

## Информационно-аналитический обзор по итогам работы с обращениями, поступившими в Тюменскую областную Думу в 2017 году\*

### Общие статистические данные

В 2017 году в Тюменскую областную Думу поступило 7948 обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), из них от граждан поступило 6008 (76 %) обращений и 1940 (24 %) от объединений граждан, в том числе юридических лиц (рис. 1).

В ходе личного приема руководством и депутатами областной Думы было принято 4814 обращений, что составило 61 % от общего количества обращений, поступивших в областную Думу (рис. 2). По результатам личного приема заявителям были даны устные разъяснения либо приняты письменные обращения для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса.

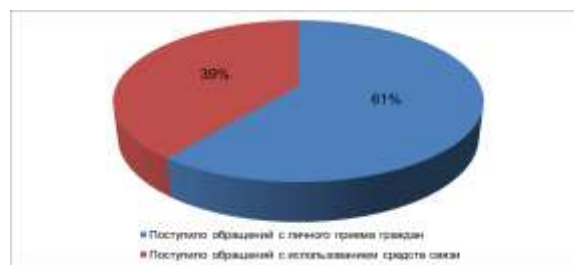
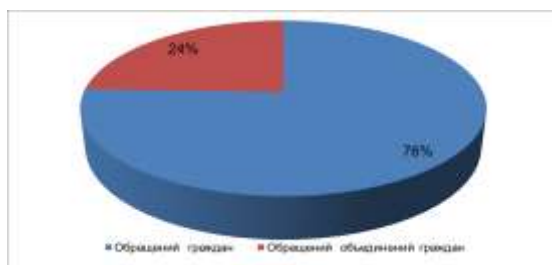


Рис. 1. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу от граждан и объединений граждан в 2017 году, в процентах.

Рис. 2. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году в ходе личного приема граждан, в процентах.

В 2017 году в областную Думу поступило 4278 обращений в письменной форме, что составило 54 % от общего количества обращений, 3022 (38 %) в устной форме и 648 (8 %) в форме электронного документа (рис. 3). При этом следует отметить, что относительно 2016 года в рассматриваемом периоде имеет место снижение доли письменных предложений, заявлений и жалоб за счет увеличения доли устных обращений (в 2016 году доля письменных обращений составляла 61 %, доля устных – 30 %), изменение доли обращений в форме электронной форме не отмечено.

За обзорный период в областную Думу поступило 6728 заявлений, что составило 85 % от зарегистрированных обращений, 572 предложения, что составило 7 % и 643 жалобы, что составило 8 % (рис. 4). На фоне незначительного снижения в течение ряда лет заявлений (в 2015 году доля заявлений составляла 90 %, в 2016 году – 87 %) и сохранения в общем количестве поступающих обращений доли предложений (в 2015 году доля предложений составляла 8 %, в 2016 году – 7 %), в 2017 году в два раза увеличилась доля жалоб (в 2015 - 2016 годах доля жалоб составляла 4 %).

\* Информационно-аналитический обзор обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, составлен на основании данных по обращениям, зарегистрированным в приемных депутатов областной Думы и в отделе областной Думы по работе с обращениями граждан, с использованием автоматизированной информационной системы.

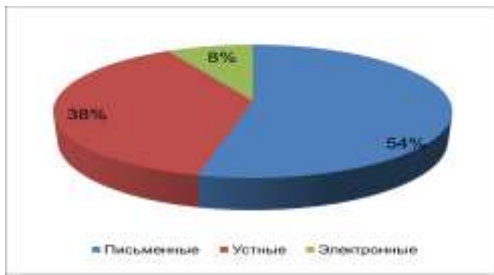


Рис. 3. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в 2017 году, в процентах.

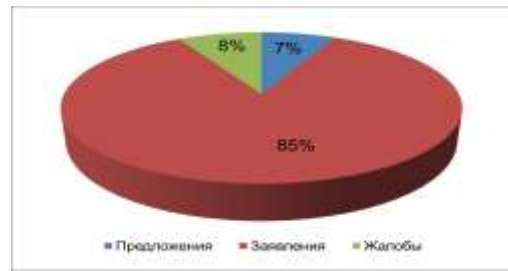


Рис. 4. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году, в процентах.

## Социальный портрет авторов обращений

В 2017 году при обращении к руководству и депутатам областной Думы свое социальное положение указали 3613 заявителей, что составило 72 % от общего числа обратившихся граждан (рис. 5).

Проведенный анализ обращений, поступивших в областную Думу от представителей различных социальных групп, показал, что традиционно на протяжении многих лет наибольшее количество предложений, заявлений и жалоб поступило от пенсионеров – гражданами данной категории направлено 2058 обращений; реже обращались рабочие – 602 обращения, безработные – 520 обращений, служащие 377 – обращений, работники бюджетной сферы – 343 обращения (рис. 6).

Основными вопросами, наиболее характерными для пенсионеров, были: вопросы оказания материальной помощи (602 обращения), вопросы в сфере жилищно-коммунального хозяйства (299), предоставления мер социальной поддержки и пенсионного обеспечения (129), предоставления (строительства) жилья, в том числе переселения из аварийного и ветхого жилья (122).

Представители рабочих профессий в своих обращениях в первую очередь ставили вопросы: предоставления (строительства) жилья, в том числе переселения из аварийного и ветхого жилья (95 обращений), оказания материальной помощи (74), вопросы в сфере жилищно-коммунального хозяйства (73), предоставления мер социальной поддержки и пенсионного обеспечения (28), дошкольного образования (24), трудоустройства (22).

Для безработных граждан актуальными явились вопросы: оказания материальной помощи (156 обращений), трудоустройства (94), предоставления (строительства) жилья, в том числе переселения из аварийного и ветхого жилья (57), вопросы в сфере жилищно-коммунального хозяйства (30), предоставления мер социальной поддержки и пенсионного обеспечения (23).

Работники бюджетной сферы и служащие чаще интересовались вопросами: оказания материальной помощи (соответственно, 47 и 24 обращения), предоставления (строительства) жилья, в том числе переселения из аварийного и ветхого жилья (44 и 27), вопросами в сфере жилищно-коммунального хозяйства (32 и 26), а также вопросами награждения и присвоения званий (21 и 8).



Рис. 5. Общее количество обращений граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году, с указанным социальным статусом, в процентах.

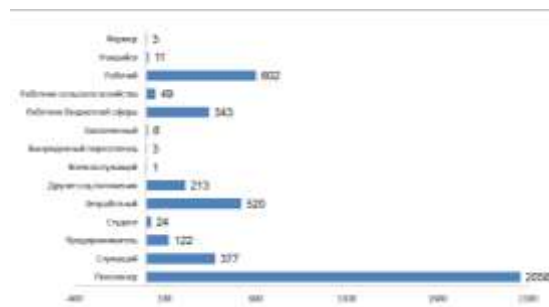


Рис. 6. Сведения о социальном составе авторов обращений и количестве их обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году.

В обзорный период при обращении в областную Думу о наличии социальных льгот сообщили 24 % граждан от общего числа обратившихся (рис. 7).

Сведения о льготном составе граждан, обратившихся в областную Думу в 2017 году, показаны на рис. 8.

В 2017 году чаще других к руководству и депутатам областной Думы обращались представители следующих льготных категорий: инвалиды (535 обращений), ветераны труда (369), многодетные семьи (271).

В обращениях инвалидов, как правило, были обозначены вопросы: оказания материальной помощи (227 обращений), вопросы в сфере жилищно-коммунального хозяйства (44), предоставления (строительства) жилья, в том числе переселения из аварийного и ветхого жилья (43), обеспечения лекарственными, медицинскими средствами, путевками на санаторно-курортное лечение, средствами реабилитации и предоставления медицинских услуг (30).

Для ветеранов труда последовательность наиболее важных для граждан данной категории вопросов выстроилась следующим образом: оказание материальной помощи (83 обращения), вопросы в сфере жилищно-коммунального хозяйства (62), предоставление (строительство) жилья (18), предоставление мер социальной поддержки и пенсионное обеспечение (15), обеспечение лекарственными, медицинскими средствами, путевками на санаторно-курортное лечение, средствами реабилитации и предоставление медицинских услуг (15), вопросы деятельности садово-огороднических и дачных кооперативов (9).

Характерными для многодетных семей явились вопросы: оказания материальной помощи (107 обращений), вопросы в сфере жилищно-коммунального хозяйства (23), предоставления земельных участков под индивидуальное жилищное строительство (15), предоставления социальных выплат на приобретение (строительство) жилья (13), переселения из аварийного и ветхого жилья (8).



Рис. 7. Количество обращений граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году, с указанной льготной категории, в процентах.

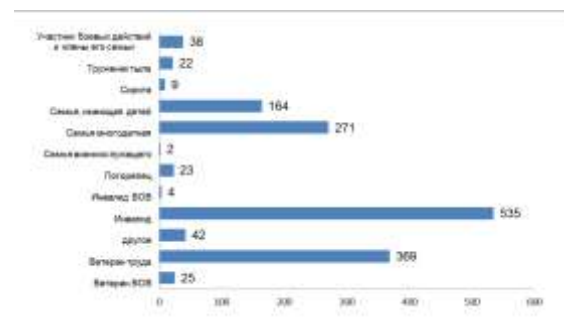


Рис. 8. Сведения о льготном составе авторов обращений и количестве их обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году.

Свой возраст при обращении в областную Думу в обзорном периоде обозначили 3172 заявителя, или 48 % от общего числа обратившихся граждан (рис. 9).

Соотношение возрастных групп авторов обращений, поступивших в областную Думу в течение 2017 года, отражено на рис. 10. Из представленных данных видно, что чаще других в областную Думу обращаются представители старшего поколения (возрастная группа – «старше 55 лет»). Предпочтительной формой для обращения в областную Думу у лиц данной категории традиционно является письменная.

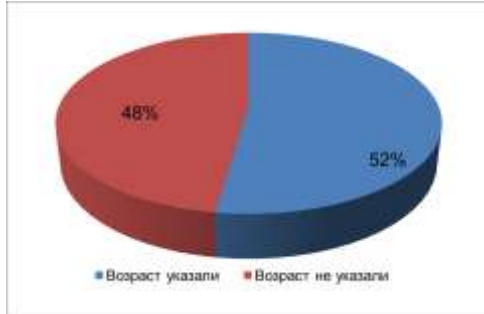


Рис. 9. Количество обращений граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году, с указанным возрастом, в процентах.

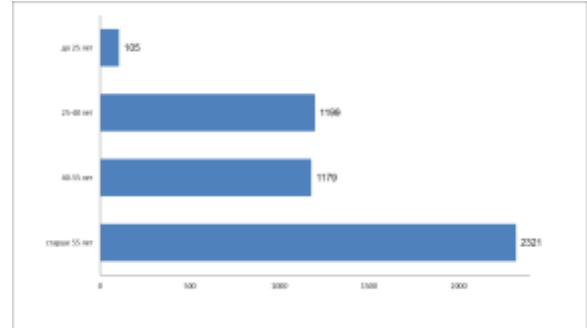


Рис. 10. Сведения о возрастном составе авторов обращений и количестве их обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году.

### География обращений

В 2017 году в адрес руководства и депутатов областной Думы наибольшее число обращений поступило от жителей муниципальных образований юга Тюменской области – 5263, что составило 66 % от общего числа поступивших обращений. Заявители, проживающие на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры направили 2175 (27 %) обращений. Из Ямало-Ненецкого автономного округа поступило 302 обращения, что составило 4 % от общего количества обращений, поступивших в областную Думу. Обращения из других субъектов Российской Федерации, иных государств составили 2 %; 1 % заявителей, направивших обращения в областную Думу, почтовый адрес не указали (рис. 11).

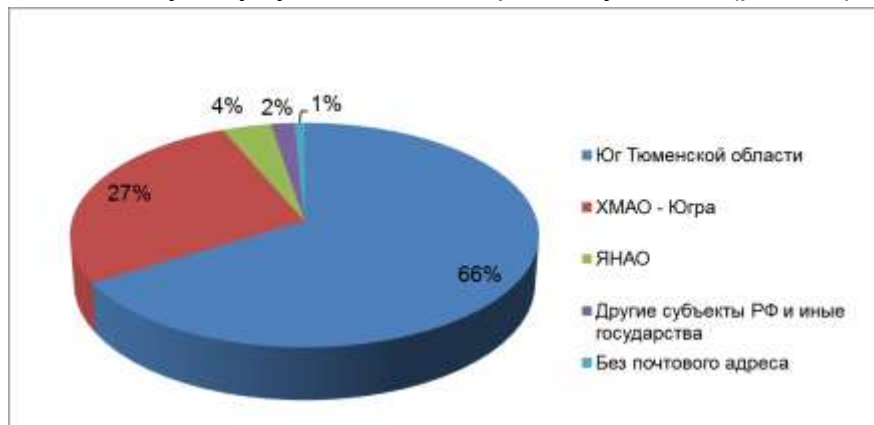


Рис. 11 Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году, с распределением по территориальной принадлежности, в процентах.

Данные о количестве обращений, поступивших в областную Думу, с территории юга Тюменской области в 2017 году приведены в таблице 1.

Согласно представленным сведениям, в отчетном периоде из муниципальных образований юга Тюменской области преимущественно обращались жители г. Тюмени, г. Тобольска и Тюменского района.

Для жителей г. Тюмени актуальными были вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения, благоустройства территорий, материально-технического и кадрового обеспечения спортивно-оздоровительных учреждений, предоставления и строительства жилья.

В обращениях, поступивших из г. Тобольска, основную массу вопросов составили просьбы об оказании материальной помощи.

Таблица 1

**Информация  
о количестве обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу  
с юга Тюменской области в 2017 году**

Муниципальное образование	Поступило обращений	
	кол-во	в %
г. Тюмень	2872	54,6
г. Тобольск	456	8,7

Муниципальное образование	Поступило обращений	
	кол-во	в %
Тюменский муниципальный район	389	7,4
г. Ишим	196	3,7
Голышмановский муниципальный район	140	2,7
Исетский муниципальный район	126	2,4
Тобольский муниципальный район	122	2,3
Вагайский муниципальный район	118	2,2
Заводоуковский городской округ.	106	2,0
Ярковский муниципальный район	100	1,9
г. Ялуторовск	75	1,4
Ишимский муниципальный район	67	1,3
Абатский муниципальный район	56	1,1
Аромашевский муниципальный район	51	1,0
Нижнетавдинский муниципальный район	51	1,0
Казанский муниципальный район	47	0,9
Омутинский муниципальный район	45	0,9
Викуловский муниципальный район	44	0,8
Ялуторовский муниципальный район	40	0,8
Бердюжский муниципальный район	32	0,6
Юргинский муниципальный район	26	0,5
Сладковский муниципальный район	22	0,4
Сорокинский муниципальный район	22	0,4
Упоровский муниципальный район	22	0,4
Уватский муниципальный район	20	0,4
Армизонский муниципальный район	18	0,3
<b>Итого по югу Тюменской области</b>	<b>5263</b>	<b>100,0</b>

В рассматриваемом периоде от заявителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в областную Думу поступило 2175 обращений. Свое право на обращение чаще других использовали заявители, проживающие в г. Сургуте и г. Когалыме (табл. 2).

Жителей г. Сургута в большей степени волновали вопросы, связанные с мерами социальной поддержки (льготы и т.д.), оплаты жилья и коммунальных услуг. В обращениях, поступивших из г. Когалыма, в основном поднимались жилищные вопросы, в том числе предоставления жилья, вопросы трудоустройства.

**Информация  
о количестве обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу  
из Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2017 году**

Муниципальное образование	Поступило обращений	
	кол-во	в %
г. Сургут	570	26,2
г. Когалым	323	14,9
г. Нефтеюганск	265	12,2
г. Нижневартовск	191	8,8
Сургутский район	132	6,1
г. Ханты-Мансийск	93	4,3
г. Нягань	89	4,1
Нефтеюганский район	89	4,1
г. Лангепас	56	2,6
Советский район	49	2,3
г. Мегион	46	2,1
Октябрьский район	40	1,8
Березовский район	37	1,7
г. Покачи	34	1,6
Кондинский район	29	1,3
г. Урай	25	1,1
г. Югорск	22	1,0
г. Радужный	18	0,8
Нижневартовский район	17	0,8
Белоярский район	16	0,7
Ханты-Мансийский район	15	0,7
г. Пыть-Ях	11	0,5
г. Белоярский	8	0,4
<b>Итого по ХМАО – Югре</b>	<b>2175</b>	<b>100,0</b>

В 2017 году с территории Ямало-Ненецкого автономного округа в адрес руководства и депутатов областной Думы поступило 302 обращения (табл. 3). Наибольшее число заявлений, предложений и жалоб поступили из г. Ноябрьска (70 обращений) и г. Салехарда (42 обращения).

Для заявителей, проживающих в г. Ноябрьске, актуальными были жилищные вопросы, в том числе вопросы, связанные с переселением из аварийного и ветхого жилья. В обращениях, поступивших от жителей г. Салехарда, насущными обозначены вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений науки, культуры и спортивно-оздоровительных учреждений.



**Информация  
о количестве обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу  
из Ямало-Ненецкого автономного округа в 2017 году**

Муниципальное образование	Поступило обращений	
	кол-во	в %
г. Ноябрьск	70	23,2
г. Салехард	42	13,9
г. Новый Уренгой	34	11,3
г. Лабытнанги	31	10,3
Пуровский район	26	8,6
г. Муравленко	24	7,9
г. Надым	17	5,6
г. Губкинский	11	3,6
Красноселькупский район	11	3,6
Приуральский район	9	3,0
Шурышкарский район	8	2,6
Ямальский район	7	2,3
Надымский район	6	2,0
Тазовский район	6	2,0
<b>Итого по ЯНАО</b>	<b>302</b>	<b>100,0</b>

## Тематика обращений

В обращениях граждан и объединений граждан, поступивших в адрес руководства и депутатов областной Думы в 2017 году, заявителями было поднято 8230 вопросов различной тематической направленности (рис. 12).

Доля вопросов, поступивших от граждан, по итогам года составила 76 %, доля вопросов от объединений граждан – 24 % (рис. 13).

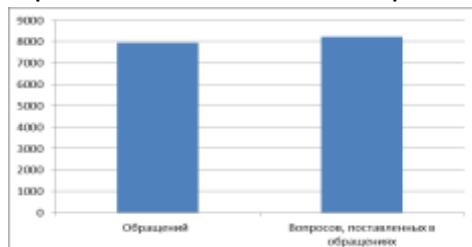


Рис. 12. Общее количество обращений и вопросов, поставленных в обращениях, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году.



Рис. 13. Количество вопросов, поставленных в обращениях граждан и объединений граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году, в процентах.

Анализ вопросов, поставленных в обращениях, поступивших в 2017 году, в рамках тематического классификатора показал, что в целом преобладали вопросы социального обеспечения, коммунального хозяйства и жилищные вопросы. Кроме обозначенных тематик вопросов для заявителей важными также являлись вопросы труда и занятости населения, вопросы государства, общества, политики, вопросы науки, культуры и информации, вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта (рис. 14).

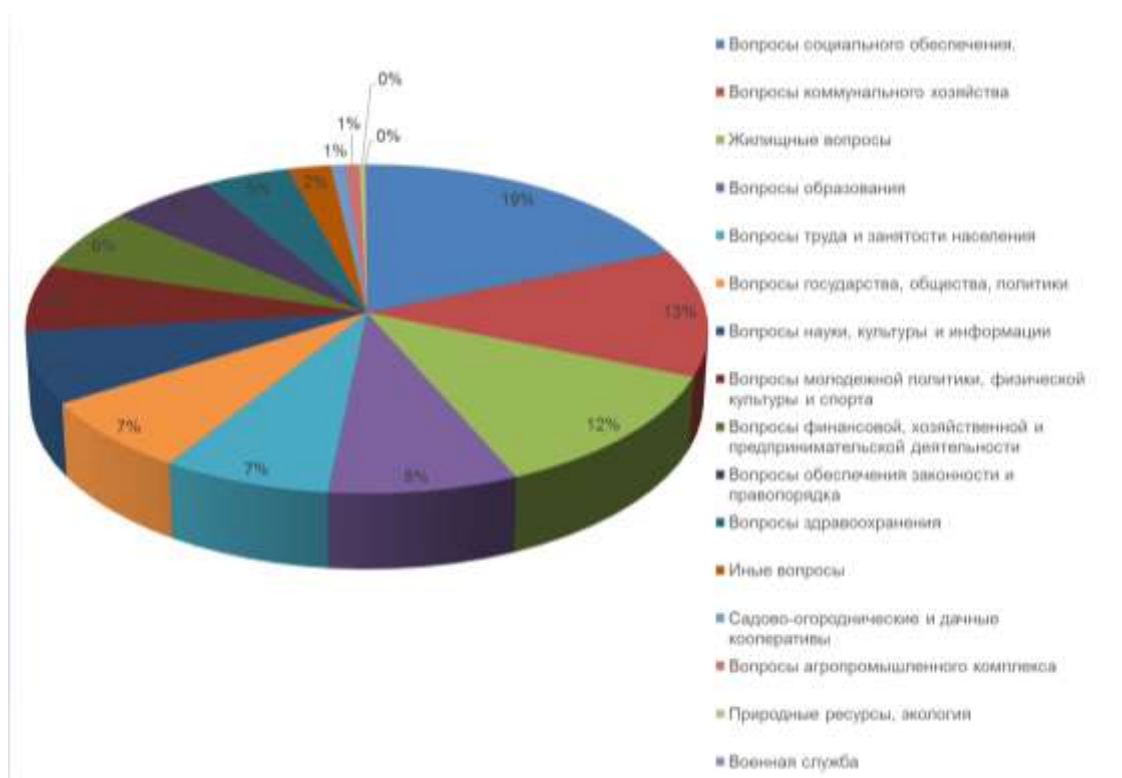


Рис. 14. Общее количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017 году, с распределением по тематическим блокам, в процентах.

Для обращений, поступивших от граждан, были характерны вопросы социальной направленности, жилищно-коммунальной сферы, жилищные вопросы, вопросы в сфере труда и занятости населения (рис. 15).

В обращениях объединений граждан преобладали вопросы тематических блоков «Вопросы образования», «Вопросы науки, культуры и информации», «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта», «Вопросы государства, общества, политики» (рис. 15).

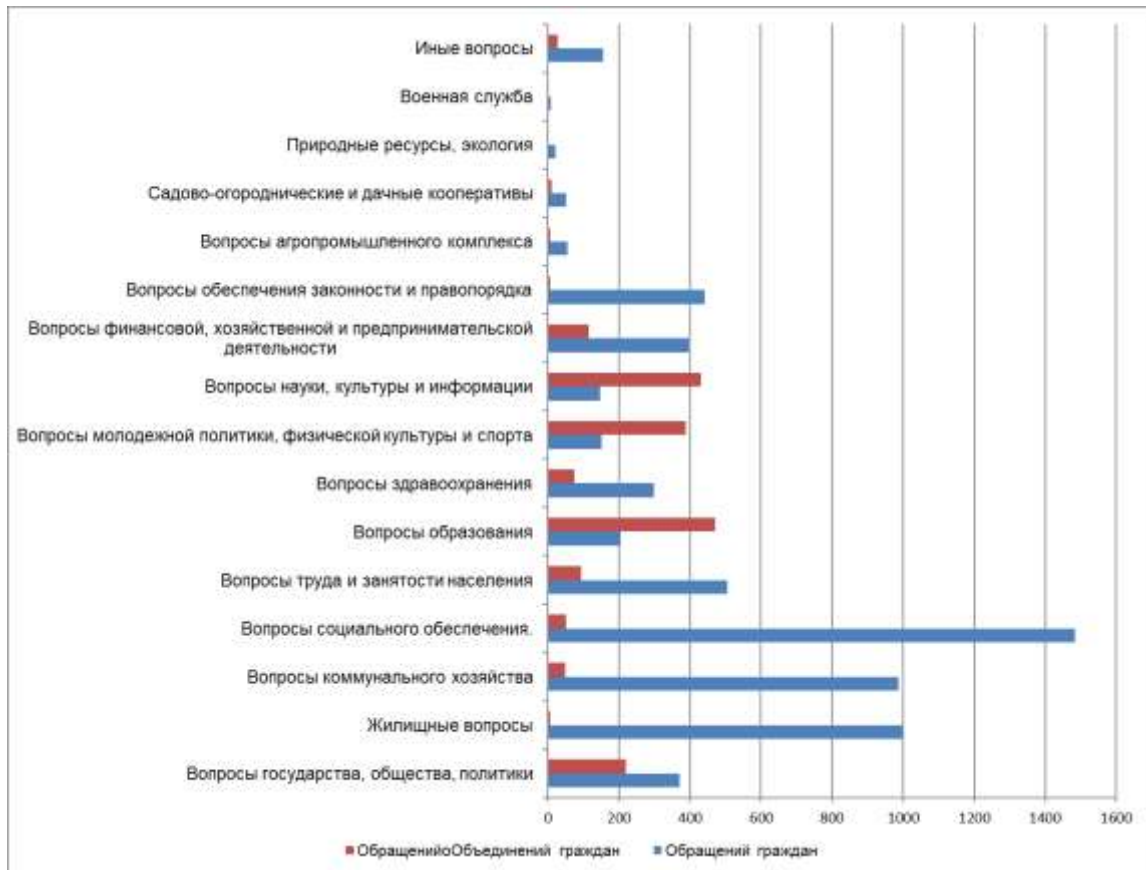


Рис. 15. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу от граждан и объединений граждан в 2017 году, с распределением по тематическим блокам.

Анализ тематики обращений граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу, в разрезе тематических блоков показал следующее.

Лидирующую позицию среди поступивших вопросов от граждан занимают вопросы, отнесенные к тематическому блоку «Вопросы социального обеспечения». Так, обращения, поступившие в рамках данного тематического блока, составили 24 % количества вопросов, поступивших от граждан (рис. 16).

Второе место, согласно представленным данным, занимают жилищные вопросы и вопросы коммунального хозяйства, их доля составила по 16 %. Кроме этого актуальными для граждан были вопросы труда и занятости населения (8 %), обеспечения законности и правопорядка (7 %), а также вопросы финансовой, хозяйственной и предпринимательской деятельности (6 %).

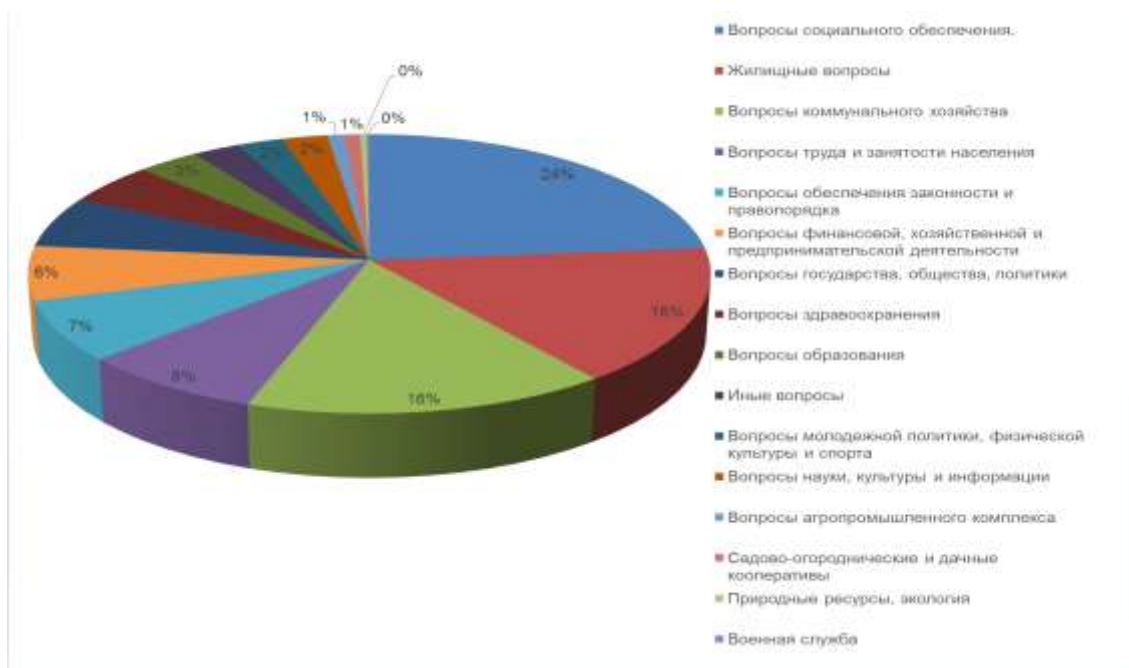


Рис. 16. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу от граждан в 2017 году, с распределением по тематическим блокам, в процентах.

Анализ тем обращений граждан по блокам с наибольшим количеством вопросов показал следующее.

В рамках тематического блока «Вопросы социального обеспечения» (процентное соотношение представлено на рис. 17) наибольшее количество вопросов (73 %) зарегистрировано с просьбами об оказании материальной помощи (приобретение предметов первой необходимости, одежды и обуви, бытовой техники, газового оборудования и другие). В рамках темы «Меры социальной поддержки (компенсации, льготы и т.д.)» заявителей интересовали вопросы предоставления льгот отдельным категориям граждан (многодетных семей, участников боевых действий, ветераны труда и другие), компенсации расходов на оплату жилищно-коммунальных услуг и капитального ремонта многоквартирных домов, предоставление льготных оздоровительных путевок, а также проезд на городском транспорте и другие вопросы.

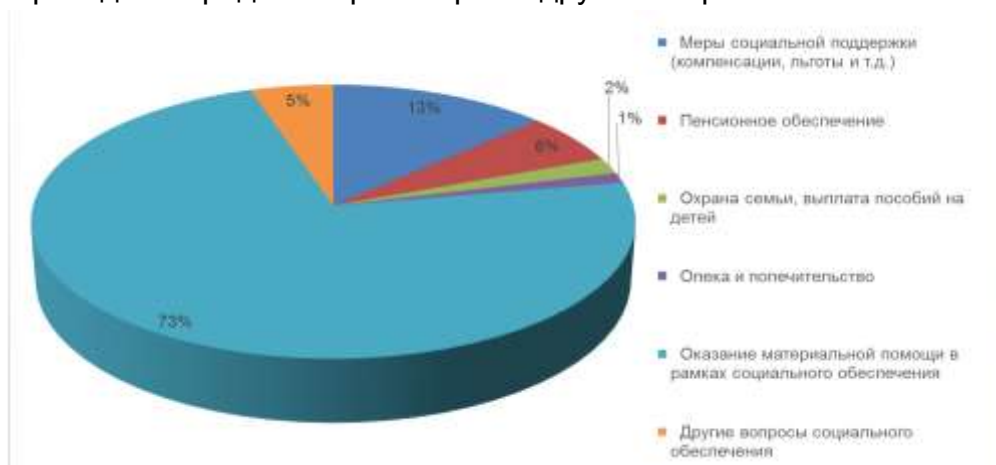


Рис. 17. Количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу, с распределением по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», в процентах.

В рамках тематического блока «Жилищные вопросы» гражданами в первую очередь поднимались вопросы предоставления и строительства жилья – данная группа вопросов охватила 42 % общего количества вопросов, обозначенных в рамках указанного блока. Немаловажным для заявителей был и вопрос переселения из аварийного или ветхого жилья (14 %) (рис. 18).

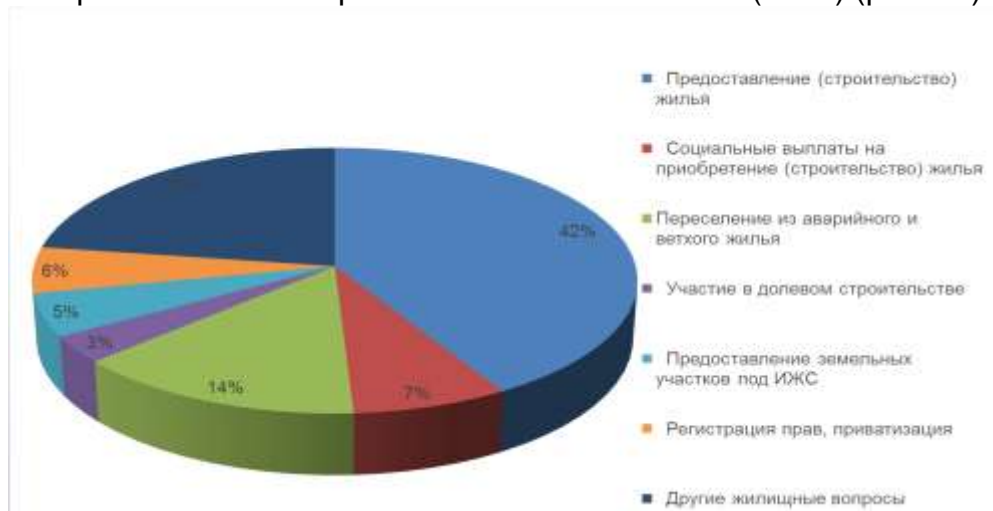


Рис. 18. Количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу, с распределением по темам в блоке «Жилищные вопросы», в процентах.

Соотношение количества вопросов в тематическом блоке «Вопросы коммунального хозяйства» представлено на рис. 19. По итогам года наибольшее количество вопросов в рамках данного блока поступило с просьбами о благоустройстве территорий (29 %). Также заявителей интересовали вопросы начисления платы за жилищно-коммунальные услуги – их доля составила 18 %. Относительно равнозначное количество обращений поступило по вопросам деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства, эксплуатации и ремонту жилищного фонда.

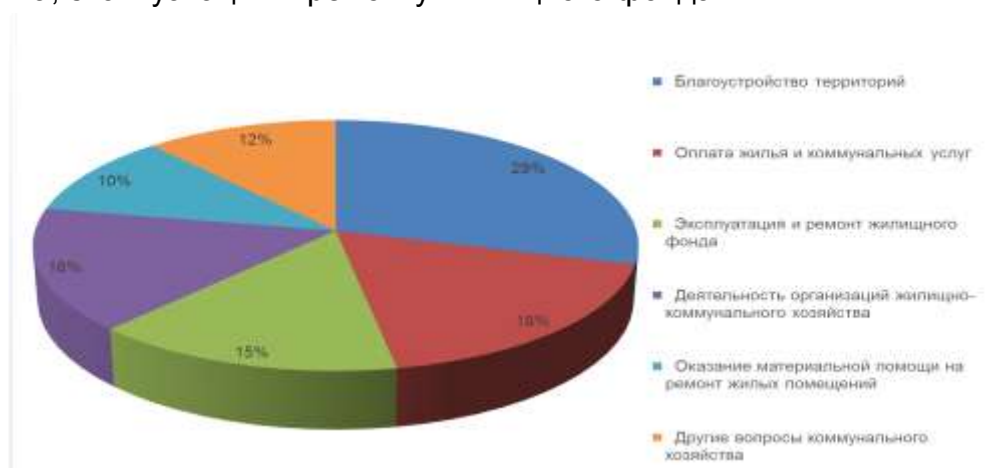


Рис. 19. Количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу, с распределением по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», в процентах.

При сравнении процентного отношения количества вопросов, поступивших в областную Думу, в части тематического блока «Вопросы труда

и занятости населения» выявлено, что основной вопрос – это вопрос трудоустройства (46 % от количества вопросов граждан, заданных в рамках данного блока) (рис. 20). Актуальным для граждан в течение года также был вопрос о награждении и присвоении званий.

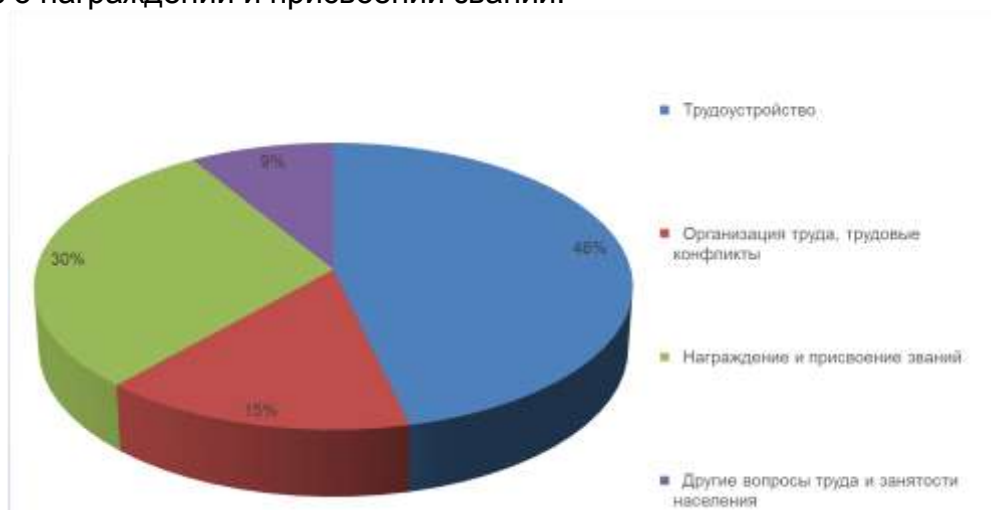


Рис. 20. Количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу, с распределением по темам в блоке «Вопросы труда и занятости населения», в процентах.

По характеру, как отмечалось ранее, в течение 2017 года в обращениях объединений граждан преобладали вопросы образования, науки, культуры и информации, молодежной политики, физической культуры и спорта, а также вопросы государства, общества, политики (рис. 21).

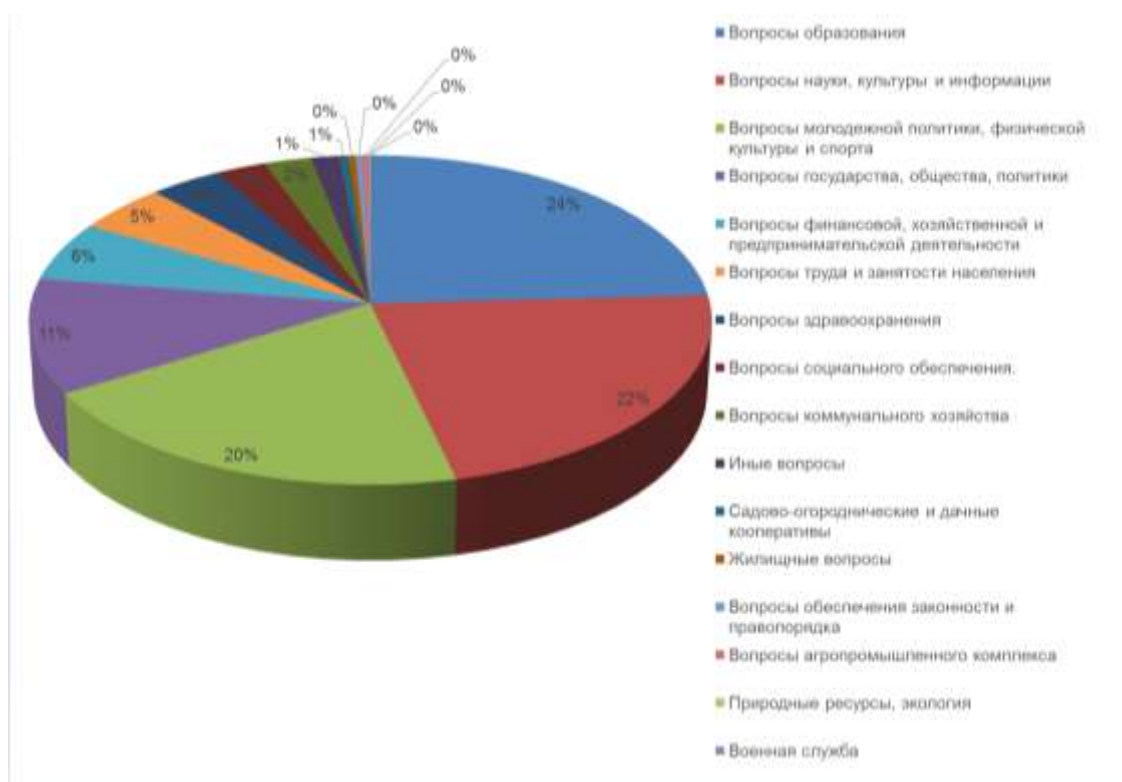


Рис. 21. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу от объединений граждан в 2017 году, с распределением по тематическим блокам, в процентах.



Основную массу вопросов в тематических блоках «Вопросы образования», «Вопросы науки, культуры и информации» и «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта» составили вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений соответствующей направленности (рис. 22, рис. 23, рис. 24). В основном вопросы касались выделения денежных средств из областного бюджета

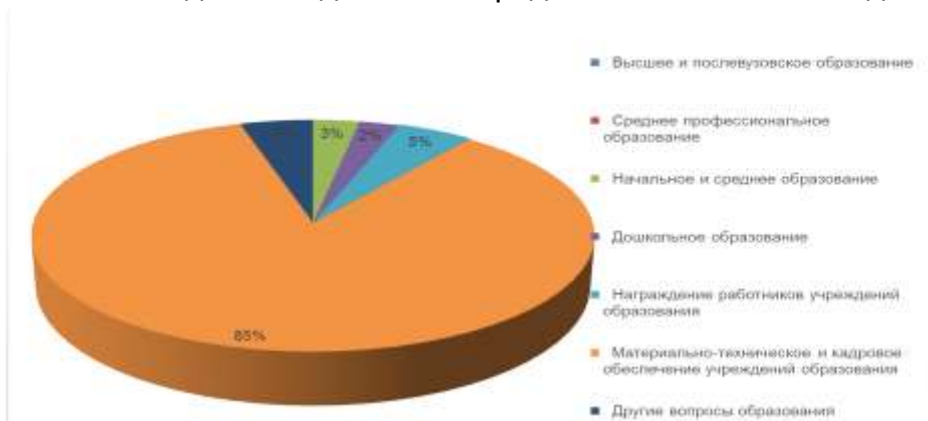


Рис. 22. Количество вопросов, содержащихся в обращениях объединений граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу, с распределением по темам в блоке «Вопросы образования», в процентах.

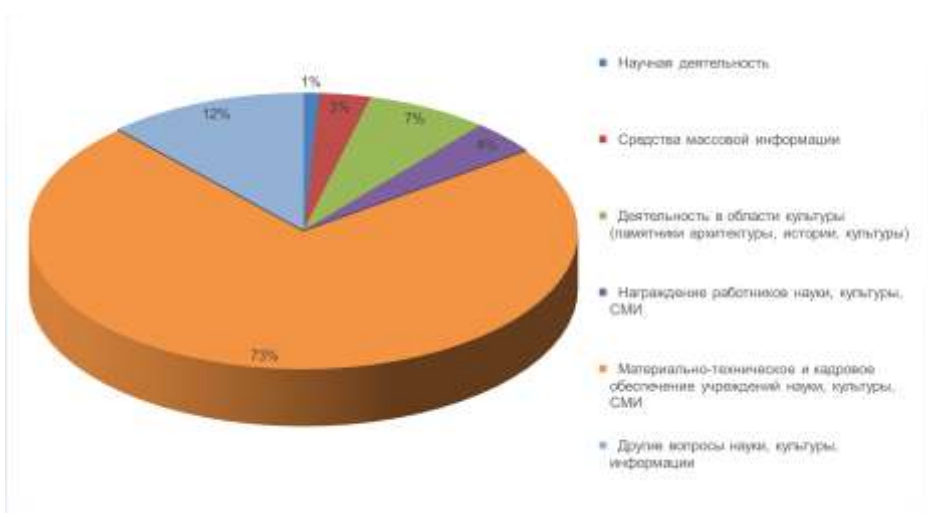


Рис. 23. Количество вопросов, содержащихся в обращениях объединений граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу, с распределением по темам в блоке «Вопросы науки, культуры и информации», в процентах.

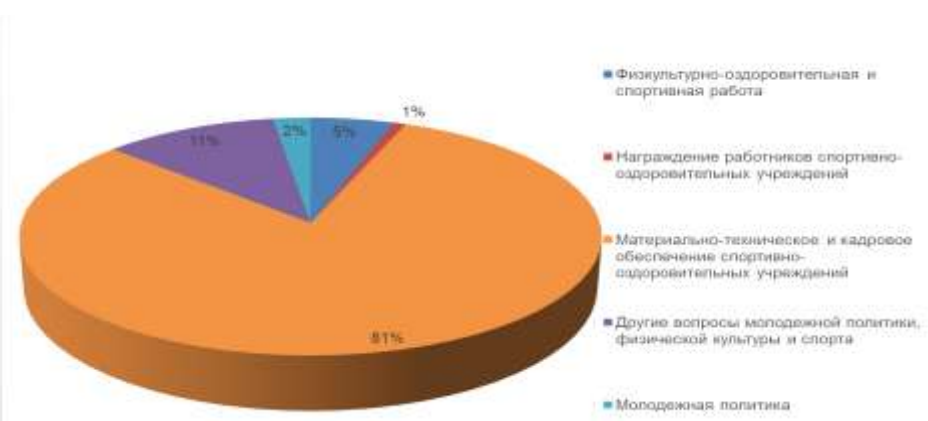


Рис. 24. Количество вопросов, содержащихся в обращениях объединений граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу, с распределением по темам в блоке «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта», в процентах.

В рамках блока «Вопросы государства, общества, политики» в 2017 году основными для заявителей были вопросы, связанные с деятельностью общественных и религиозных объединений. В большинстве случаев вопросы касались финансовой поддержки указанных объединений (рис. 25).



Рис. 25. Количество вопросов, содержащихся в обращениях объединений граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу, с распределением по темам в блоке «Вопросы государства, общества, политики», в процентах.

Отдельно необходимо отметить, что по результатам анализа обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в областную Думу в 2017 году, выявлены обращения по вопросам правоприменения Закона Тюменской области от 07.05.1998 № 24 «О защите прав ребенка». В частности, имели место обращения, связанные с оказанием содействия в решении таких вопросов, как финансирование участия детей в спортивных соревнованиях, строительство детских садов и школ. В части закрепленного законом права ребенка на доступ к средствам массовой информации и материалам, которые способствуют его социальному, духовному, физическому и психическому развитию, следует отметить поступившее в областную Думу предложение о внесении в порядке законодательной инициативы законопроекта, предусматривающего ответственность для руководителей и собственников социальных сетей за распространение в данных сетях запрещенного контента.

Кроме того, в числе поступивших обращений имело место предложение относительно защиты прав детей на охрану жизни и здоровья. Так, в одном из обращений была отмечена необходимость разработки законопроекта, устанавливающего требования к туристическим операторам предусматривать путевки для семей с детьми с размещением в гостиницах, номера в которых оборудованы остекленными или решетчатыми балконами во избежание выпадения детей.



### Результаты рассмотрения обращений

В обзорный период руководством и депутатами областной Думы рассмотрено 7948 обращений, из них окончательное решение принято по 7841 обращению, содержащему 8029 вопросов. На контроле находится 116 обращений.

Результаты рассмотрения вопросов следующие (рис. 26):

- дано разъяснение на 5012 вопросов, что составило 62 % от рассмотренных;

- положительно решено 2882 вопроса, или 36% от рассмотренных;

- отказано в 135 случаях, что пришлось на 2 % от рассмотренных.

Рассмотрение и разрешение обращений, поступивших в областную Думу, осуществлялось как на уровне областной Думы, так и с направлением обращений для рассмотрения и принятия решений по существу вопроса в иные государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

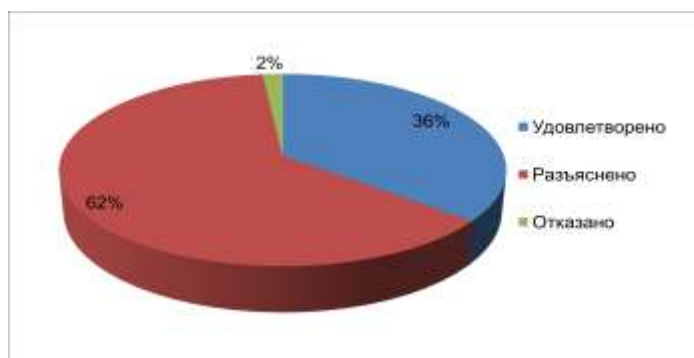


Рис. 26. Количество рассмотренных вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в 2017, с распределением по результатам рассмотрения, в процентах.

Начальник отдела областной Думы  
по работе с обращениями граждан

3.3. Биктимерова