 317 – электронные. Динамика поступления и распределение количества поступивших обращений относительно их форм в сравнении с количественными показателями первого полугодия 2012 года отражена на диаграмме 1.

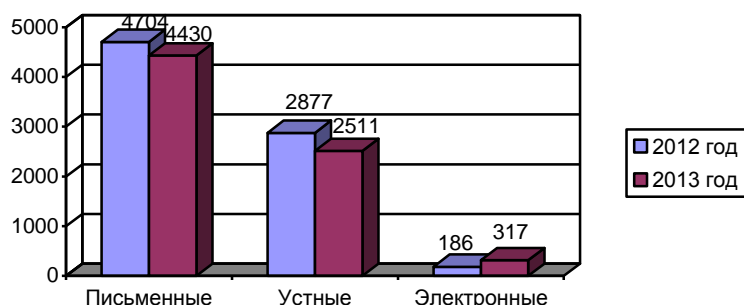


Диаграмма 1. Распределение количества поступивших в первом полугодии 2013 года обращений в сравнении с аналогичным периодом 2012 года в разрезе форм обращений

Большая часть письменных обращений поступила из городов: Тюмени (42,3% от числа письменных обращений), Тобольска (7,1%), Ялуторовска (2,2%), Сургута (2,1%), а также районов: Тюменского (4,9%), Тобольского (4,1%), Исетского (2,0%).

С устными предложениями, заявлениями, жалобами в областную Думу чаще обращались жители населенных пунктов: г. Тюмени (29,7% от числа устных обращений), г. Радужного (8,6%), г. Когалыма (6,8%), г. Ноябрьска (4,9%), г. Нижневартовска (3,6%), г. Тобольска (3,4%), г. Ишима (3,2%), г. Сургута (3,0%), г. Нефтеюганска (2,4%), а также Тюменского района (3,5%).

Возможностью отправить электронное обращение, в том числе посредством Интернет-приемной, расположенной на официальном портале областной Думы, воспользовались жители городов: Тюмени (52,7% от числа электронных обращений), Сургута (7,9%), Тобольска (5,7%), Ишима (1,9%); районов: Уватского (5,7%), Тюменского (2,8%), Сургутского (1,9%), а также

других субъектов Российской Федерации (1,9%) – Ленинградской, Московской и Свердловской областей.

Среди общего количества поступивших обращений индивидуальные предложения, заявления и жалобы составили 94,8%, коллективные обращения (поступившие от жильцов домов, коллективов организаций и других) – 5,2%. В коллективных обращениях, как и прежде, – вопросы эксплуатации и ремонта жилищного фонда, строительства и подключения к объектам электро-, водо-, газо- и теплоснабжения, вопросы материально-технического, кадрового обеспечения учреждений бюджетной сферы и награждения заслуженных работников учреждений и организаций города Тюмени и Тюменской области наградами Тюменской областной Думы и другие.

Большая часть заявителей – горожане (5 289 обратившихся, или 72,9%), в том числе на жителей города Тюмени приходится 34,4% всех обращений.

В целом, по территориальному принципу обращения преимущественно поступали из муниципальных образований: г. Тюмень – 2 789 обращений (за аналогичный период 2012 года – 2 362 обращений), г. Тобольск – 416 (в 2012 году – 483), Тюменский район – 315 (в 2012 году – 376), г. Радужный – 251 (в 2012 году – 230), Тобольский район – 198 (в 2012 году – 222), г. Когалым – 197 (в 2012 году – 278), г. Сургут – 194 (в 2012 году – 520), г. Ноябрьск – 177 (в 2012 году – 178), г. Нижневартовск – 176 (в 2012 году – 208), г. Ишим – 164 (в 2012 году – 161), г. Нефтеюганск – 134 (в 2012 году – 209), г. Ялуторовск – 118 (в 2012 году – 166), Исетский район – 109 (в 2012 году – 130).

Авторы 21 обращения проживают в других регионах Российской Федерации (Республики: Башкортостан, Чувашия, Волгоградская, Иркутская, Ленинградская, Московская, Саратовская, Свердловская области, Пермский край), а также в странах ближнего зарубежья (Украина). В 2012 году количество подобных обращений составило 18.

Динамика поступления и распределение количества поступивших в первом полугодии 2013 года обращений в целом с территориями юга Тюменской области, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Ямало-Ненецкого автономного округа и других субъектов РФ в сравнении с количественными показателями аналогичного периода 2012 года отражена на диаграмме 2.

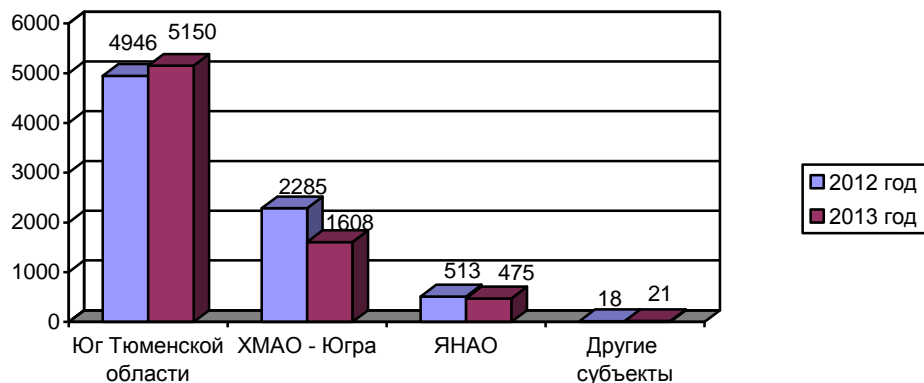


Диаграмма 2. Распределение количества поступивших в первом полугодии 2013 года обращений в сравнении с аналогичным периодом 2012 года в разрезе территорий поступления обращений

Социальный портрет авторов обращений выглядит следующим образом.

Среди заявителей, указавших свое социальное положение, преимущественно – пенсионеры (41,9%), работники бюджетной сферы (19,6%), служащие (9,0%), рабочие (8,7%) безработные (8,5%), предприниматели (2,8%).

Из числа получателей льгот обращались: инвалиды (30,2%), ветераны труда (23,7%), семьи, имеющие детей (12,4%), многодетные семьи (11,9%), ветераны Великой Отечественной войны (5,4%), участники боевых действий и члены их семей (2,1%), труженики тыла (1,3%), сироты (1,0%) и другие.

В разрезе возрастных категорий наибольшее количество обращений приходится на заявителей в возрасте старше 55 лет – 29,3%. По остальным категориям (выявленным) процентное соотношение распределилось следующим образом: авторы 19,0% обращений – в возрасте 40-55 лет, 12,4% – 25-40 лет, 1,8% – до 25 лет.

Тематическая структура поступивших в областную Думу обращений, а также динамика их поступления за обзорные периоды 2012-2013 годов приведена в таблице.

Таблица

Динамика поступления обращений граждан в 2012-2013 гг., в разрезе характера затронутых в обращениях вопросов

Тематический классификатор	Поступило обращений в первом полугодии 2012 года	Поступило обращений в первом полугодии 2013 года	Динамика поступления обращений (+ / -)
1. Вопросы государства, общества, политики, в т.ч.	368	532	+ 164
- Совершенствование законодательства, социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества	47	76	+ 29
- Деятельность органов государственной власти и местного самоуправления	152	162	+ 10
- Деятельность общественных и религиозных объединений	86	142	+ 56
- Соблюдение прав человека	29	61	+ 32
2. Жилищные вопросы, в т.ч.	1431	933	- 498
- Предоставление (строительство) жилья	534	354	- 180
- Социальные выплаты на приобретение (строительство) жилья	117	74	- 43
- Переселение из аварийного и ветхого жилья	217	136	- 81
- Участие в долевом строительстве	45	15	- 30
- Предоставление земельных участков под ИЖС	65	59	- 6
- Регистрация прав, приватизация	79	79	0
3. Вопросы коммунального хозяйства, в т.ч.	1029	917	- 112
- Благоустройство территорий	156	131	- 25
- Оплата жилья и коммунальных услуг	107	96	- 11
- Эксплуатация и ремонт жилищного фонда	210	155	- 55
- Деятельность организаций жилищно-коммунального хозяйства	103	91	- 12
- Оказание материальной помощи на ремонт жилых помещений	340	313	- 27
4. Вопросы социального обеспечения, в т.ч.	1728	1519	- 209
- Меры социальной поддержки (компенсации, льготы и т.д.)	147	147	0

- Пенсионное обеспечение	147	80	- 67
- Оказание материальной помощи в рамках социального обеспечения	1261	1007	- 254
5. Вопросы труда и занятости населения, в т.ч.	630	788	+ 158
- Трудоустройство	151	129	- 22
- Организация труда, трудовые конфликты	49	59	+ 10
- Награждение и присвоение званий	383	565	+ 182
6. Вопросы образования, в т.ч.	996	970	- 26
- Дошкольное образование	119	69	- 50
- Награждение работников учреждений образования	123	125	+ 2
- Материально-техническое и кадровое обеспечение учреждений образования	605	652	+ 47
7. Вопросы здравоохранения, в т.ч.	451	418	- 33
- Предоставление медицинских услуг	68	96	+ 28
Обеспечение лекарственными, медицинскими препаратами, путевками на санаторно-курортное лечение, средствами реабилитации	92	57	- 35
- Проблемы наркомании и алкоголизма	3	2	- 1
- Награждение работников учреждений здравоохранения	81	76	- 5
- Материально-техническое и кадровое обеспечение учреждений здравоохранения	54	55	+ 1
- Оказание материальной помощи в рамках медицинского обеспечения	98	86	- 12
8. Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта, в т.ч.	267	293	+ 26
- Физкультурно-оздоровительная и спортивная работа	28	31	+ 3
- Материально-техническое и кадровое обеспечение спортивно-оздоровительных учреждений	166	192	+ 26
9. Вопросы науки, культуры и информации, в т.ч.	347	463	+ 116
- Деятельность в области культуры (памятники архитектуры, истории, культуры)	24	26	+ 2
- Награждение работников науки, культуры, СМИ	32	45	+ 13
- Материально-техническое и кадровое обеспечение учреждений науки, культуры, СМИ	216	261	+ 45
10. Вопросы финансовой, хозяйственной и предпринимательской деятельности, в т.ч.	331	286	- 45
- Дорожное хозяйство	45	47	+ 2
- Транспорт и связь	43	36	- 7
- Строительство и подключение к объектам электро-, водо-, газо- и теплоснабжения	57	59	+ 2
11. Вопросы обеспечения законности и правопорядка, в т.ч.	229	192	- 37
- Работа органов внутренних дел (в т.ч. ГИБДД)	33	18	- 15
- Миграционная политика	37	45	+ 8
- Сообщения о нарушении законности, злоупотреблении властью, коррупции	25	36	+ 11
- Обжалование и исполнение судебных решений	56	38	- 18
12. Вопросы агропромышленного комплекса	56	57	+ 1
13. Садово-огороднические и дачные кооперативы	39	35	- 4
14. Природные ресурсы, экология	16	17	+ 1
15. Военная служба	18	14	- 4
16. Иные вопросы	252	220	- 32

Как видно из приведенной таблицы, на первом месте для заявителей остаются вопросы блока социального обеспечения (1 519, или 19,8% от общего количества вопросов), большую часть которого заняли просьбы об оказании

материальной помощи на приобретение предметов первой необходимости (продукты питания, одежда). Кроме этого поступали также вопросы, касаемые предоставления мер социальной поддержки: о льготах для малоимущих граждан, многодетных семей, коренных малочисленных народов Севера, участников боевых действий, пенсионеров и других.

В рамках блока следует отметить уменьшение в 1,8 раза по сравнению с аналогичным периодом 2012 года количества предложений, заявлений и жалоб по вопросам в сфере пенсионного обеспечения.

Количество обращений по вопросам в сфере образования составило 970 (12,7% от общего количества вопросов). Помимо вопросов, поступивших в рамках блока по материально-техническому и кадровому обеспечению учреждений образования, и, несмотря на уменьшение в 1,7 раза относительно показателей 2012 года, продолжают поступать обращения по вопросам дошкольного образования.

Следует отметить, что 12,2% поступивших в первом полугодии 2013 года обращений охватили жилищные проблемы, в то время как в 2012 году за аналогичный период вопросы в области предоставления жилья были охвачены в 17,5% обращений: по вопросам участия в долевом строительстве поток обращений сократился в 3 раза, предоставления социальных выплат на приобретение (строительство) жилья, переселения граждан из аварийного и ветхого жилья – в 1,6 раза, предоставления (строительства) жилья – в 1,5 раза.

917 вопросов (12,0% от общего количества вопросов) поступили в рамках блока коммунального хозяйства. Заявителями поднимались вопросы эксплуатации и ремонта жилищного фонда, благоустройства дворовых территорий, направлялись просьбы об оказании материальной помощи на ремонт жилых помещений.

Просьбы о содействии в трудоустройстве и разъяснении действующего законодательства, жалобы о невыплате работодателями заработной платы, а также ходатайства о награждении наградами и почетными званиями были охвачены блоком «Вопросы труда и занятости населения» (10,3% от общего количества вопросов).

Предложения, заявления и жалобы блока «Вопросы государства, общества политики» охватили 6,9% всех обращений. Относительно других тематик количество вопросов данного блока в сравнении с показателями 2012 года возросло в 1,4 раза. При этом увеличение наблюдается по всем пунктам блока: по вопросам соблюдения прав человека (в 2,1 раза), вопросам деятельности общественных и религиозных организаций (в 1,7 раза), совершенствованию законодательства и социально-экономической, иных сфер деятельности государства и общества (в 1,6 раза) и другим.

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» (6,0%), а также вопросы материально-технического и кадрового обеспечения деятельности спортивно-оздоровительных учреждений в рамках блока «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта» (3,8%).

В поступивших обращениях в рамках блока «Вопросы здравоохранения» (5,5% от общего количества вопросов) поднимались вопросы качества предоставления медицинских услуг, заявлялись просьбы о выделении финансовых средств на оплату операции и лекарственных препаратов.

Вопросы финансовой, хозяйственной и предпринимательской деятельности составили 3,7%. В рамках блока часто поступали предложения, заявления, жалобы в области строительства и подключения к объектам электро-, водо-, газо- и теплоснабжения, а также в сфере дорожного хозяйства и транспортного обеспечения.

2,5% от общего количества поступивших заняли вопросы обеспечения законности и правопорядка, 0,7% – вопросы агропромышленного комплекса, 0,5% – вопросы садово-огороднических и дачных кооперативов, по 0,2% - вопросы военной службы и вопросы экологии и природных ресурсов.

Большинство поступивших за обзорный период обращений носили заявительный характер 7 189 (99,0%).

Предложения по совершенствованию законодательства, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества содержали 33 обращения. Так, поступали предложения о внесении изменений

Заявителями инициировалось как принятие областных законов (о личном подсобном хозяйстве, о бездомных животных), в том числе внесение изменений в существующие (в частности, о включении в перечень категорий граждан, которым предоставляются меры социальной поддержки, определенный законом Тюменской области «О социальной поддержке отдельных категорий граждан в Тюменской области», вдов репрессированных лиц, а также граждан, чье детство пришлось на годы Великой Отечественной войны – так называемых «детей войны»), так и внесение изменений в нормативные акты федеральных органов (Постановление Правительства Российской Федерации от 14.03.2003 № 155 «Об утверждении списка должностей членов летных экипажей воздушных судов гражданской авиации, работа в которых дает право на ежемесячную доплату к пенсии в соответствии с Федеральным законом «О дополнительном социальном обеспечении членов летных экипажей воздушных судов гражданской авиации», и правил исчисления выслуги лет, дающей право на ежемесячную доплату к пенсии»).

По улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества заявителями предлагалось: создать народные магазины для торговли излишками сельхозпродукции, увеличить сроки нахождения на инвалидности по муковисцидозу, внедрить в дошкольных и школьных учебных заведениях биометрических систем безопасности и оповещения родителей «Школьное окно» и «Родничок» и другие.

С просьбами о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов обратились 36 заявителей. В обращениях: жалобы на действия (бездействия) органов местного самоуправления, некачественно

проведенный ремонт в жилых домах, неудовлетворительную уборку «тупиковых» улиц, нарушения трудового законодательства, на отключение поставок природного газа и низкую температуру воздуха в жилых помещениях, волокиту при расследовании уголовного дела и другие.

Повторно в первом квартале 2013 года обратилось 69 избирателей (за соответствующий период 2012 года – 80). В повторных обращениях – просьбы об оказании материальной помощи, вопросы в сфере жилищно-коммунального хозяйства (в том числе, о необходимости проведения капитального ремонта многоквартирного жилого дома, правильности начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, неудовлетворительной работе организаций жилищно-коммунального хозяйства), требования об исполнении судебных решений и другие.

По итогам работы с обращениями в первом квартале 2013 года исполнено и снято с контроля 6 345 обращений. Исполненные обращения охватили 6 661 вопрос, из которых: 3 209 (48,2% от числа рассмотренных вопросов) – удовлетворены, на 3 262 (49,0%) – даны разъяснения, на 190 (2,9%) – отказано.

По состоянию на 1 июля 2013 года на контроле у депутатов и руководства областной Думы находятся 913 обращений.

И.о. начальника отдела областной Думы
по работе с обращениями граждан

И.Г. Свистунова