

**Информационно-аналитический обзор
по итогам работы с обращениями,
поступившими в Тюменскую областную Думу
за период с 01.01.2021 по 31.03.2021¹**

В период с 1 января по 31 марта 2021 года в адрес депутатов и руководства Тюменской областной Думы поступило 1535 обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее – обращения).

В целях подготовки настоящего обзора были проанализированы показатели первых кварталов 2019, 2020 и 2021 годов с учетом особых обстоятельств, сложившихся в 2020 году, как на территории Российской Федерации, так и за ее пределами. Полученные результаты выявили как негативные изменения, так и положительные тенденции к улучшению отдельных показателей.

Так, в рамках действующего законодательства был разработан порядок предоставления информации о деятельности законодательного органа власти в режиме телефонного разговора. Новый порядок был установлен в целях обеспечения непрерывности процесса взаимодействия Тюменской областной Думы с гражданами и организациями даже в период действия режима повышенной готовности.

С учетом вышеизложенного в настоящем обзоре условно примем за основу показатели 2019 года, как года, не охваченного рамками пандемии коронавируса и ее последствиями.

Сравнительный анализ первых кварталов трех последних лет показал, что в 1 квартале 2021 года в Тюменскую областную Думу поступило на 30% обращений (на 652 обращения) меньше по сравнению с аналогичным показателем 2019 года и на 28% (на 602 обращения) меньше, чем в 1 квартале 2020 года (рис. 1).

Существенные изменения произошли и в показателях проведенных личных приемов. Так, в 1 квартале 2021 года было проведено 517 личных приемов, что на 56% меньше аналогичного показателя 2019 года и на 51% меньше показателя 2020 года (рис. 1, рис. 2).

В течение отчетного периода заявителями в общей сложности было обозначено 1603 вопроса. По результатам проведенного анализа выявлено, что в 1 квартале 2021 года количество вопросов уменьшилось на 30% по сравнению с аналогичным показателем 2019 года, и на 26% – по сравнению с показателем 2020 года. При этом отметим, что долевое соотношение количества заданных вопросов к общему количеству обращений, поступивших в течение 1 квартала 2021 года, составило 4% (также как и в 1 квартале 2019 года).

В 1 квартале 2021 года, как и в аналогичные периоды предшествующих лет, при выборе формы обращения заявители отдавали предпочтение письменной форме. Всего в течение 1 квартала 2021 года в Тюменскую областную Думу поступило 955 письменных обращений, что составило 62% от их общего количества. Устную форму предпочли 342 заявителя (22%). В форме электронного документа поступило 238 обращений, что составило 16% от их общего количества (рис. 3, рис. 4).

Устную форму для обращения в Тюменскую областную Думу заявители использовали чаще в первых кварталах 2019 и 2020 годов, что составило 27% и 28% от общего количества поступивших обращений соответственно.

¹ Информационно-аналитический обзор по итогам работы с обращениями подготовлен на основании данных по обращениям, зарегистрированным в приемных депутатов Тюменской областной Думы и в отделе Тюменской областной Думы по работе с обращениями граждан, с использованием системы электронного документооборота «Дело».

Вместе с тем наблюдается постепенное увеличение количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в форме электронного документа. По сравнению с аналогичным показателем 2019 года (179 обращений) в 1 квартале 2021 года количество таких обращений увеличилось на 59 единиц (238 обращений). Таким образом, доля обращений в форме электронного документа в 1 квартале 2021 года составила 16%, а в аналогичные периоды 2019 и 2020 годов – по 8%.

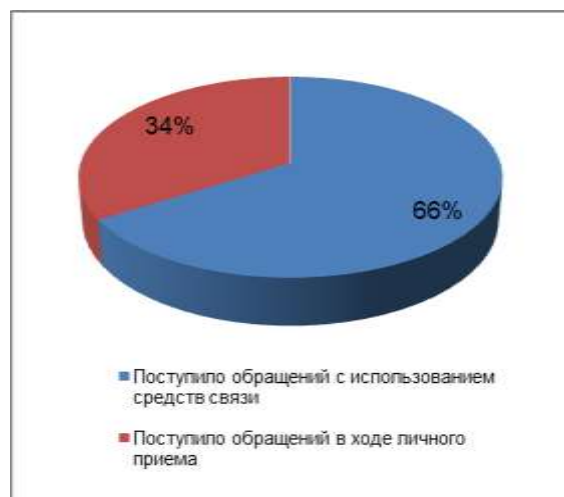
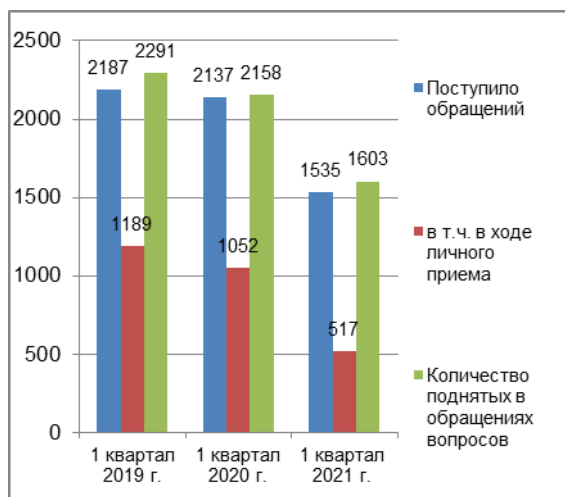


Рис. 1. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, в том числе в ходе личного приема, а также количество поднятых в обращениях вопросов. Сравнительный анализ аналогичных показателей 2021, 2020 и 2019 годов.

Рис. 2. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года в ходе личного приема и с использованием средств связи, в процентах.

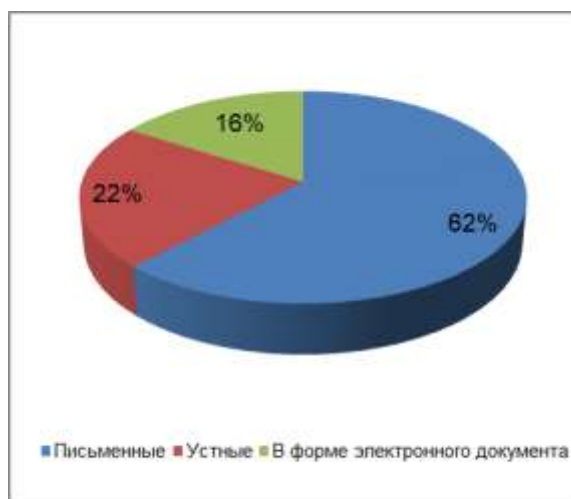
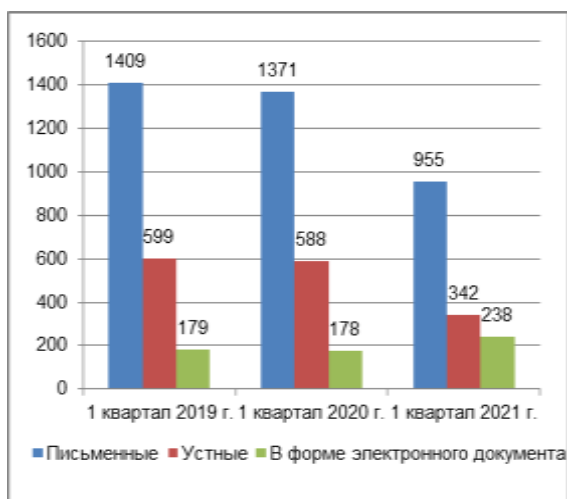


Рис. 3. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме, в 1 квартале 2021 года. Сравнительный анализ аналогичных показателей 2019, 2020 и 2021 годов.

Рис. 4. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме, в 1 квартале 2021 года, в процентах.

Анализ обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, показал, что большая их часть традиционно носила заявительный характер и составила 92 % от общего количества поступивших обращений. Количество жалоб и количество предложений в процентном измерении составили равную величину – по 4%. Отметим, что на протяжении трех последних лет долевое соотношение видов обращений к их общему количеству в рамках одного обзорного периода остается практически стабильным.

Тем не менее, при более детальном анализе показателей первых кварталов трех последних лет выявлено, что количество заявлений, поступивших в 1 квартале 2021 года, уменьшилось по сравнению с показателем 2019 года – на 585 единиц (29%), по сравнению с показателем 2020 года – на 557 единиц (26%) (рис. 5, рис. 6).

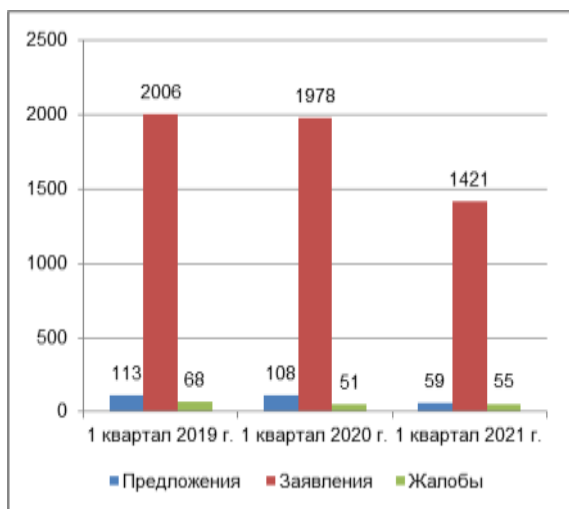


Рис. 5. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года. Сравнительный анализ аналогичных показателей 2019, 2020 и 2021 годов.

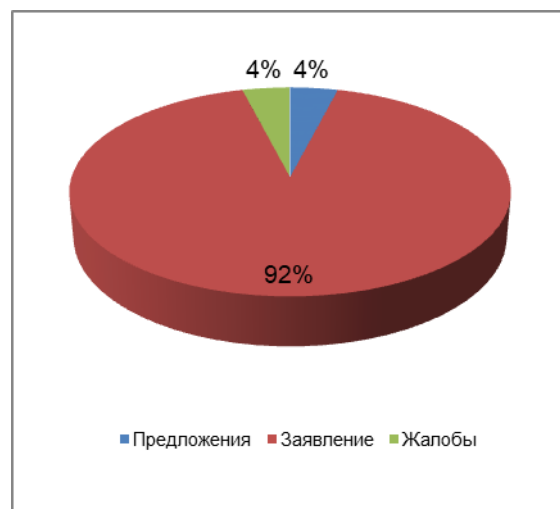


Рис. 6. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, в процентах.

География обращений

Большая часть обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2021 по 31.03.2021, как и в предшествующие периоды инициирована жителями юга Тюменской области, что составило 71% (1084 обращения) от общего количества обращений, поступивших в течение обзорного периода. От жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры поступило в общей сложности 324 обращения, что в свою очередь составило 21% от общего количества обращений. Жители Ямало-Ненецкого автономного округа направили в течение обзорного периода 47 обращений или 3 % от их общего количества. Доля обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из других субъектов Российской Федерации, составила 1 % (20 обращений), а 4 % (60 обращений) составили обращения, направленные в Тюменскую областную Думу без указания почтового адреса (поступившие преимущественно через интернет-приемную Тюменской областной Думы либо по электронной почте).

Из графиков, представленных на рисунках 7 и 8, наглядно видно, что наибольшее количество обращений, поступивших от жителей Юга Тюменской

области, приходится на 1 квартал 2020 года (1628 обращений), хотя разница между аналогичными показателями 2020 и 2019 годов составила менее 1%. По сравнению с показателем 2020 года в 1 квартале 2021 года от жителей юга Тюменской области поступило на 544 обращения меньше (на 33%).

По количеству обращений, поступивших от жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, показатель 1 квартала 2019 года превысил аналогичный показатель 2021 года на 24% (на 104 обращения). В свою очередь показатель 2020 года превысил показатель 1 квартала 2021 года на 13% (на 55 обращений).

От жителей Ямало-Ненецкого автономного округа наибольшее количество обращений поступило также в 1 квартале 2019 года, превысив тем самым показатель 2021 года на 32% (на 22 обращения). В 1 квартале 2020 года от жителей этого автономного округа поступило на 22% (на 13 обращений) больше, чем за аналогичный период 2021 года.

Изучая географические данные поступающих в Тюменскую областную Думу обращений, следует отметить тенденцию к увеличению количества обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу без указания почтового адреса, т.е. преимущественно через интернет-приемную Тюменской областной Думы либо по электронной почте. Количество таких обращений, поступивших в первых кварталах 2020 и 2021 годов (60 и 61 обращение соответственно), увеличилось на 26 % по сравнению с аналогичным показателем 2019 года (45 обращений).

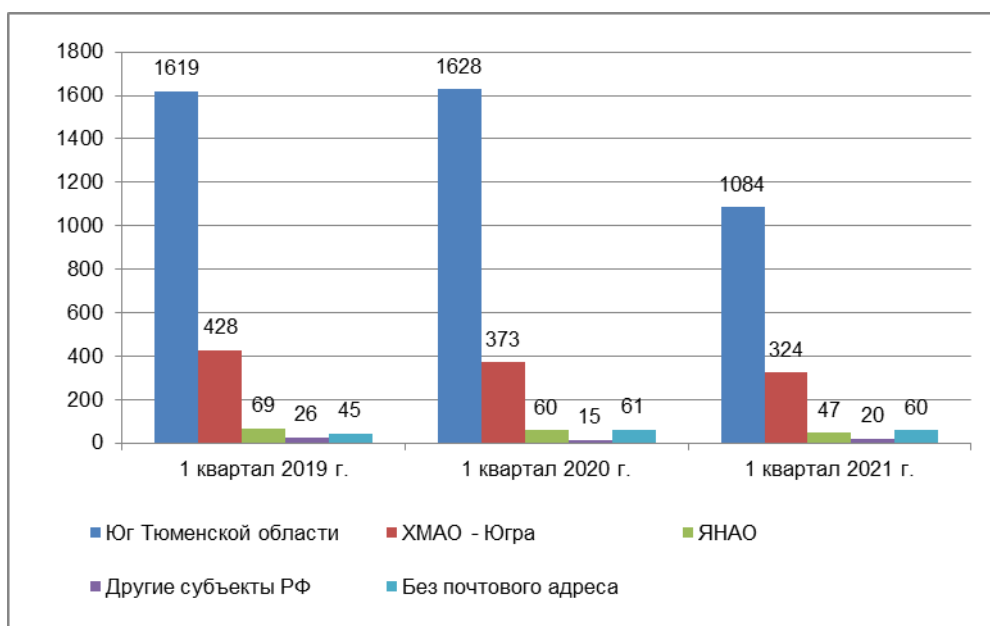


Рис. 7. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, с распределением по территориальной принадлежности. Сравнительный анализ аналогичных показателей 2019, 2020 и 2021 годов.



Рис. 8. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, с распределением по территориальной принадлежности, в процентах.

Более подробная информация о количестве обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2021 по 31.03.2021, в разрезе муниципальных образований юга Тюменской области, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа и в сравнении с аналогичными показателями 2019 и 2020 годов приведена в таблицах 1, 2 и 3.

В течение обзорного периода наблюдается уменьшение количества поступивших обращений по всем муниципальным образованиям юга Тюменской области (таблица 1).

Как и в предшествующие периоды, в 1 квартале 2021 года наибольшее количество заявлений, предложений и жалоб поступило от жителей г. Тюмени. По результатам анализа аналогичных показателей трех последних лет наибольший показатель по г. Тюмени выявлен в 1 квартале 2020 года. Так, показатель количества обращений, поступивших от жителей областного центра, уменьшился в 1 квартале 2021 года на 23% (на 184 обращения) по сравнению с показателем 2019 года и на 27% (на 229 обращений) – по сравнению с показателем 2020 года.

Из общей численности заявителей по количеству направленных в течение обзорного периода обращений выделяются также жители г. Тобольска, г. Ишима, Тобольского и Тюменского муниципальных районов.

Наибольшая активность у жителей г. Ялуторовска, Заводоуковского городского округа, Исетского, Казанского, Сорокинского, Тюменского и Ярковского муниципальных районов отмечена в 1 квартале 2020 года. А вот жители Тобольского и Ялуторовского муниципальных районов наоборот возобновили свою активность в 1 квартале 2021 года по сравнению со сниженными показателями аналогичного периода 2020 года. Причем жители Ялуторовского муниципального района оказались более активными в направлении обращений именно в 1 квартале 2021 года даже по сравнению с аналогичным периодом 2019 года, хотя и с небольшим преимуществом – в 2 единицы.

Тематический анализ обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в течение первых кварталов трех последних лет, показал, что наиболее

актуальными для жителей муниципальных образований юга Тюменской области в эти периоды были вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения. По-прежнему важными для жителей юга области оставались вопросы благоустройства территорий, материально-технического и кадрового обеспечения учреждений образования, науки, культуры, СМИ и спортивно-оздоровительных учреждений. Кроме того, как и в аналогичные периоды 2019 и 2020 годов в 1 квартале 2021 года жители юга Тюменской области нередко поднимали вопросы о деятельности общественных и религиозных объединений.

Таблица 1

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований юга Тюменской области в период с 01.01.2021 по 31.03.2021, в сравнении с показателями аналогичных периодов 2019 и 2020 годов

Муниципальное образование	1 квартал 2021 года		1 квартал 2020 года		1 квартал 2019 года	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
Абатский муниципальный район	13	1,2	16	1,0	21	1,3
Армизонский муниципальный район	4	0,4	5	0,3	10	0,6
Аромашевский муниципальный район	2	0,2	10	0,6	6	0,4
Бердюжский муниципальный район	3	0,3	14	1,0	14	0,9
Вагайский муниципальный район	22	2,0	43	2,6	59	3,6
Викуловский муниципальный район	8	0,7	13	0,8	19	1,2
г. Ишим	37	3,4	79	4,9	94	5,8
г. Тобольск	99	9,1	122	7,5	112	6,9
г. Тюмень	626	57,7	855	52,5	810	50,0
г. Ялуторовск	21	1,9	29	1,8	27	1,7
Голышмановский муниципальный район	7	0,6	23	1,4	64	4,0
Заводоуковский городской округ	28	2,6	55	3,4	25	1,5
Исетский муниципальный район	15	1,4	40	2,5	29	1,8
Ишимский муниципальный район	4	0,4	17	1,0	19	1,2
Казанский муниципальный район	13	1,2	27	1,7	20	1,2
Нижнетавдинский муниципальный район	16	1,5	28	1,7	40	2,5
Омутинский муниципальный район	9	0,8	13	0,8	15	0,9
Сладковский муниципальный район	4	0,4	11	0,7	12	0,7
Сорокинский муниципальный район	8	0,7	17	1,0	5	0,3
Тобольский муниципальный район	46	4,2	33	2,0	61	3,8
Тюменский муниципальный район	57	5,3	111	6,8	91	5,6
Уватский муниципальный район	4	0,4	8	0,5	6	0,4
Упоровский муниципальный район	3	0,3	17	1,0	18	1,1
Юргинский муниципальный район	4	0,4	2	0,1	3	0,2
Ялуторовский муниципальный район	15	1,4	12	0,7	13	0,8
Ярковский муниципальный район	16	1,5	28	1,7	26	1,6
Итого	1084	100,0	1628	100,0	1619	100,0

Как отмечено выше, в течение 1 квартала 2021 года из муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в Тюменскую областную Думу поступило 324 обращения. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу с территорий этого округа, в 1 квартале 2021 года

также уменьшилось по сравнению с показателем 2019 года – на 24% (на 104 обращения), 2020 года – на 13% (49 обращений) (таблица 2).

Сравнивая показатели первых кварталов 2019, 2020 и 2021 годов, следует отметить, что на протяжении всего периода наибольшая доля обращений приходится на г. Сургут, г. Когалым, г. Нижневартовск и Сургутский район. Причем жители Сургутского района проявили заметную активность именно в 2021 году. В 1 квартале 2021 года вновь стали поступать обращения от жителей г. Лангепаса.

Не направили ни одного обращения в течение обзорного периода жители г. Радужный и Нижневартовского района.

Тематический анализ обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, показал, что для заявителей, проживающих на территориях Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, наиболее актуальными в течение обзорного периода были вопросы материально-технического и кадрового обеспечения спортивно-оздоровительных учреждений, учреждений науки, культуры, СМИ, образования. Часто заявителями поднимались также вопросы о деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства, оплаты жилья и коммунальных услуг, трудоустройства.

Таблица 2

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в период с 01.01.2021 по 31.03.2021, в сравнении с показателями аналогичных периодов 2019 и 2020 годов

Муниципальное образование	1 квартал 2021 года		1 квартал 2020 года		1 квартал 2019 года	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
Белоярский район	4	1,2	1	0,3	0	0,0
Березовский район	12	3,7	12	3,2	9	2,1
г. Белоярский	3	0,9	3	0,8	12	2,8
г. Когалым	36	11,1	55	14,8	57	13,3
г. Лангепас	20	6,2	1	0,3	26	6,1
г. Мегион	10	3,1	13	3,5	23	5,4
г. Нефтеюганск	21	6,5	46	12,3	33	7,7
г. Нижневартовск	51	15,8	68	18,2	77	18,0
г. Нягань	11	3,4	9	2,4	23	5,4
г. Покачи	11	3,4	17	4,6	6	1,4
г. Пыть-Ях	2	0,6	6	1,6	5	1,2
г. Радужный					2	0,5
г. Сургут	34	10,5	36	9,6	37	8,6
г. Урай	8	2,5	6	1,6	8	1,9
г. Ханты-Мансийск	11	3,4	15	4,0	16	3,7
г. Югорск	5	1,5	5	1,3	13	3,0
Кондинский район	5	1,5	6	1,6	5	1,2
Нефтеюганский район	11	3,4	23	6,2	19	4,4
Нижневартовский район					9	2,1
Октябрьский район	3	0,9	10	2,7	11	2,6
Советский район	24	7,4	22	5,9	19	4,4
Сургутский район	34	10,5	15	4,0	11	2,6
Ханты-Мансийский район	8	2,5	4	1,1	7	1,6
Итого	324	100,0	373	100,0	428	100,0

В течение обзорного периода из муниципальных образований Ямало-Ненецкого автономного округа в Тюменскую областную Думу поступило 47 обращений (таблица 3).

По результатам проведения сравнительного анализа показателей первых кварталов 2019, 2020 и 2021 годов выявлено, что наибольшее количество обратившихся представителей этого автономного округа в 1 квартале 2021 года приходится на г. Ноябрьск и Пуровский район. Причем от жителей Пуровского района в 1 квартале 2021 года поступило обращений почти втрое больше, чем в 1 квартале 2019 года. Жители г. Лабытнанги также чаще обращались в Тюменскую областную Думу именно в 1 квартале 2021 года.

Не направили ни одного обращения в течение обзорного периода жители г. Губкинский, г. Надыма, Надымского, Приуральского, Шурышкарского и Ямальского районов.

Тематический анализ обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из Ямало-Ненецкого автономного округа в 1 квартале 2021 года, показал, что для заявителей, проживающих на территории этого округа, наиболее актуальными в течение обзорного периода были вопросы переселения из ветхого и аварийного жилья. Кроме этого, в обращениях также поднимались вопросы об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства, материально-техническом и кадровом обеспечении учреждений образования.

Таблица 3

Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу из муниципальных образований Ямало-Ненецкого автономного округа в период с 01.01.2021 по 31.12.2021, в сравнении с аналогичными показателями 2019 и 2020 годов

Муниципальное образование	1 квартал 2021 года		1 квартал 2020 года		1 квартал 2019 года	
	кол-во	в %	кол-во	в %	кол-во	в %
г. Губкинский			2	3,3	0	0,0
г. Лабытнанги	7	14,9	5	8,3	4	5,8
г. Муравленко	1	2,1	4	6,7	6	8,7
г. Надым					6	8,7
г. Новый Уренгой	2	4,3	5	8,3	5	7,2
г. Ноябрьск	12	25,5	15	25,0	29	42,0
г. Салехард	4	8,5	8	13,4	6	8,7
Красноселькупский район	2	4,3	1	1,7	3	4,3
Надымский район					1	1,4
Приуральский район			2	3,3	2	2,9
Пуровский район	16	34,0	14	23,3	6	8,7
Тазовский район	3	6,4	1	1,7	1	1,4
Шурышкарский район			3	5,0	0	0,0
Ямальский район					0	0,0
Итого	47	100,0	60	100,0	69	100,0

Тематика обращений

Как отмечалось выше, в обращениях, поступивших в Тюменскую областную Думу в период с 01.01.2021 по 31.03.2021, заявителями было поднято в общей сложности 1603 вопроса, что на 30% (на 688 вопросов) меньше аналогичного показателя 1 квартала 2019 года и на 26% (на 555 вопросов) меньше аналогичного показателя 1 квартала 2020 года.

Как и в предшествующие годы, наибольшее количество вопросов в течение обзорного периода поступило по темам блока «Вопросы социального обеспечения».

Всего в этом направлении было задано 259 вопросов, что составило 16,2% от общего количества вопросов, адресованных руководству и депутатам Тюменской областной Думы в течение обзорного периода.

Вторую по востребованности позицию заняли вопросы по темам блока «Вопросы науки, культуры и информации». Также нередко в течение обзорного периода заявителей интересовали вопросы по темам блоков «Вопросы государства, общества, политики» и «Вопросы коммунального хозяйства» (рис. 9).

Долевое соотношение количества вопросов, заданных в рамках обозначенных выше тематических блоков, к общему количеству поднятых в обзорный период вопросов распределено следующим образом. «Вопросы науки, культуры и информации» – 12,1% (194 вопроса), «Вопросы государства, общества, политики» – 11,5% (184 вопроса), «Вопросы коммунального хозяйства» – 10,8% (174 вопроса).

Тематическая структура обращений граждан, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, в сравнении с показателями аналогичных периодов 2019 и 2020 годов представлена на рисунке 10.

На протяжении трех последних лет вопросы по темам блока «Вопросы социального обеспечения» продолжают оставаться для заявителей самыми актуальными.

Основными вопросами, содержащимися в обращениях граждан, в 1 квартале 2021 года являлись вопросы об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения. Всего в течение обзорного периода было задано 193 вопроса этого направления (74,5%). Для сравнения: по теме социального обеспечения в 1 квартале 2019 года было задано 386 вопросов (80%), в 1 квартале 2020 года – 257 вопросов (69%).

Вопросы здравоохранения заявителей интересовали в первые три месяца 2021 года чаще, чем в аналогичные периоды двух предшествующих лет. По остальным направлениям жизни и деятельности граждан наблюдается уменьшение количества поднимаемых вопросов пропорционально уменьшению общего количества поступивших обращений.

По сравнению с показателями аналогичных периодов 2019 и 2020 годов в 1 квартале 2021 года несколько ослабел интерес заявителей к вопросам молодежной политики, физической культуры и спорта, образования, финансовой, хозяйственной и предпринимательской деятельности.

В течение 1 квартала 2021 года, также как и в 1 квартале 2020 года, заявители ни разу не обратились по вопросам опеки и попечительства. Интерес к вопросам из области пенсионного обеспечения в 1 квартале 2021 года у заявителей снизился по сравнению с показателями 2019 и 2020 годов на 62% и 60% соответственно (рис. 11, рис. 12).

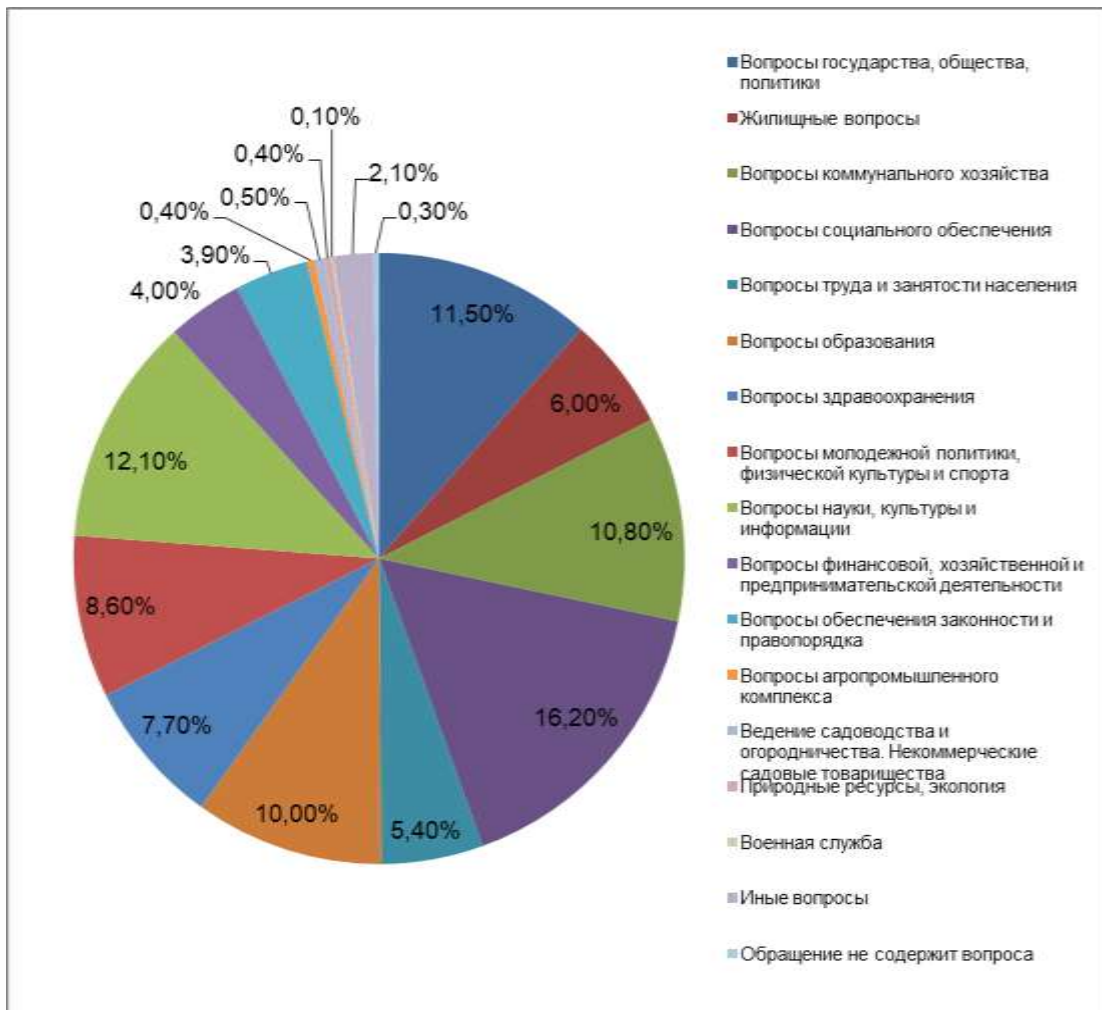


Рис. 9. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, с распределением по тематикам, в процентах.

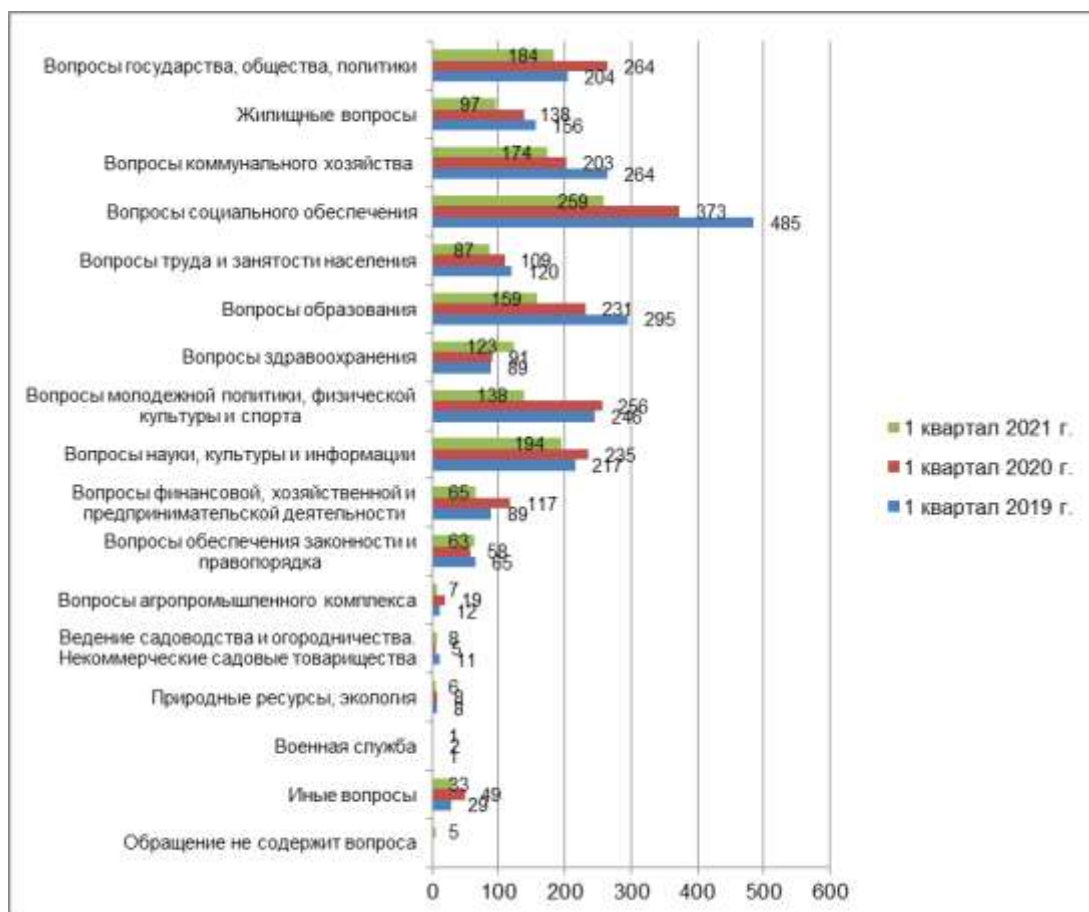


Рис. 10. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, с распределением по тематикам. Сравнительный анализ аналогичных показателей 199, 2020 и 2021 годов.

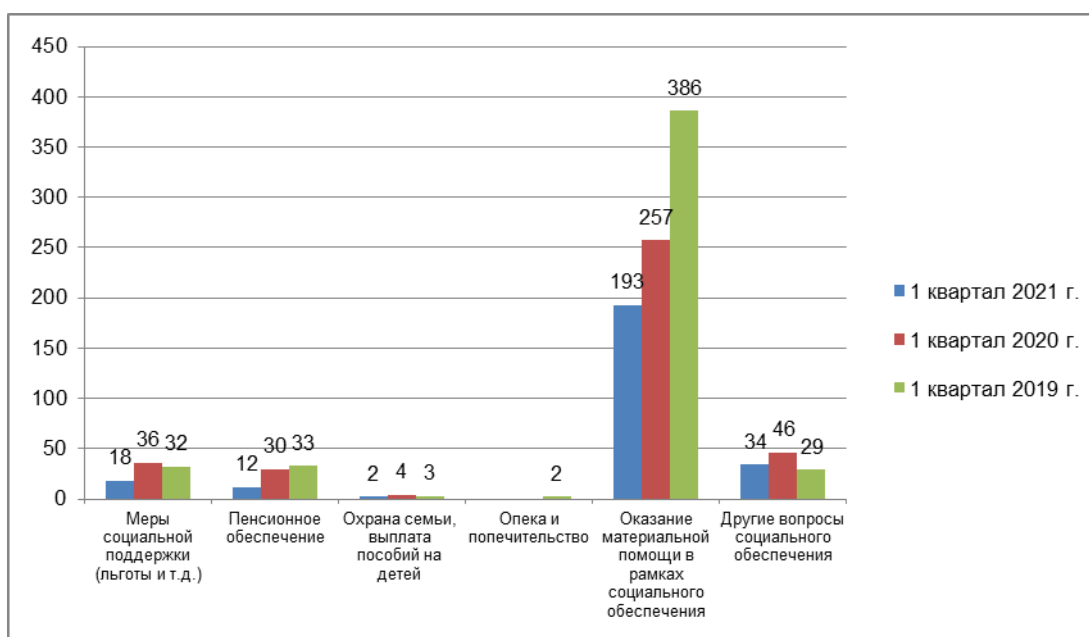


Рис. 11. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года. Сравнительный анализ аналогичных 2019, 2020 и 2021 годов.

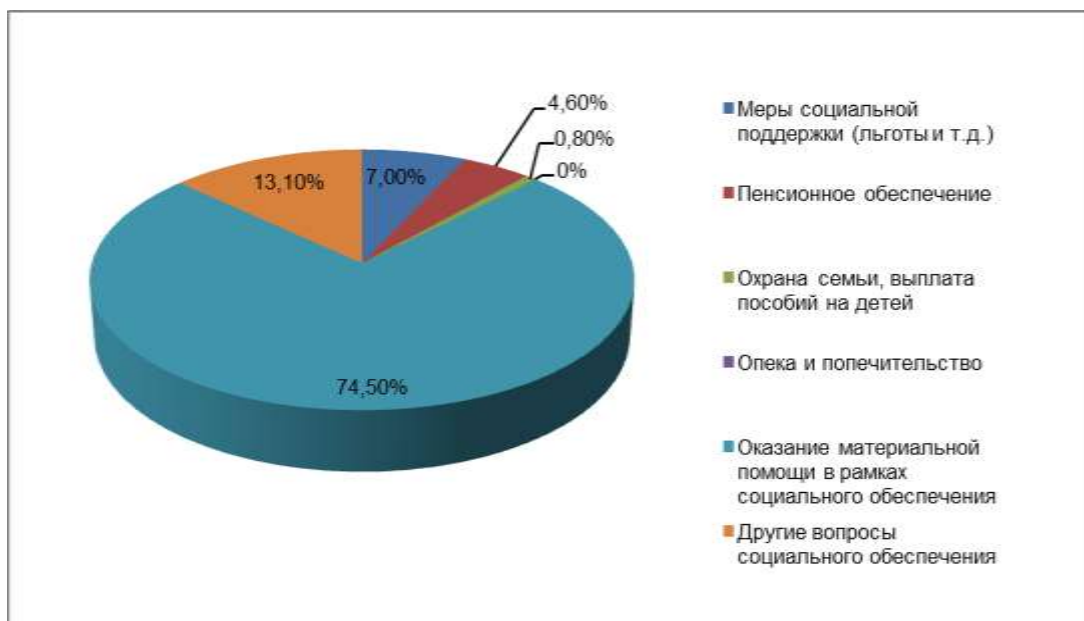


Рис. 12. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, по темам в блоке «Вопросы социального обеспечения», в процентах.

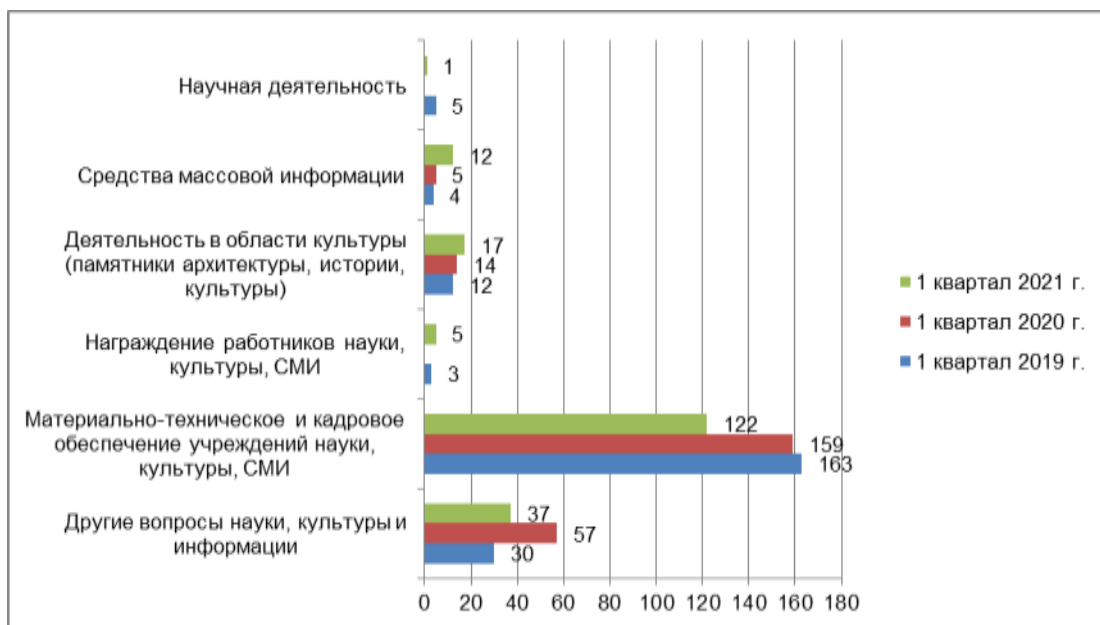


Рис. 13. Количество вопросов по темам в блоке «Вопросы науки, культуры и информации», поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года. Сравнительный анализ аналогичных показателей 2019, 2020 и 2021 годов.

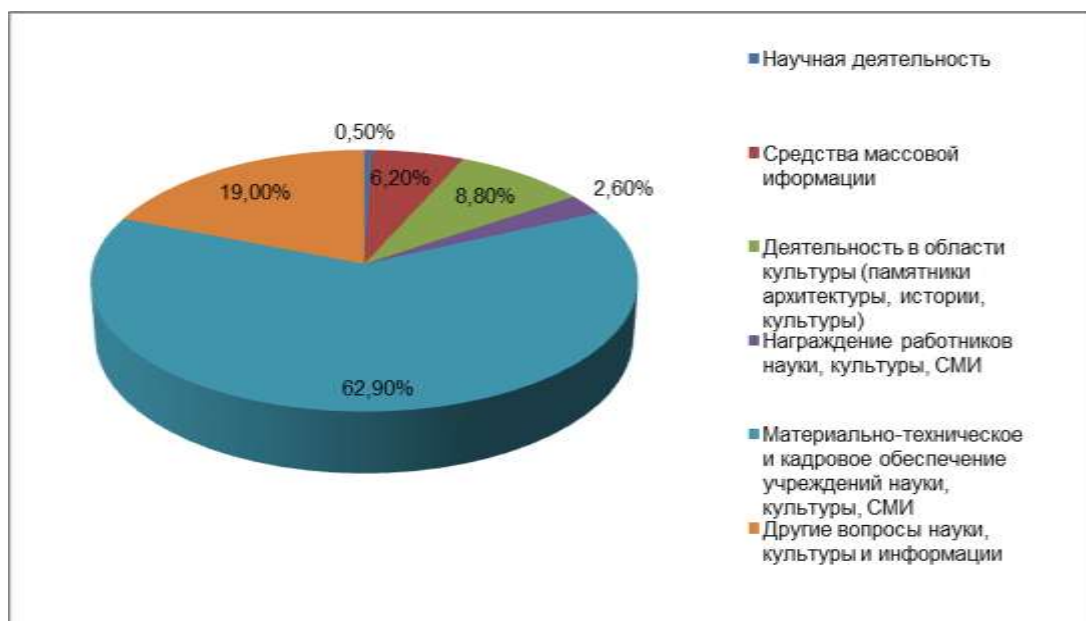


Рис. 14. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, по темам в блоке «Вопросы науки, культуры и информации», в процентах.

В рамках тематического блока «Вопросы науки, культуры и информации» на протяжении трех последних лет заявители значительно чаще поднимали вопросы материально-технического и кадрового обеспечения учреждений науки, культуры, СМИ. В 1 квартале 2021 года увеличилось количество вопросов из области деятельности средств массовой информации. Кроме того, в течение обзорного периода, также как и в 1 квартале 2019 года, в обращениях нередко поднимались вопросы награждения работников науки, культуры, СМИ. Примечательно, что в 1 квартале 2020 года вопросы о награждении работников культуры заявителями не поднимались (рис. 13, рис. 14).

Большая часть вопросов, заданных заявителями в 1 квартале 2021 года в рамках тематического блока «Вопросы государства, общества, политики», посвящена деятельности общественных и религиозных организаций (47,3%). Кроме того, в течение обзорного периода заявители нередко интересовались вопросами деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, что составило в общей массе вопросов обзорного периода 20,1% и 8,8% соответственно. В пределах компетенции Тюменской областной Думы заявители чаще поднимали вопросы из области социальной политики (5,4%) (рис. 15).

Следует отметить, что по итогам тематического анализа показателей первых кварталов 2019 и 2020 годов в рамках тематического блока «Вопросы государства, общества, политики» также выделялась особая заинтересованность граждан в вопросах о деятельности общественных и религиозных объединений. Вторую позицию в этом тематическом блоке по степени внимания заявителей в 1 квартале 2020 года заняли вопросы из области деятельности органов государственной власти и местного самоуправления.

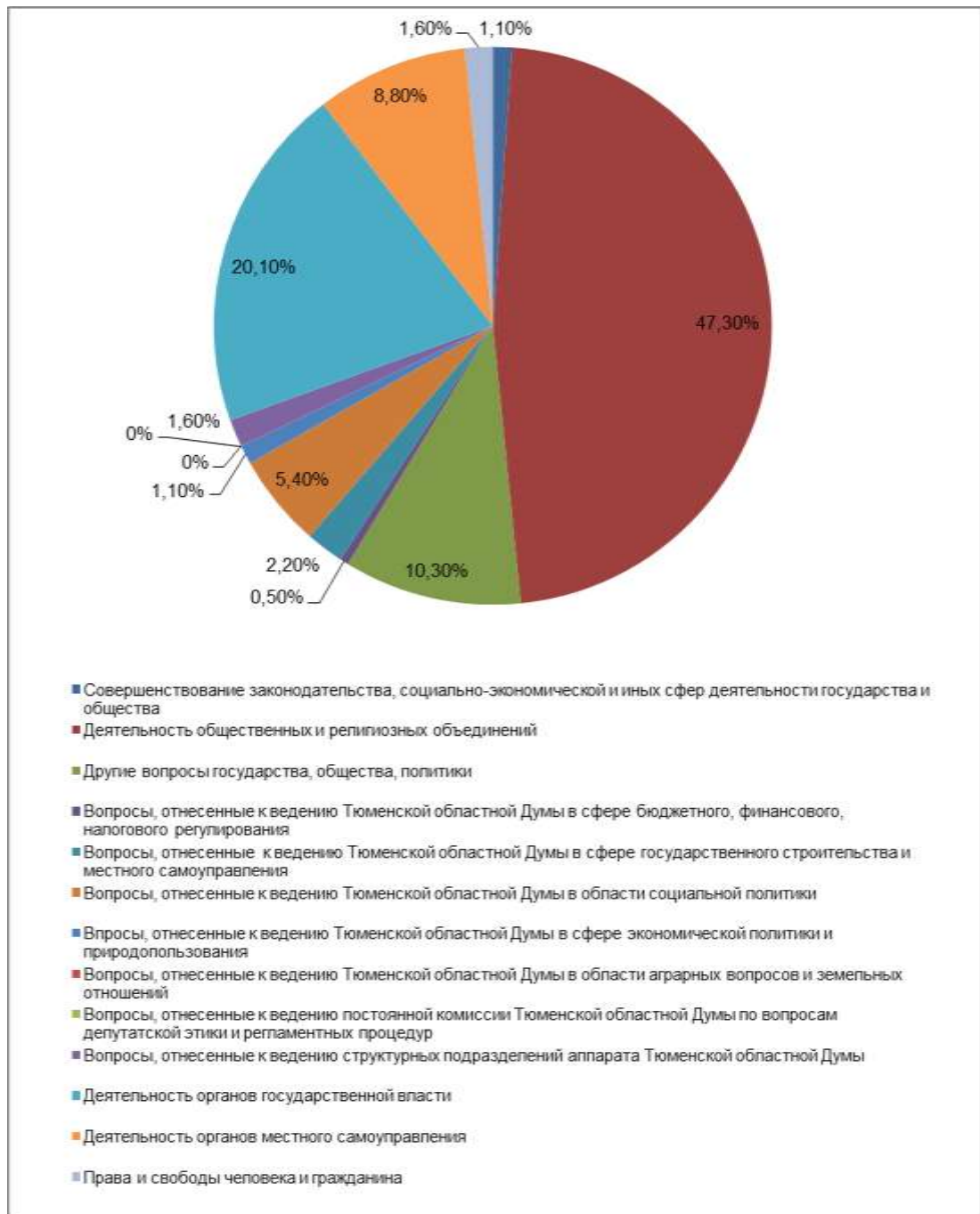


Рис. 15. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, по темам в блоке «Вопросы государства, общества, политики», в процентах.

Социальный портрет авторов обращений

Социальный статус заявителей, обратившихся в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, был определен в 650 обращениях. Количество обращений, поступивших в течение обзорного периода, в разрезе социальных групп отражено на рисунке 16.

Согласно представленным данным, наибольшее количество обращений поступило от пенсионеров и составило 51,7% от общего количества обращений граждан, в которых был определен социальный статус. Количество обращений, поступивших от безработных граждан, составило 11,1%, от представителей рабочих профессий – 8,9%, от работников бюджетной сферы – 8,3%, от служащих – 7,7%.

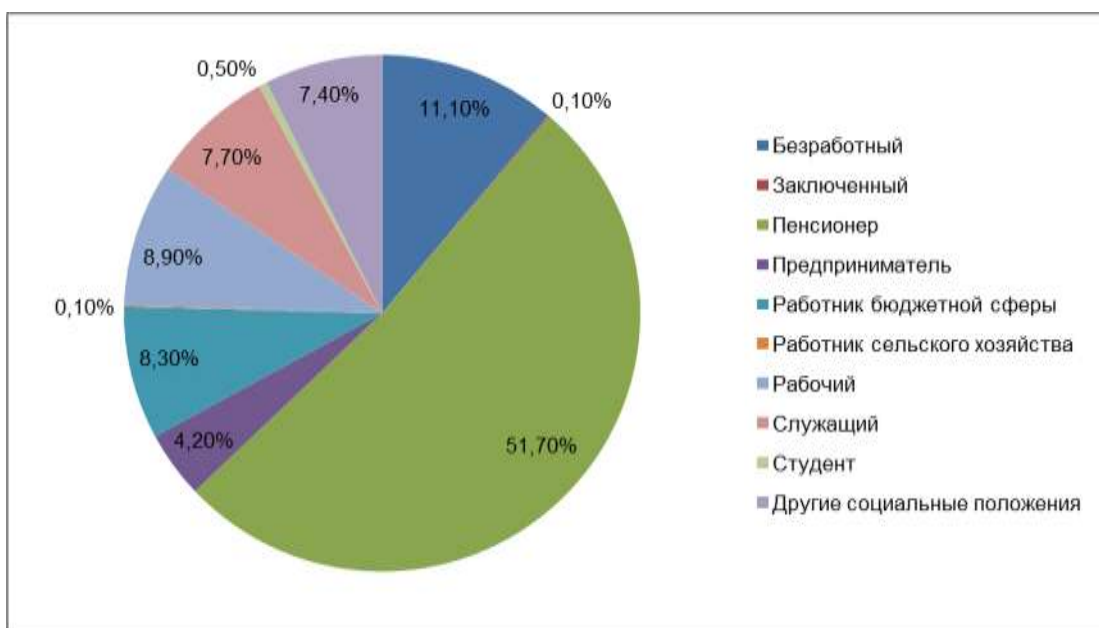


Рис. 16. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, с распределением по социальным статусам авторов обращений, в процентах.

На протяжении всего анализируемого периода безработные граждане обращались чаще по вопросам оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения, предоставления (строительства) жилья, трудоустройства.

Пенсионеров интересовали вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения, оказания материальной помощи на ремонт жилых помещений. Также представителей этой социальной группы интересовали вопросы деятельности органов государственной власти, вопросы коммунального хозяйства, жилищные вопросы, вопросы награждения и присвоения званий, обеспечения лекарственными и медицинскими средствами.

Представители рабочих профессий в обзорный период чаще обращались с просьбами об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, а также по вопросам коммунального хозяйства.

Работников бюджетной сферы интересовали вопросы награждения и присвоения званий, вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения.

Жилищные вопросы, вопросы деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства, вопросы награждения и присвоения званий, оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения чаще поднимали в обращениях граждане из категории служащих.

Учитывая вышеизложенное, особо отметим, что на протяжении всего анализируемого периода, как и в предшествующие годы, представителей практически всех социальных групп интересовали в первую очередь вопросы оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения.

В течение 1 квартала 2021 года в Тюменскую областную Думу обратилось 208 заявителей, указавших свою принадлежность к льготной категории. Среди представителей льготных категорий чаще других в анализируемый период обращались граждане с ограниченными возможностями (инвалиды) и многодетные семьи. Количество обращений этих групп льготников составило 35,6% и 22,1% соответственно от общего количества заявителей, указавших льготную категорию. Часто в течение анализируемого периода в Тюменскую областную Думу обращались ветераны труда, их доля составила 19,7%, а также семьи, имеющие детей, – 8,2% (рис. 17).

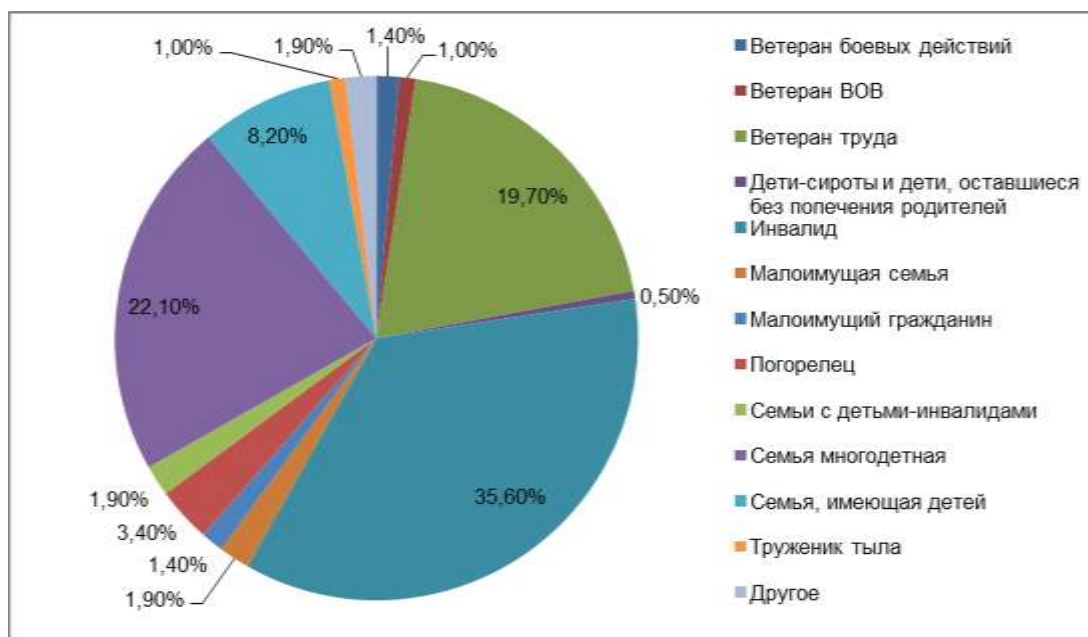


Рис. 17. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года, с распределением по льготным категориям авторов обращений, в процентах.

Для граждан с ограниченными возможностями, ветеранов труда, многодетных семей и семей, имеющих детей, вопрос оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения на протяжении всего обзорного периода являлся одним из самых актуальных. Кроме этого, ветераны труда в своих обращениях часто поднимали вопросы награждения и присвоения званий, а также вопросы по транспорту и связи.

Результаты рассмотрения обращений

В период с 01.01.2021 по 31.03.2021 в адрес руководства и депутатов Тюменской областной Думы поступило 1535 обращений, в которых было поставлено в общей сложности 1603 вопроса. Окончательное решение принято по 1304 вопросам.

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

- дано разъяснение по 714 вопросам, что составило 54,8% от количества рассмотренных вопросов;
- положительно решено (удовлетворено) 544 вопроса, что составило 41,7% от количества рассмотренных вопросов;
- отказано в 46 случаях, что составило 3,5% от количества рассмотренных вопросов.

По состоянию на 06.04.2021 на контроле у руководства и депутатов Тюменской областной Думы находилось 212 обращений.

Таблица 4

Информация
о результатах рассмотрения обращений и вопросов,
поступивших в Тюменскую областную Думу в 1 квартале 2021 года,
в сравнении с показателями аналогичных периодов 2019 и 2020 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 %
1 квартал 2021 года	1535	1603	1304	544	41,7	714	54,8	46	3,5
1 квартал 2020 года	2137	2158	1814	772	42,5	1017	56,1	25	1,4
1 квартал 2019 года	2187	2291	1907	856	44,9	1002	52,5	49	2,6

Начальник отдела
по работе с обращениями граждан

З.З. Биктимерова