

Аналитическая записка по результатам мониторинга обращений граждан Тюменской области в Общественную приемную Общественной палаты ТО за 2-е полугодие 2022 года

Раздел 1. Особенности приема граждан 2022 года – 2-е полугодие.

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).

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 второго полугодия 2022 года частота обращений была неравной: то слабой, то активной.

В октябре-ноябре появилась новая серия обращений, связанная с частичной мобилизацией. Перечень пополнился обращениями со стороны членов семей мобилизованных. Сохранился также пул обращений по проведению спецоперации на Украине. Анализируя поступающие сигналы, можно было сделать вывод о том или ином приоритете в структуре социальной напряженности. Уровень социальной напряженности фиксировался как относительно высокий, но не выше, чем в 2020-м году, когда началась пандемия коронавируса. Обращений, связанных с коронавирусом почти не стало (всего 3). Люди интересовались, куда он исчез, или же об этом умалчивают? Может быть, появился новый вид гриппа? Спецоперация вышла на первый план, затмив даже типичные обращения по тарифам ЖКХ.

Раздел 2. Основные категории обращений.

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. Люди обращались в Общественную приемную по телефонам, через социальные сети, интернет, делали запрос, что именно им привезти. Оказана помощь более

120-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: Юрьев А.Ю., Шахтарин Ф.Ф., Пульников В.В.

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 Морозова Михаила Владимировича. 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. У нас появился специальный социальный проект «Говорю по-русски» АНО дополнительного образования Детский социальный центр «Капельки дождя». Цель проекта - создание благоприятных условий детям из семей мигрантов и беженцев для получения российского школьного образования посредством комплекса мероприятий, направленных на их языковую и социокультурную адаптацию, оказание содействия в социализации детей-мигрантов, детей, слабо владеющих (не владеющих) русским языком, а также принятия ими норм существования в российском обществе и системы ценностей Российской Федерации, в воспитании эмоционально положительного фона.

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. Таких обращений во втором полугодии было 8, и это много.

12. Обращения (вопросы), связанные со спецоперацией на Украине.

Их было более 70-ти, при этом большая часть по поводу того как оказать помощь, куда нести вещи, продукты, какие именно, и на какой счет перечислять средства и т.д. Теперь более конкретно: что надо нашим воинам прежде всего? Мы составили примерный перечень необходимого в комплекте «Посылка бойцу».

Продукты: продукты быстрого приготовления: лапша, каши, супы, картофельное пюре; шоколад и сладости; орехи и сухофрукты; сгущенка и варенье в мягкой упаковке. Медицинские препараты: жгуты и турникеты; йод и зеленка; влажные салфетки и одноразовые полотенца; термо-одеяла; марлевые бинты и пластыри; пантенол (крем-мазь от ожогов) и аполло-гель (гидрогель ранозаживляющий); перекись водорода; детский крем. Туристические принадлежности и прочие вещи, необходимые солдатам на фронте: газовые горелки, термосы, фонарики с запасом батареек, налобные (головные) фонари, спички и зажигалки, туристические сидения (карепоп или кусочек каремата с резинкой), туристический коврик, дождевики, спальные мешки, стельки. Одежда и обувь: термобелье, резиновые сапоги, берцы, нательное белье, термоноски, флисовые костюмы, шапки черные или темного цвета, перчатки.

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».

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:

Раздел 3. Результаты работы по обращениям граждан – 2 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 01 июля по 31 декабря 2022 года в Общественную приемную поступило **355 обращений**, расклад по которым представлен в Табл. 1.

Табл. 12

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	355	34	88	166	28	39
%	100%	9.6	24.8	46.8	7.9	10.9

В Табл. 2 представлена информация в процентном выражении по количеству обращений того или иного характера.

Табл. 2.

№	Содержание обращений	кол-во	%
1	Обращения социального характера, в т.ч. связанные с предоставлением продуктовой и вещевой помощи	82	23.0
2	Обращения по проблемам начисления тарифов ЖКХ, коммунальным услугам	39	10.9
3	Обращения по уголовным делам и проблемам осужденных (ОНК)	48	13.5
4	Обращения по юридическим вопросам широкого профиля	41	11.5
5	Обращения по вопросам СНТ и ДНТ	9	2.5
6	Обращения, связанные с вакцинацией и развитием пандемии коронавируса – вопросы граждан (по телефону, ч/ соцсети и т.д.)	3	0.8
7	Обращения по трудовому законодательству (незаконное увольнение, проблемы с трудоустройством, выплатой зарплаты и т.д.)	8	2.4

8	Семейные и бытовые проблемы: наследство, раздел имущества при разводе, алименты, устройство детей в ДДУ и т.д.	13	3.7
9	Гражданские инициативы разного характера: организации досуга детей, спортивных секций, фестивалей, круглый столов, реализации социальных проектов СО НКО	12	3.6
10	Обращения по проблемам беженцев, мигрантов	10	2.8
11	Обращения, связанные со спецоперацией на Украине	70	19.7
	Обращения от членов семей мобилизованных	15	4.2
12	Иные обращения (от особой категории лиц)	5	1.4
	Итого	355	100.0

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 2-е полугодие 2022 года было задействовано более 30-ти волонтеров, 15 экспертов-консультантов, в т.ч. 3 юриста. Наиболее «горячие» месяцы: октябрь-ноябрь. Большая часть консультационной работы проводилась по телефону, а также в форме написания ответных писем по электронной почте. Всего за полгода было проведено 4 Гражданских слушаний с общим количеством участников 38 чел., в т.ч. по проблемам ЖКХ – 18 чел., по вопросам ОНК (уголовные дела и проблемы осужденных) проблемам - 4 мероприятия - 10 чел., по вопросам вещевой помощи – 2 мероприятия - 10 чел.

Выводы.

Главный тренд второго полугодия – реакция граждан, жителей Тюменской области на частичную мобилизацию. 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.

Диаграммы и гистограммы 2 п/г 2022 г.



Приложение № 2
Примеры обращений граждан
(без редактирования)

Пример 1.

Обратилась мать военнослужащего Хасанова Р.М. по поводу сына, который попал в плен (Хасанов И. Х.). Он в звании майор, был командиром полка. От него было несколько звонков с разных телефонов, кажется, он бежал, потому что его заставляли воевать против России. Последний звонок был из Белгорода, и потом тишина. Мать просит помощь найти хоть какую-то информацию о сыне. Со своей стороны мы звонили по телефонам «Горячих линий», но там информации о таком бойце не нашли. Операторы отправили запрос в Министерство, сын оказался в госпитале для военнопленных ВСУ. Телефона у него нет, позвонить не мог, но теперь вопрос: воевал он против России или нет? Будут разбираться и информировать мать.

Пример 2.

Дискриминация ребёнка в детском саду по вакцинальному статусу
Виктория Чопозова. 9 октября в 13:27

Я Чопозова Виктория Андреевна, прошу помочь в переводе моего ребенка Чопозова Гектора Никосовича, в его старшую группу "пчёлка", с соответствующим дошкольным образованием в детском саду МАОУ Переваловская СОШ Тюменского муниципального района. В его старшей группе проходит вакцинация детей от полиомиелита. У нас добровольный отказ от вакцинации. В связи с этим моего ребёнка отсадили в младшую группу на неопределенный срок, так как вакцинация детей проходит не одновременно всех. Мы написали заявление на имя директора, о том что хотим оставить ребёнка в его старшей группе, всю ответственность за здоровье берем на себя, в случае заражения от привитого ребёнка полиомиелитом, к садику претензий иметь не будем. На что директор Непряхина А. Н. дала письменный ответ, в котором отказываются выполнять наше требование о переводе в свою группу.

Моему ребенку препятствуют получению знаний дошкольной программы по его возрасту, в его старшей группе "пчёлка" проходит подготовка к школе, мой ребенок отстает от сверстников, находясь в младшей группе.

Также мой ребенок испытывает стресс, плачет каждый день, не хочет ходить в сад, что можно расценивать как психологическую травму. С начала сентября в младшей группе моему ребенку не была предоставлена индивидуальная программа по изучению дошкольной программы по его возрасту. И психолога на время тяжелой адаптации тоже не предоставили.

По данному обращению вопрос решен и конфликт исчерпан.