

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в III квартале 2017 года обращений граждан,
организаций и общественных объединений,
адресованных в департамент финансов Костромской области**

Департаментом финансов Костромской области подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных в III квартале 2017 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 третьем квартале 2017 года, динамика их изменения по сравнению со вторым кварталом 2017 года и третьим кварталом 2016 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в третьем квартале 2017 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».

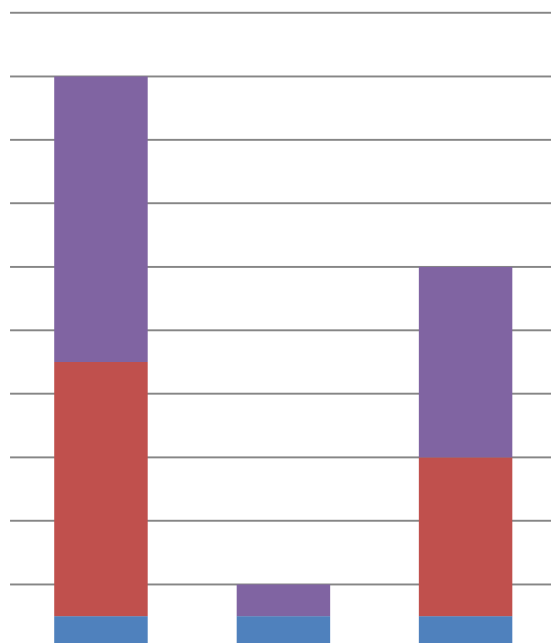
Результаты рассмотрения обращений в департаменте финансов Костромской области представлены абсолютными и относительными показателями принятых по ним решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано».

«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.

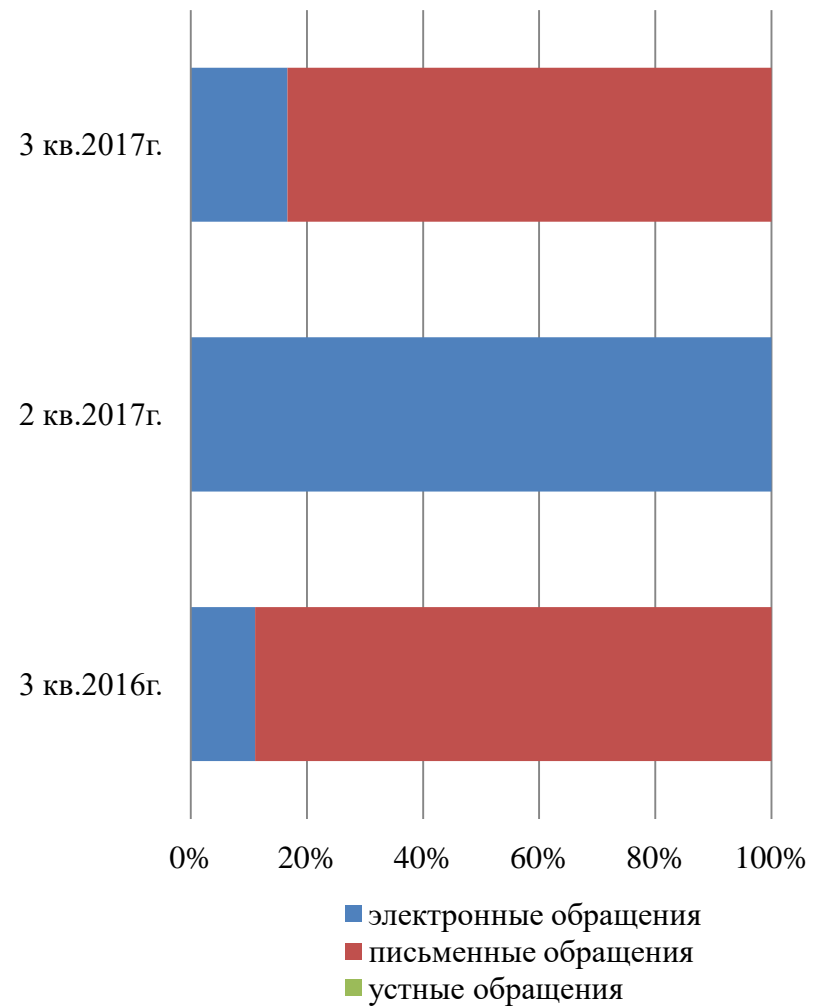
«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности не удовлетворении заявления или жалобы.

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

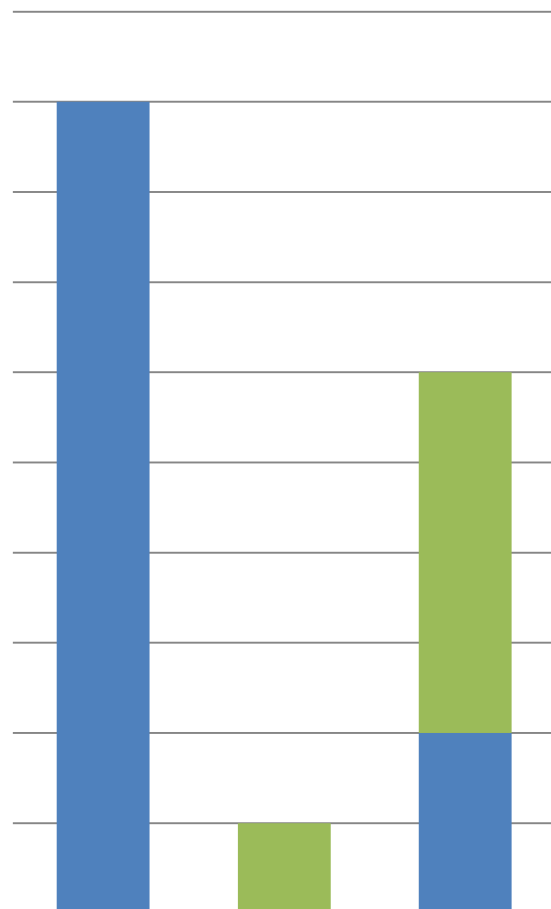


	3 кв.2016г.	2 кв.2017г.	3 кв.2017г.
■ всего	9	1	6
■ устные обращения	0	0	0
■ письменные обращения	8	0	5
■ электронные обращения	1	1	1

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

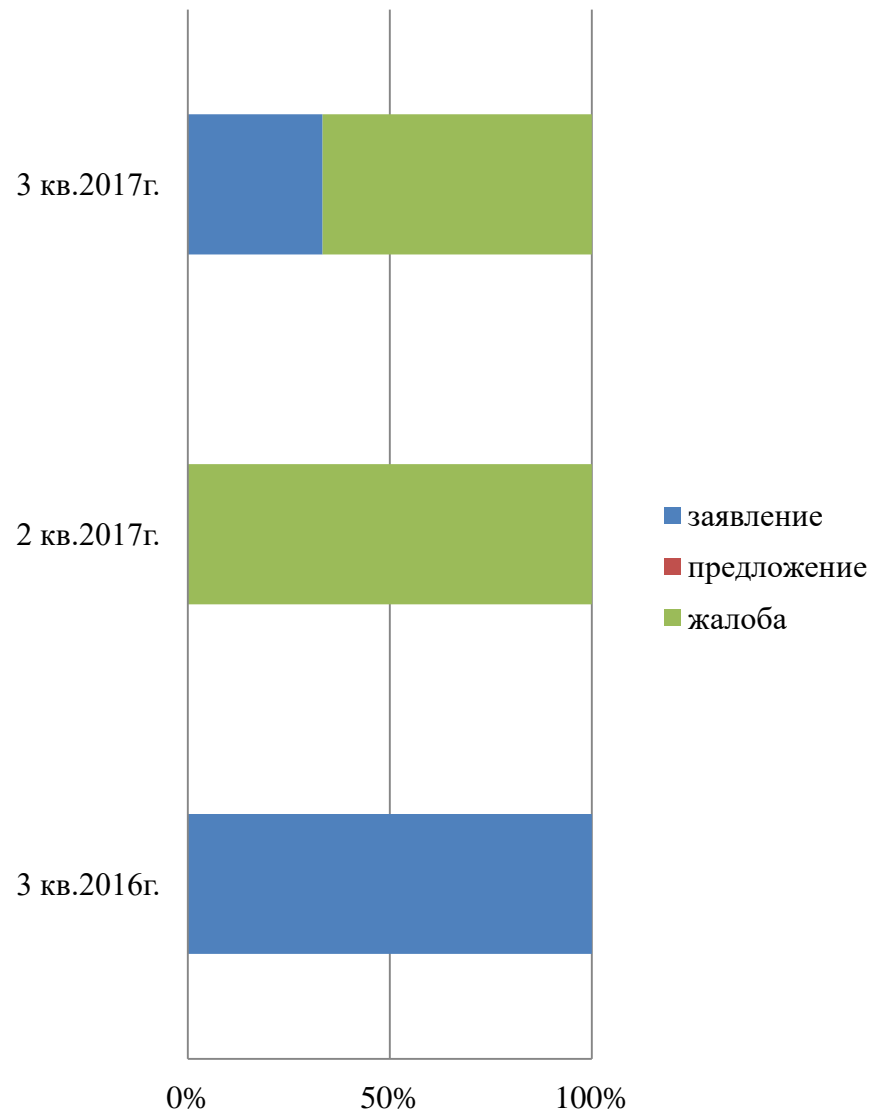


Общее количество обращений, по типам видов



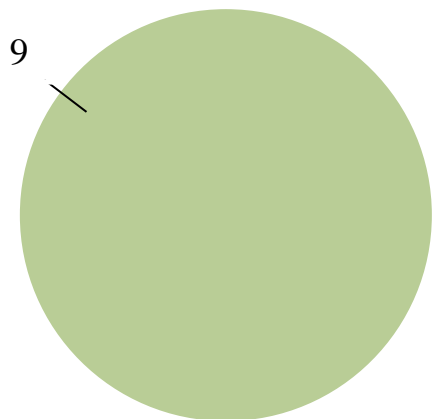
	3 кв.2016г.	2 кв.2017г.	3 кв.2017г.
жалоба	0	1	4
предложение	0	0	0
заявление	9	0	2

Доли типов видов обращений



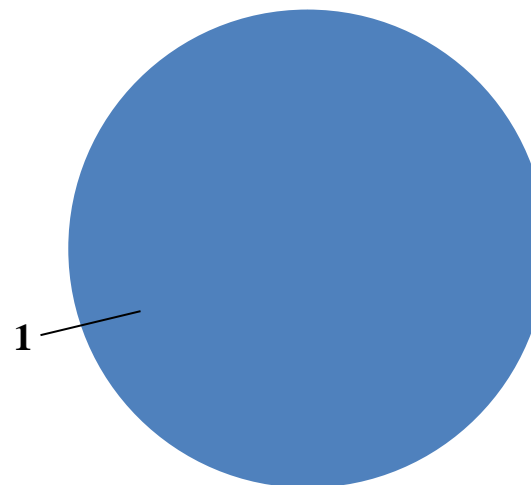
3 кв. 2016г.

■ Костромская область



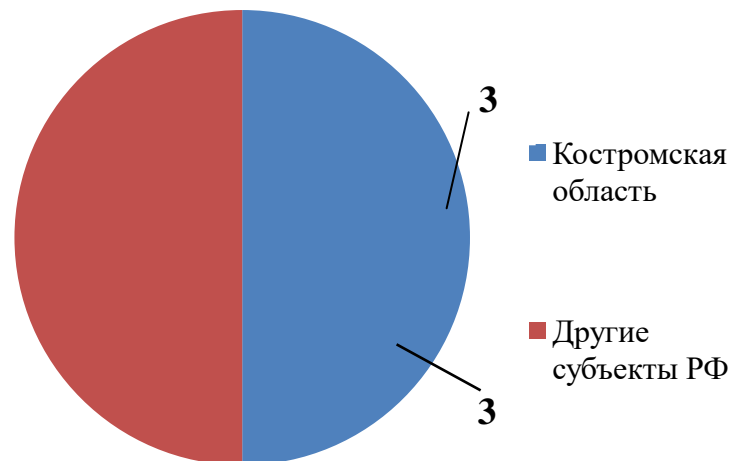
2 кв. 2017.

■ Без указания адреса

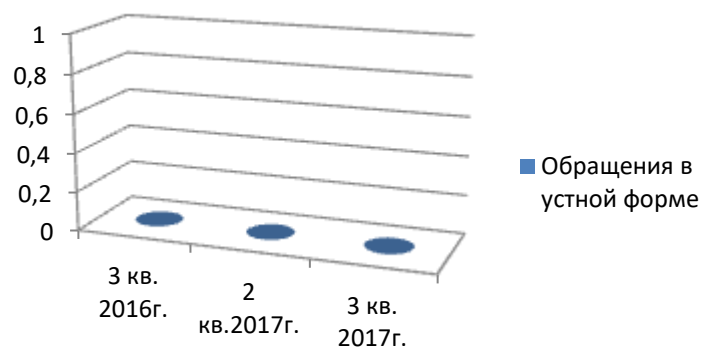


**Количество обращений,
поступивших в департамент финансов
Костромской области
с распределением по месту
жительства, пребывания
или местонахождения их авторов**

3 кв.2017г.



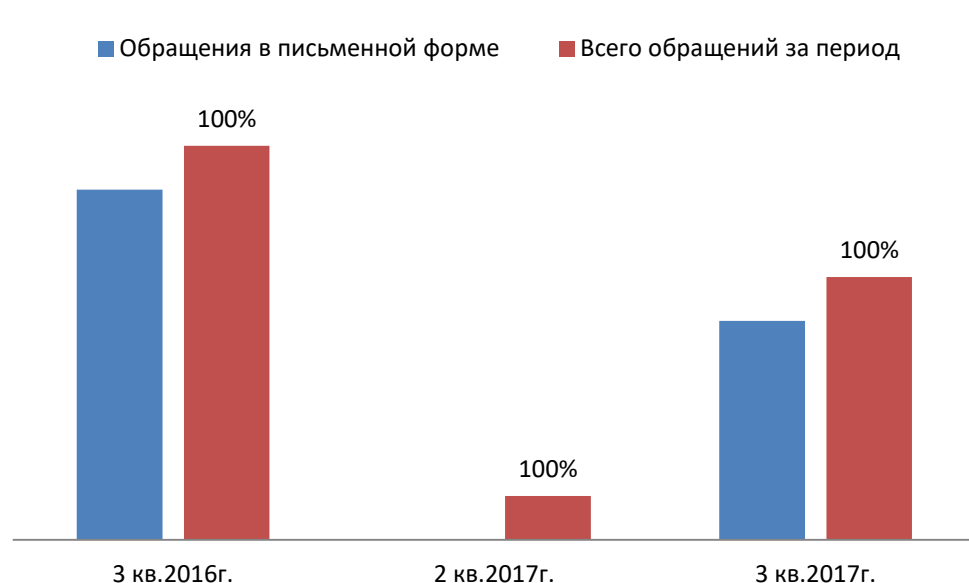
**Количество обращений,
поступивших в департамент
финансов Костромской области в
устной форме**



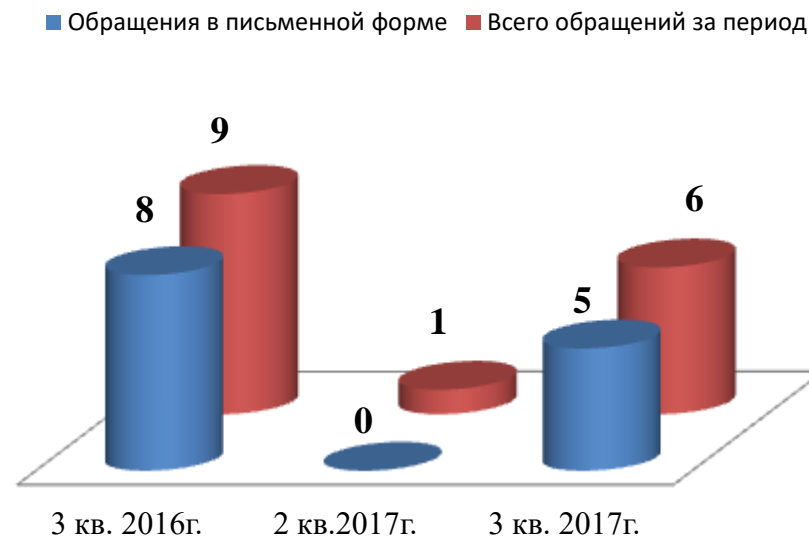
Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в устной форме за 3 кв. 2017г.

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

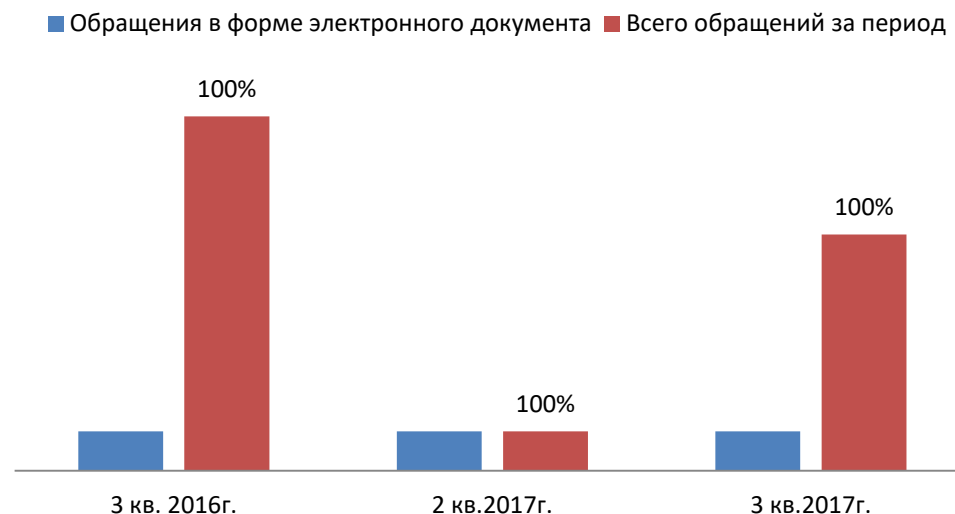
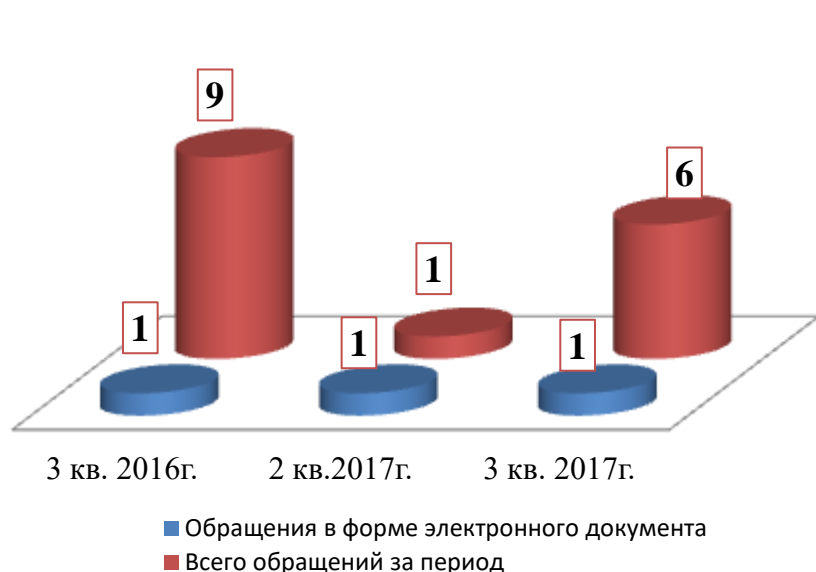


Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в письменной форме за 3 кв. 2017г.

Наименование общероссийского тематического раздела классификатора	Количество письменных 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	2	40 %
Экономика	3	60 %

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 3 кв. 2017г.

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	1	100%

**Количество вопросов в обращениях, поступивших в департамент финансов Костромской области в форме электронного документа,
в письменной и устной форме
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%

2 кв. 2017г.

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	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Экономика	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Всего	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%

3 кв. 2017г.

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	2	33,3%	0	0%	2	40%	0	0%
Экономика	4	66,7%	1	100%	3	60%	0	0%
Всего	6	100%	1	16,7%	5	83,3%	0	0%

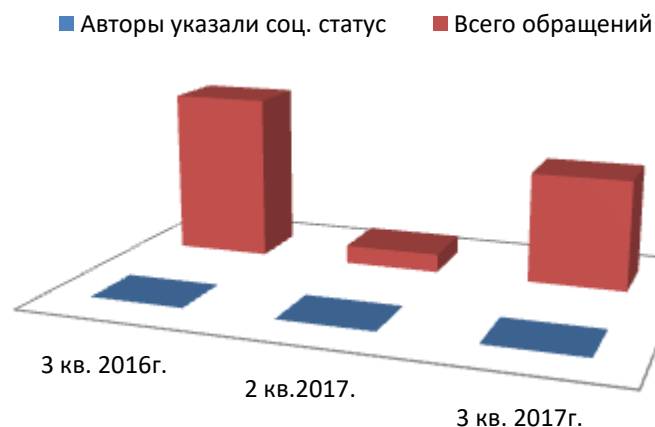
**Количество вопросов в обращениях, поступивших в департамент финансов Костромской области
в форме электронного документа, в письменной и устной форме с распределением по предметам ведения**

	3 кв. 2016г.		2 кв. 2017г.		3 кв. 2017г.	
	Абс. пок-ли.	%	Абс. пок-ли.	%	Абс. пок-ли.	%
Вопросы РФ	-	-	-	-	-	-
Вопросы РФ и субъектов РФ	-	-	-	-	-	-
Вопросы субъектов РФ	7	77,8%	1	100%	3	50%
Вопросы органа или учреждения	2	22,2%	-	-	3	50%

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

	3 кв. 2016 г.		2 кв. 2017 г.		3 кв. 2017г.	
	Абсолютные показатели	%	Абсолютные показатели	%	Абсолютные показатели	%
Государство, общество, политика	0	0%	0	0%	0	0%
Жилищно-коммунальная сфера	0,030	22,2%	1	0%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	0,10	77,8%	0	0%	0,030	33,3%
Экономика	0	0%	0	0%	0,015	16,7%
<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
3 кв. 2016г.	0%	9
2 кв. 2017г.	0%	1
3 кв. 2017г.	0%	6

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

Тематика	3 кв. 2016г.			2 кв. 2017г.			3 кв. 2017г.		
	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	1	0%	0	0	0%	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	3 кв. 2016г.			2 кв. 2017г.			3 кв. 2017г.		
	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	2	100%	0,030	1	100%	0	0	0%	0
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	3 кв. 2016г.			2 кв. 2017г.			3 кв. 2017г.		
	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	3 кв. 2016г.			2 кв. 2017г.			3 кв. 2017г.		
	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	28,6%	0,030	0	0%	0	1	50%	0,015
Социальное обеспечение и социальное страхование	5	71,4%	0,070	0	0%	0	1	50%	0,015
Образование, наука, культура	0	0%	0	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	3 кв. 2016г.			2 кв. 2017г.			3 кв. 2017г.		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Финансы	0	0%	0	0	0%	0	3	75%	0
Хозяйственная деятельность	0	0%	0	0	0%	0	1	25%	0,015
Внешнеэкономическая деятельность	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Природные ресурсы	0	0%	0	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	3 кв. 2016г.			2 кв. 2017г.			3 кв. 2017г.		
	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	0	0%	0
Основы гос. управления									
Жилищно-коммунальная сфера	2	22,2%	0,030	1	100%	0	0	0%	0
Жилище	2			1					
Оборона, безопасность, законность	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Социальная сфера	7	77,8%	0,10	0	0%	0	2	33,3%	0,030
Труд и занятость населения	2						1		
Социальное обеспечение и социальное страхование	5						1		
Экономика	0	0%	0	0	0%	0	4	66,7%	0,015
Финансы							3		
Хозяйственная деятельность							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

	3 кв. 2016г.	2 кв. 2017г.	3 кв. 2017г.
Всего обращений	9 (100%)	1 (100%)	6 (100%)
Рассмотрено всего	9 (100%)	1 (100%)	4 (≈66,7%)
Рассмотрено с направлением ответов авторам обращений	6 (66,7%)	1 (100%)	4 (≈66,7%)
Рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции	3 (33,3%)	-	-
Поддержано	-	-	-
Меры приняты	1 (16,7%)	-	2 (50%)
Разъяснено	5 (83,3%)	1 (100%)	2 (50%)
Не поддержано	-	-	-
Находятся на рассмотрении	-	-	2 (33,3%)
*Примечание	По 2 обращениям срок рассмотрения обращений не наступил.		

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

В третьем квартале 2017 года в департамент финансов поступило 6 обращений граждан (88,3 % в письменной форме, 16,7% в форме электронного документа).

Количество обращений, поступивших в департамент финансов в третьем квартале 2017 года, больше количества обращений, поступивших во втором квартале 2017 года (1) и снизилось по сравнению с показателями третьего квартала 2016 года (9).

В поступивших в третьем квартале 2017 года обращениях содержалось шесть вопросов, что больше количества вопросов, поступивших во втором квартале 2017 года (1) и меньше по сравнению с показателями третьего квартала 2016 года (9).

В третьем квартале 2017 года вопросы, содержащиеся в обращениях, относились к ведению субъекта Российской Федерации (50%) и к ведению Российской Федерации и субъекта Российской Федерации (50%), что отличается от показателей второго квартала 2017 года (100 % - вопросы, относящиеся к ведению субъекта Российской Федерации) и показателей третьего квартала 2016 года (к ведению субъекта Российской Федерации (77,8 %) и к ведению Российской Федерации и субъекта Российской Федерации (22,2%).

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 третьем квартале 2017 года, характеризуются следующим образом: 4 жалобы (66,7 %) и 2 заявления (33,3 %).

Доля вопросов тематического раздела «1. Государство, общество, политика», поступивших в департамент финансов Костромской области в третьем квартале 2017 года составляет 0 % в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2017 года, что аналогично показателям второго квартала 2017 года (0 %) и показателям третьего квартала 2016 года (0 %).

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в департамент финансов Костромской области в третьем квартале 2017 года составляет 33,3 % в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2017 года, что больше показателей второго квартала 2017 года (0%), и меньше показателей третьего квартала 2016 года (77,8 %).

Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика», поступивших в департамент финансов Костромской области в третьем квартале 2017 года составляет 66,7 % в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2017 года, что меньше показателей второго квартала 2017 года (0%), и показателей третьего квартала 2016 года (10%).

Доля вопросов тематического раздела «4. Оборона, безопасность, законность», поступивших в департамент финансов Костромской области в третьем квартале 2017 года составляет 0 % в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2017 года, что аналогично второму кварталу 2017 года и третьему кварталу 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» поступивших в департамент финансов Костромской области в третьем квартале 2017 года составляет 0 % в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2017 года, что меньше показателей второго квартала 2017 года (100%), и больше показателей третьего квартала 2016 года (22,2 %).

Количество и доля обращений, рассмотренных в третьем квартале 2017 года в департаменте финансов Костромской области, составляют соответственно 4 обращения и $\approx 66,7$ % обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в третьем квартале 2017 года.

Количество и доля обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений, составляет 4 обращения и $\approx 66,7$ % от общего количества обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в третьем квартале 2017 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 50 % от общего количества обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений в третьем квартале 2017 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 третьем квартале 2017 года, что аналогично показателям второго квартала 2017 года и третьего квартала 2016 года.