

**Информационно-статистический обзор  
рассмотренных в IV квартале 2015 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 2015 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 2015 года, динамика их изменения по сравнению с третьим кварталом 2015 года и четвертым кварталом 2014 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в четвертом квартале 2015 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».

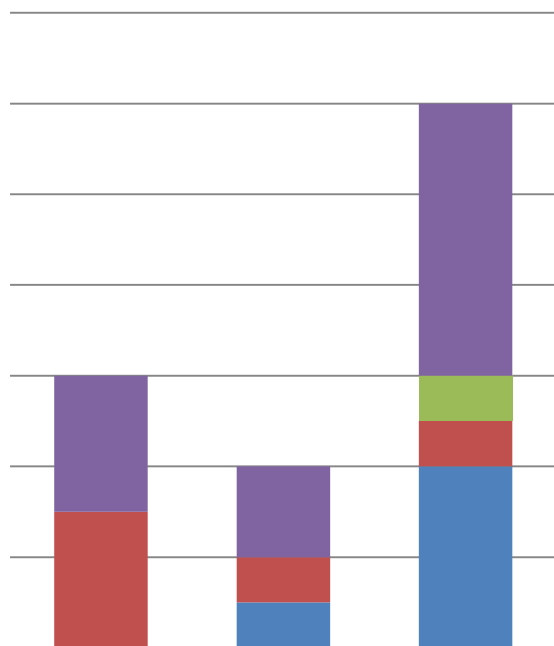
Результаты рассмотрения обращений в департаменте финансов Костромской области представлены абсолютными и относительными показателями принятых по ним решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано».

«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.

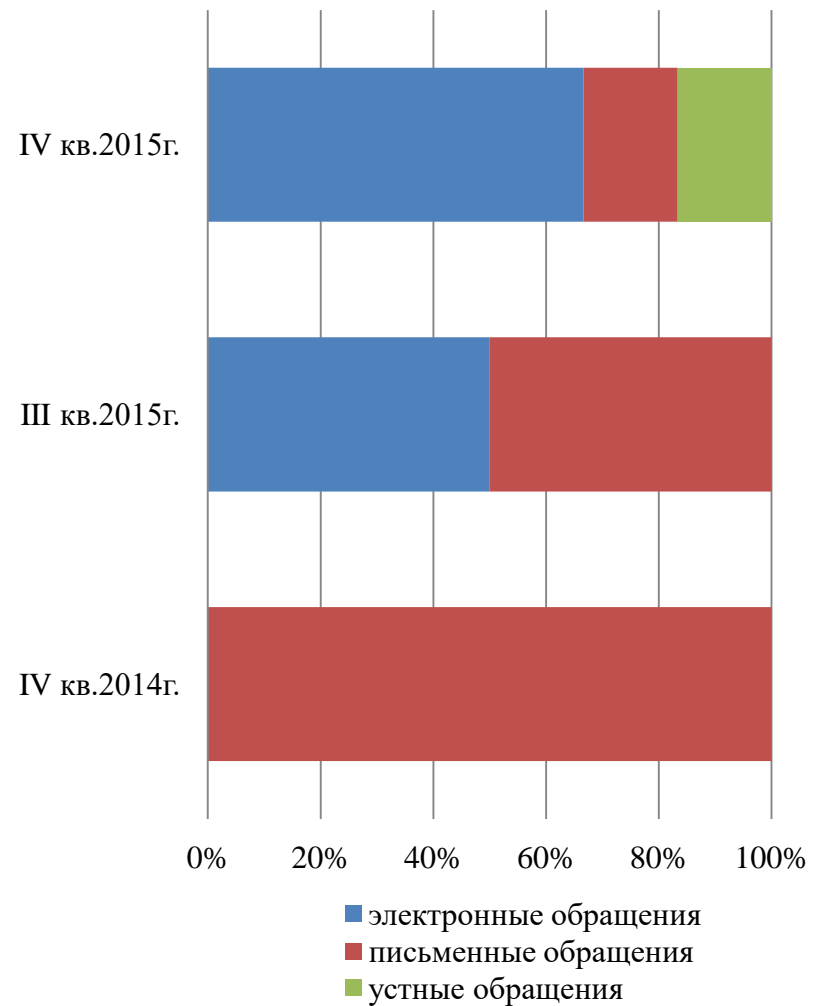
«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности не удовлетворении заявления или жалобы.

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



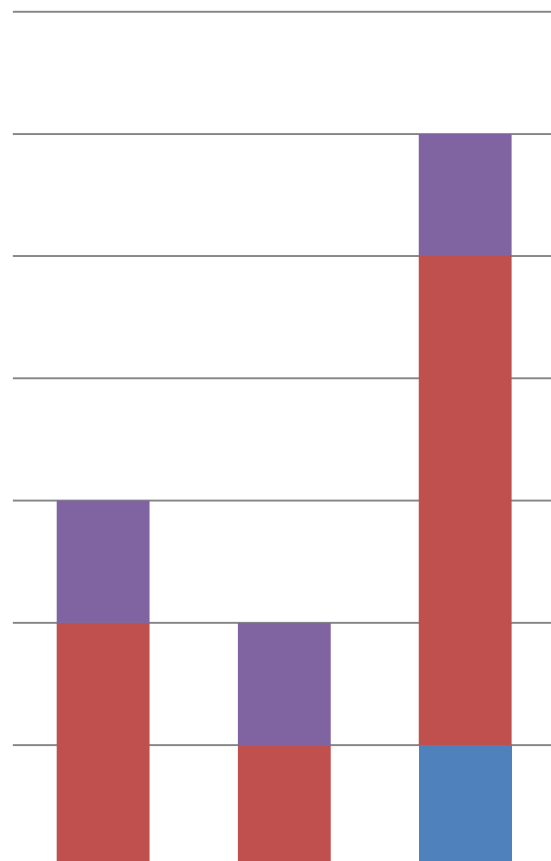
	IV кв.2014г.	III кв.2015г.	IV кв.2015г.
■ всего	3	2	6
■ устные обращения	0	0	1
■ письменные обращения	3	1	1
■ электронные обращения	0	1	4

**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**



	IV кв. 2014 г.	III кв. 2015 г.	IV кв. 2015 г.
жалоба	1	1	1
запрос	0	0	0
заявление	2	1	4
предложение	0	0	1

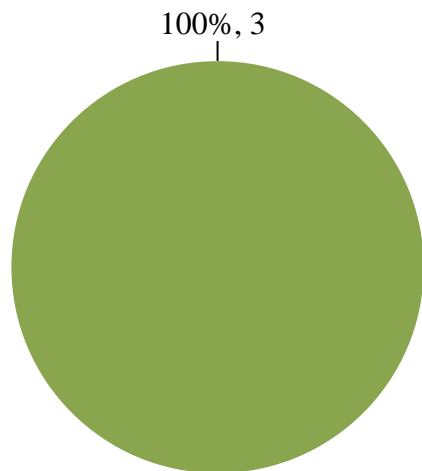
**Доли типов видов обращений**



- предложение
- заявление
- запрос
- жалоба

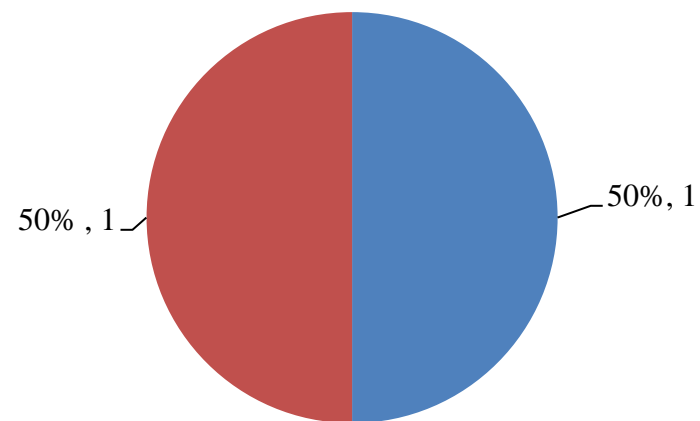
**IV кв. 2014г.**

■ Костромская область    ■ Другие субъекты РФ



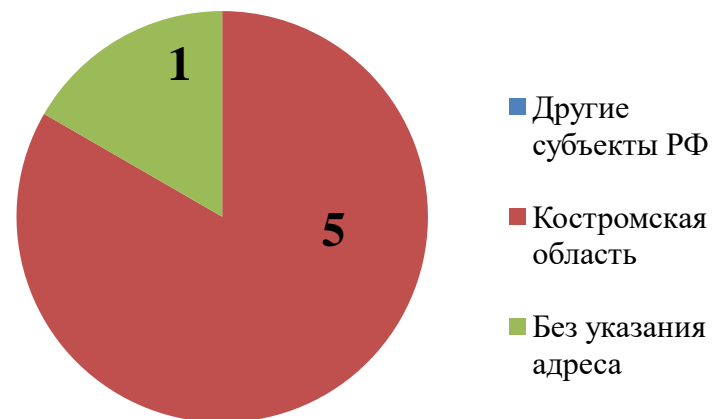
**III кв. 2015г.**

■ Другие субъекты РФ    ■ Костромская область

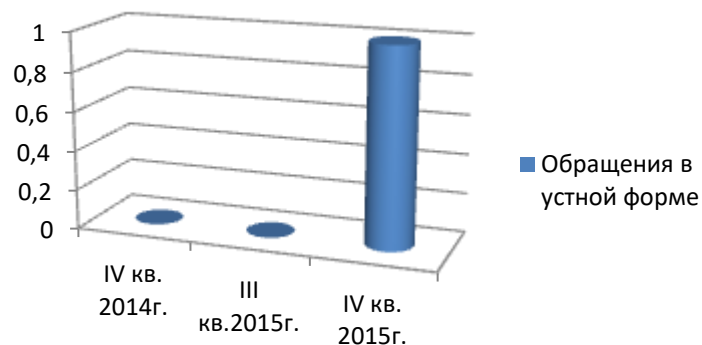


**Количество обращений,  
поступивших в департамент финансов  
Костромской области  
с распределением по месту  
жительства, пребывания  
или местонахождения их авторов**

**IV кв. 2015г.**



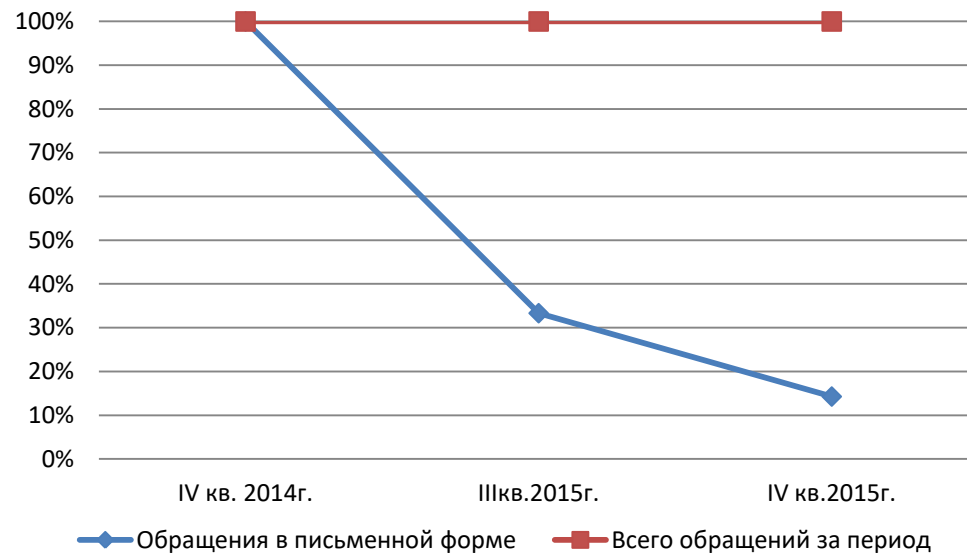
**Количество обращений,  
поступивших в департамент  
финансов Костромской области в  
устной форме**



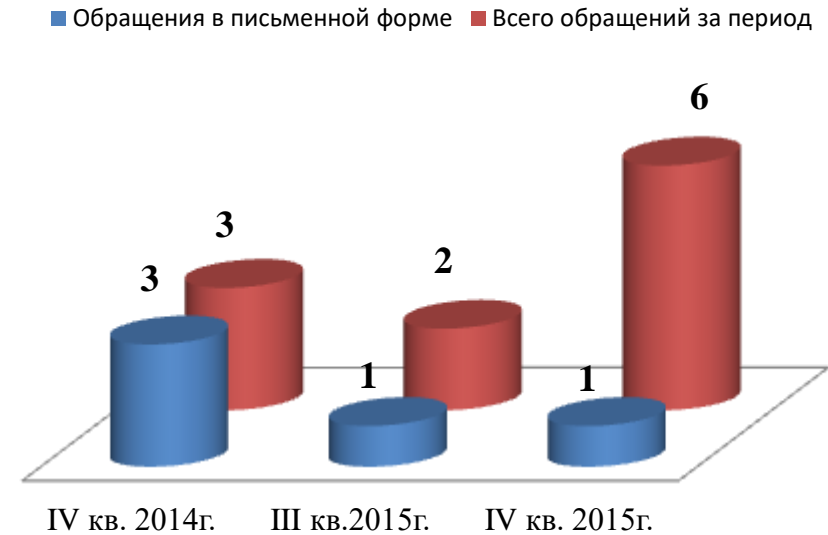
**Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в устной форме за IV кв. 2015г.**

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%
<b>Экономика</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

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



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

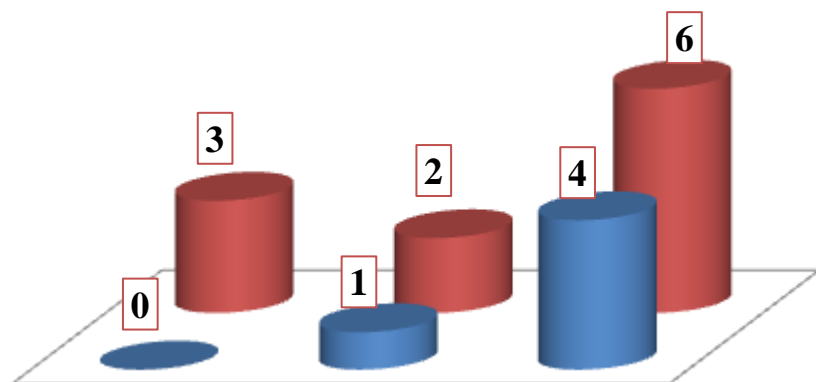


### Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в письменной форме за IV кв. 2015г.

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	0	0%
<b>Экономика</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

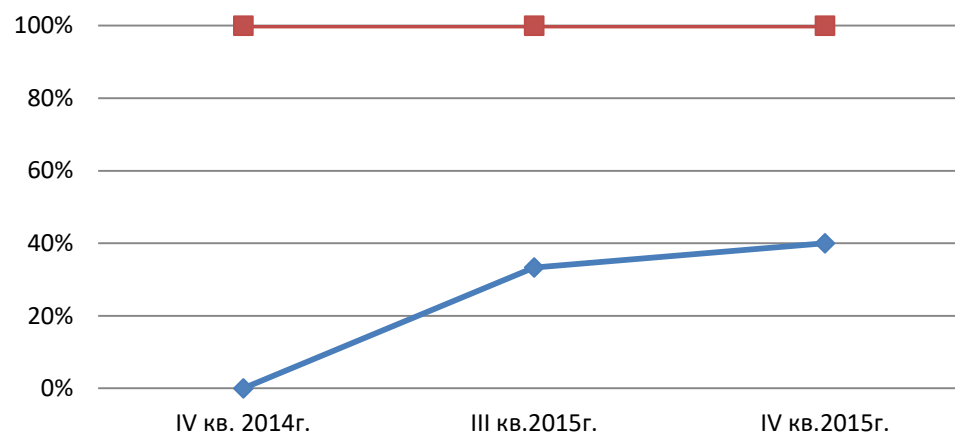
Количество обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в форме электронного документа

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



IV кв. 2014г.    III кв. 2015г.    IV кв. 2015г.

■ Обращения в форме электронного документа  
■ Всего обращений за период



◆ Обращения в форме электронного документа  
■ Всего обращений за период

**Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в форме электронного документа за IV кв. 2015г.**

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	3	75%
Экономика	1	25%

**Количество вопросов в обращениях, поступивших в департамент финансов Костромской области в форме электронного документа,  
в письменной и устной форме  
IV 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%
<b>Всего</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>66,6%</b>	<b>1</b>	<b>16,7%</b>	<b>1</b>	<b>16,7%</b>

**III 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	1	50%	0	0%	1	100%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Экономика	1	50%	1	100%	0	0%	0	0%
<b>Всего</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>50%</b>	<b>1</b>	<b>50%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

#### IV кв. 2014г.

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	≈66,6%	0	0%	2	≈66,6%	0	0%
Экономика	1	≈33,3%	0	0%	1	≈33,3%	0	0%
<b>Всего</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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

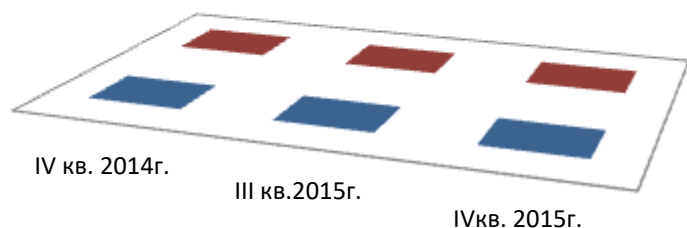
	IV кв. 2014г.		III кв. 2015г.		IV кв. 2015г.	
	Абс. пок-ли.	%	Абс. пок-ли.	%	Абс. пок-ли.	%
Вопросы РФ	-	-	-	-	-	-
Вопросы РФ и субъектов РФ	-	-	-	-	-	-
Вопросы субъектов РФ	-	-	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
Вопросы местного значения	<b>3</b>	<b>100%</b>	-	-	-	-

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

	IV кв. 2014 г.		III кв. 2015 г.		IV кв. 2015г.	
	Абсолютные показатели	%	Абсолютные показатели	%	Абсолютные показатели	%
Государство, общество, политика	0	0%	0	0%	0	0%
Жилищно-коммунальная сфера	0	0%	0,015	100%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	0,03	75%	0	0%	0,03	≈33,3%
Экономика	0,015	25%	0	0%	0,04	50%
<i>Примечание</i>	<i>Из Костромской области поступило 3 обращения</i>		<i>Из Костромской области поступило 1 обращение</i>		<i>Из Костромской области поступило 5 обращений</i>	

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

■ Авторы указали соц. статус    ■ Всего обращений



### Доля повторных обращений к общему количеству обращений

Период	Доля повторных обращений	Всего обращений
IV кв. 2014г.	0%	3
III кв. 2015г.	0%	2
IV кв. 2015г.	0%	6

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

Тематика	IV кв. 2014г.			III кв. 2015г.			IV кв. 2015г.		
	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	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

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

Тематика	IV кв. 2014г.			III кв. 2015г.			IV кв. 2015г.		
	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
Жилищный фонд	0	0%	0	0	0%	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	1	100%	0,015	0	0%	0
Содержание и обеспечение коммунальными услугами	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 «Оборона, безопасность, законность»**

Тематика	IV кв. 2014г.			III кв. 2015г.			IV кв. 2015г.		
	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	IV кв. 2014г.			III кв. 2015г.			IV кв. 2015г.		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Семья	1	50%	0,015	0	0%	0	0	0%	0
Труд и занятость населения	0	0%	0	0	0%	0	2*	≈66,6%	0,015
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	0%	0	0	0%		0	0%	0
Образование, наука, культура	1	50%	0,015	0	0%	0	1	≈33,3%	0,015
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>Одно обращение при расчете активности населения Костромской области не учитывается, поскольку поступило из другого субъекта Российской Федерации</i>								

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

Тематика	IV кв. 2014г.			III кв. 2015г.			IV кв. 2015г.		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Финансы	1	100%	0,015	1*	100%	0	1	≈33,3%	0,015
Хозяйственная деятельность	0	0%	0	0	0%	0	1	≈33,3%	0,015
Внешнеэкономическая деятельность	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Природные ресурсы	0	0%	0	0	0%	0	1	≈33,3%	0,015
Информация и информатизация	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
<i>*Примечание</i>	<i>Обращение при расчете активности населения Костромской области не учитывается, поскольку поступило из другого субъекта Российской Федерации</i>								

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

Тематический раздел/ Тематика	IV кв. 2014г.			III кв. 2015г.			IV кв. 2015г.		
	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
<b>Государство, общество, политика</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>
<b>Жилищно-коммунальная сфера</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>50%</b>	<b>0,015</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>
Обеспечение права на жилище	-	-	-	1			-	-	-
<b>Оборона, безопасность, законность</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>
<b>Социальная сфера</b>	<b>2</b>	<b>66,6%</b>	<b>0,030</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>50%</b>	<b>0,030*</b>
Семья	1			-	-	-	-	-	-
Образование, наука, культура	1			-	-	-	1		
Труд и занятость населения							2		
<b>Экономика</b>	<b>1</b>	<b>33,3%</b>	<b>0,015</b>	<b>1</b>	<b>50%</b>	<b>0*</b>	<b>3</b>	<b>50%</b>	<b>0,046</b>
Финансы	1			1			1		
Хозяйственная деятельность	-	-	-	-	-	-	1		
Природные ресурсы	-	-	-	-	-	-	1		
*Примечание	<i>Всего за квартал из Костромской области поступило 3 обращения</i>			<i>Всего за квартал из Костромской области поступило 1 обращение</i>			<i>Всего за квартал из Костромской области поступило 5 обращений</i>		

## Абсолютные и относительные показатели результатов рассмотрения обращений граждан и организаций

	IV кв. 2014г.	III кв. 2015г.	IV кв. 2015г.
Всего обращений	<b>3 (100%)</b>	<b>2 (100%)</b>	<b>6 (100%)</b>
Рассмотрено всего	<b>3 (100%)</b>	<b>2 (100%)</b>	<b>5 (83,3%)</b>
Рассмотрено с направлением ответов авторам обращений	<b>3 (100%)</b>	<b>2 (100%)</b>	<b>2 (33,3%)</b>
Рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3 (50%)</b>
Поддержано	-	-	-
Меры приняты	-	-	-
Разъяснено	<b>3 (100%)</b>	<b>2 (100%)</b>	<b>5 (83,3%)</b>
Не поддержано	-	-	-
Находятся на рассмотрении	-	-	<b>1 (16,7%)*</b>
<i>*Примечание</i>			<i>срок рассмотрения указанного обращения не истек</i>

### ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

В четвертом квартале 2015 года в департамент финансов поступило 6 обращений граждан, в том числе 4 обращения в форме электронного документа, 1 в письменной форме, 1 в форме устного обращения, что соответственно составляет 66,6%, 16,7% и 16,7%.

Количество обращений, поступивших в департамент финансов в четвертом квартале 2015 года, увеличилось в три раза по сравнению с третьим кварталом 2015 года, и в два раза по сравнению с показателями четвертого квартала 2014года.

В поступивших в четвертом квартале 2015 года обращениях содержалось 6 вопросов, на одно обращение приходится один вопрос, что аналогично показателям как третьего квартала 2015 года, так и четвертого квартала 2014 года.

В четвертом квартале 2015 года вопросы, содержащиеся в обращениях, относились к ведению субъекта Российской Федерации (100%), что аналогично показателям третьего 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 2015 года, характеризуются следующим образом: 4 заявления (66,6%), 1 жалоба (16,7%), 1 предложение (16,7%).

Доля вопросов тематического раздела «1. Государство, общество, политика», поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2015 года составляет 0% в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2015 года, что аналогично показателям третьего квартала 2015 года и четвертого квартала 2014 года.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2015 года составляет 50% в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2015 года, что отличается от третьего квартала 2015 года (0%) и четвертого квартала 2014 года (66,6%).

Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика», поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2015 года составляет 50% в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2015 года, что аналогично показателям третьего квартала 2015 года (50%) и отличается от показателей четвертого квартала 2014 года (33,3%).

Доля вопросов тематического раздела «4. Оборона, безопасность, законность», поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2015 года составляет 0% в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2015 года, что аналогично третьему кварталу 2015 года и четвертому кварталу 2014 года.

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2015 года составляет 0% в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2015 года, что отличается от показателей третьего квартала 2015 года (50%) и аналогично показателям четвертого квартала 2014 года (0%).

Количество и доля обращений, зарегистрированных и рассмотренных в четвертом квартале 2015 года в департаменте финансов Костромской области, составляют соответственно 5 обращений и 83,3% обращений от общего

количества обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2015 года (1 обращение гражданина находится на рассмотрении, срок рассмотрения не истек).

Количество и доля обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений, составляет 2 обращения и 33,3% от общего количества обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2015 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 83,3% от общего количества обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений в четвертом квартале 2015 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 2015 года, что аналогично показателям третьего квартала 2015 года и четвертого квартала 2014 года.