

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в IV 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 IV 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 четвертом квартале 2017 года, динамика их изменения по сравнению с третьим кварталом 2017 года и четвертым кварталом 2016 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в четвертом 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».

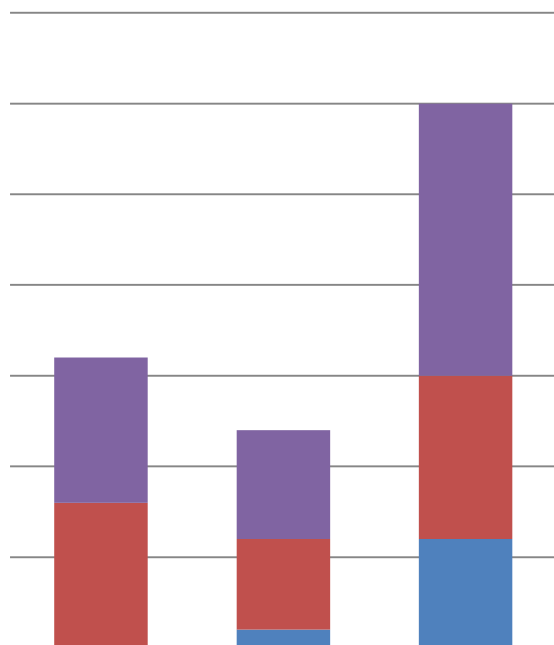
Результаты рассмотрения обращений в департаменте финансов Костромской области представлены абсолютными и относительными показателями принятых по ним решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано».

«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.

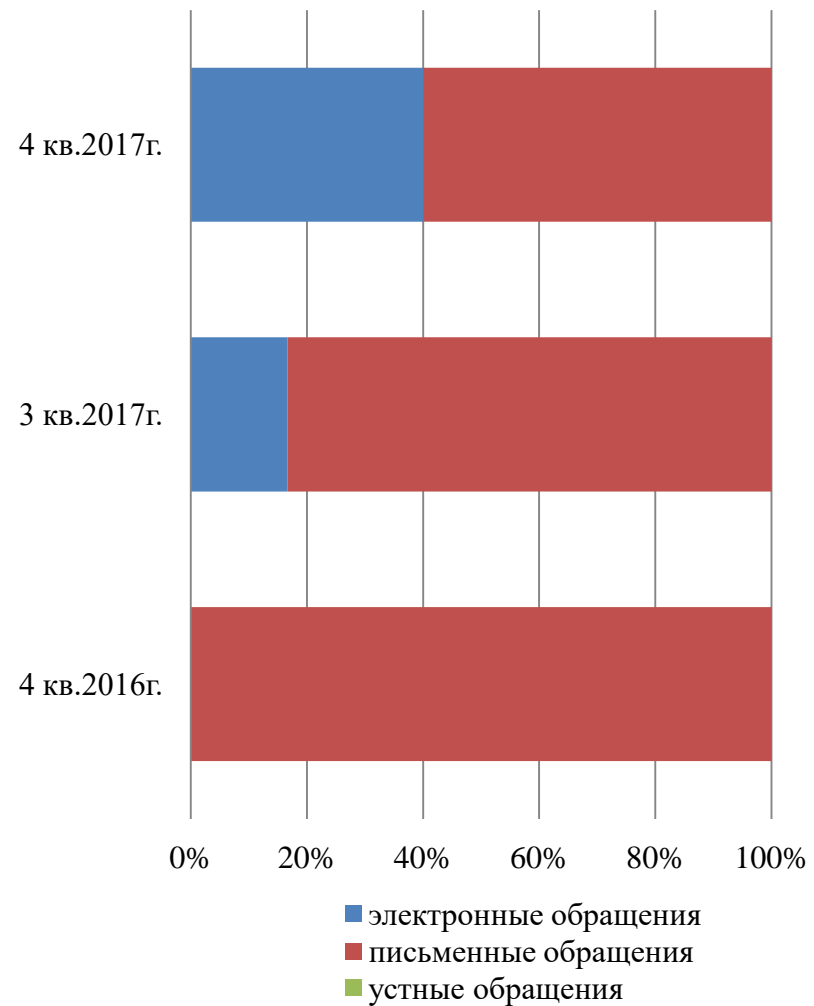
«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности не удовлетворении заявления или жалобы.

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



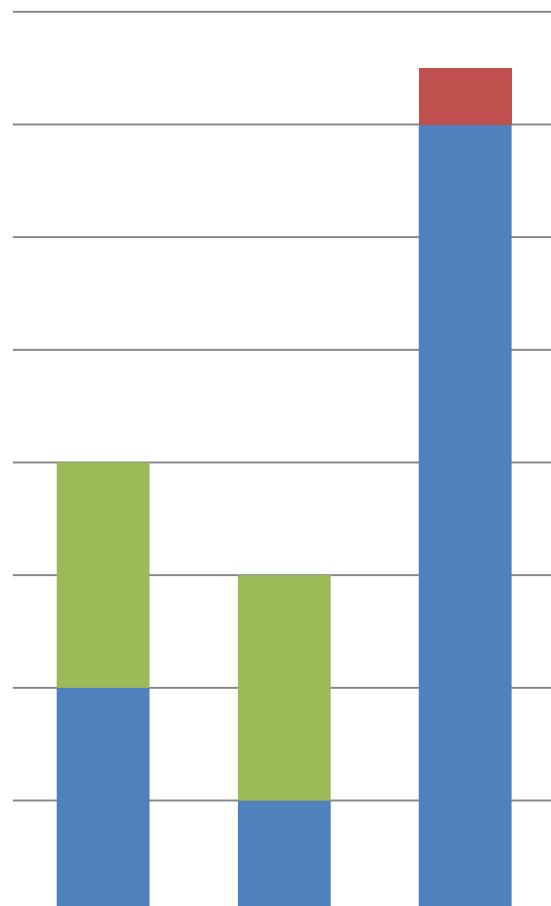
	4 кв.2016г.	3 кв.2017г.	4 кв.2017г.
■ всего	8	6	15
■ устные обращения	0	0	0
■ письменные обращения	8	5	9
■ электронные обращения	0	1	6

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



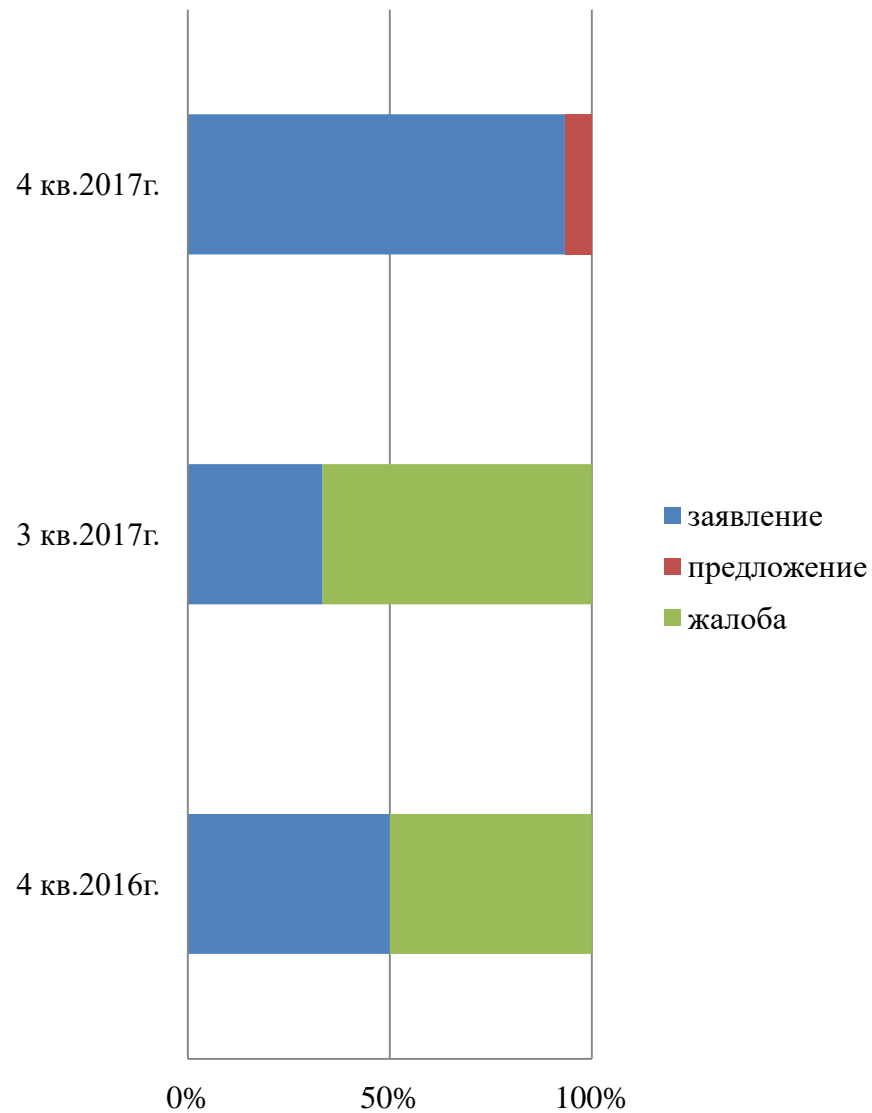
■ электронные обращения
 ■ письменные обращения
 ■ устные обращения

Общее количество обращений, по типам видов



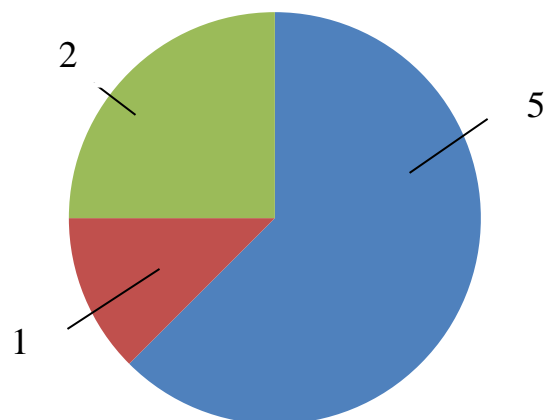
	4 кв.2016г.	3 кв.2017г.	4 кв.2017г.
жалоба	4	4	0
предложение	0	0	1
заявление	4	2	14

Доли типов видов обращений



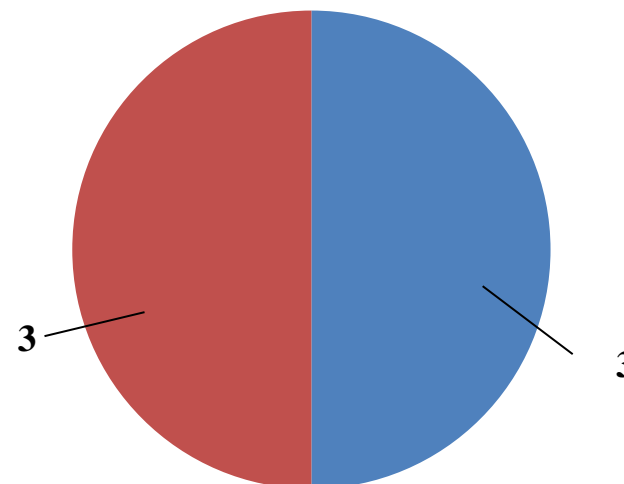
4 кв. 2016г.

■ Костромская область ■ Без указания адреса ■ Другие субъекты РФ



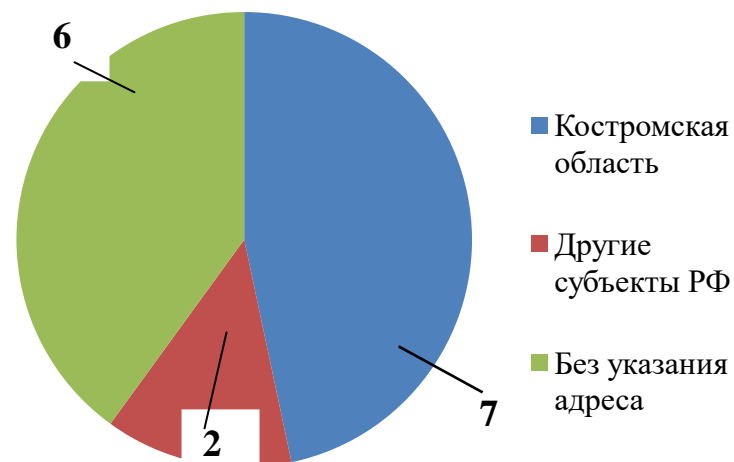
3 кв. 2017.

■ Костромская область ■ Другие субъекты РФ

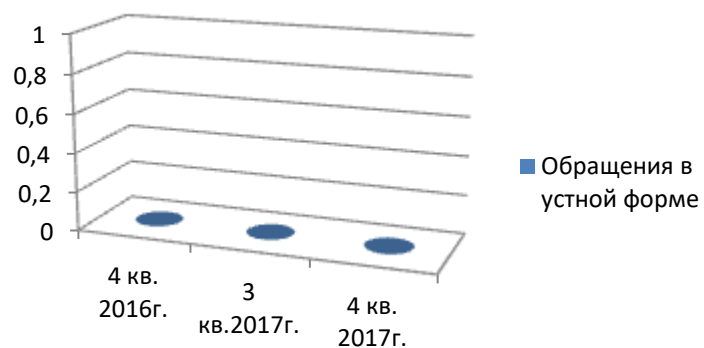


**Количество обращений,
поступивших в департамент финансов
Костромской области
с распределением по месту
жительства, пребывания
или местонахождения их авторов**

4 кв.2017г.



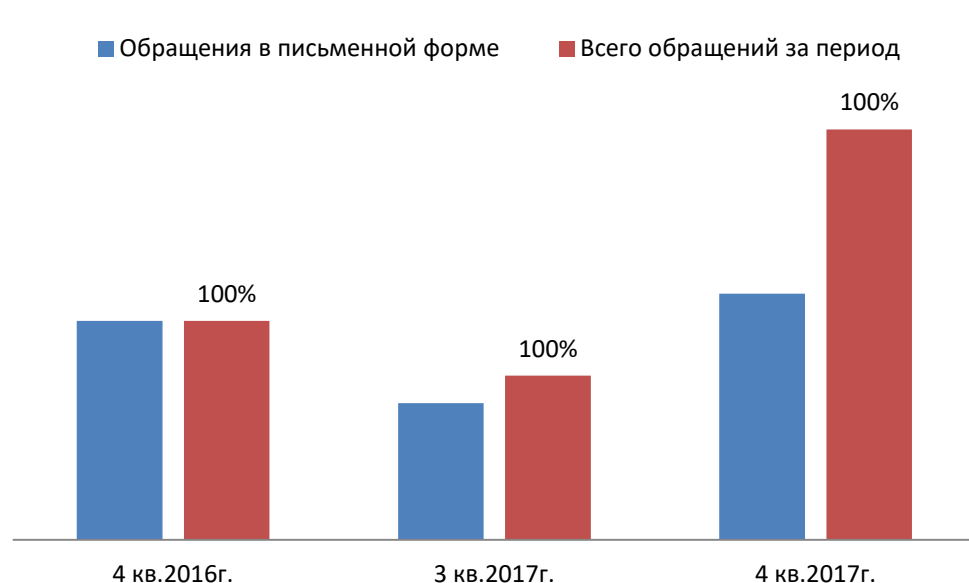
**Количество обращений,
поступивших в департамент
финансов Костромской области в
устной форме**



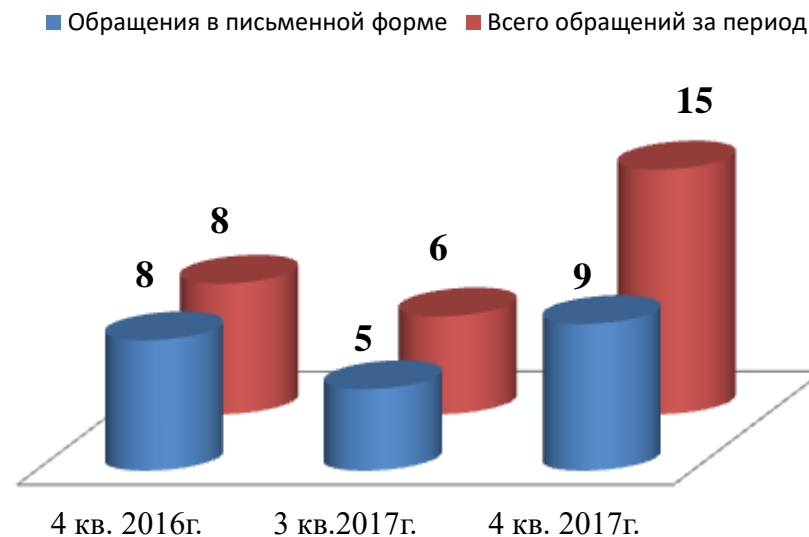
**Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в устной форме
за 4 кв. 2017г.**

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

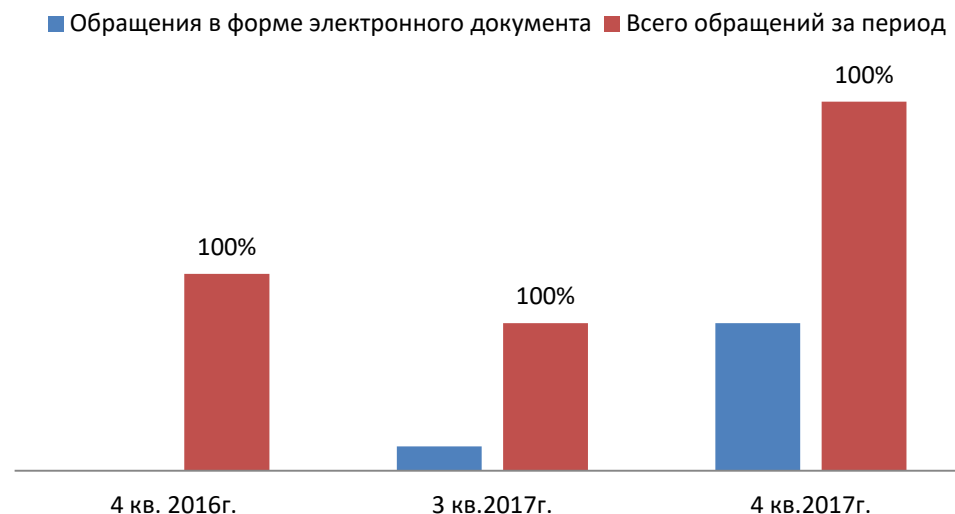
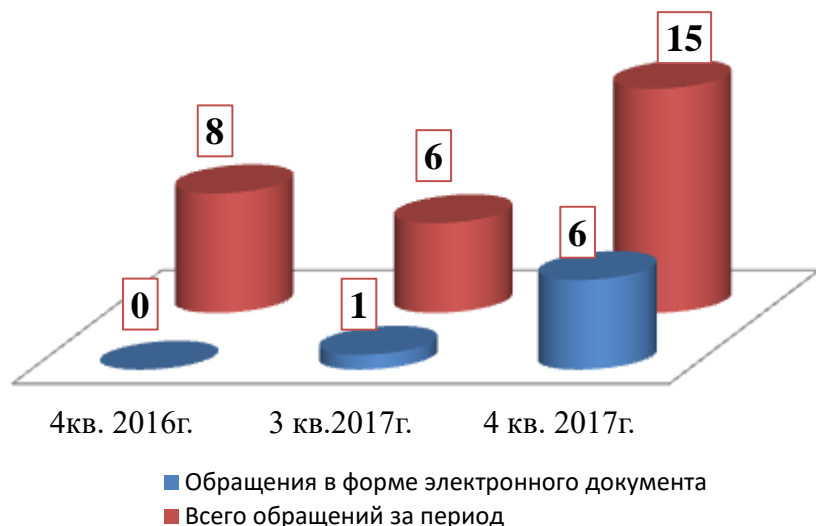


Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в письменной форме за 4 кв. 2017г.

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	5	≈ 55,6 %
Экономика	4	44,4 %

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. 2017г.

Наименование общероссийского тематического раздела классификатора	Количество электронных обращений по соответствующему разделу классификатора	
	Абсолютные показатели	Относительные показатели (%)
Государство, общество, политика	1	≈ 16,7 %
Жилищно-коммунальная сфера	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%
Социальная сфера	4	66,6 %
Экономика	1	≈ 16,7 %

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

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%

4 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	1	≈ 6,7 %	1	≈16,7 %	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	9	60%	4	66,6%	5	≈ 55,6 %	0	0%
Экономика	5	33,3 %	1	≈16,7 %	4	44,4 %	0	0%
Всего	15	100%	6	40%	9	60%	0	0%

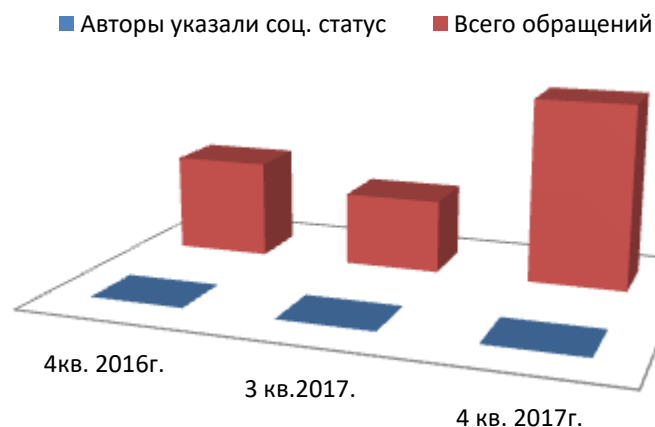
**Количество вопросов в обращениях, поступивших в департамент финансов Костромской области
в форме электронного документа, в письменной и устной форме с распределением по предметам ведения**

	4 кв. 2016г.		3 кв. 2017г.		4 кв. 2017г.	
	Абс. пок-ли.	%	Абс. пок-ли.	%	Абс. пок-ли.	%
Вопросы РФ	-	-	-	-	-	-
Вопросы РФ и субъектов РФ	7	87,5 %	-	-	5	33,3%
Вопросы субъектов РФ	1	12,5 %	3	50 %	10	≈ 66,7%
Вопросы органа или учреждения	-	-	3	50 %	-	-

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

	4 кв. 2016 г.		3 кв. 2017 г.		4 кв. 2017г.	
	Абсолютные показатели	%	Абсолютные показатели	%	Абсолютные показатели	%
Государство, общество, политика	0	0%	0	0%	0, 015	6,6 %
Жилищно-коммунальная сфера	0, 015	12,5 %	0	0%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	0, 015	12,5%	0,030	33,3%	0, 046	20%
Экономика	0, 046	37, 5%	0,015	16,7%	0, 046	20%
<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. 2016г.	0%	8
3 кв. 2017г.	0%	6
4 кв. 2017г.	0%	15

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

Тематика	4 кв. 2016г.			3 кв. 2017г.			4 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	1	100%	0	0	0%	0	1	100%	0,015
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. 2016г.			3 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	1	100%	0,015	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	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. 2016г.			3 кв. 2017г.			4 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	4 кв. 2016г.			3 кв. 2017г.			4 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	1	100%	0,015	1	50%	0,015	6	≈66,7%	0,015
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	0%	0	1	50%	0,015	3	33,3%	0,030
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	4 кв. 2016г.			3 кв. 2017г.			4 кв. 2017г.		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Финансы	5	100%	0,046	3	75%	0	5	100%	0,046
Хозяйственная деятельность	0	0%	0	1	25%	0,015	0	0%	0
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	4 кв. 2016г.			3 кв. 2017г.			4 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	1	12,5%	0	0	0%	0	1	≈ 6,7 %	0,015
Основы гос. управления	1						1		
Жилищно-коммунальная сфера	1	12,5%	0,015	0	0%	0	0	0%	0
Жилище	1								
Оборона, безопасность, законность	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Социальная сфера	1	12,5%	0,015	2	33,3%	0,030	9	60%	0,046
Труд и занятость населения	1						6		
Социальное обеспечение и социальное страхование							3		
Экономика	5	62,5%	0,046	4	66,7%	0,015	5	33,3 %	0,046
Финансы	5			3			5		
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

	4 кв. 2016г.	3 кв. 2017г.	3 кв. 2017г.
Всего обращений	8 (100%)	6 (100%)	15 (100%)
Рассмотрено всего	8 (100%)	6 (100%)	15 (100%)
Рассмотрено с направлением ответов авторам обращений	7 (87,5 %)	6 (100%)	13 (86,7%)
Рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции	1 (12,5 %)	-	2 (13,3%)
Поддержано	-	-	-
Меры приняты	1 (14,3 %)	2 (33,3%)	8 (≈ 53,4%)
Разъяснено	6 (85,7 %)	4 (66,7%)	5 (33,3%)
Не поддержано	-	-	-
Находятся на рассмотрении	-	-	-

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

В четвертом квартале 2017 года в департамент финансов поступило 15 обращений граждан (60 % в письменной форме, 40% в форме электронного документа).

Количество обращений, поступивших в департамент финансов в четвертом квартале 2017 года, в 2,5 раза больше количества обращений, поступивших в третьем квартале 2017 года (6) и в 1, 875 раз больше показателей четвертого квартала 2016 года (8).

В поступивших в четвертом квартале 2017 года обращениях содержалось пятнадцать вопросов, что больше количества вопросов, поступивших в третьем квартале 2017 года (6) и четвертом квартале 2016 года (8).

В четвертом квартале 2017 года вопросы, содержащиеся в обращениях, относились к ведению субъекта Российской Федерации (≈ 66,7%) и к ведению Российской Федерации и субъекта Российской Федерации (33,3%), что отличается от показателей третьего квартала 2017 года (50 % - вопросы, относящиеся к ведению субъекта Российской Федерации).

Федерации и 50 % к ведению органа или учреждения) и показателей четвертого квартала 2016 года (к ведению субъекта Российской Федерации (12, 5 %) и к ведению Российской Федерации и субъекта Российской Федерации (87,5%).

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 2017 года, характеризуются следующим образом: 14 заявлений (93,3 %) и 1 предложение (6,7 %).

Доля вопросов тематического раздела «1. Государство, общество, политика», поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2017 года составляет 6,7 % в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2017 года, что в 1,86 раз меньше показателей 4 квартала 2016 года и больше показателей третьего квартала 2017 года (0 %).

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2017 года составляет 60 % в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2017 года, что больше показателей третьего квартала 2017 года в 1,8 раз (33,3%), и в 4,8 раз больше показателей четвертого квартала 2016 года (12,5 %).

Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика», поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2017 года составляет 33,3 % в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2017 года, что меньше показателей четвертого квартала 2016 года \approx в 1,8 раз (62,5%), и показателей третьего квартала 2017 года \approx в 2 раза (66,7%).

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

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2017 года составляет 0 % в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2017 года, что аналогично показателям третьего квартала 2017 года (0%), и меньше показателей четвертого квартала 2016 года (12,5 %).

Количество и доля обращений, рассмотренных в четвертом квартале 2017 года в департаменте финансов Костромской области, составляют соответственно 15 обращений и 100 % обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2017 года.

Количество и доля обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений, составляет 13 обращений и 86,7 % от общего количества обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в четвертом квартале 2017 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 33,3 % от общего количества обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений в четвертом квартале 2017 года.

Доля принятых решений «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляет 53,4 % от общего количества обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений в четвертом 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.