

Аналитическая записка по результатам мониторинга обращений граждан Тюменской области в Общественную приемную Общественной палаты ТО за 2021 год (по состоянию на 30.09.2021)

Раздел 1. Особенности приема граждан 2021 года.

В Общественной приемной Общественной палаты Тюменской области в течение 1-3 кварталов полугодия 2021 года проводился прием граждан и консультирование по правовым вопросам, так или иначе относящихся к сфере социальной напряженности. В течение летнего периода с 01 июля по 31 августа активность граждан была слабой, обращений поступало немного - по сравнению с зимне-весенним периодом (январь - май). Однако летом была отмечена особенность, характерная для состояния социальной апатии: люди не реагировали на меры ограничений, введенные органами власти в связи с режимом повышенной готовности. Это стало заметно и ощутимо.

В целом жалоб стало меньше, но каждый месяц вырисовывался какой-то один характерный признак. Анализируя поступающие сигналы, можно было сделать вывод о том или ином приоритете в структуре социальной напряженности. Следует отметить, что в 2021 году порядок обращений сохранился преимущественно дистанционным, хотя доступ граждан в помещение Общественной приемной ограничен не был – при условии соблюдения мер санитарной безопасности. Обязательным для посетителей было наличие масок и, при отсутствии перчаток, обработка рук антисептиком. Прямых контактов стало на порядок меньше, чем в предыдущие годы.

По-прежнему, в Общественной приемной работала «Горячая линия» по вопросам, связанных с эпидемией коронавируса. На сайте Общественной палаты Тюменской области в разделе «КОРОНАВИРУС» размещалась новая поступающая их различных ведомств информация, соответствующая запросам граждан в этот нелегкий для всех жителей региона период. Также увеличилось количество обращений в Интернет-приемную.

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: люди, находящимся в режиме самоизоляции, малоимущие, безработные, инвалиды, ветераны труда, многодетные семьи. Для них работал пункт приема вещей «Дармарка», оказывалась вещевая и продуктовая помощь. «Молодежный центр «SYNERGY» (Синергия) проводил встречи с представителями молодежи, организовывал обучение волонтеров в Общественной приемной. Им выделен конференц-зал, оборудованный мебелью и автоматизированными рабочими местами, в котором волонтеры сортировали продуктовые и вещевые наборы по обращениям граждан и оказывали адресную помощь конкретным семьям. Более 20 молодых людей в возрасте от 15-ти до 30 лет были привлечены к этой работе. Вся деятельность была обеспечена атрибутами соблюдения санитарно-эпидемиологических норм: маски, дозаторы с антисептиком, уборка помещения не реже 2-х раз в день, отдельный вход (фильтрационная зона). Ответственная за данное направление работы – Пахомова С.П. – директор АНО «Городской семейный центр «Семья и дети».

Люди обращались в Общественную приемную по телефонам, через социальные сети, интернет, делали запрос, что именно им привезти. Обработано более 40-ка обращений, помощь оказана более 100-та гражданам – представителям целевой группы. Преимущественно это была вещевая помощь. Продукты приносили только в период созревания урожая – излишки с дачных участков: кабачки, тыквы, морковь, свеклу, картофель, много яблок.

2. Обращения по вопросам ЖКХ, проблемам СНТ и ДНТ, которые волнуют в основном пенсионеров. За эту работу ответственным был назначен Шахтарин Ф.Ф.. В это же направление вошли 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. 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 по обращениям, направленным из областного центра «Семья». Люди, пострадавшие в период пандемии (незаконное увольнение, материнский капитал, выплата заработной платы и т.д.), обращались в центр, и перенаправлялись к нашему юристу. Эта работа началась во втором квартале, и продолжалась до конца года. Весь период наш адвокат направлял СМС сообщения и электронные письма для решения их проблем (бесконтактное юридическое обслуживание).

3. Направление по вопросам, связанным с оказанием помощи гражданам и СО НКО в период распространения коронавирусной инфекции. Особенно это касается системы здравоохранения, на которую легло бремя пандемии. Система работала на пределе своих возможностей, но не избежала потока жалоб от граждан. В основном это были телефонные обращения, большая часть людей осталась анонимной, но обращения фиксировались. Мы услышали новые вопросы, которые требовали ответа. Это, прежде всего, опасения, связанные с необходимостью вакцинации и информационным давлением в этом направлении со стороны СМИ. Люди, особенно родители, имеющие детей и пожилые граждане, задавали вопросы следующего характера:

1. Насколько опасно вакцина для людей с хроническими заболеваниями?
2. Как можно избежать вакцинации, и по каким основаниям?
3. Как уберечь детей от обязательной вакцинации (*объясняли, что обязательной вакцинации для детей нет – авт.*)?
4. Где можно вакцинироваться без очередей?
5. Каков риск заболеть от прививки?
6. На какой период работает вакцинация?

И многие другие аналогичные вопросы. Доля вопросов, свидетельствующих о негативном отношении к вакцине, значительно превышает долю положительных вопросов в отношении вакцинации. Однако это не показатель отрицания вакцинации вообще, а объясняется спецификой обращений в Общественную приемную – вопросы задают именно сомневающиеся – и именно эта категория обращается в приемную.

С развитием системы оповещения такие вопросы стали постепенно снижаться, и пик их пришелся на конец мая – до середины июня 2021 года. Чтобы быть готовыми ответить на вопросы по коронавирусу, пришлось ознакомиться с

информацией от профессионалов, привлечь медицинских экспертов, перечитать множество публикаций на эту тему. Были и такие случаи, когда люди излагали свои симптомы, и спрашивали, не заболели ли они новым коронавирусом. На предложение посетить поликлинику отвечали отказом: одни говорили, что там дикие очереди, другие опасались, что врачи сигнализируют на место работы, и их уволят, третьи паниковали, что их насильно заставят вакцинироваться. Все эти настроения требовалось нивелировать. Людям была оказана психологическая помощь: беседа, успокоение, приведение позитивных фактов, выслушивание и т.п. ответственная за это направление – Ярославова С.Б. Огромный многолетний опыт работы руководителем Общественной приемной помог справиться с наплывом депрессивных настроений от граждан в этот период.

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

Во втором полугодии 2020 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».

Результаты работы по обращениям граждан –2021 г.

Количественные результаты деятельности Общественной приемной

Всего с 11 января по 30 сентября 2021 года в Общественную приемную поступило **312 обращений**,

Табл. 1

Параметры	Обращения граждан				
	Всего	в т.ч. на личном приеме	по электронной почте	в т.ч. в Интернет приемную	ч/з соцсети, вацап, вайбер, инстаграмм
Кол-во	312	102	154	27	29
%	100%	32.7	49.3	8.6	9.3

Распределение обращений граждан по тематике (в порядке убывания в % от общего числа обращений)

Табл. 2.

№	Содержание обращений	%
1	Устные обращения, связанные с вакцинацией и развитием пандемии коронавируса – вопросы граждан (по телефону, ч/ соцсети и т.д.)	26.5
2	Устные обращения по широкому кругу вопросов (по телефону)	10.1
3	Обращения, связанные с предоставлением продуктовой и вещевой помощи	12.2
4	Участие в Гражданских слушаниях по проблемам ЖКХ и социальным вопросам	5.2

5	Обращения по трудовому законодательству (незаконное увольнение, проблемы с трудоустройством, выплатой зарплаты и т.д.)	6.1
6	Обращения по уголовным и судебным делам, нарушением прав человека, в т.ч. связанных с УФСИН, приставами, ФСБ и т.д.	5.8
7	Семейные и бытовые проблемы: наследство, раздел имущества при разводе, алименты, устройство детей в ДДУ и т.д.	5.5
8	Обращения по проблемам начисления тарифов ЖКХ, коммунальным услугам	3.6
9	Обращения представителей дачных сообществ (ДНТ и СНТ), земельные вопросы и экология	5.4
10	Гражданские инициативы разного характера: организации досуга детей, спортивных секций, фестивалей, круглый столов, реализации социальных проектов СО НКО	2.6
11	Обращения по социальным вопросам, защите прав инвалидов, ветеранов	6.0
12	Обращения по проблемам беженцев и мигрантов	1.3
13	Юридические консультации широкого профиля	9.7
	Итого	100.0

Руководитель Общественной приемной ОПТО



Ярославова С.Б.