

Информационно-аналитический обзор по итогам работы с обращениями, поступившими в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2018 по 30.09.2018¹

В период с 1 января 2018 года по 30 сентября 2018 года в адрес депутатов и руководства Тюменской областной Думы поступило 6515 обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), из них в ходе личного приема принято 3601 обращение, что составило 55 % от общего количества поступивших обращений (рис. 1). В течение анализируемого периода наблюдается поквартальное снижение числа обращений в Тюменскую областную Думу (рис. 2).

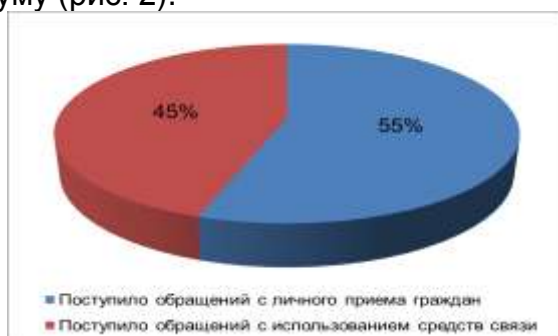


Рис. 1. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в ходе личного приема граждан и с использованием средств связи в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, в процентах.



Рис. 2. Динамика количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в ходе личного приема граждан и с использованием средств связи в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, по кварталам.

Из общего количества обращений 59 % составили письменные, 32 % – устные и 9 % электронные обращения (рис. 3). При этом в обзорном периоде наблюдается снижение числа обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной и устной формах. При анализе обращений, поступивших в электронной форме, отмечается незначительный рост количества обращений во II квартале 2018 года (рис. 4).

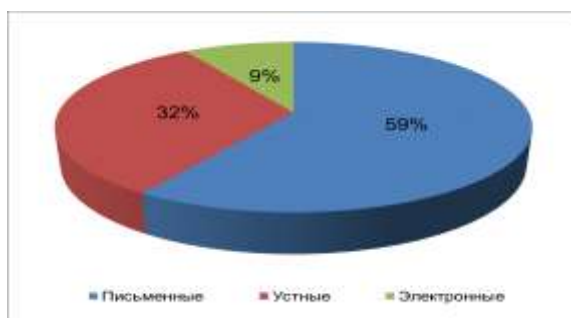


Рис. 3. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, в процентах.

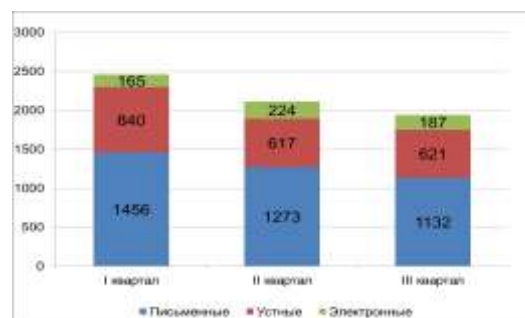


Рис. 4. Динамика количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, по кварталам.

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».

Неизменно большая часть обращений, поступивших за 9 месяцев 2018 года, носили заявительный характер – 90 %, на предложения и жалобы пришлось по 5 % (рис. 5). Необходимо отметить, что в анализируемом периоде снижается количество обращений, поступивших в областную Думу, по всем видам (рис. 6).

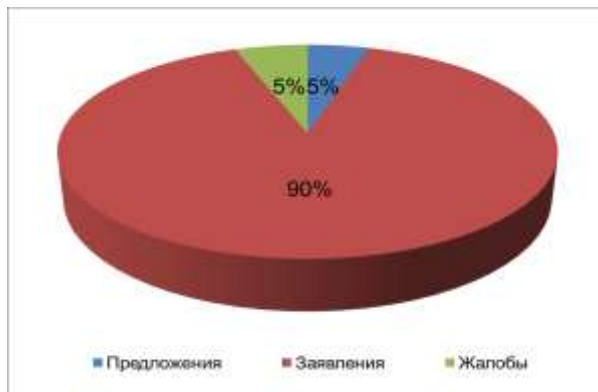


Рис. 5. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, в процентах.

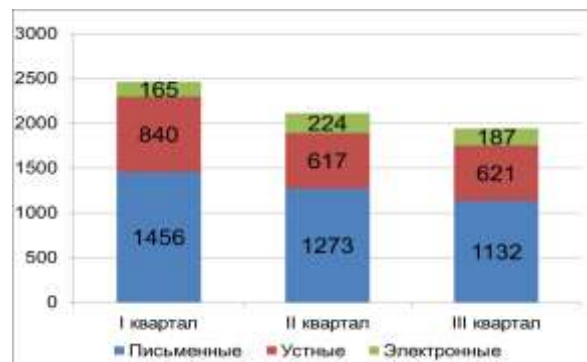


Рис. 6. Динамика количества предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, по кварталам.

В 2018 году повторно обратился 101 заявитель, что составило 2 % от общего количества обращений (рис. 7). Наибольшее количество повторных обращений поступило во II квартале текущего года (рис.8).

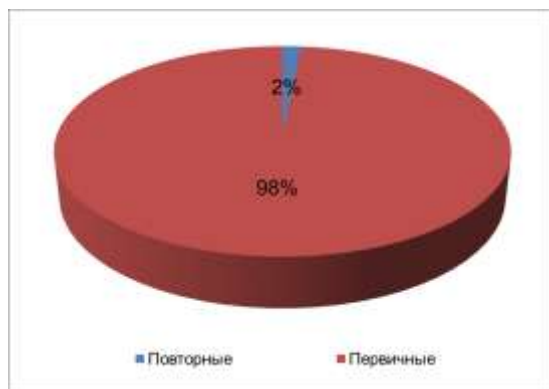


Рис. 7. Количество первичных и повторных обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, в процентах

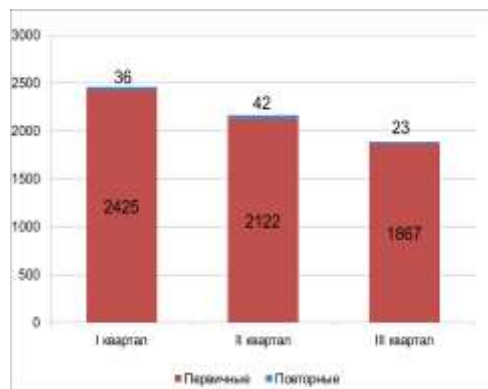


Рис. 8. Динамика количества первичных и повторных обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, по кварталам.

География обращений

Большая часть обращений, поступивших в областную Думу за период с 1 января 2018 года по 30 сентября 2018 года, инициирована жителями юга Тюменской области и составила 72 %. От жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры поступило 20 % обращений, Ямало-Ненецкого автономного округа - 4 %. 3 % обращений поступило из других субъектов Российской Федерации и 1 % обращений был направлен в Тюменскую областную Думу без указания почтового адреса (рис. 9).

В течение обзорного периода тенденция к снижению числа обращений наблюдается как от жителей юга Тюменской области, так и от жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Ямало-Ненецкого автономного округа и других субъектов Российской Федерации. К III кварталу 2018 года отмечается рост числа обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу, без указания почтового адреса (рис. 10). Данные обращения в большинстве случаев поступали в областную Думу по электронной почте или через интернет-приемную Тюменской областной Думы.

Для жителей муниципальных образований юга Тюменской области актуальными являются вопросы оказания материальной помощи, благоустройства территорий, материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования, учреждений науки, культуры, СМИ и спортивно-оздоровительных учреждений, а также вопросы предоставления (строительства) жилья.

В обращениях, поступивших из муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа, чаще других поднимались вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования, науки, культуры, СМИ и спортивно-оздоровительных учреждений.



Рис. 9. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу с территорий Тюменской области, из других субъектов РФ и без указания почтового адреса в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, в процентах.

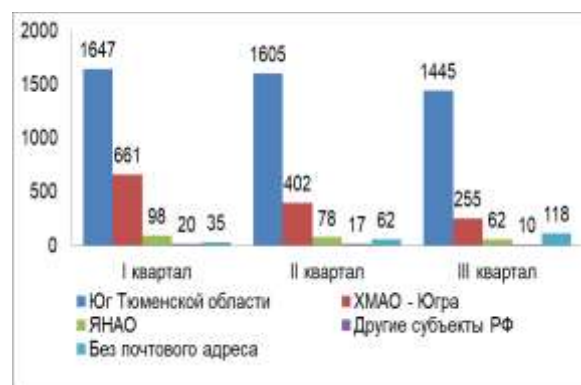


Рис. 10. Динамика количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу с территорий Тюменской области, из других субъектов РФ и без указания почтового адреса в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, по кварталам.

Данные о количестве обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в I, II и III кварталах 2018 года в разрезе муниципальных образований юга Тюменской области, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа приведены в таблицах 1, 2 и 3.

Согласно данным представленным в таблице 1, всего за обзорный период в Тюменскую областную Думу обратились 4697 заявителей, проживающих на юге Тюменской области. Лидирующее положение по числу заявлений, предложений и жалоб, поступивших в областную Думу, сохраняют жители города Тюмени. Количество обращений из областного центра в обзорный период 2018 года составило 2566 или 54,6 % от общего числа обращений. Насущными для жителей города Тюмени был вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения, благоустройства территорий, а также вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений науки, культуры, СМИ, образования и спортивно-оздоровительных учреждений.

Необходимо отметить, что в отчетном периоде наблюдается отрицательная динамика поступления обращений в некоторых муниципальных образованиях юга Тюменской области.

Таблица 1

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу
из муниципальных образований юга Тюменской области
в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, по кварталам

Муниципальное образование	I квартал	II квартал	III квартал	Всего	
	кол-во	кол-во	кол-во	кол-во	в %
г. Тюмень	865	881	820	2566	54,6
г. Тобольск	135	155	91	381	8,1
Тюменский муниципальный район	135	105	115	355	7,6
г. Ишим	66	46	51	163	3,5
Вагайский муниципальный район	44	71	19	134	2,9
Тобольский муниципальный район	40	49	35	124	2,6
Голышмановский муниципальный район	38	39	35	112	2,4
Заводоуковский городской округ	34	47	26	107	2,3
Исетский муниципальный район	29	25	34	88	1,9
Нижнетавдинский муниципальный район	34	32	19	85	1,8
Ярковский муниципальный район	43	23	18	84	1,8
г. Ялуторовск	22	18	17	57	1,2
Омутинский муниципальный район	17	8	32	57	1,2
Ялуторовский муниципальный район	13	21	16	50	1,1
Ишимский муниципальный район	16	18	15	49	1,0
Абатский муниципальный район	13	9	16	38	0,8
Викуловский муниципальный район	13	11	12	36	0,8
Юргинский муниципальный район	20	8	3	31	0,7
Армизонский муниципальный район	12	8	9	29	0,6
Упоровский муниципальный район	11	4	11	26	0,6
Аромашевский муниципальный район	9	5	10	24	0,5
Казанский муниципальный район	9	5	10	24	0,5
Уватский муниципальный район	7	3	14	24	0,5
Бердюжский муниципальный район	6	8	7	21	0,4
Сладковский муниципальный район	6	6	4	16	0,3
Сорокинский муниципальный район	8	2	6	16	0,3
Итого	1647	1605	1445	4697	100

За обзорный период от заявителей из Ханты-Мансийского автономного округа – Югры поступило 1318 обращений (таблица 2).

Наибольшая доля обращений приходится на города Сургут, Когалым и Нефтеюганск. Доля обращений из города Сургута составила 18 %, а из городов Когалым и Нефтеюганск соответственно 16,8% и 13,13 %.

Для заявителей, проживающих в городах Сургуте и Нефтеюганске, характерны вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений науки, культуры, СМИ и учреждений образования. От жителей города Когалыма чаще поступали жилищные вопросы, в том числе и вопросы предоставления (строительства) жилья.

Таблица 2

**Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу
из Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, по кварталам**

Муниципальное образование	I квартал	II квартал	III квартал	Всего	
	кол-во	кол-во	кол-во	кол-во	в %
г. Сургут	102	102	33	237	18,0
г. Когалым	103	51	68	222	16,8
г. Нефтеюганск	63	46	26	135	10,2
г. Нижневартовск	55	39	14	108	8,2
Сургутский район	29	25	11	65	4,9
Нефтеюганский район	22	17	21	60	4,6
г. Лангепас	29	14	14	57	4,3
г. Покачи	46	1	8	55	4,2
г. Нягань	19	19	9	47	3,6
г. Ханты-Мансийск	25	15	1	41	3,1
Советский район	26	9	6	41	3,1
Октябрьский район	20	6	11	37	2,8
Березовский район	16	12	8	36	2,7
Нижневартовский район	20	3	7	30	2,3
Кондинский район	20	4	3	27	2,0
г. Радужный	17	3	6	26	2,0
г. Мегион	12	8	1	21	1,6
г. Югорск	9	7	2	18	1,4
г. Урай	7	7	0	14	1,1
г. Пыть-Ях	7	5	1	13	1,0
г. Белоярский	5	5	1	11	0,8
Ханты-Мансийский район	6	4	1	11	0,8
Белоярский район	2	1	3	6	0,5
Итого	661	402	255	1318	100,0

Из Ямало-Ненецкого автономного округа в период с 01.01.2018 по 30.09.2018 поступило 238 обращений (таблица 3). Самыми активными были заявители, проживающие в городах Ноябрьск (36,6 %), Муравленко (10,9 %) и Новый Уренгой (8,8 %) и на четвертой позиции город Салехард (8 %).

Жилищные вопросы, в том числе и вопросы предоставления (строительства) жилья стали наиболее распространенными для заявителей, проживающих в городе Ноябрьске. Материально-техническое и кадровое обеспечение учреждений науки, культуры, СМИ и образования в большей степени волновало жителей города Муравленко. Основными вопросами в обращениях, поступивших из города Салехарда, были вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений науки, культуры, СМИ, а также вопросы деятельности органов государственной власти и местного самоуправления.

Таблица 3

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу
из Ямало-Ненецкого автономного округа
в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, по кварталам

Муниципальное образование	I квартал	II квартал	III квартал	Всего	
	кол-во	кол-во	кол-во	кол-во	в %
г. Ноябрьск	46	23	18	87	36,6
г. Муравленко	9	9	8	26	10,9
г. Новый Уренгой	13	6	2	21	8,8
г. Салехард	2	9	8	19	8,0
г. Лабытнанги	0	9	9	18	7,6
г. Надым	9	4	4	17	7,1
Пуровский район	3	7	3	13	5,5
г. Губкинский	5	3	0	8	3,4
Приуральский район	1	2	5	8	3,4
Шурышкарский район	4	1	1	6	2,5
Надымский район	4	1	0	5	2,1
Ямальский район	1	1	3	5	2,1
Тазовский район	1	2	1	4	1,7
Красноселькупский район	0	1	0	1	0,4
Итого	98	78	62	238	100,0

Социальный портрет авторов обращений

В обзорном периоде в Тюменскую областную Думу поступило 3947 обращений граждан.

Социальный статус заявителей был определен в 3068 обращениях. Количество обращений в разрезе социальных групп отражено на рисунке 11.

Согласно представленным данным, наибольшее число обращений поступило от пенсионеров и составило 50 % от общего числа обращений граждан, в которых был определен социальный статус. От представителей рабочих профессий поступило 14 % обращений, от безработных – 12 %, доля обращений служащих составила 9 %.

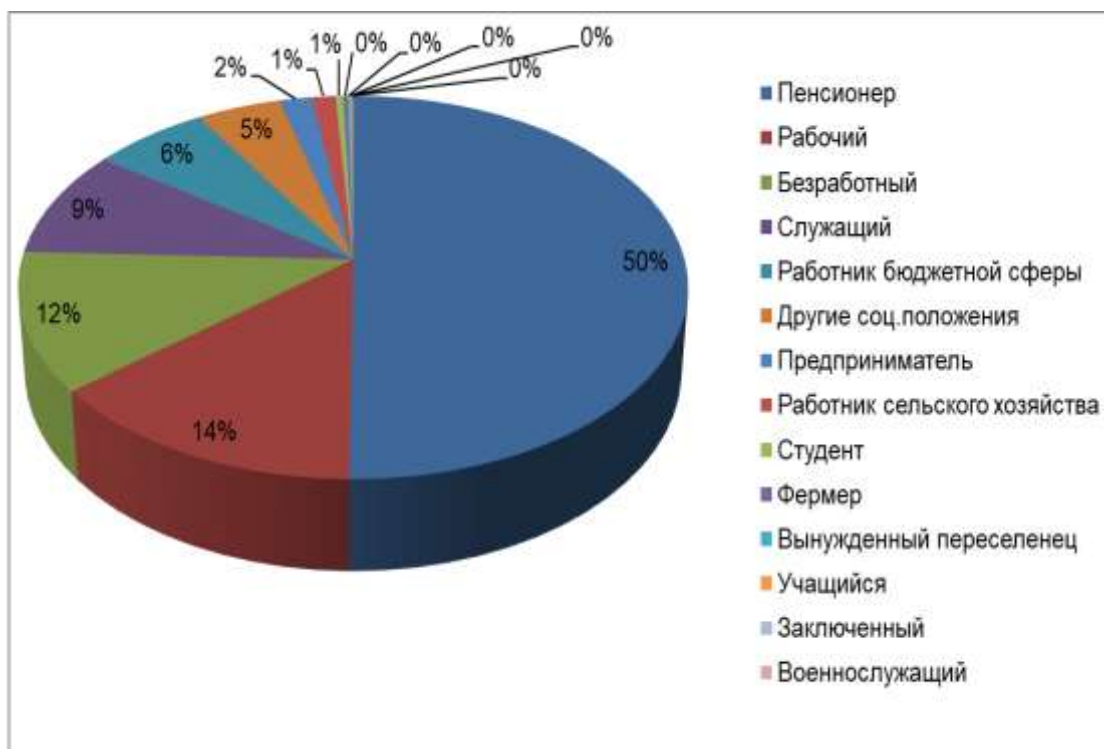


Рис. 11. Сведения о социальном составе заявителей, обратившихся в областную Думу за период с 01.01.2018 по 30.09.2018, в процентах

Пенсионеры чаще всего обращались по вопросам оказания материальной помощи, предоставления (строительства) жилья, благоустройства территорий, оплаты жилья и коммунальных услуг, а также пенсионного обеспечения.

Представители рабочих профессий чаще обращались с просьбами об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, по вопросам предоставления (строительства) жилья.

Вопрос оказания материальной помощи на первом месте стоит и для безработных граждан, на втором месте - вопрос трудоустройства.

Служащие обращались с вопросами благоустройства территорий, оказания материальной помощи, актуальным для данной группы заявителей был и вопрос о награждении и присвоении званий.

В анализируемом периоде из числа обратившихся граждан в областную Думу свою принадлежность к льготной категории указали 1044 заявителя. Вопросы депутатам чаще других адресовали инвалиды (36 % от числа указавших льготную категорию), ветераны (рис. 12).

Представители указанных категорий чаще обращались с просьбами об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, помощи на ремонт жилых помещений и с вопросами о предоставлении жилья.

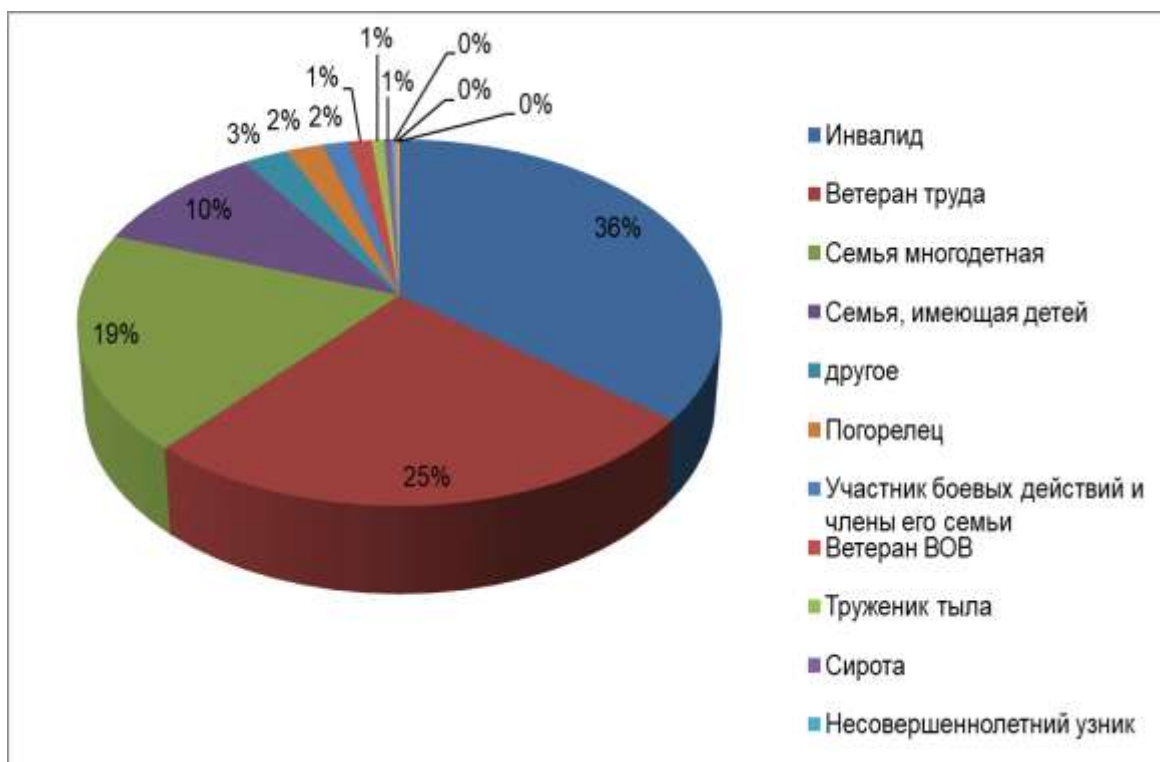


Рис. 12. Сведения о льготном составе заявителей, обратившихся в областную Думу в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, в процентах.

Для граждан с ограниченными возможностями вопрос оказания материальной помощи - один из самых насущных. Кроме этого в своих обращениях они задают вопросы о предоставлении жилья, обеспечении лекарственными, медицинскими средствами, путевками на санаторно-курортное лечение и средствами реабилитации.

Ветераны труда в своих обращениях чаще поднимают вопросы оказания материальной помощи, благоустройства территорий и деятельности органов государственной власти и местного самоуправления.

Для многодетных семей характерны вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения, предоставления (строительства) жилья, другие жилищные вопросы, а также вопросы, связанные с предоставлением земельных участков под индивидуальное жилищное строительство.

Тематика обращений

В обращениях, поступивших в Тюменскую областную Думу за 9 месяцев 2018 года, заявителями было поднято 6780 вопросов.

В течение обзорного периода наибольшее количество вопросов поступило в рамках тематических блоков «Вопросы социального обеспечения», «Вопросы коммунального хозяйства», «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 и жилищные вопросы составили, соответственно, 12 % и 11 % (рис. 13)

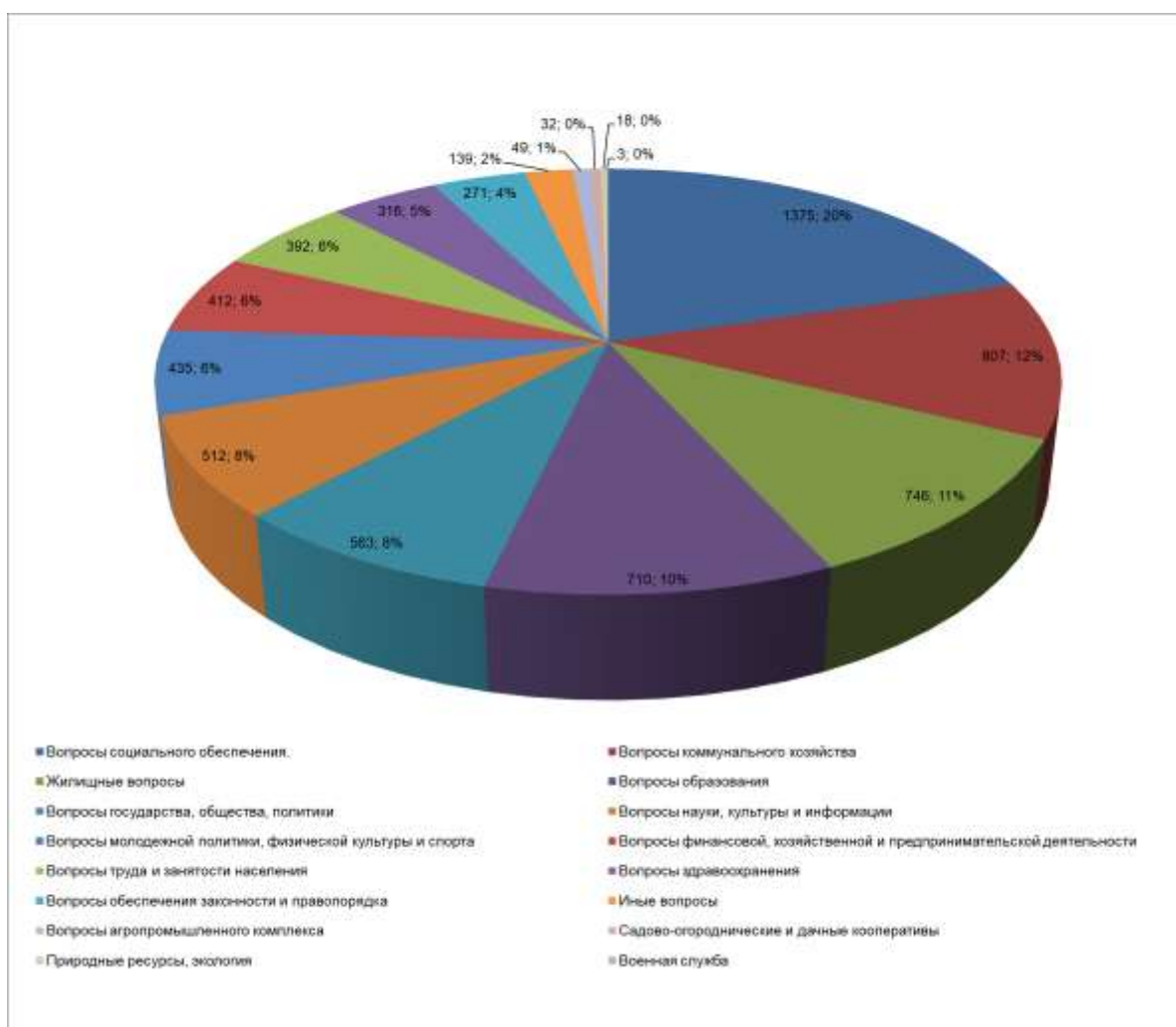


Рис. 13 Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, с распределением по тематикам.

Отношение количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в III квартале 2018 года, к количеству обращений, поступивших в I и II кварталах 2018 года, по их тематике приведено на рисунке 14. Согласно представленным данным в III квартале 2018 года наблюдается снижение количества вопросов по всем тематическим блокам, за исключением вопросов, заданных в рамках блока «Вопросы коммунального хозяйства».

Необходимо отметить, что в I квартале 2018 года для заявителей, обратившихся в адрес руководства и депутатов Тюменской областной Думы, насущными являлись вопросы тематических блоков «Вопросы социального обеспечения», «Жилищные вопросы», «Вопросы образования», и «Вопросы коммунального хозяйства».

Во II и III кварталах лидирующие позиции занимают вопросы тематических блоков: «Вопросы социального обеспечения», «Вопросы коммунального хозяйства» и «Вопросы образования», вопросы тематического блока «Жилищные вопросы» переместились на четвертую позицию.

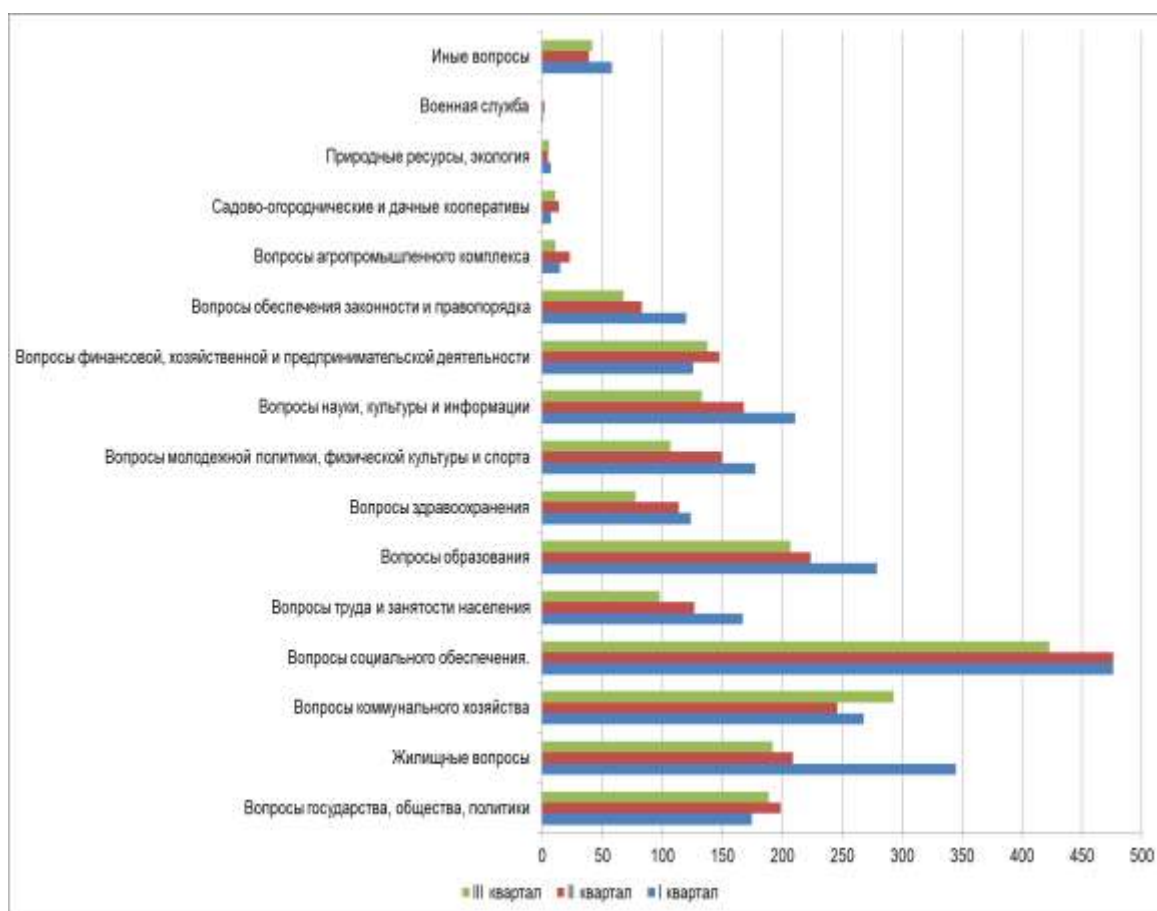


Рис. 14. Динамика количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, с распределением по тематикам.

В период с 01.01.2018 по 30.09.2018 в тематическом блоке «Вопросы социального обеспечения» наибольшее число обращений зарегистрировано с просьбами об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения (74 %). В течение обзорного периода пик таких обращений пришелся на II квартал 2018 года (рис.15, рис. 16).



Рис. 15. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу, в период с 01.01.2018 по 30.09.2018 по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», в процентах.

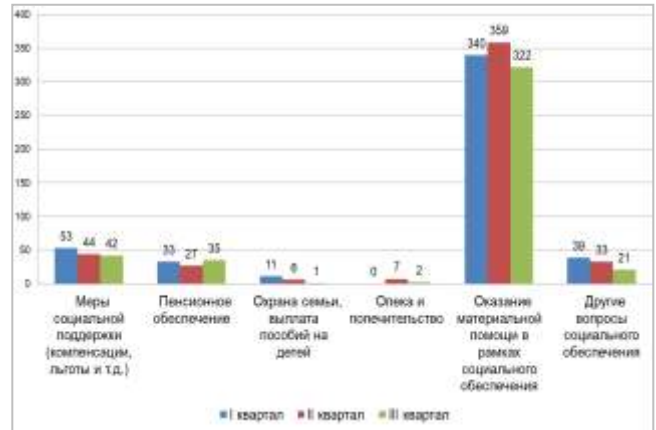


Рис. 16. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, по кварталам.

В блоке «Вопросы коммунального хозяйства» основным для заявителей был вопрос благоустройства территории (35 %). Данный вопрос для заявителей был актуален в течение всего обзорного периода – во II и III кварталах количество указанных вопросов возрастало. Вторую позицию в течение 2018 года занимали просьбы об оказании материальной помощи на ремонт жилых помещений и составили 18 % от общего количества вопросов в анализируемом тематическом блоке (рис. 17, рис. 18).

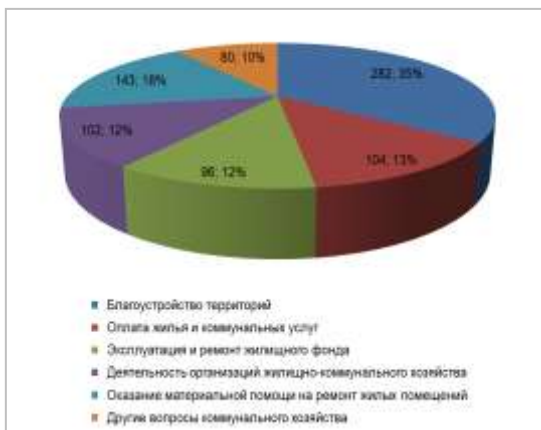


Рис. 17. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу, в период с 01.01.2018 по 30.09.2018 по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», в процентах

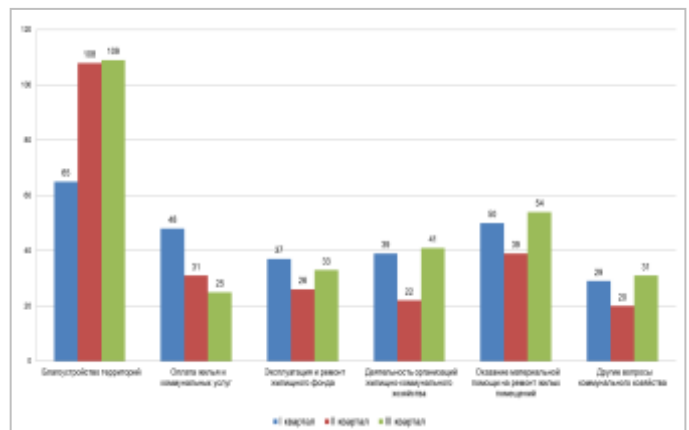


Рис. 18. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, по кварталам.

В обзорном периоде анализ вопросов блока «Жилищные вопросы» показал, что наибольшее количество вопросов связано с предоставлением и строительством жилья (39 %), переселением из ветхого и аварийного жилья (12 %) и предоставлением земельных участков под индивидуальное строительство жилья (9 %) (рис. 19, рис. 20).

Анализ поступления вопросов данного тематического блока по кварталам 2018 года показал, что в III квартале количество обращений по всем вопросам ниже, чем в I и II кварталах, исключение составили вопросы предоставления (строительства) жилья, количество которых в III квартале увеличилось в сравнении с аналогичным показателем II квартала.



Рис. 19. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2018 по 30.09.2018 по темам в блоке «Жилищные вопросы», в процентах.

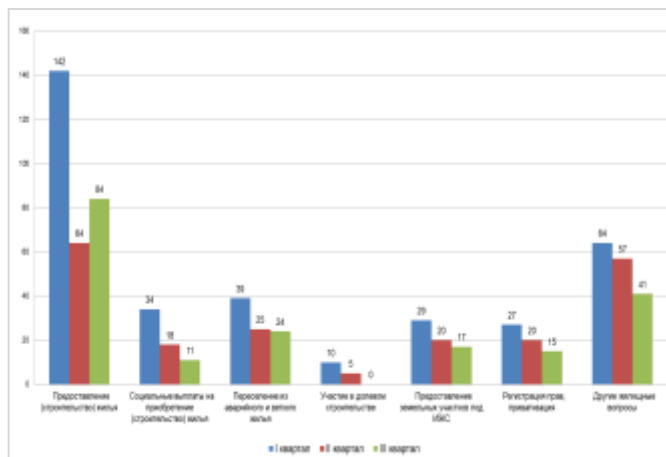


Рис. 20. Количество вопросов по темам в блоке «Жилищные вопросы», поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, по кварталам.

Результаты рассмотрения обращений

В обзорный период в адрес руководства и депутатов областной Думы поступило 6515 обращений, в которых было поставлено 6780 вопросов. Окончательное решение принято по 6435 вопросам.

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

- дано разъяснение по 3848 вопросам, или 59,8 % от рассмотренных вопросов;
- положительно решено 2505 вопросов, или 38,9 %;
- отказано в 82 случаях, или 1,3 %.

По состоянию на 08.10.2018 окончательное решение было принято по 6138 обращениям, на контроле у руководства и депутатов областной Думы находились 377 обращений.

Таблица 4

Сведения о результатах рассмотрения обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2018 по 30.09.2018, по кварталам

Отчетный период 2018 года	Поступило обращений	Количество рассмотренных обращений	Количество рассмотренных вопросов, поставленных в обращениях	Результаты рассмотрения вопросов					
				удовлетворено		разъяснено		отказано	
				кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
I квартал	2461	1991	2232	769	34,5	1433	64,2	30	1,3
II квартал	2164	2297	2339	984	42,1	1329	56,8	26	1,1
III квартал	1890	1850	1864	752	40,3	1086	58,3	26	1,4
Итого	6515	6138	6435	2505	38,9	3848	59,8	82	1,3

Начальник отдела
по работе с обращениями граждан

З.З. Биктимерова