

Информационно-аналитический обзор по итогам работы с обращениями, поступившими в Тюменскую областную Думу в 2018 году ¹

Общие статистические данные

В течение 2018 года в Тюменскую областную Думу поступило 8638 обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, из них с личного приема – 4740. В поступивших обращениях заявителями было поднято 9045 вопросов. В 2018 году, по сравнению с 2017 годом, общее количество поступивших в Тюменскую областную Думу обращений и вопросов возросло, а количество обращений, поступивших с личного приема, снизилось (рис. 1).

Сравнительный анализ динамики поступления обращений в 2018 и 2017 годах показал, что ежегодно пик обращений приходится на I квартал, а в III квартале наблюдается снижение активности заявителей (рис. 2).

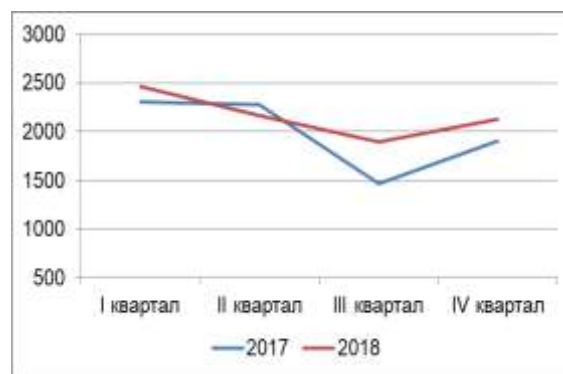


Рис. 1. Общее количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу, в том числе с личного приема, и вопросов, поставленных в обращениях, в 2018 году, в сравнении с аналогичным показателем 2017 года.

Рис. 2. Динамика общего количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году, в сравнении с аналогичным показателем 2017 года, по кварталам.

В 2018 году в письменной форме в Тюменскую областную Думу обратились 5076 заявителей, что составило 59 % от общего количества обращений за обзорный период, 2853 (33 %) обращения поступили в устной форме и 710 (8 %) в электронной форме (как правило, направленные посредством интернет-приемной официального портала Тюменской областной Думы).

¹ 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».

Необходимо отметить, что в 2018 году наблюдается рост числа обращений, поступающих в письменной форме, и снижение количества устных, а также электронных обращений и (рис. 3, рис. 4).



Рис. 3. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в 2018 году, в процентах.

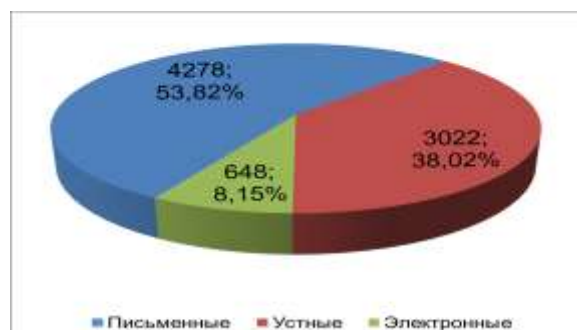


Рис. 4. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в 2017 году, в процентах.

В 2018 году количество поступивших в адрес руководства и депутатов областной Думы заявлений составило 7740, предложений – 423, жалоб – 475.

В анализируемый период в сравнении с показателями предыдущего года доля заявлений увеличилась с 85 % до 90 %. В то же время доли предложений и жалоб уменьшились с 7 % до 5 % и с 8 % до 5 %, соответственно (рис. 5, рис. 6).

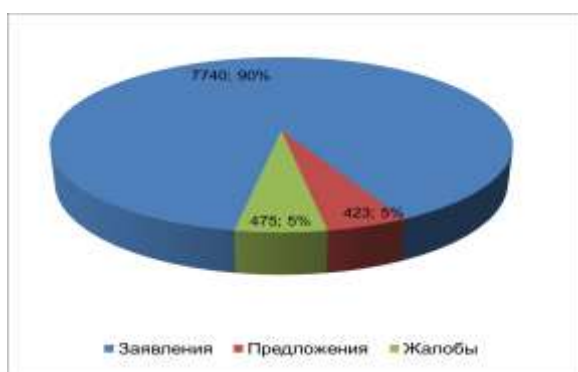


Рис. 5. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году, в процентах.

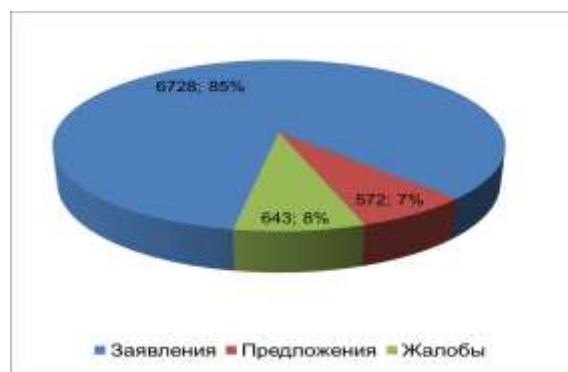


Рис. 6. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году, в процентах.

География обращений

В 2018 году большая часть обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу, инициирована жителями муниципальных образований юга Тюменской области – 6213 (72 % от общего количества обращений). От заявителей, проживающих на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа, направлено 1757 (20 %) и 359 (4 %) обращений, соответственно. Количество обращений, поступивших из других субъектов Российской Федерации, составило 76 (1 %), в 233 обращениях (3 %) информация о почтовом адресе отсутствовала.

В обзорном периоде произошло увеличение доли обращений, поступивших с территорий юга Тюменской области относительно аналогичного показателя 2017 года (с 66 % до 72 %). Также необходимо отметить увеличение доли в общей массе с 1 % до 3 % обращений, не содержащих почтовый адрес, и увеличение количества таких обращений относительно 2017 года с 62 до 233.

В 2018 году доли обращений жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также других регионов России в сравнении с 2017 годом уменьшились с 27 % до 20 % и с 2 % до 1 %, соответственно. Доля обращений от жителей Ямало-Ненецкого автономного округа осталась на уровне 4 %, при этом количество таких обращений относительно 2017 года увеличилось с 302 до 359 обращений (рис. 7, рис. 8)

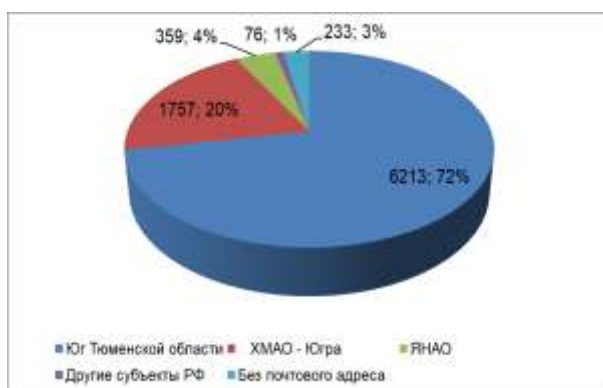


Рис. 7. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году, с распределением по территориям, в процентах.

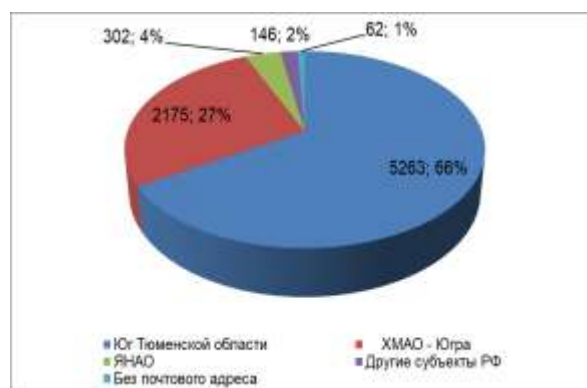


Рис. 8. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году, с распределением по территориям, в процентах.

Данные о количестве обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году от жителей муниципальных образований юга Тюменской области в сравнении с аналогичными показателями 2017 года, представлены в таблице 1.

Согласно представленным сведениям, в отчетном периоде из муниципальных образований юга Тюменской области, как и в 2017 году, преимущественно обращались жители г. Тюмени, г. Тобольска и Тюменского района. Следует отметить, что также наблюдается увеличение числа обращений из большинства муниципальных образований юга Тюменской области.

Исключением являются Исетский, Абатский, Аромашевский, Казанский и Бердюжский районы, где наблюдается снижение числа обращений от заявителей, проживающих в указанных районах.

Таблица 1

**Информация о количестве обращений,
поступивших в Тюменскую областную Думу
из муниципальных образований юга Тюменской области в 2018 году,
в сравнении с аналогичным показателем 2017 года**

Наименование муниципального образования	Поступило обращений			
	в 2017 году		в 2018 году	
	кол-во	в %	кол-во	в %
г. Тюмень	2872	54,6	3335	53,7
г. Тобольск	456	8,7	530	8,5
Тюменский муниципальный район	389	7,4	461	7,4
г. Ишим	196	3,7	235	3,8
Голышмановский муниципальный район	140	2,7	173	2,8
Тобольский муниципальный район	122	2,3	165	2,7
Вагайский муниципальный район	118	2,2	158	2,5
Заводоуковский городской округ	106	2,0	149	2,4
Исетский муниципальный район	126	2,4	104	1,7
Ярковский муниципальный район	100	1,9	103	1,7
Нижнетавдинский муниципальный район	51	1,0	97	1,6
г. Ялуторовск	75	1,4	83	1,3
Ишимский муниципальный район	67	1,3	76	1,2
Омутинский муниципальный район	45	0,9	61	1,0
Ялуторовский муниципальный район	40	0,8	60	1,0
Абатский муниципальный район	56	1,1	52	0,8
Викуловский муниципальный район	44	0,8	47	0,8
Упоровский муниципальный район	22	0,4	47	0,8
Аромашевский муниципальный район	51	1,0	44	0,7
Казанский муниципальный район	47	0,9	42	0,7
Юргинский муниципальный район	26	0,5	43	0,7
Армизонский муниципальный район	18	0,3	36	0,6
Уватский муниципальный район	20	0,4	36	0,6
Бердюжский муниципальный район	32	0,6	29	0,5
Сладковский муниципальный район	22	0,4	22	0,4
Сорокинский муниципальный район	22	0,4	25	0,4
Итого	5263	100	6213	100

Данные о количестве обращений, поступивших в областную Думу в 2018 году, от заявителей, проживающих в муниципальных образованиях Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в сравнении с аналогичными показателями 2017 года, представлены в таблице 2.

За обзорный период от заявителей из Ханты-Мансийского автономного округа – Югры поступило 1757 обращений. Наибольшая доля обращений приходится на города Когалым, Сургут, Нижневартовск и Нефтеюганск.

Снижение числа обращений наблюдается от жителей Белоярского и Сургутского районов, а также городов Когалым, Мегион, Нефтеюганск, Нижневартовск, Нягань, Сургут, Урай и Ханты-Мансийск.

Таблица 2

**Информация о количестве обращений,
поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2018 году,
в сравнении с аналогичным показателем 2017 года**

Наименование муниципального образования	Поступило обращений			
	в 2017 году		в 2018 году	
	кол-во	в %	кол-во	в %
г. Когалым	323	14,9	298	17,0
г. Сургут	570	26,2	292	16,6
г. Нижневартовск	191	8,8	172	9,8
г. Нефтеюганск	265	12,2	171	9,7
Сургутский район	132	6,1	93	5,3
Нефтеюганский район	89	4,1	91	5,2
г. Покачи	34	1,6	76	4,3
г. Лангепас	56	2,6	71	4,0
г. Нягань	89	4,1	56	3,2
Советский район	49	2,3	56	3,2
г. Ханты-Мансийск	93	4,3	51	2,9
Березовский район	37	1,7	48	2,7
Октябрьский район	40	1,8	47	2,7
Нижневартовский район	17	0,8	38	2,2
г. Радужный	18	0,8	33	1,9
Кондинский район	29	1,3	30	1,7
г. Мегион	46	2,1	29	1,7
г. Югорск	22	1,0	22	1,3
г. Пыть-Ях	11	0,5	21	1,2
г. Урай	25	1,1	20	1,1
Ханты-Мансийский район	15	0,7	20	1,1
г. Белоярский	8	0,4	16	0,9
Белоярский район	16	0,7	6	0,3
Итого	2175	100,0	1757	100,0

Данные о количестве обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году, от жителей муниципальных образований Ямало-Ненецкого автономного округа, в сравнении с аналогичными показателями 2017 года, представлены в таблице 3.

Из Ямало-Ненецкого автономного округа в обзорный период поступило 359 обращений. Самыми активными были заявители, проживающие в городах: Ноябрьск, Муравленко, Новый Уренгой и Лабытнанги. Необходимо отметить, что значительный рост числа обращений прослеживается от заявителей, проживающих в городе Ноябрьске.

Таблица 3

**Информация о количестве обращений,
поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований
Ямало-Ненецкого автономного округа в 2018 году,
в сравнении с аналогичным показателем 2017 года**

Наименование муниципального образования	Поступило обращений			
	в 2017 году		в 2018 году	
	кол-во	в %	кол-во	в %
г. Ноябрьск	70	23,2	129	35,9
г. Муравленко	24	7,9	33	9,2
г. Новый Уренгой	34	11,3	30	8,4
г. Лабытнанги	31	10,3	29	8,1
г. Салехард	42	13,9	27	7,5
г. Надым	17	5,6	25	7,0
Пуровский район	26	8,6	18	5,0
Ямальский район	7	2,3	15	4,2
Шурьшкарский район	8	2,6	13	3,6
г. Губкинский	11	3,6	11	3,1
Приуральский район	9	3,0	9	2,5
Надымский район	6	2,0	8	2,2
Тазовский район	6	2,0	7	1,9
Красноселькупский район	11	3,6	5	1,4
Итого	302	100,0	359	100,0

Тематика обращений

В обращениях, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году, заявителями было поднято 9045 вопросов.

В течение обзорного периода наибольшее количество вопросов поступило в рамках тематических блоков «Вопросы социального обеспечения», «Вопросы коммунального хозяйства», «Вопросы образования», «Жилищные вопросы».

На долю вопросов, заданных в рамках тематического блока «Вопросы социального обеспечения», пришлось 20 % от общего количества вопросов, адресованных руководству и депутатам Тюменской областной Думы.

Вопросы коммунального хозяйства, образования и жилищные вопросы составили, соответственно, 12 %, 11 % и 10 % (рис. 9)

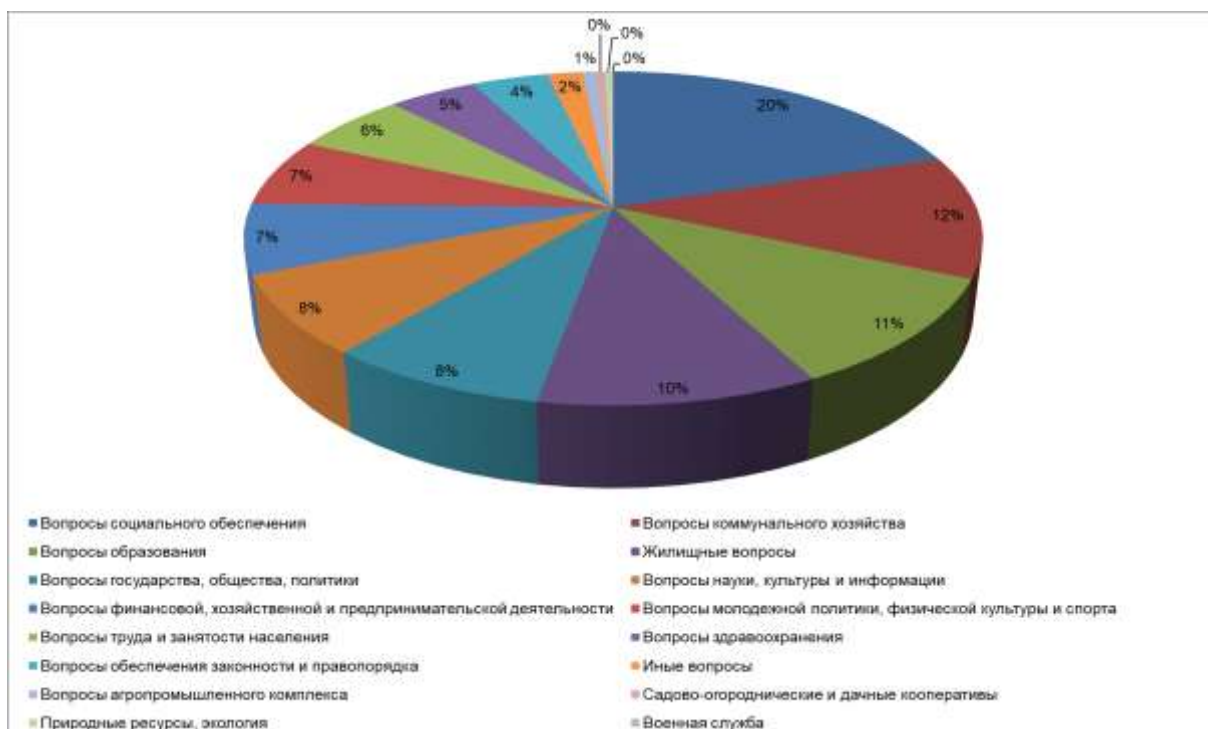


Рис. 9 Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году, с распределением по тематикам.

Сравнительный анализ количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году и в 2017 году, показал, что в 2018 году, как и в 2017 году, насущными стали обращения в рамках тематических блоков «Вопросы социального обеспечения» и «Вопросы коммунального хозяйства».

Наблюдается рост количества вопросов по большинству тематических блоков, за исключением вопросов, заданных в рамках блоков «Жилищные вопросы», «Вопросы труда и занятости населения» и «Вопросы обеспечения законности и правопорядка» (рис. 10).

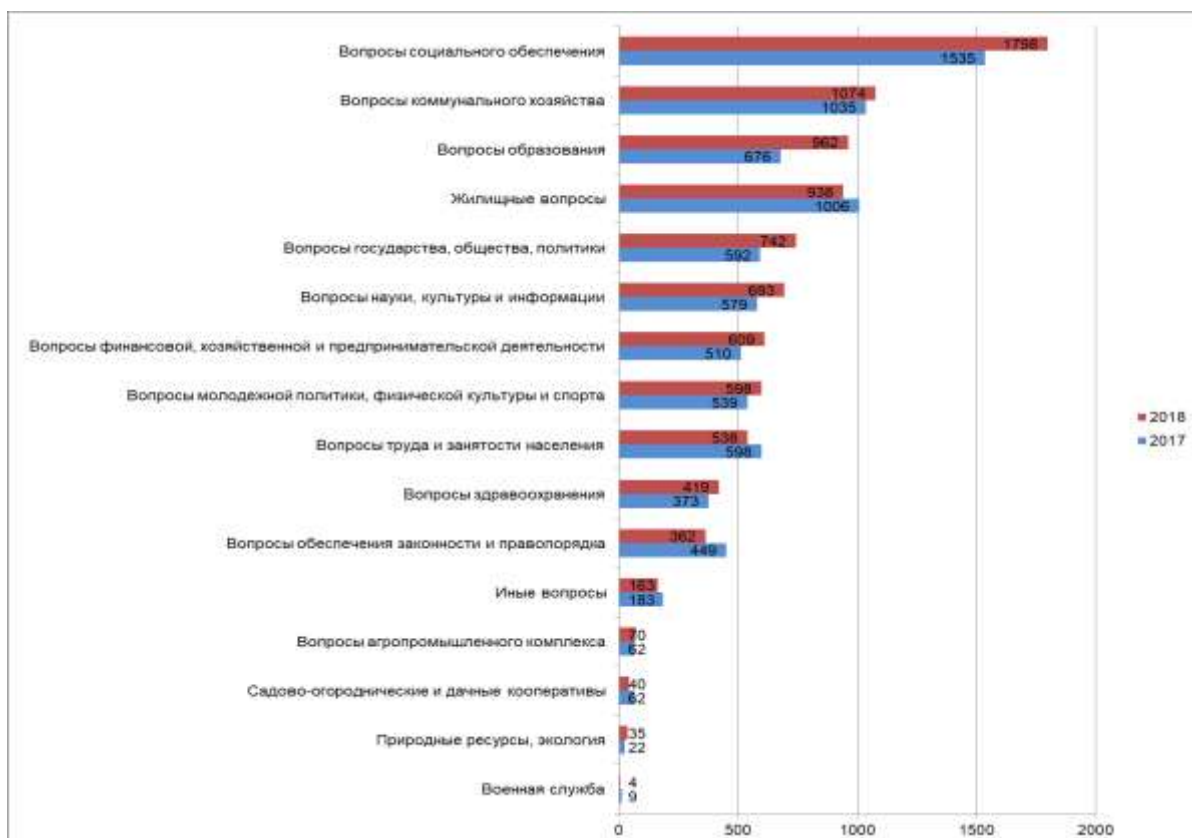


Рис. 10. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018, с распределением по тематикам, в сравнении с аналогичным показателем 2017 года.

В 2018 году в тематическом блоке «Вопросы социального обеспечения» наибольшее число обращений зарегистрировано с просьбами об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения (73%). Следует отметить, что в 2018 году возросло количество обращений по вопросам пенсионного обеспечения (рис.11, рис. 12).

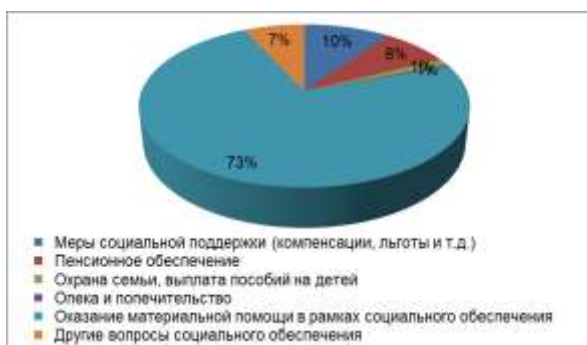


Рис. 11. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу, в 2018 году по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», в процентах.

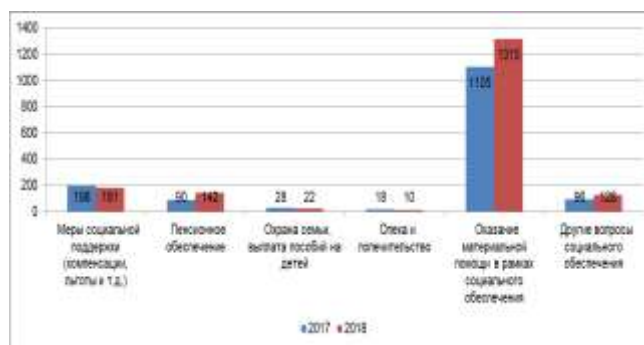


Рис. 12. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году, в сравнении с аналогичным показателем 2017 года.

В блоке «Вопросы коммунального хозяйства» основным для заявителей был вопрос благоустройства территории (34 % от общего количества вопросов в анализируемом тематическом блоке) и просьбы об оказании материальной помощи на ремонт жилых помещений (18 %). При этом в 2017 году на втором месте по значимости для заявителей стояли вопросы оплаты жилья и коммунальных услуг (рис. 13, рис. 14).

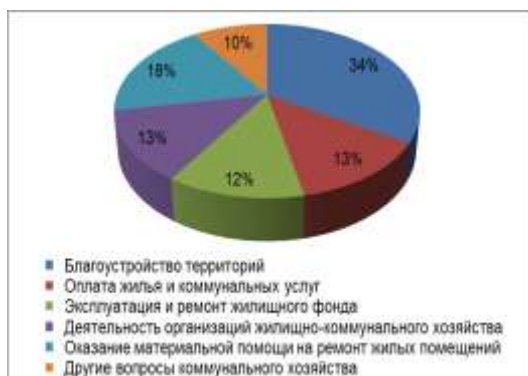


Рис. 13. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу, в 2018 году по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», в процентах

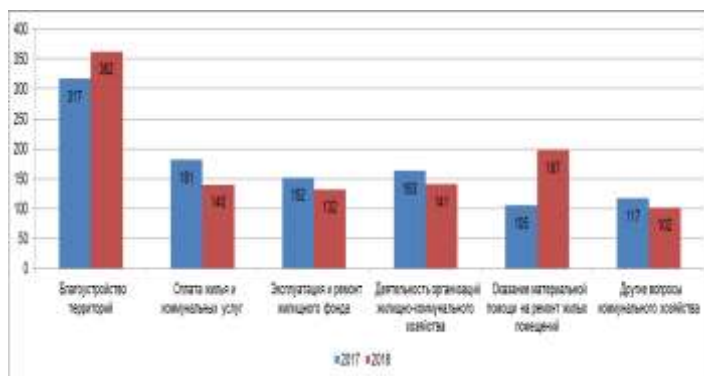


Рис. 14. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году, в сравнении с аналогичным показателем 2017 года.

В блоке «Вопросы образования» наблюдается рост по всем разделам блока, за исключением вопросов, связанных с высшим и послевузовским образованием. В 2018 году, как и в 2017 году, в рассматриваемом блоке преобладают обращения о материально-техническом и кадровом обеспечении учреждений образования (рис. 15, рис. 16).

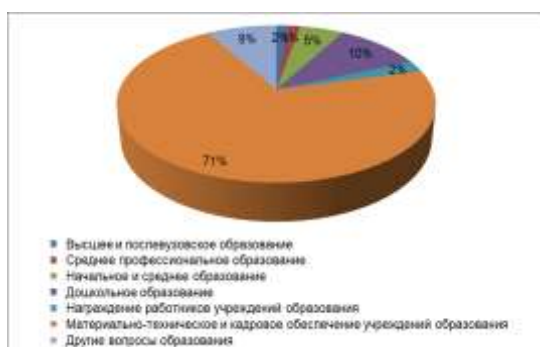


Рис. 15. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу, в 2018 году по темам в блоке «Вопросы образования», в процентах

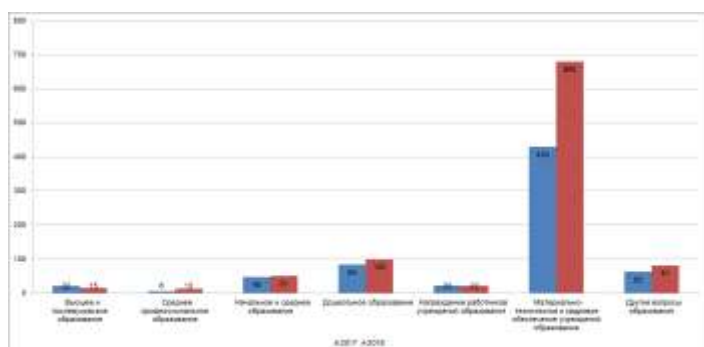


Рис. 16. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы образования», поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году в сравнении с аналогичным показателем 2017 года.

Социальный портрет авторов обращений

Социальный портрет авторов обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году, представлен следующим образом.

Социальный статус заявителей был определен в 4328 обращениях, из них наибольшее число обращений поступило от пенсионеров и составило 49,73 % от общего числа обращений граждан, в которых был определен социальный статус. От представителей рабочих профессий поступило 13,35 % обращений, от безработных – 10,30 %, доля обращений служащих составила 10,27 % (рис. 17)

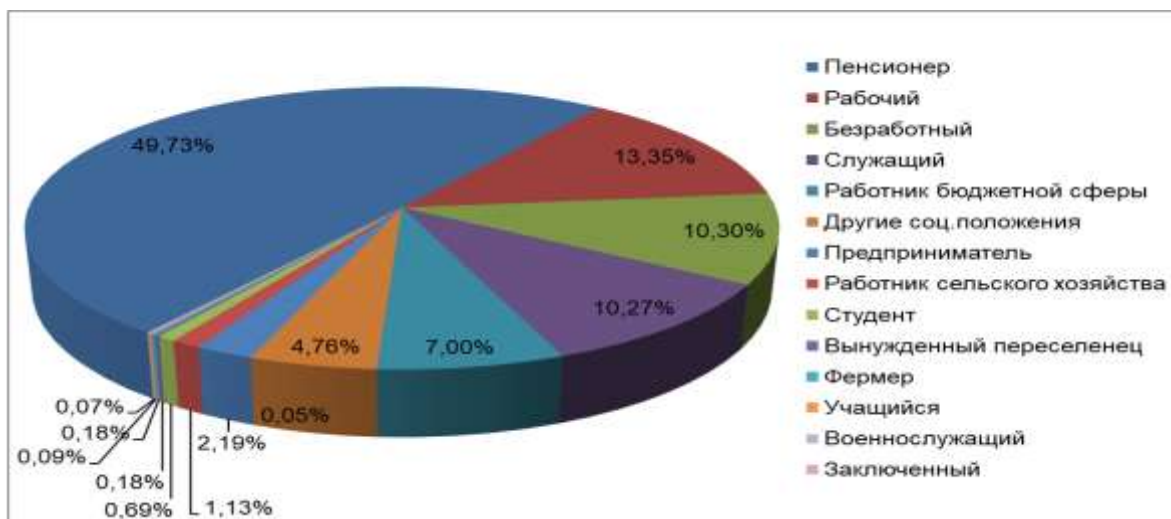


Рис. 17. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018, с распределением по социальным статусам авторов обращений, процентах.

В анализируемом периоде из числа обратившихся граждан в Тюменскую областную Думу свою принадлежность к льготной категории указали 1481. Вопросы депутатам чаще других адресовали инвалиды (34,84 % от числа граждан, указавших льготную категорию), ветераны труда (25,05 %), многодетные семьи (17,80 %) и семьи, имеющие детей (11,13 %) (рис. 18).

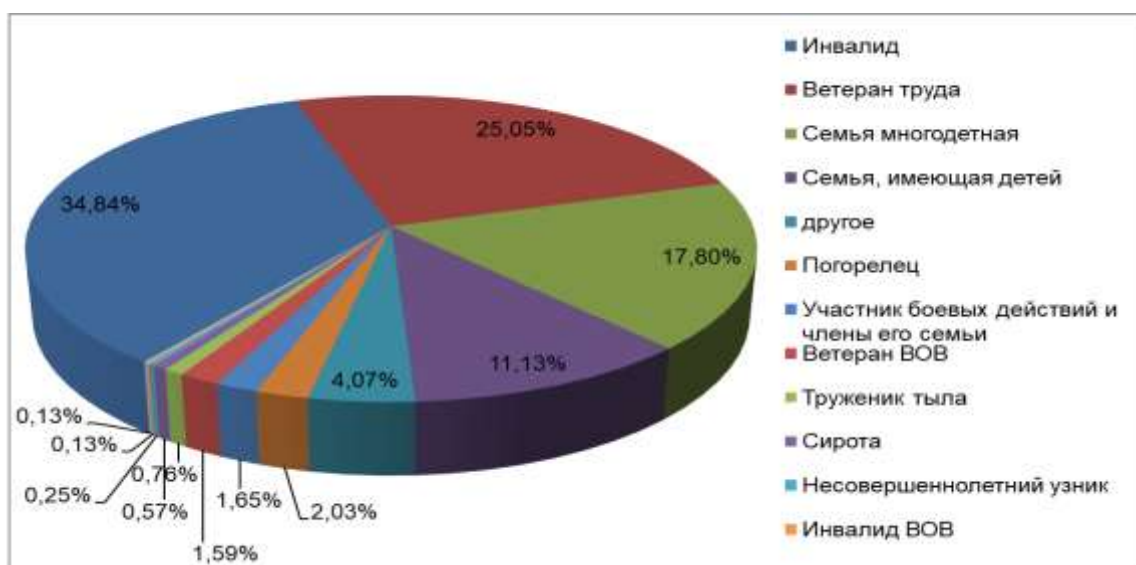


Рис. 18. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018, с распределением по льготным категориям авторов обращений, в процентах.

Результаты рассмотрения обращений

В обзорный период в адрес руководства и депутатов областной Думы поступило 8638 обращений, в которых было поставлено 9045 вопросов. Решение принято по 8750 вопросам.

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

- дано разъяснение по 5137 вопросам, или 58,7 % от рассмотренных вопросов;
- положительно решено 3505 вопросов, или 40,1 %;
- отказано в 108 случаях, или 1,2 %.

Таблица 4

Информация о результатах рассмотрения обращений и вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2018 году, в сравнении с аналогичным показателем 2017 года

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 %
2018	8638	9045	8750	3505	40,1	5137	58,7	108	1,2
2017	7948	8230	8029	2882	35,9	5012	62,4	135	1,7