

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в IV квартале 2016 года обращений граждан,
организаций и общественных объединений,
адресованных в департамент финансов Костромской области**

Департаментом финансов Костромской области подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных в IV квартале 2016 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных в департамент финансов Костромской области».

Предметом настоящего обзора являются абсолютные и относительные показатели количества обращений, поступивших в четвертом квартале 2016 года, динамика их изменения по сравнению с третьим кварталом 2016 года и четвертым кварталом 2015 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в четвертом квартале 2016 года.

В настоящем обзоре, в том числе приводится:

- систематизация обращений граждан, организаций и общественных объединений по вопросам, содержащимся в обращениях;
- данные о количестве обращений по формам, используемым авторами для направления обращений в департамент финансов Костромской области.

Вопросы, содержащиеся в обращениях, поступивших в департамент финансов Костромской области, в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, распределены по пяти тематическим разделам: «1. Государство, общество, политика»; «2. Социальная сфера» (в том числе вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, социальной защиты населения, спорта); «3. Экономика» (в том числе вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, транспорта и торговли); «4. Оборона, безопасность, законность»; «5. Жилищно-коммунальная сфера».

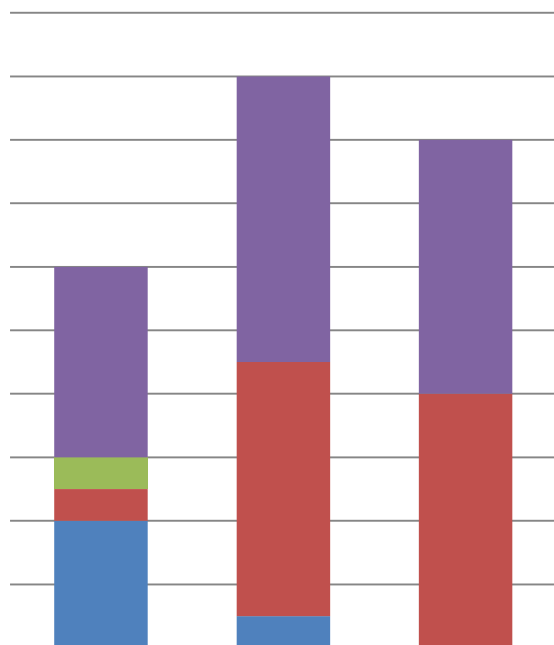
Результаты рассмотрения обращений в департаменте финансов Костромской области представлены абсолютными и относительными показателями принятых по ним решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано».

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы.

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворении заявления или жалобы.

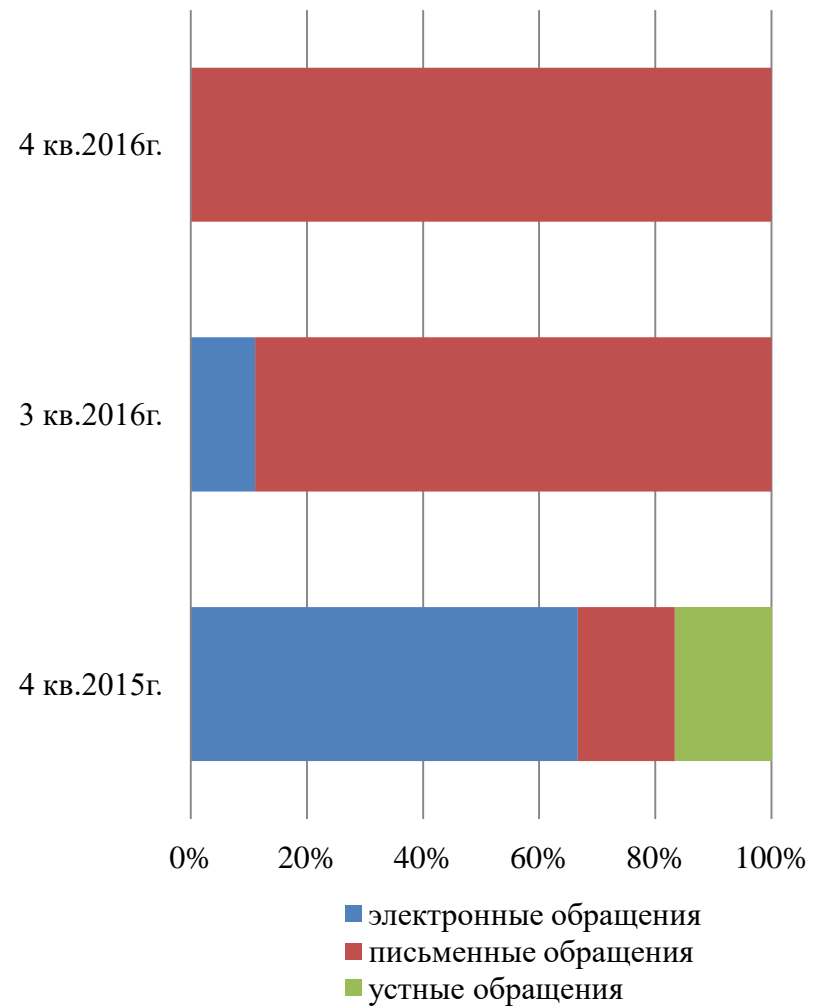
«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности не удовлетворении заявления или жалобы.

**Общее количество обращений,
поступивших в форме электронного
документа, в письменной форме и
устной форме**



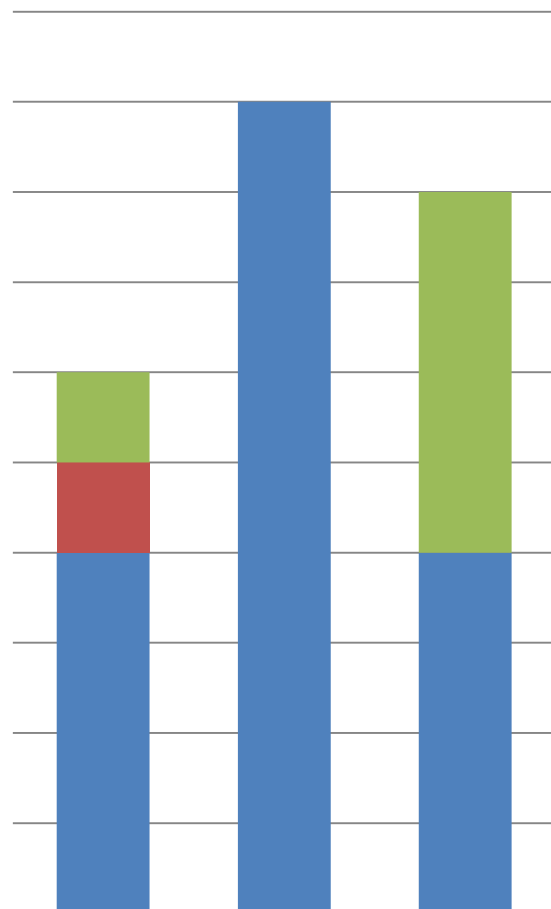
	4 кв.2015г.	3 кв.2016г.	4 кв.2016г.
■ всего	6	9	8
■ устные обращения	1	0	0
■ письменные обращения	1	8	8
■ электронные обращения	4	1	0

**Доли количества обращений,
поступивших в форме электронного
документа, в письменной и устной
форме**



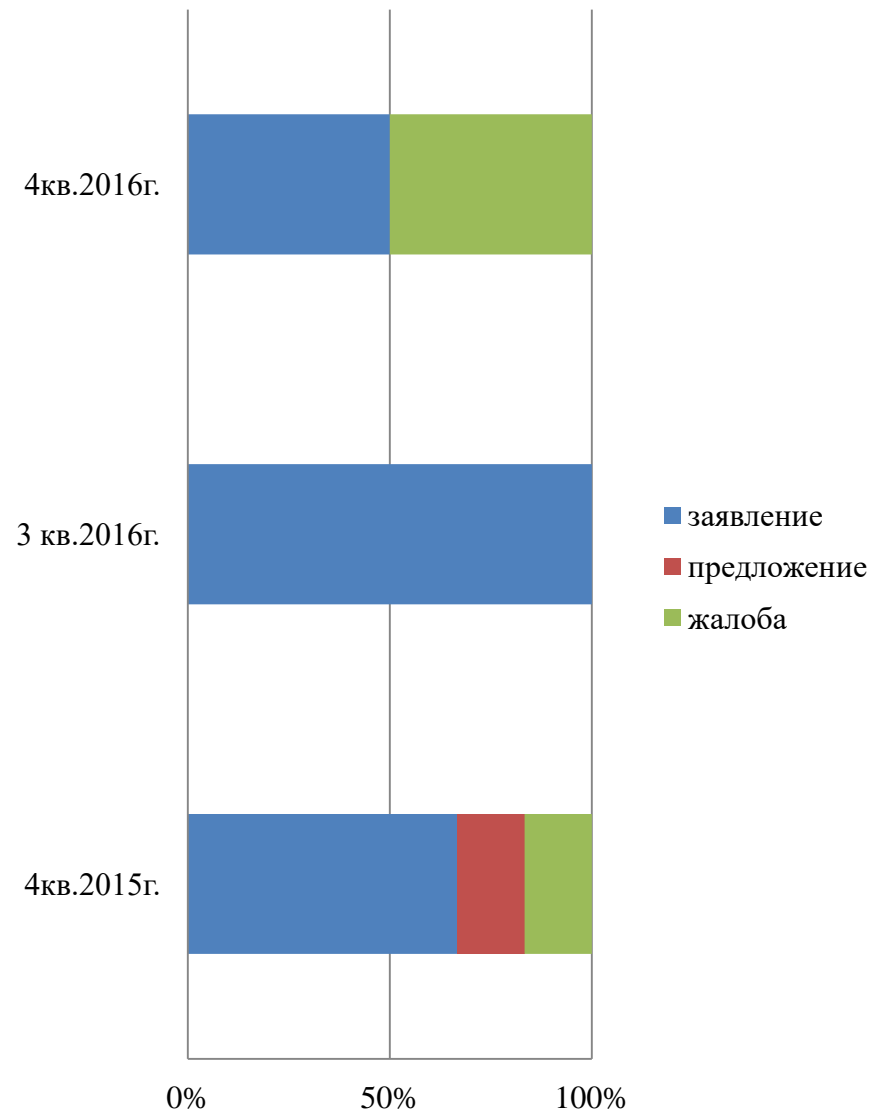
■ электронные обращения
■ письменные обращения
■ устные обращения

Общее количество обращений, по типам видов



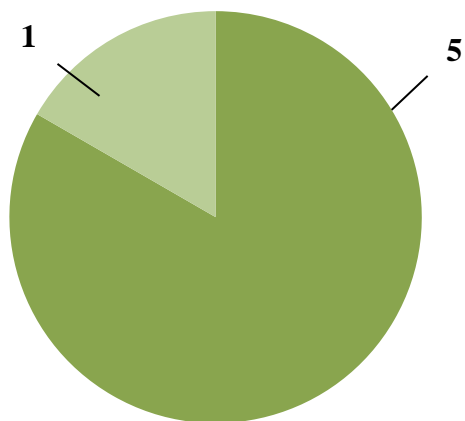
	4 кв. 2015 г.	3 кв. 2016 г.	4 кв. 2016 г.
жалоба	1	0	4
предложение	1	0	0
заявление	4	9	4

Доли типов видов обращений



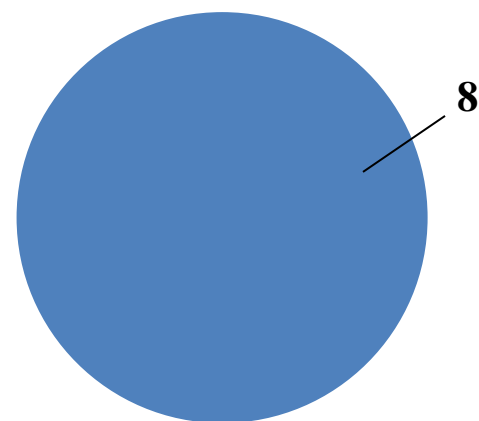
4 кв. 2015г.

■ Костромская область ■ Без указания адреса



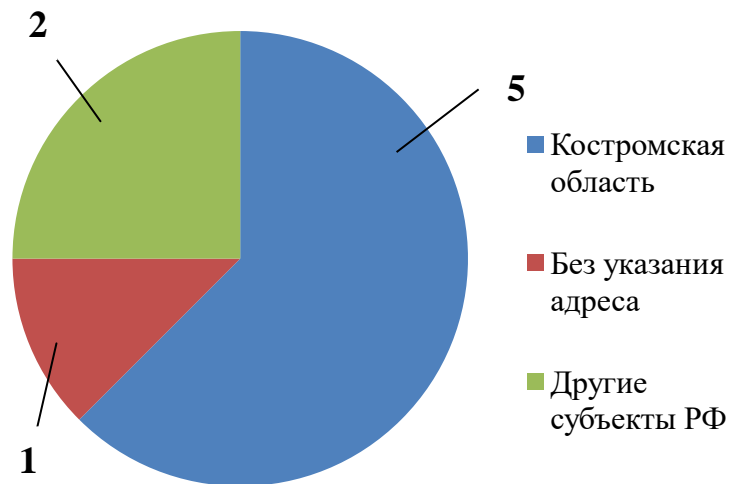
3 кв. 2016г.

■ Костромская область

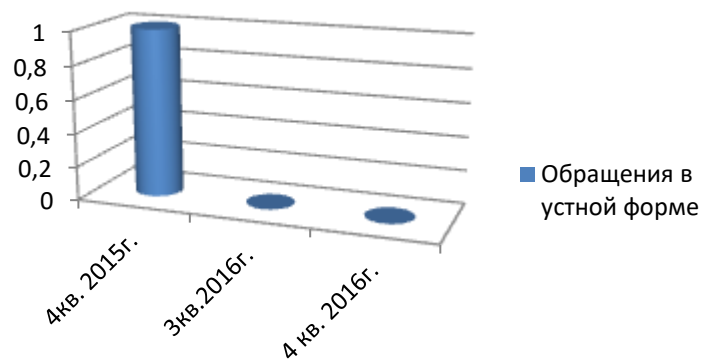


**Количество обращений,
поступивших в департамент финансов
Костромской области
с распределением по месту
жительства, пребывания
или местонахождения их авторов**

4 кв.2016г.



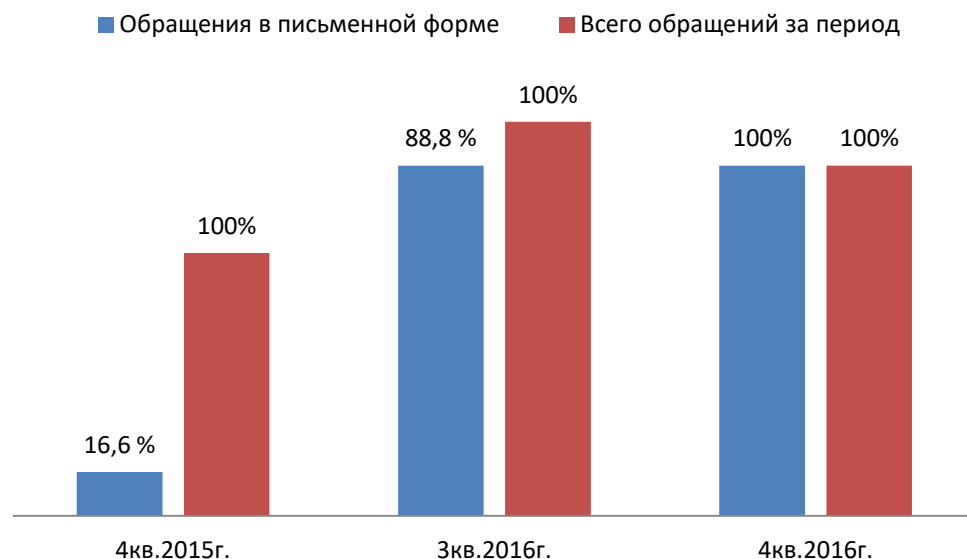
**Количество обращений,
поступивших в департамент
финансов Костромской области в
устной форме**



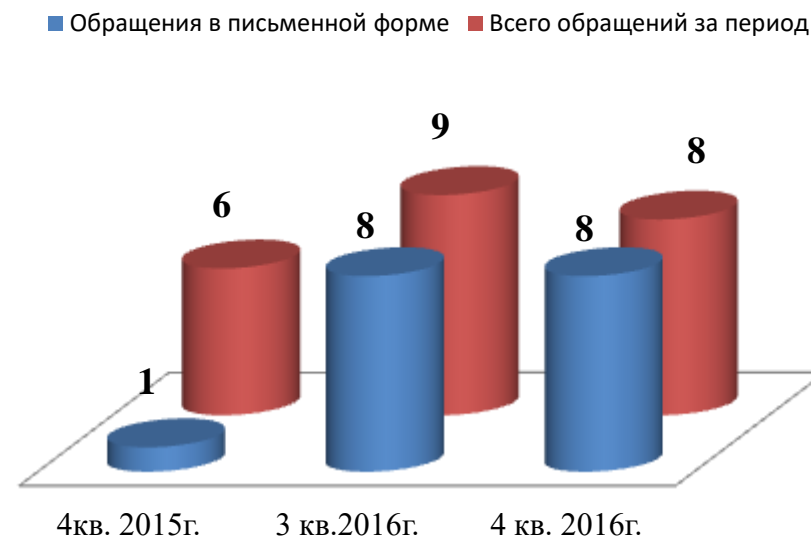
**Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в устной форме
за 4 кв. 2016г.**

Наименование общероссийского тематического раздела классификатора	Количество устных обращений по соответствующему разделу классификатора	
	Абсолютные показатели	Относительные (%)
Государство, общество, политика	0	0%
Жилищно-коммунальная сфера	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%
Социальная сфера	0	0%
Экономика	0	0%

Доля обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в письменной форме



Количество обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в письменной форме

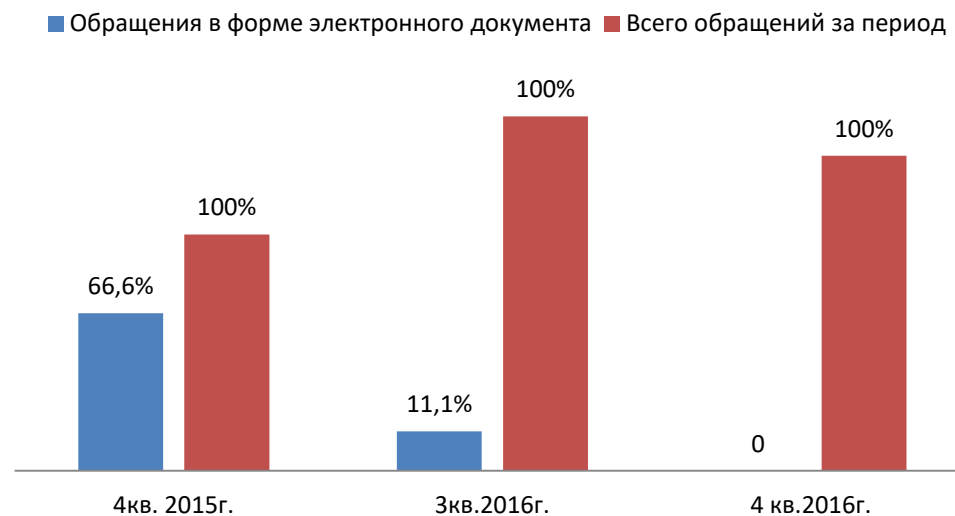
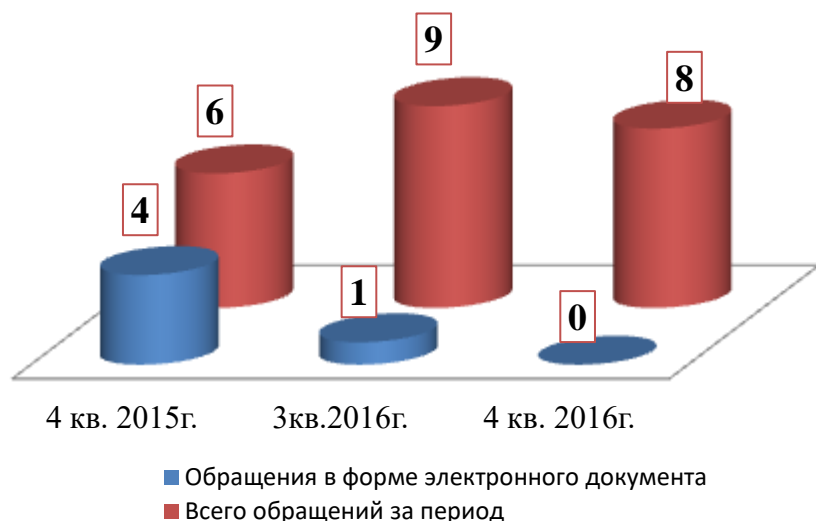


Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в письменной форме за 4 кв. 2016 г.

Наименование общероссийского тематического раздела классификатора	Количество письменных обращений по соответствующему разделу классификатора	
	Абсолютные показатели	Относительные (%)
Государство, общество, политика	1	12,5%
Жилищно-коммунальная сфера	1	12,5%
Оборона, безопасность, законность	0	0%
Социальная сфера	1	12,5%
Экономика	5	62,5%

Количество обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в форме электронного документа

Доля обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в форме электронного документа



Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в форме электронного документа за 4 кв. 2016г.

Наименование общероссийского тематического раздела классификатора	Количество электронных обращений по соответствующему разделу классификатора	
	Абсолютные показатели	Относительные показатели (%)
Государство, общество, политика	0	0%
Жилищно-коммунальная сфера	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%
Социальная сфера	0	0%
Экономика	0	0%

**Количество вопросов в обращениях, поступивших в департамент финансов Костромской области в форме электронного документа,
в письменной и устной форме
4 кв. 2015г.**

Раздел общероссийского тематического классификатора	Всего		Электронные		Письменные		Устные	
	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели(%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели(%)
Государство, общество, политика	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Жилищно- коммунальная сфера	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	3	50%	3	75%	0	0%	0	0%
Экономика	3	50%	1	25%	1	100%	1	100%
Всего	6	100%	4	66,6%	1	16,7%	1	16,7%

3 кв. 2016г.

Раздел общероссийского тематического классификатора	Всего		Электронные		Письменные		Устные	
	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели(%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели(%)
Государство, общество, политика	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Жилищно- коммунальная сфера	2	22,2%	1	100%	1	12,5%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	7	77,8%	0	0%	7	87,5%	0	0%
Экономика	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Всего	9	100%	1	11,1%	8	88,9%	0	0%

4 кв. 2016г.

Раздел общероссийского тематического классификатора	Всего		Электронные		Письменные		Устные	
	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели(%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели(%)
Государство, общество, политика	1	12,5%	0	0%	1	12,5%	0	0%
Жилищно- коммунальная сфера	1	12,5%	0	0%	1	12,5%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	1	12,5%	0	0%	1	12,5%	0	0%
Экономика	5	62,5%	0	0%	5	62,5%	0	0%
Всего	8	100%	0	0%	8	100%	0	0%

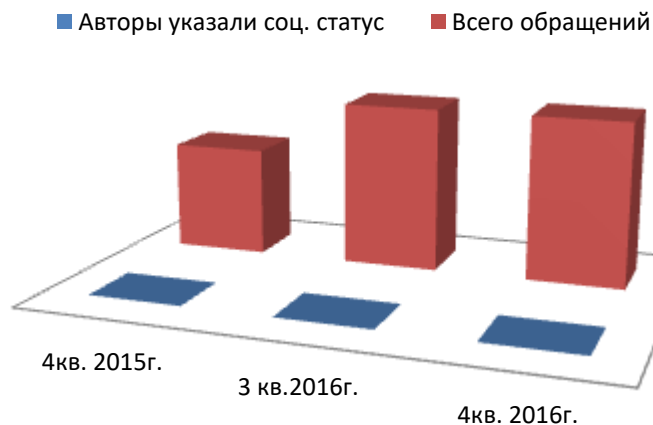
**Количество вопросов в обращениях, поступивших в департамент финансов Костромской области
в форме электронного документа, в письменной и устной форме с распределением по предметам ведения**

	4 кв. 2015г.		3 кв. 2016г.		4 кв. 2016г.	
	Абс. пок-ли.	%	Абс. пок-ли.	%	Абс. пок-ли.	%
Вопросы РФ	-	-	-	-	-	-
Вопросы РФ и субъектов РФ	-	-	-	-	7	87,5%
Вопросы субъектов РФ	6	100%	7	77,8%	1	12,5%
Вопросы органа или учреждения	-	-	2	22,8%	-	-

Активность населения Костромской области по количеству содержащихся в обращениях вопросов, распределенных по тематическим разделам

	4 кв. 2015 г.		3 кв. 2016 г.		4 кв. 2016г.	
	Абсолютные показатели	%	Абсолютные показатели	%	Абсолютные показатели	%
Государство, общество, политика	0	0%	0	0%	0	0%
Жилищно-коммунальная сфера	0	0%	0,030	22,2%	0,015	12,5%
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	0,030	≈33,3%	0,10	77,8%	0,015	12,5%
Экономика	0,046	50%	0	0%	0,046	37,5%
<i>Примечание</i>	<i>При расчете активности населения Костромской области учитываются обращения, поступившие из Костромской области</i>					

Доля обращений, авторы которых указали свой социальный статус от общего количества обращений



Доля повторных обращений к общему количеству обращений

Период	Доля повторных обращений	Всего обращений
4 кв. 2015г.	0%	6
3 кв. 2016г.	0%	9
4 кв. 2016г.	0%	8

Количество вопросов в обращениях, поступивших в форме электронного документа,

в письменной форме и устной форме по тематическому разделу «Государство, общество, политика»

Тематика	4 кв. 2015г.			3 кв. 2016г.			4 кв. 2016г.		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Конституционный строй	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Основы государственного управления	0	0%	0	0	0%	0	1	100%	0
Международные отношения. Международное право	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Гражданское право	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Индивидуальные правовые акты	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
<i>*Примечание</i>	<i>При расчете активности населения Костромской области учитываются обращения, поступившие из Костромской области</i>								

Количество вопросов в обращениях, поступивших в форме электронного документа, в письменной форме и устной форме по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера»

Тематика	4 кв. 2015г.			3 кв. 2016г.			4 кв. 2016г.		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Жилищное законодательство и его применение	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Жилище	0	0%	0	2	100%	0,030	1	100%	0,015
Риэлтерская деятельность (в жилищном фонде)	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Нежилой фонд	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Обеспечение права на жилище	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Содержание и обеспечение коммунальными услугами	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
<i>*Примечание</i>	<i>При расчете активности населения Костромской области учитываются обращения, поступившие из Костромской области</i>								

**Количество вопросов в обращениях, поступивших в форме электронного документа,
в письменной форме и устной форме по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность»**

Тематика	4 кв. 2015г.			3 кв. 2016г.			4 кв. 2016г.		
	Всего вопросо в	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Оборона	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Безопасность и охрана правопорядка	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Правосудие	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Уголовное право. Исполнение наказаний	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0

**Количество вопросов в обращениях, поступивших в форме электронного документа,
в письменной форме и устной форме по тематическому разделу «Социальная сфера»**

Тематика	4 кв. 2015г.			3 кв. 2016г.			4 кв. 2016г.		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Семья	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Труд и занятость населения	2	66,7%	0,015	2	28,6%	0,030	1	100%	0,015
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	0%	0	5	71,4%	0,070	0	0%	0
Образование, наука, культура	1	33,3%	0,015	0	0%	0	0	0%	0
Здравоохранение, Физическая культура и спорт, Туризм	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Содержание и обеспечение коммунальными услугами	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
<i>*Примечание</i>	<i>При расчете активности населения Костромской области учитываются обращения, поступившие из Костромской области</i>								

**Количество вопросов в обращениях, поступивших в форме электронного документа,
в письменной форме и устной форме по тематическому разделу «Экономика»**

Тематика	4 кв. 2015г.			3 кв. 2016г.			4 кв. 2016г.		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Финансы	1	≈33,3%	0,015	0	0%	0	5	100%	0,046
Хозяйственная деятельность	1	≈33,3%	0,015	0	0%	0	0	0%	0
Внешнеэкономическая деятельность	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Природные ресурсы	1	≈33,3%	0,015	0	0%	0	0	0%	0
Информация и информатизация	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
<i>*Примечание</i>	<i>При расчете активности населения Костромской области учитываются обращения, поступившие из Костромской области</i>								

Количество вопросов в тематическом разделе, доля в общем количестве тематического раздела и активность населения по тематическому разделу

Тематический раздел/ Тематика	4кв. 2015г.			3кв. 2016г.			4кв. 2016г.		
	Всего вопросов	% тематического раздела в общем количестве обращений	Активность населения в тематическом разделе	Всего вопросов	% тематического раздела в общем количестве обращений	Активность населения в тематическом разделе	Всего вопросов	% тематического раздела в общем количестве обращений	Активность населения в тематическом разделе
Государство, общество, политика	0	0%	0	0	0%	0	1	12,5%	0
Основы гос. управления							1		
Жилищно- коммунальн ая сфера	0	0%	0	2	22,2%	0,030	1	12,5%	0,015
Жилище				2			1		
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Социальная сфера	3	50%	0,030	7	77,8%	0,10	1	12,5%	0,015
Труд и занятость населения	2			2			1		
Социальное обеспечение и социальное страхование				5					
Образование, наука, культура	1						0		
Экономика	3	50%	0,046	0	0%	0	5	62,5%	0,046
Финансы	1						5		
Хозяйственная деятельность	1								
Природные ресурсы	1								
<i>*Примечание</i>	<i>При расчете активности населения Костромской области учитываются обращения, поступившие из Костромской области</i>								

Абсолютные и относительные показатели результатов рассмотрения обращений граждан и организаций

	4 кв. 2015г.	3 кв. 2016г.	4 кв. 2016г.
Всего обращений	6 (100%)	9 (100%)	8 (100%)
Рассмотрено всего	6 (100%)	9 (100%)	8 (100%)
Рассмотрено с направлением ответов авторам обращений	3 (50%)	6 (66,7%)	7 (87,5%)
Рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции	3 (50%)	3 (33,3%)	1 (12,5%)
Поддержано	-	-	-
Меры приняты	-	1 (16,7%)	1 (14,3%)
Разъяснено	3 (50%)	5 (83,3%)	6 (85,7%)
Не поддержано	-	-	-
Находятся на рассмотрении		-	-

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

В четвертом квартале 2016 года в департамент финансов поступило 8 обращений граждан (100 % в письменной форме).

Количество обращений, поступивших в департамент финансов в четвертом квартале 2016 года, снизилось на 11,2 % по сравнению с третьим кварталом 2016 года, и увеличилось на 25 % по сравнению с показателями четвертого квартала 2015 года.

В поступивших в четвертом квартале 2016 года обращениях содержалось 8 вопросов, на одно обращение приходится один вопрос, что аналогично показателям как третьего квартала 2016 года, так и четвертого квартала 2015 года.

В четвертом квартале 2016 года вопросы, содержащиеся в обращениях, относились как к ведению Российской Федерации и субъекта Российской Федерации (87,5 %), так и к ведению непосредственно субъекта Российской Федерации.

Федерации (12,5 %), что отличается от показателей третьего квартала 2016 года (77,8 % - вопросы относящиеся к ведению субъекта Российской Федерации и 22,8 % - вопросы органа или учреждения) и четвертого квартала 2015 года (100 % вопросов относится к ведению субъекта Российской Федерации).

Типы видов вопросов в обращениях граждан и организаций по количеству и долям в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2016 года, характеризуются следующим образом: 4 заявления (50 %) и 4 жалобы (50 %).

Доля вопросов тематического раздела «1. Государство, общество, политика», поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2016 года составляет 12,5 % в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2016 года, что отличается от показателей третьего квартала 2016 года (0 %) и показателям четвертого квартала 2015 года (0 %).

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2016 года составляет 12,5 % в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2016 года, что на 65,3 % меньше показателей третьего квартала 2016 года (77,8 %) и на 37,5 % меньше показателей четвертого квартала 2015 года (50 %).

Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика», поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2016 года составляет 62,5 % в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2016 года, что отличается от показателей третьего квартала 2016 года (0%) и от показателей четвертого квартала 2015 года (50 %).

Доля вопросов тематического раздела «4. Оборона, безопасность, законность», поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2016 года составляет 0 % в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2016 года, что аналогично третьему кварталу 2016 года и четвертому кварталу 2015 года.

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2016 года составляет 12,5 % в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2016 года, что меньше показателей третьего квартала 2016 года на 9,7 % (22,2 %) и отличается от показателей четвертого квартала 2015 года (0 %).

Количество и доля обращений, рассмотренных в четвертом квартале 2016 года в департаменте финансов Костромской области, составляют соответственно 7 обращений и 87,5 % обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2016 года (поступило 8 обращений – 1 обращение рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции).

Количество и доля обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений, составляет 7 обращений и 87,5 % от общего количества обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2016 года (1 обращение переадресовано по компетенции).

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 85,7 % от общего количества обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений в четвертом квартале 2016 года.

Доля принятых решений «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляет 14,3 % от общего количества обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений в четвертом квартале 2016 года.

Доля принятых решений «не поддержано» в общем количестве принятых решений составляет 0% от общего количества обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений в четвертом квартале 2016 года, что аналогично показателям третьего квартала 2016 года и четвертого квартала 2015 года.