

## **Аналитическая записка по результатам мониторинга обращений граждан Тюменской области в Общественную приемную Общественной палаты ТО за 1-е полугодие 2022 года**

### **Раздел 1. Особенности приема граждан 2022 года.**

В Общественной приемной Общественной палаты Тюменской области в течение года проводился прием граждан и консультирование по правовым вопросам, так или иначе относящихся к сфере социальной напряженности.

Основные каналы поступления обращений:

1. Письменные обращения через почтовые отделения.
2. Обращения на личном приеме, в т.ч. с написанием обращений.
3. Обращения по телефонным линиям Общественной приемной: 20-17-97, 20-13-83, 202-303.
4. Обращения в Интернет приемную сайта Общественной палаты Тюменской области.
5. Обращения ч/з соцсети: в Контакте, Телеграмм.

В течение января – февраля активность граждан была слабой, обращений поступало немного, и преимущественно по телефону. Почти все они были связаны с уточнением ситуации по пост - ковиду. Действительно ли сняты ограничения, и, если не все, то какие остались? Надо или уже не надо делать QR-коды? Где написано, что они отменены? Можно ли ходить без масок в магазины? Когда надо делать ревакцинацию и т.д.

В конце февраля – начале марта появилась новая серия обращений, связанная с проведением спецоперации на Украине. Все они были разными: по оказанию помощи, по призыву на службу, по информационной войне и т.д. Несколько обращений было от вынужденных переселенцев.

Анализируя поступающие сигналы, можно было сделать вывод о том или ином приоритете в структуре социальной напряженности.

Следует отметить, что в 2022 в первом квартале порядок обращений сохранился преимущественно дистанционным, хотя доступ граждан в помещение Общественной приемной ограничен не был. Это объясняется инерцией после двух ковидных лет. Весной количество посещений стало увеличиваться.

По-прежнему на сайте Общественной палаты Тюменской области в разделе «КОРОНАВИРУС» размещалась новая поступающая их различных ведомств информация, но уже в целях профилактики.

По инициативе Общественной палаты Тюменской области Общественная приемная и отдел мониторинга АНО «Центр изучения гражданских инициатив» проводил ежедневный мониторинг социального состояния гражданского общества в городе Тюмени и (частично) в районах юга Тюменской области.

На уровне гражданских слушаний происходит формирование общественного мнения, работает диалоговая площадка между властью и обществом, по линии «общество – граждане», когда сходятся конфликтующие стороны. Здесь высказываются, и формируются мнения, осуществляется связь со средствами массовой информации. Фактически это основной уровень, на котором обсуждаются проблемы и вопросы, возникшие на первом уровне, в том числе гражданские инициативы (созидательные конкретные предложения).

## Раздел 2. Основные категории обращений.

Все письменные обращения можно поделить на три категории по типу информационной подачи.

Первая категория – наиболее квалифицированные письменные обращения (пакеты). Они состоят из собственно самого обращения за подписью одного или нескольких лиц, и комплекта приложений (копий) к нему различных документов.

Вторая категория – квалифицированные письменные обращения с кратким изложением сути вопроса со ссылками и несколькими приложениями копий документов, в том числе, фотоматериалом.

Третья категория – неквалифицированные письменные и устные обращения, написанные от руки, порой слишком эмоционально. Таких обращений больше половины. В большинстве своем все обращения принимаются к работе.

Методы изучения: анализ обращений граждан на горячую линию ОП ОПТО, изучение мнений граждан, контент-анализ прессы, блогов и социальных сетей.

Ознакомление.

Первый этап в процедуре обработки обращений граждан – выслушивание устных обращений (лично или по телефону), либо прочтение их в письменной форме.

Рассмотрение.

В процессе при рассмотрении обращений учитывается их важность, острота проблемы, коллективность, наличие возможных путей решения вопроса, оказания помощи или содействия.

Запрос на обращение. Написание запроса в соответствующие инстанции на основании обращений граждан, отправка по месту назначения. К запросу письму прилагается копия обращения и при необходимости несколько копий особо важных документов. Запрос предполагает получение ответа от инстанции о ходе продвижения дел в решения вопроса.

Анализ ответов на запросы.

Получив ответ на запрос, консультант Общественной приемной анализирует результативность воздействия, знакомит с ответом обратившихся граждан. Если ответ удовлетворяет граждан, то на этом процедура заканчивается. Если – нет, то дело остается на контроле Общественной приемной.

Для обработки документов, написания писем, анализа информации требуется и время, и силы. Приходится привлекать профессиональных волонтеров с юридическим образованием. Так сложился кластер наших партнеров – общественных адвокатов, которые помогают оформлять документы в судебные инстанции.

Работа с обращениями граждан проводилась по следующим основным тематическим направлениям:

1. Обращения социального характера, связанные с просьбами о помощи в связи с трудным периодом жизни. Категория граждан: малоимущие, безработные, инвалиды, ветераны труда, многодетные семьи. Для них продолжает работать пункт приема вещей «Дармарка», оказывалась вещевая и продуктовая помощь. «Молодежный центр «SYNERGY» (Синергия) совместно с волонтерами-медиками продолжили работать в этом направлении.

Люди обращались в Общественную приемную по телефонам, через социальные сети, интернет, делали запрос, что именно им привезти. Оказана помощь более 80-ти гражданам – представителям целевой группы. Преимущественно это была вещевая помощь.

Ответственная за данное направление работы – Пахомова С.П. – директор АНО «Городской семейный центр «Семья и дети».

Иная социальная помощь предоставлена в форме консультаций по вопросам предоставления различных льгот, выплат, пенсионного обеспечения, в т.ч. новых вводных, заявленных правительством в форме индексаций. Запросы на приобретение путевок, лекарств, компьютеров, установку окон, кондиционеров, ремонт ванной, на сантехнику. Для инвалидов – где взять медицинское оборудование для людей с ограниченными возможностями по передвижению (ходунки, коляски и пр.) Запросы в департамент социального развития, благотворительные фонды. Консультанты: Нигматуллин Т.Ю., Хамзин Р.Н., Ярославова С.Б.

2. Обращения по вопросам ЖКХ, которые волнуют в основном пенсионеров. Темы: сроки и виды капремонта МКД, Общее собрание жильцов протоколы, собраний жильцов дома, ОДПУ и ПУ по водо- и теплоснабжению, порядок расторжения договора с УК, формы управления МКД и т.д. Консультанты: Степанишин А.Н., Юрьев А.Ю., Шахтарин Ф.Ф.

Базовая проблема – неплатежи, высокие тарифы, с которыми не успевают справиться потребители. Особенно сложно платить за теплоснабжение.

3. Обращения по уголовным делам, проблемам осужденных, в т.ч. освободившихся из мест заключения, их социальной реабилитации, обращения лиц, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, работе ОНК и УФСИН, по вопросам медицинского обеспечения данной категории лиц. За истекший период на адрес Общественной приемной поступило более 50-ти писем из мест заключения, СИЗО, от бывших осужденных по нарушению их прав. Все эти вопросы обрабатывала Общественная Наблюдательная комиссия под руководством Морозовой Елены Александровны. В октябре состоялись Гражданские слушания с участием членов Комиссии по ряду вопросов, которые требовали коллегиального решения. Каждому оказана юридическая и консультационная помощь, в т.ч. в написании исковых заявлений в суд, прокуратуру, оформлены запросы в соответствующие инстанции.

4. Обращения по юридическим вопросам широкого профиля.

Проблемы банкротства физических лиц, передачи прав собственности наследникам, регистрации брака в разных областях и т.п. Вопросы устного характера связаны с разными сферами, в основном куда вложить средства, как оформить кредит на юр.лицо, как избавиться от лишних учредителей и т.п. Все дела решались устной консультацией ч/з юристов ОП ОПТО. Особенностью данного блока обращений стало участие общественного адвоката Малинина Ж.К. – заместителя председателя Комиссии по развитию институтов гражданского общества и поддержке СО НКО Общественной палаты Тюменской области в разрешении проблем юридического и правового характера.

5. Обращения по проблемам СНТ и ДНТ.

За полгода поступило более 8-ми обращений, в т.ч. 2 коллективных, связанных в основном с банкротством СНГ, передачей электроснабжения, ремонтом дорог, вывозом мусора и другими проблемами. Вопросы юридического характера решают совместно Кучеров Алексей Сергеевич – председатель группы общественного контроля по делам садоводства и огородничества, председатель межрегионального отделения общероссийской общественной организации «Союз садоводов России», и Малинин Жан Константинович – юрист Общественной приемной.

7. Обращения по трудовому законодательству (незаконное увольнение, проблемы с трудоустройством, выплатой зарплаты и т.д.)

Проведены юридические консультации, и оказана помощь в оформлении запросов в соответствующие инстанции, работодателям. (Малинин Ж.К., Литомин И.Н.). Организована Рабочая группа по проблемам занятости населения (рук. Воробьев Е.М.). Написана аналитическая записка по проблемам безработицы в Тюменской области в период пандемии.

8. Семейные и бытовые проблемы: наследство, раздел имущества при разводе, алименты, устройство детей в ДДУ и т.д.

Обращения многодетных семей, вдов и семей с инвалидами, с просьбой о помощи в разрешении семейных конфликтов, в т.ч. при разводе, оформление опеки, - направляются в группу медиации для психологических консультаций. Даются разъяснения по действующему законодательству, помощь в написании обращений, исковых заявлений. Консультанты – Бондарь В.О., Даровских Ю.А. Ярославова С.Б., Пахомова С.П.

9. Гражданские инициативы разного характера: организации досуга детей, спортивных секций, фестивалей, круглый столов, реализации социальных проектов СО НКО.

Люди обращаются с предложениями и инициативами, просят оказать содействие в организации мероприятий, помочь снять видеоролик, разместить публикации и пресс-релизы о проведенных мероприятиях и т.д.. Оказано содействие в продвижении и реализации гражданских инициатив, в т.ч. в рамках деятельности Альянса СО НКО, некоторые привлечены к общественной работе как волонтеры (Ярославова С.Б., Зубарева О.К., Нигматуллин Т.Ю.).

10. Обращения по проблемам беженцев, мигрантов.

Вопросы регистрации в РФ, проблемы трудоустройства, переезда семей в Тюменскую область, поступления ребенка в школу и т.д.

11. Иные обращения (от особой категории лиц).

В 2022 году мы впервые ввели данную категорию, поскольку увеличилось количество анонимных, невнятных и очевидно нелогичных, эмоциональных обращений, в которых, возможно, содержатся угрозы, либо авторы данных обращений имеют психические отклонения.

12. Новые обращения (вопросы), связанные со спецоперацией на Украине.

Их было более 60-ти, при этом большая часть по поводу того как оказать помощь, куда нести вещи, на какой счет перечислять средства и т.д. Несколько обращений тревожного характера: это война, сколько она продлится, будет ли обязательный призыв молодых людей и т.д. 7 обращений по поводу работы систем массовой коммуникации, социальных сетей Facebook, Instagram, фейков и информационной атаки и т.п. Будут ли отключены сервисы Google? Как будет работать банковская система платежей? Что будет с долларом и евро?

8 обращений касалось выездов за границу и в места отдыха в преддверии летнего периода отпусков. В частности 3 обращения по поводу Крыма: насколько опасно проводить там летний отдых рядом с Украиной, где рвутся снаряды?

3 обращения было от вынужденных переселенцев из ДНР и ЛНР. Они возникли после визита в места дислокации беженцев в Тюмени.

17 июня в отеле «Колос» состоялись встречи с гражданами, вынужденно покинувшими территорию Украины, Донецкой Народной Республики и Луганской

Народной Республики, и прибывших на территорию города Тюмени в 2022 году. Совместно с представителями управления социальной защиты населения г. Тюмени и Тюменского района прибывших в наш регион граждан посетили Руководитель Общественной приемной ОП ТО Ярославова Светлана Борисовна и Руководитель Аппарата Юрьев Артур Юрьевич. Было 2 просьбы помочь с трудоустройством и найти несколько нужных вещей для бабушки.

В первом полугодии 2022 года продолжилась практика отбора предложений и гражданских инициатив в группе в социальных сетях «Общественная палата Тюменской области». Информация о гражданских инициативах и проблемах, которые волнуют граждан, размещается в публикациях в собственном издании – газете «Гражданская трибуна Тюменской области» и в журнале «Демография поколений».

### Раздел 3. Результаты работы по обращениям граждан – 1 п/г 2022 г.

Работа Общественной приемной освещается на сайте Общественной палаты Тюменской области, есть специальный раздел: Интернет-приемная, на которую поступают обращения граждан а режиме онлайн.

#### Количественные результаты деятельности Общественной приемной

Всего с 02 февраля по 30 июня 2022 года в Общественную приемную поступило **367 обращений**, расклад по которым представлен в Табл. 1.

Табл. 1

Параметры	Обращения граждан					
	Всего	в т.ч. письменные	в т.ч. на личном приеме	по телефону	в т.ч. в Интернет приемную	ч/з соцсети
Кол-во	<b>367</b>	48	86	124	50	59
%	<b>100%</b>	13.1	23.5	33.8	13.6	16.0

В Табл. 2 представлена информация в процентном выражении по количеству обращений того или иного характера. За базовое значение мы взяли количество обращений за год – 523 шт.

Табл. 2.

№	Содержание обращений	кол-во	%
1	Обращения социального характера, в т.ч. связанные с предоставлением продуктовой и вещевой помощи	<b>92</b>	<b>24.9</b>
2	Обращения по проблемам начисления тарифов ЖКХ, коммунальным услугам	<b>33</b>	<b>8.9</b>
3	Обращения по уголовным делам и проблемам осужденных (ОНК)	<b>68</b>	<b>18.4</b>
4	Обращения по юридическим вопросам широкого профиля	<b>22</b>	<b>6.0</b>
5	Обращения по вопросам СНТ и ДНТ	<b>18</b>	<b>4.8</b>
6	Обращения, связанные с вакцинацией и развитием пандемии коронавируса – вопросы граждан (по телефону, ч/ соцсети и т.д.)	<b>10</b>	<b>2.5</b>
7	Обращения по трудовому законодательству	<b>15</b>	<b>4.0</b>

	(незаконное увольнение, проблемы с трудоустройством, выплатой зарплаты и т.д.)		
8	Семейные и бытовые проблемы: наследство, раздел имущества при разводе, алименты, устройство детей в ДДУ и т.д.	23	6.1
9	Гражданские инициативы разного характера: организации досуга детей, спортивных секций, фестивалей, круглый столов, реализации социальных проектов СО НКО	17	4.6
10	Обращения по проблемам беженцев, мигрантов	6	1.6
11	Обращения, связанные со спецоперацией на Украине	63	17.1
12	Иные обращения (от особой категории лиц)	5	1.1
	<b>Итого</b>	<b>376</b>	<b>100.0</b>

Сложности при отнесении того или иного обращения к той или иной категории заключаются в том, что некоторые обращения являются комплексными когда у одного реципиента Общественной приемной сразу несколько обращений по разным категориям. Мы считаем каждое обращение. Некоторые люди обращаются несколько раз. Так образуются завсегдаи, которые приходят просто поговорить. Им требуется внимание и психологическая помощь. Консультанты Общественной приемной выделяют главное звено, и берут в разработку.

В целом за 2022 год было задействовано более 20-ти волонтеров, 15 экспертов-консультантов, в т.ч. 3 юриста. Наиболее «горячие» месяцы: апрель-май. Большая часть консультационной работы проводилась по телефону, а также в форме написания ответных писем по электронной почте. Всего за полгода было проведено 2 Гражданских слушания с общим количеством участников 27 чел., в т.ч. по проблемам ЖКХ –10 чел., по вопросам ОНК (уголовные дела и проблемы осужденных) проблемам - 1 мероприятие 8 чел., по вопросам вещевой помощи – 1 мероприятие - 9 чел.

### Выводы.

Главный тренд первого полугодия – реакция граждан, жителей Тюменской области на проводимую Россией спецоперацию на Украине.

Мы фиксировали много обращений и эмоций. Все они носили характер позитива. Тюменцы проявили свой характер в форме милосердия, желая помочь. В приемную принесли много вещей и предметов первой необходимости для вынужденных переселенцев и для отправки в ДНР и ЛНР.

### Резюме

Общественная приемная выступает посредником и проводником в пространстве между властью и обществом. Это трудная, серьезная и ответственная работа. На уровне гражданских слушаний происходит формирование общественного мнения, работает диалоговая площадка между властью и обществом, по линии «общество – граждане», когда сходятся конфликтующие стороны. Здесь высказываются, и формируются мнения, осуществляется связь со средствами массовой информации.

Руководитель Общественной приемной ОПТО



Ярославова С.Б.



**Пример 1.**

Гульнара

[mrafixa@mail.ru](mailto:mrafixa@mail.ru)

Здравствуйте, я подавала заявку в марте 2021 г.на установку столба и на подключения электроосвещения с.Верхний Ингал ул.Южная д.11 вновь построенного частного дома.Сколько раз обращалась Тюменьэнергосбыт с.Исетское ,но они не могут дать мне точного ответа и всякий раз называют разные даты,сказали еще ,что в декабре месяце поставят столб и проведут электричество,но все делается на словах.Скоро уже весна. Дом где я живу он старый и сыро удобство нет, со мной проживает мать.ей уже 84 года .Вот я тревожусь скорей провести электричество и переехать создать хотя бы для матери удобство.Я не знаю куда уже обратится, помогите пожалуйста решить этот вопрос.Спасибо.

**Пример 2.**

Васил

[Vasil2205@mail.ru](mailto:Vasil2205@mail.ru)

Здравствуйте, Уважаемая Общественная палата! К Вам обращается житель Тюмени. В нашей области много людей, которые не работают в нотариате, полиции, суде и иных государственных структурах из-за того, что у их родственников есть или была в прошлом судимость. Я знаю немало людей, которые хотели бы работать в государственных органах, но из-за судимости близких и дальних родственников их на работу в государственные органы не берут. У этих людей нет судимости, но из-за судимости родственников их не берут на работу в государственные органы. Данное явление считаю незаконным, нарушающим права и свободы людей, так как человек должен отвечать только за себя, он не должен отвечать за судимость своих близких и дальних родственников. В Тюмени даже был случай, когда одного парня не взяли на работу в полицию из-за судимости соседа, хотя у родственников этого парня нет судимости. Я знаю одну девушку, которая работала помощником судьи, мечтала в будущем стать судьёй, но из-за того, что у её отца появилась судимость, её уволили из суда. В чём виновата эта девушка? В том, что у её отца появилась судимость? Считаю, что девушку уволили из суда незаконно. Считаю, что в российском законодательстве чётко должно быть зафиксировано, что нельзя отказывать в приёме на работу из-за судимости родственников, так как человек должен отвечать только за свою судимость, а не за судимость своих родственников. Считаю, что это должно быть зафиксировано в российском законодательстве, так как это негативное явление распространено по всей России и на это явление российская власть не обращает никакого внимания. Неправильно, несправедливо, неправомерно, незаконно, когда человек, у которого нет судимости, страдает из-за судимости родственников, соседей, знакомых, друзей. В Конституции РФ сказано, что все люди равны независимо от., а в реальности получается, что не все люди равны, так как человека, у которого нет судимости, нет судимости у его родственников, берут на работу в государственные структуры, а человека, у которого тоже нет судимости, но есть судимость у его родственников, на работу в государственные органы не берут. Это несправедливо, незаконно. Прошу Вас ответить на моё письмо, принять меры по моему обращению. С Уважением к Вам Васил.