

## Информационно-аналитический обзор по итогам работы с обращениями, поступившими в Тюменскую областную Думу за период с 01.01.2019 по 31.03.2019<sup>1</sup>

С 1 января по 31 марта 2019 года в адрес депутатов Тюменской областной Думы поступило 2187 обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения). По сравнению с аналогичными периодами 2017 и 2018 в I квартале 2019 года наблюдается незначительное уменьшение количества обращений и поставленных в них вопросов (рис. 1).

В ходе личного приема депутатами и уполномоченными лицами было принято 1188 граждан, что составило 54 % от общего числа обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу (рис. 2). В рамках личного приема даны устные разъяснения на поставленные вопросы, правом оставить письменное обращение воспользовались 590 авторов обращений.

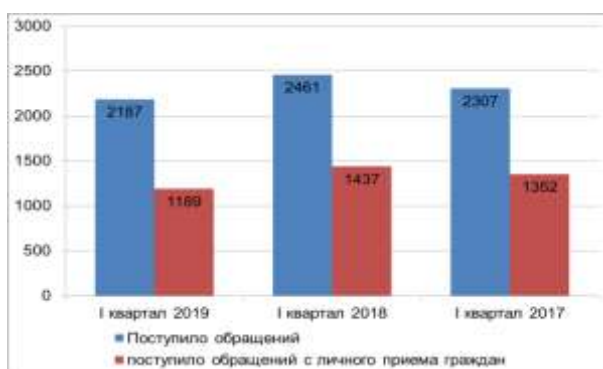


Рис. 1. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, в сравнении с аналогичными показателями 2017 и 2018 годов.

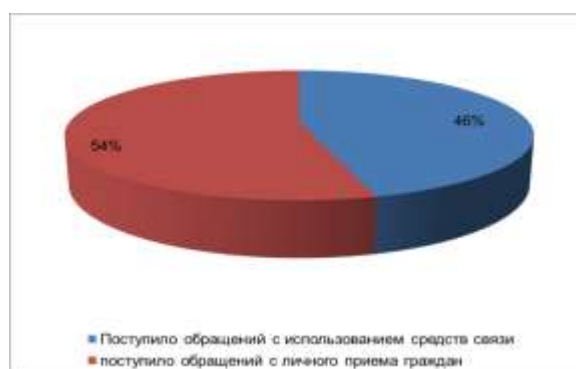


Рис. 2. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года на личном приеме граждан и с использованием средств связи, в процентах.

В I квартале 2019 года, как и в аналогичные периоды 2017 и 2018 годов, наибольшее количество обращений в адрес депутатов и руководства Тюменской областной Думы поступило в письменной форме, всего в обзорный период зарегистрировано 1409 письменных обращений или 65 % от общего количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу.

Увеличилось по сравнению с I кварталом 2017 года на 14,4 % и уменьшилось по сравнению с первым кварталом 2018 года на 3,2 % количество письменных обращений, поступивших в I квартале 2019 года.

Необходимо отметить, что в I квартале 2019 года уменьшилось количество устных обращений в сравнении с аналогичным периодом 2017 года на 31,1 %, а в сравнении с I кварталом 2018 года на 28,7 % (рис. 3).

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу с использованием средств электронной связи, в I квартале 2019 года

<sup>1</sup> 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».

составило 179, что выше количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в электронной форме, в I квартале 2018 года на 8,4 % (рис. 3, рис. 4).

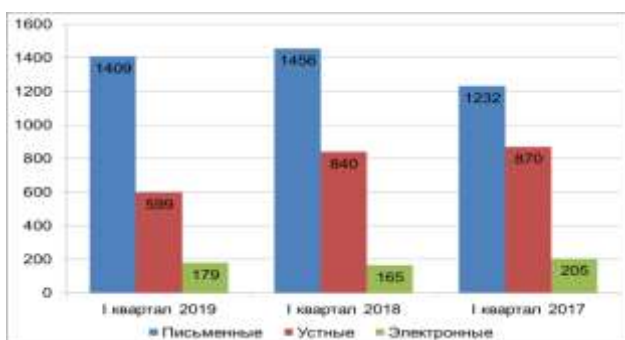


Рис. 3. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в I квартале 2019 года, в сравнении с аналогичными показателями 2017 и 2018 годов.

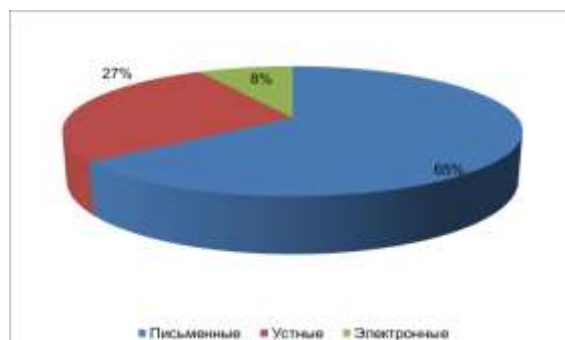


Рис. 4. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в I квартале 2019 года, в процентах.

В адрес депутатов Тюменской областной Думы за обзорный период поступило 2006 заявлений, 113 предложений и 68 жалоб (рис. 5).

Количество заявлений, поступивших в I квартале 2019 года, увеличилось по сравнению с I кварталом 2017 года на 4,7 % и уменьшилось по сравнению с первым кварталом 2018 года на 9,3 %.

В обращениях, поступивших в Тюменскую областную Думу, в обзорном периоде наблюдается увеличение количества предложений по сравнению с 2018 годом 5,6 % и уменьшение по сравнению с I кварталом 2017 года на 45,6 %.

В I квартале 2019 года уменьшилось количество жалоб, по сравнению с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов на 61,2 % и 25,4 % соответственно.

Доля заявлений составила 92 % от общего количества зарегистрированных обращений, на долю предложений и жалоб пришлось соответственно 5 % и 3 % (рис. 6).

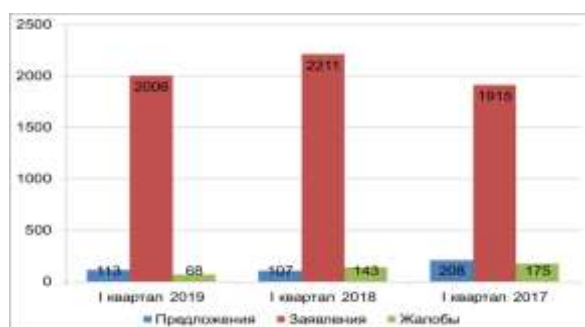


Рис. 5. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, в сравнении с аналогичными показателями 2017 и 2018 годов.



Рис. 6. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, в процентах.

## География обращений

Распределение обращений, поступивших в адрес депутатов областной Думы, по территориальной принадлежности заявителей в сравнении с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов показано на рис. 7.

За обзорный период в Тюменскую областную Думу обратились 1619 заявителей, проживающих на территории юга Тюменской области. В I квартале 2019 года по сравнению с аналогичным периодом 2017 года количество обращений от жителей муниципальных образований юга Тюменской области увеличилось на 9,8 %, однако по сравнению с I кварталом 2018 года уменьшилось на 1,7 %.

В обзорном периоде от жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в Тюменскую областную Думу поступило 428 обращений, что меньше, чем в I квартале 2017 и 2018 годов на 27,3 % и 35,2 % соответственно.

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу, в I квартале 2019 года из муниципальных образований Ямало-Ненецкого автономного округа уменьшилось в сравнении с I кварталом 2017 года на 37,3 %, а в сравнении с I кварталом 2018 года на 29,6 %. Всего в I квартале 2019 года из муниципальных образований Ямало-Ненецкого автономного округа поступило 69 обращений.

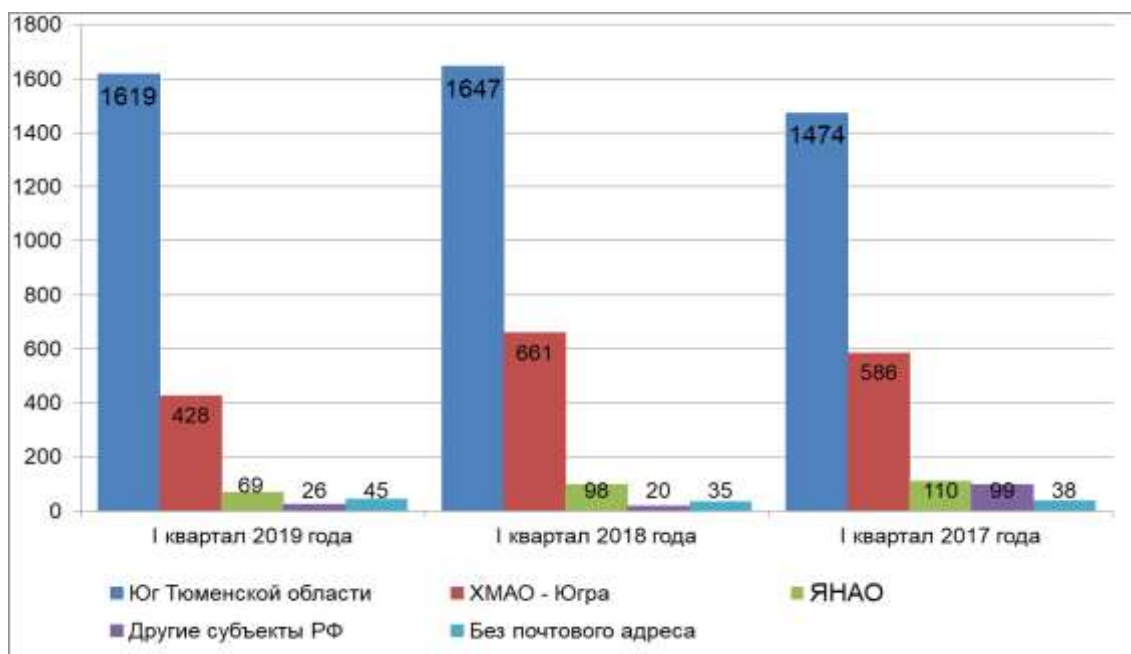


Рис. 7. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, с распределением по территориальной принадлежности в сравнении с аналогичными показателями 2017 и 2018 годов.

При анализе процентного соотношения количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, в сравнении с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов наблюдается увеличение доли обращений, поступающих с юга Тюменской области и уменьшение доли обращений от заявителей, проживающих в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, а также Ямало-Ненецком автономном округе (рис. 8, рис. 9, рис. 10).



Рис. 8. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу с территорий Тюменской области в I квартале 2019 года, в процентах

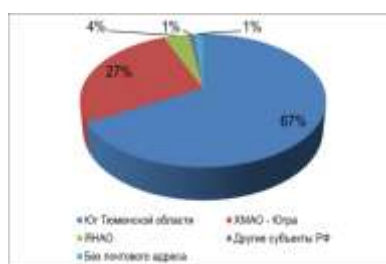


Рис. 9. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу с территорий Тюменской области в I квартале 2018 года, в процентах

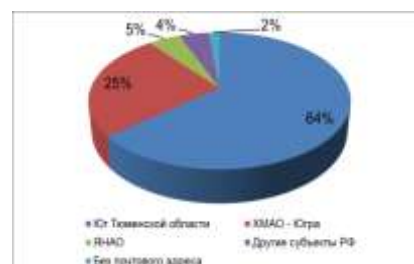


Рис. 10. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу с территорий Тюменской области в I квартале 2017 года, в процентах.

Данные о количестве обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу по территориальной принадлежности в разрезе муниципальных образований в период с 1 января по 31 марта 2019 года, в сравнении с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов приведены в таблицах 1, 2 и 3.

Анализ данных, представленных в таблице 1, показал, что традиционно наибольшее число обращений поступает от жителей города Тюмени. В I квартале 2019 года от жителей административного центра Тюменской области поступило 50 % обращений от общего количества заявителей, обратившихся в Тюменскую областную Думу и проживающих на юге Тюменской области.

Вместе с тем необходимо отметить, что количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу от граждан, проживающих в городе Тюмени в I квартале 2019 года больше, чем в I квартале 2017 года, но при этом меньше, чем в I квартале 2018 года.

Наблюдается рост числа обращений из городов Ишима и Ялуторовска, а также Голышмановского, Тобольского, Вагайского, Нижнетавдинского, Абатского, Казанского, Упоровского и Бердюжского районов.

Уменьшение количества обращений отмечается от жителей города Тобольска, Заводоуковского городского округа и Тюменского района.

Информация о количестве обращений,  
поступивших в Тюменскую областную Думу  
из муниципальных образований юга Тюменской области в I квартале 2019 года,  
в сравнении с аналогичными показателями 2017 и 2018 годов

Муниципальное образование	Поступило обращений					
	в I квартале 2019 года		в I квартале 2018 года		в I квартале 2017 года	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
Абатский муниципальный район	21	1,3	13	0,8	12	0,8
Армизонский муниципальный район	10	0,6	12	0,7	6	0,4
Аромашевский муниципальный район	6	0,4	9	0,5	9	0,6
Бердюжский муниципальный район	14	0,9	6	0,4	9	0,6
Вагайский муниципальный район	59	3,6	44	2,7	39	2,6
Викуловский муниципальный район	19	1,2	13	0,8	19	1,3
г. Ишим	94	5,8	66	4,0	57	3,9
г. Тобольск	112	6,9	135	8,2	146	9,9
г. Тюмень	810	50,0	865	52,5	787	53,4
г. Ялуторовск	27	1,7	22	1,3	11	0,7
Голышмановский муниципальный район	64	4,0	38	2,3	40	2,7
Заводоуковский городской округ	25	1,5	34	2,1	32	2,2
Исетский муниципальный район	29	1,8	29	1,8	28	1,9
Ишимский муниципальный район	19	1,2	16	1,0	20	1,4
Казанский муниципальный район	20	1,2	9	0,5	8	0,5
Нижнетавдинский муниципальный район	40	2,5	34	2,1	19	1,3
Омутинский муниципальный район	15	0,9	17	1,0	11	0,7
Сладковский муниципальный район	12	0,7	6	0,4	6	0,4
Сорокинский муниципальный район	5	0,3	8	0,5	12	0,8
Тобольский муниципальный район	61	3,8	40	2,4	45	3,1
Тюменский муниципальный район	91	5,6	135	8,2	116	7,9
Уватский муниципальный район	6	0,4	7	0,4	6	0,4
Упоровский муниципальный район	18	1,1	11	0,7	4	0,3
Юргинский муниципальный район	3	0,2	20	1,2	6	0,4
Ялуторовский муниципальный район	13	0,8	13	0,8	13	0,9
Ярковский муниципальный район	26	1,6	43	2,6	13	0,9
<b>Итого</b>	<b>1619</b>	<b>100,0</b>	<b>1647</b>	<b>100,0</b>	<b>174</b>	<b>100,0</b>

В I квартале 2019 года активность жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в сравнении с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов снизилась. Всего в Тюменскую областную Думу от граждан данного округа за обзорный период поступило 428 обращений.

Анализ количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу, в разрезе муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры показал, что чаще других обращались заявители, проживающие в городе

Нижневартовске. Увеличилось количество обращений, поступивших в адрес депутатов Тюменской областной Думы, от жителей городов Нижневартовска, Мегиона, Белоярского. Уменьшилось количество обращений из городов Когалыма, Сургута, Нефтеюганска. Также необходимо отметить, что, если в I квартале 2018 года наблюдался значительный рост числа обращений из города Покачи, то в текущем обзорном периоде количество таких обращений снизилось до уровня I квартала 2017 года.

Таблица 2

Информация о количестве обращений,  
поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований  
Ханты-мансийского автономного округа – Югры в I квартале 2019 года,  
в сравнении с аналогичными показателями 2017 и 2018 годов

Муниципальное образование	Поступило обращений					
	в I квартале 2019 года		в I квартале 2018 года		в I квартале 2017 года	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
Белоярский район	0	0,0	2	0,3	0	0,0
Березовский район	9	2,1	16	2,4	12	2,0
г. Белоярский	12	2,8	5	0,8	4	0,7
г. Когалым	57	13,3	103	15,6	100	17,1
г. Лангепас	26	6,1	29	4,4	6	1,0
г. Мегион	23	5,4	12	1,8	17	2,9
г. Нефтеюганск	33	7,7	63	9,5	88	15,0
г. Нижневартовск	77	18,0	55	8,3	60	10,2
г. Нягань	23	5,4	19	2,9	23	3,9
г. Покачи	6	1,4	46	7,0	4	0,7
г. Пыть-Ях	5	1,2	7	1,1	4	0,7
г. Радужный	2	0,5	17	2,6	8	1,4
г. Сургут	37	8,6	102	15,4	133	22,7
г. Урай	8	1,9	7	1,1	4	0,7
г. Ханты-Мансийск	16	3,7	25	3,8	22	3,8
г. Югорск	13	3,0	9	1,4	11	1,9
Кондинский район	5	1,2	20	3,0	11	1,9
Нефтеюганский район	19	4,4	22	3,3	19	3,2
Нижневартовский район	9	2,1	20	3,0	0	0,0
Октябрьский район	11	2,6	20	3,0	12	2,0
Советский район	19	4,4	26	3,9	16	2,7
Сургутский район	11	2,6	29	4,4	27	4,6
Ханты-Мансийский район	7	1,6	6	0,9	5	0,9
<b>Итого</b>	<b>428</b>	<b>100,0</b>	<b>661</b>	<b>100,0</b>	<b>586</b>	<b>100,0</b>

В I квартале 2019 года от заявителей из Ямало-Ненецкого округа поступило всего 69 обращений. В обзорном периоде наблюдается уменьшение количества обращений от жителей данного округа по сравнению с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов.

Основной объем обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу от жителей Ямало-Ненецкого автономного округа, пришелся на обращения представителей города Ноябрьска. Вместе с тем в I квартале 2018 года количество обращений из города Ноябрьска было значительно больше, чем в аналогичные периоды 2017 и 2019 годов.

В I квартале 2019 года увеличение количества обращений относительно I квартала 2018 года зафиксировано от жителей городов Салехарда, Лабытнанги, Пуровского и Красноселькупского районов, при этом из данных муниципальных образований количество обращений в Тюменскую областную Думу остается ниже аналогичного периода 2017 года.

В обзорном периоде по сравнению с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов отмечается уменьшение количества обращений от заявителей, проживающих в городах Губкинский, Муравленко, Надым и Новый Уренгой, а также в Надымском, Шурышкарском и Ямальском районах.

Таблица 3

Информация о количестве обращений,  
поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований  
Ямало-Ненецкого автономного округа в I квартале 2019 года,  
в сравнении с аналогичными показателями 2017 и 2018 годов

Муниципальное образование	Поступило обращений					
	в I квартале 2019 года		в I квартале 2018 года		в I квартале 2017 года	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
г. Ноябрьск	29	42,0	46	46,9	26	23,6
г. Муравленко	6	8,7	9	9,2	9	8,2
г. Надым	6	8,7	9	9,2	9	8,2
г. Салехард	6	8,7	2	2,0	11	10,0
Пуровский район	6	8,7	3	3,1	13	11,8
г. Новый Уренгой	5	7,2	13	13,3	6	5,5
г. Лабытнанги	4	5,8	0	0,0	13	11,8
Красноселькупский район	3	4,3	0	0,0	10	9,1
Приуральский район	2	2,9	1	1,0	3	2,7
Надымский район	1	1,4	4	4,1	2	1,8
Тазовский район	1	1,4	1	1,0	3	2,7
г. Губкинский	0	0,0	5	5,1	3	2,7
Шурышкарский район	0	0,0	4	4,1	1	0,9
Ямальский район	0	0,0	1	1,0	1	0,9
<b>Итого</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>

## Тематика обращений

В I квартале 2019 года в обращениях граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу, заявителями был поднят 2291 вопрос.

Долевое соотношение тематических блоков отражено на рис. 11. Согласно представленным данным, в обзорном периоде для граждан наиболее актуальными были вопросы, связанные с социальным обеспечением – 21 % от общего количества вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу, кроме этого, в своих обращениях заявители часто поднимали вопросы в рамках тематических блоков «Вопросы образования» – 13 %, «Вопросы коммунального хозяйства» – 12 %, «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта» – 11 %, «Вопросы науки, культуры и информации» и «Вопросы государства, общества, политики» по 9 %.

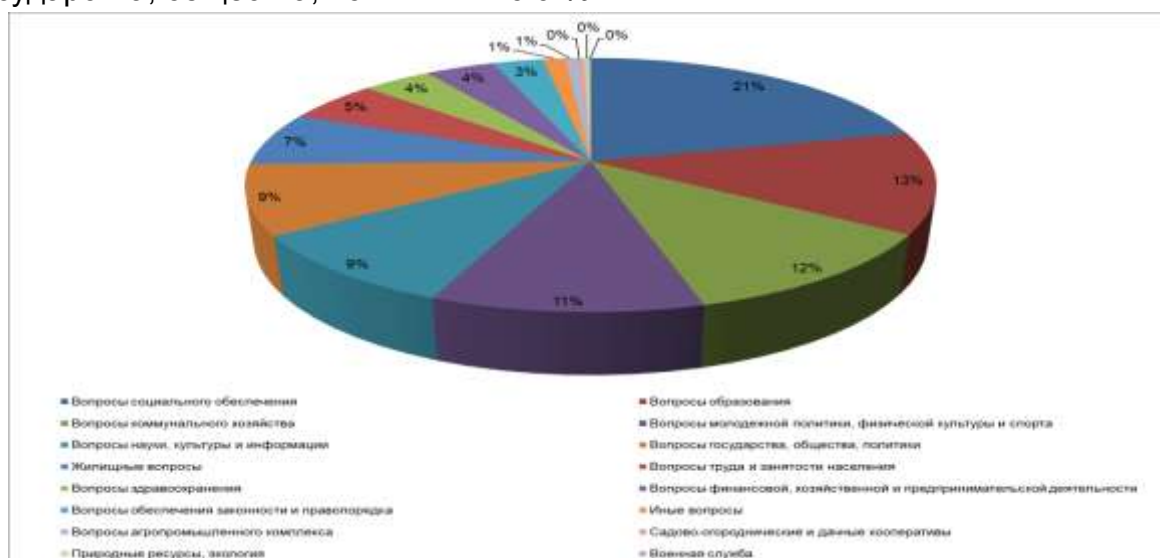


Рис. 11. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, с распределением по тематике, в процентах

Отношение количества вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов по их тематике приведено на рис. 12.

Сравнительный анализ количества вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, I квартале 2017 года и в I квартале 2018 года, показал, что в обзорном периоде, как и в аналогичных периодах 2017 и 2018 годов, первое и особое место в обращениях занимали вопросы социального обеспечения. В анализируемом периоде наблюдается заметный рост количества вопросов по блокам «Вопросы образования», «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта», «Вопросы государства, общества, политики». Снижение числа вопросов отмечается по блокам «Вопросы коммунального хозяйства», «Жилищные вопросы», «Вопросы труда и занятости населения», «Вопросы финансовой, хозяйственной и предпринимательской деятельности», «Вопросы здравоохранения» и «Вопросы обеспечения законности и правопорядка».



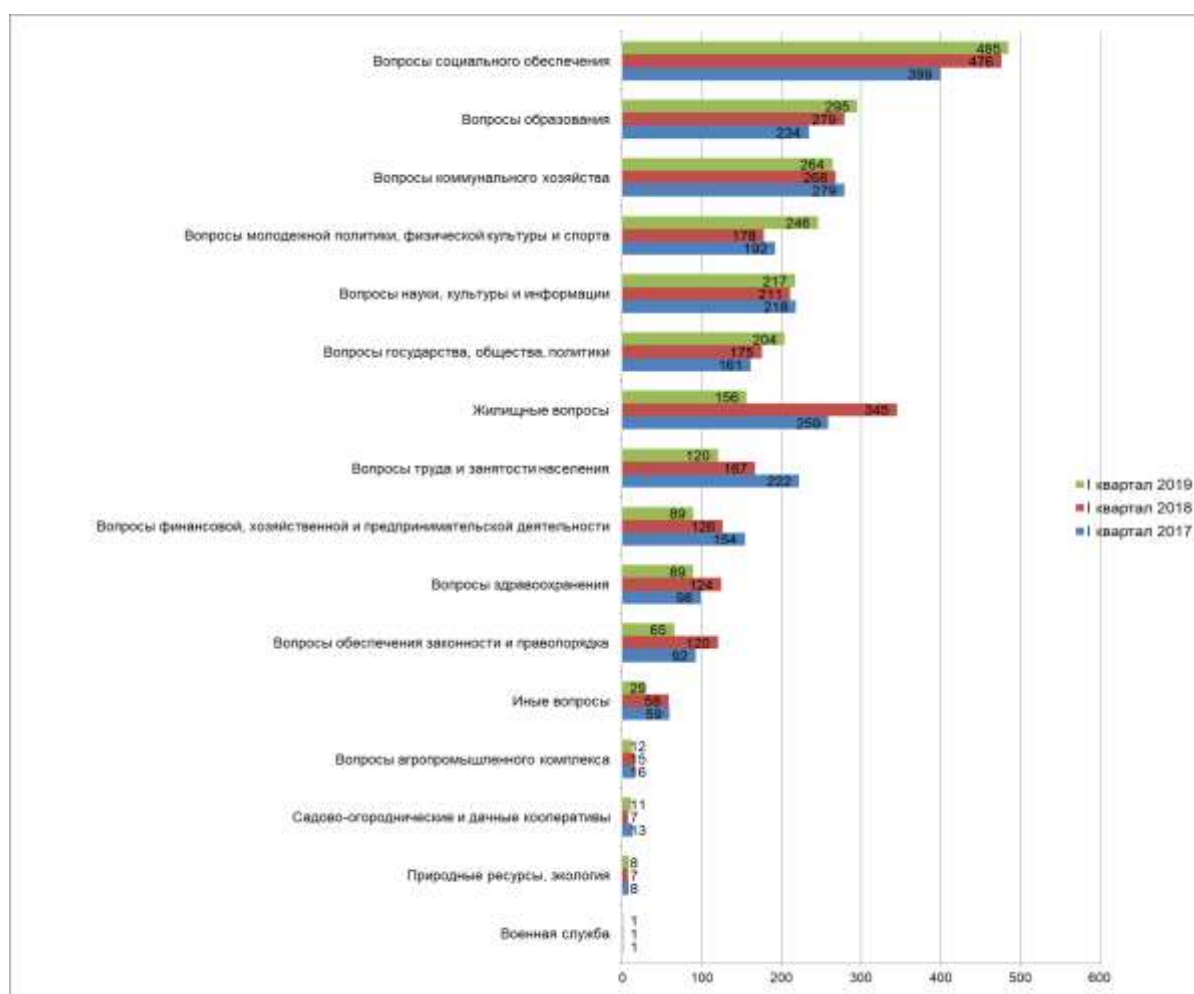


Рис. 12. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, с распределением по тематикам, в сравнении с аналогичными показателями 2017 и 2018 годов.

Анализ тематических блоков, в которых было поставлено наибольшее количество вопросов, показал следующее.

Как ранее отмечалось, приоритетными при обращениях заявителей в Тюменскую областную Думу являются вопросы, связанные с социальным обеспечением. В тематическом блоке «Вопросы социального обеспечения» основную часть вопросов составляют просьбы об оказании материальной помощи – это 79 % от общего количества вопросов, зарегистрированных от заявителей в рамках указанного тематического блока. Вторую позицию занимают вопросы пенсионного обеспечения и вопросы, связанные с мерами социальной поддержки, которые составили по 7 % (рис. 13, рис. 14).

По территориальной принадлежности вопрос оказания материальной помощи наиболее характерен для жителей южных территорий и, в первую очередь, для жителей городов Тюмени и Тобольска, Тобольского и Вагайского районов.

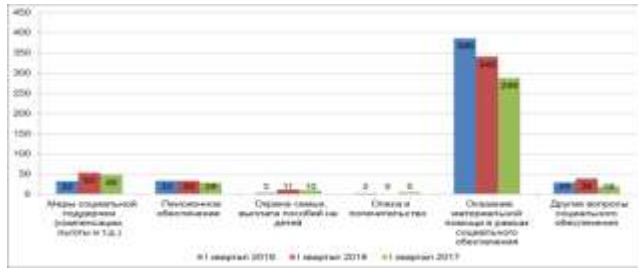


Рис. 13. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2018 года, с распределением по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», в сравнении с аналогичными показателями 2017 и 2018 годов.

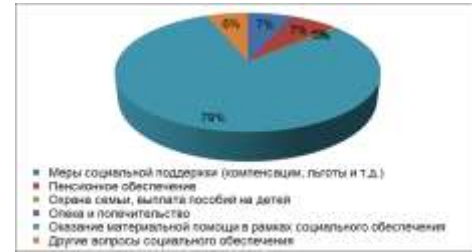


Рис. 14. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, с распределением по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», в процентах.

Анализ вопросов, поступивших в рамках тематического блока «Вопросы образования» показал, что большая часть приходится на просьбы о материально-техническом и кадровом обеспечении учреждений образования. Наблюдается увеличение количества обращений по вопросам материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования, а также отмечается незначительный рост вопросов, связанных с начальным и средним образованием (рис. 15, рис. 16). Вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования поступали из городов: Нижневартовск, Тюмень, Тобольск и Нефтеюганск.

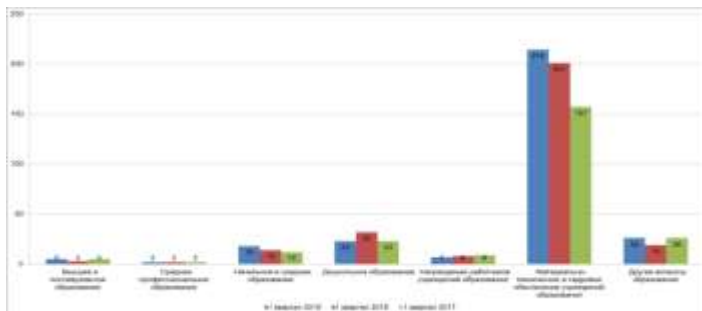


Рис. 15. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, с распределением по темам в блоке «Вопросы образования», в сравнении с аналогичными показателями 2017 и 2018 годов.

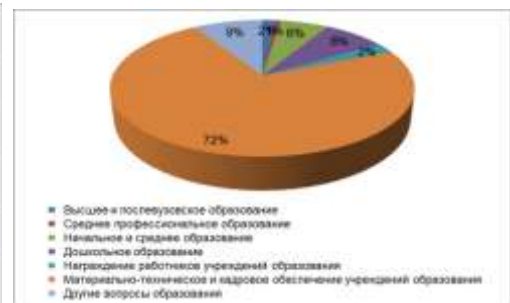


Рис. 16. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, с распределением по темам в блоке «Вопросы образования», в процентах.

В I квартале 2019 года в сравнении с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов в рамках блока «Вопросы коммунального хозяйства» увеличилось количество обращений по вопросам оказания материальной помощи на ремонт жилых помещений и по вопросам оплаты коммунальных услуг. Уменьшение количества обращений прослеживается по вопросам эксплуатации и ремонта жилищного фонда, деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства (рис. 17, рис. 18).

С просьбами об оказании материальной помощи на ремонт жилых помещений чаще других обращались жители Вагайского и Голышмановского районов. Вопрос оплаты жилья, коммунальных услуг чаще других интересовал жителей города Тюмени.

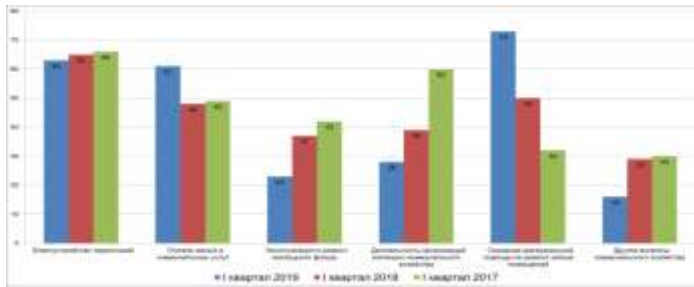


Рис. 17. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, с распределением по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», в сравнении с аналогичными показателями 2017 и 2018 годов



Рис. 18. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу, в I квартале 2019 года по темам в блоке «Вопросы коммунального хозяйства», в процентах

В блоке «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта» в анализируемом периоде наблюдается увеличение числа обращений в сравнении с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов по вопросам материально-технического и кадрового обеспечения спортивно-оздоровительных учреждений и молодежной политики (рис. 19, рис. 20).

Вопросы материально-технического и кадрового обеспечения спортивно-оздоровительных учреждений характерны по большей части для обращений, поступающих из города Тюмени.

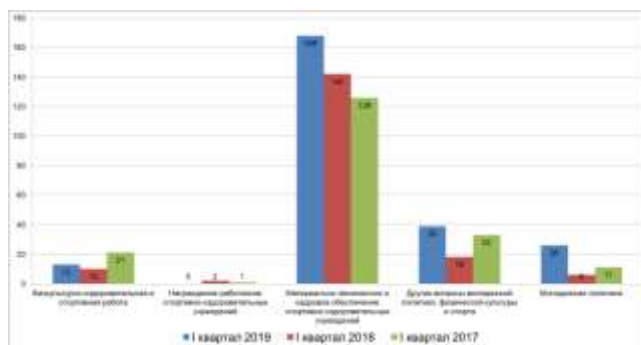


Рис. 19. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, с распределением по темам в блоке «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта», в сравнении с аналогичными показателями 2017 и 2018 годов

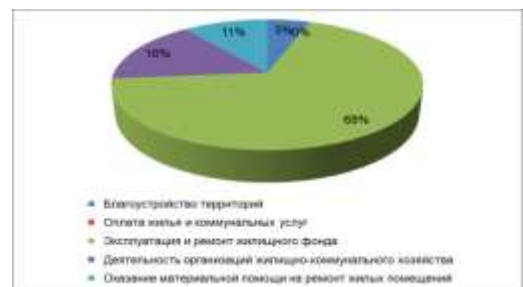


Рис. 20. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу, в I квартале 2019 года по темам в блоке «Вопросы молодежной политики, физической культуры и спорта», в процентах

### Социальный портрет авторов обращений

Социальный портрет авторов обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, представлен следующим образом.

Социальное положение заявителей было определено в 992 обращениях, из них 50 % обращений поступило от граждан пенсионного возраста, от служащих и безработных граждан поступило по 12 %, доля обращений от представителей рабочих профессий составила 10 % (рис. 21).

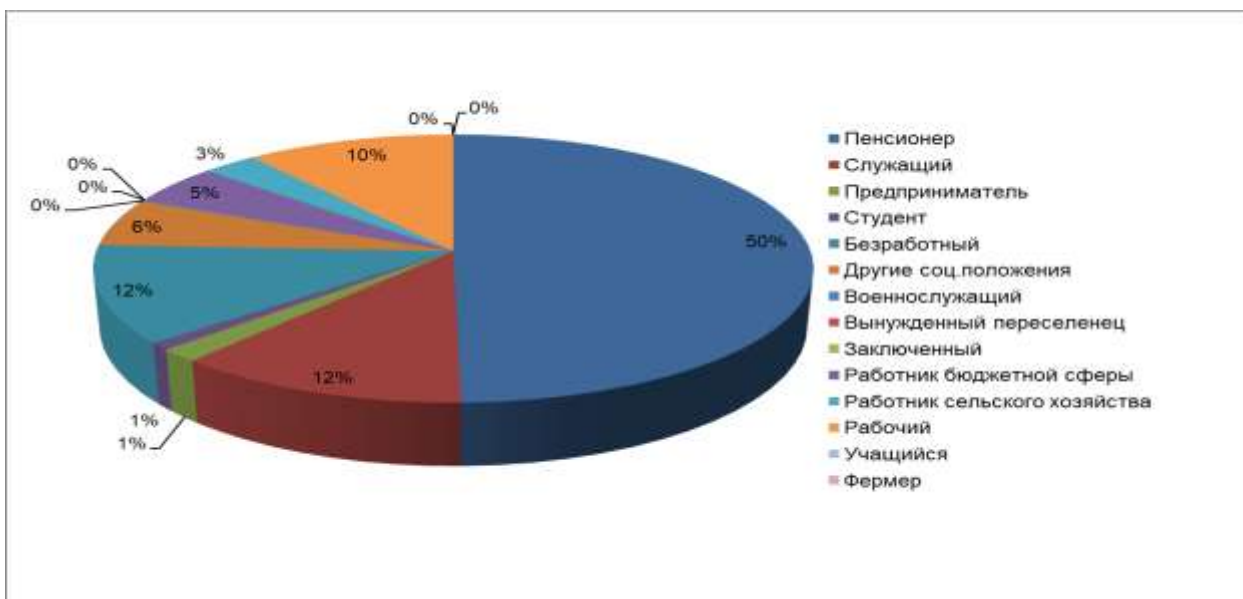


Рис. 21. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, с распределением по социальному статусу авторов обращений, в процентах.

В анализируемом периоде из числа граждан, обратившихся в Тюменскую областную Думу, свою принадлежность к льготной категории указали 354 заявителя. Вопросы депутатам чаще других адресовали инвалиды – 32 %, ветераны труда - 24 %, многодетные семьи – 22 %, семьи, имеющие детей - 12 % от числа граждан, указавших льготную категорию (рис. 22).

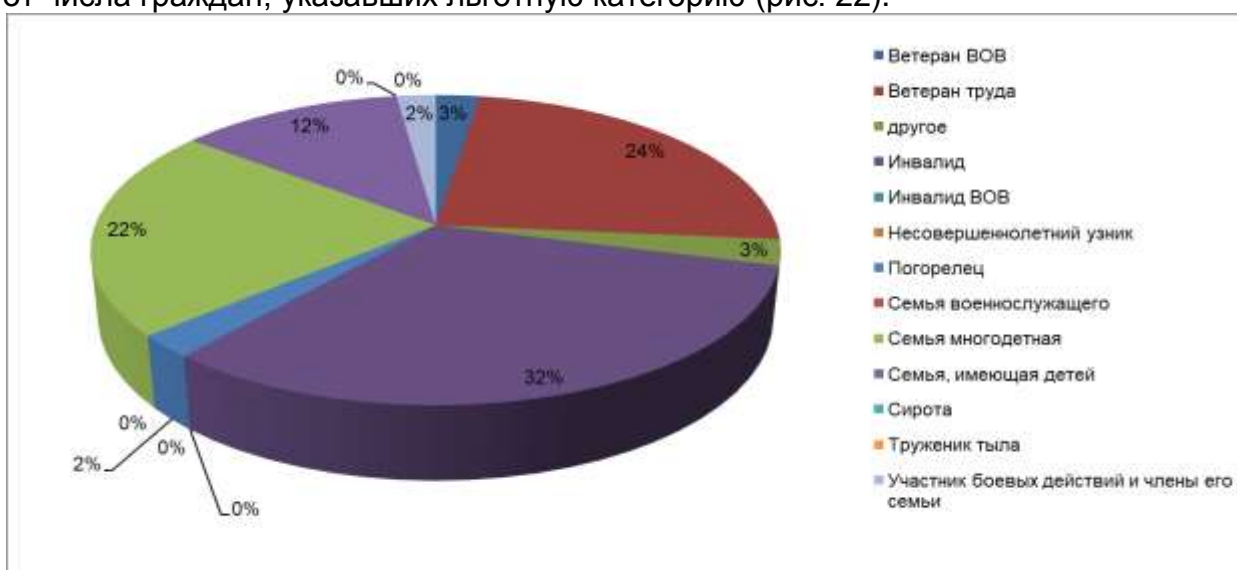


Рис. 22. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, с распределением по льготным категориям авторов обращений, в процентах.

### Результаты рассмотрения обращений

Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, являются следующими:

- дано разъяснение на 1002 вопроса, или 52,5 % от рассмотренных;
- положительно решено 856 вопросов, или 44,9%;

- отказано в 49 случаях, или 2,6 %.

В обзорный период в адрес руководства и депутатов областной Думы поступило 2187 обращений, содержащих 2291 вопрос.

Таблица 4

Информация о результатах рассмотрения обращений и вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в I квартале 2019 года, в сравнении с аналогичными показателями 2017 и 2018 годов

Отчетный период	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 %
I квартал 2019	2187	2291	1907	856	44,9	1002	52,5	49	2,6
I квартал 2018	2461	2557	2232	769	34,5	1433	64,2	30	1,3
I квартал 2017	2307	405	1986	620	31,2	1320	66,5	46	2,3