

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных во II квартале 2018 года обращений граждан,
организаций и общественных объединений,
адресованных в департамент финансов Костромской области**

Департаментом финансов Костромской области подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных во II квартале 2018 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных в департамент финансов Костромской области».

Предметом настоящего обзора являются абсолютные и относительные показатели количества обращений, поступивших во втором квартале 2018 года, динамика их изменения по сравнению с первым кварталом 2018 года и вторым кварталом 2017 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших во втором квартале 2018 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».

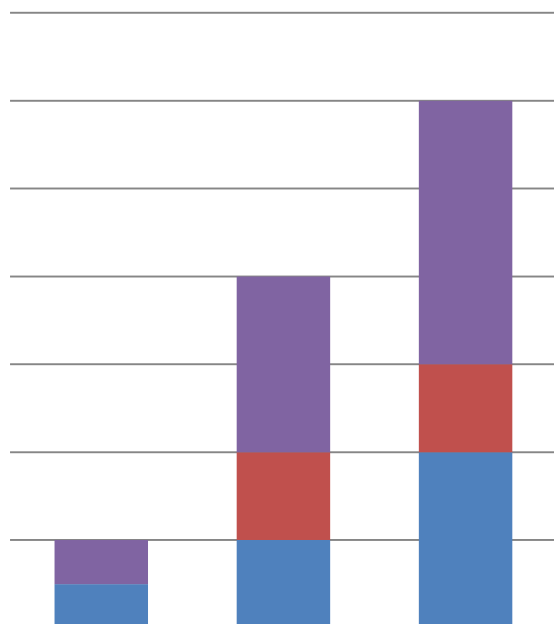
Результаты рассмотрения обращений в департаменте финансов Костромской области представлены абсолютными и относительными показателями принятых по ним решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано».

«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.

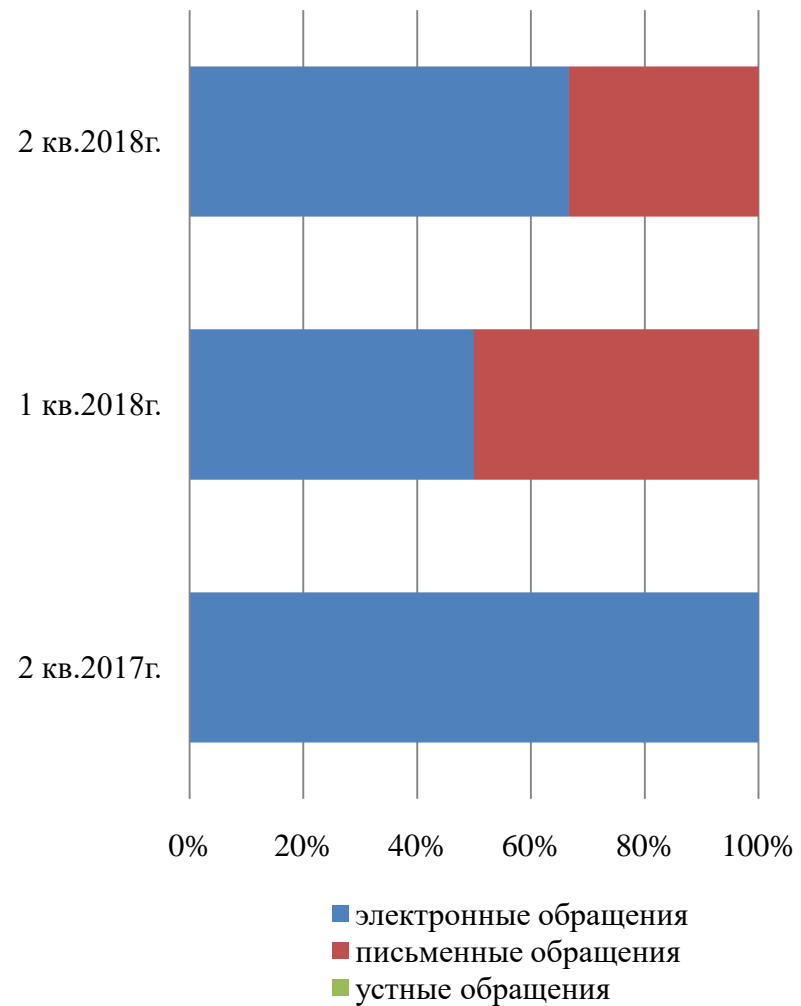
«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности не удовлетворении заявления или жалобы.

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

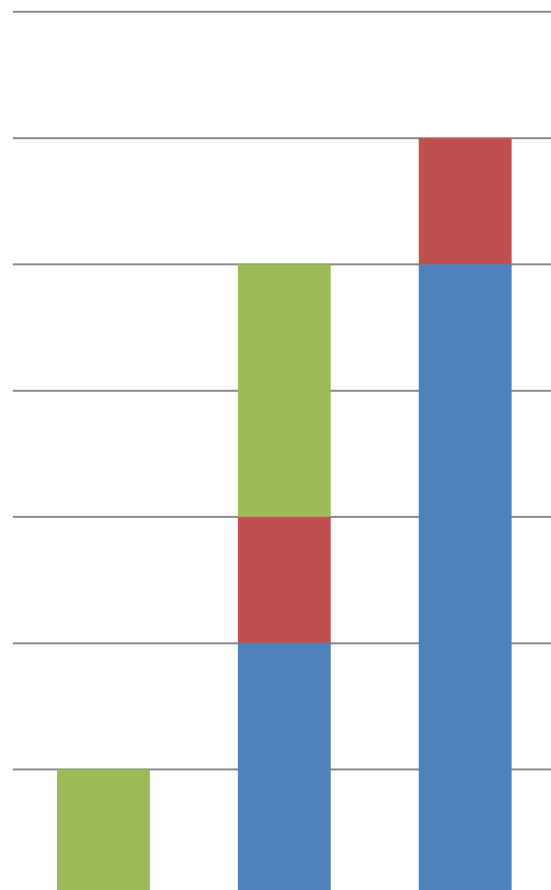


| | 2 кв.2017г. | 1 кв.2018г. | 2 кв.2018г. |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
| ■ всего | 1 | 4 | 6 |
| ■ устные обращения | 0 | 0 | 0 |
| ■ письменные обращения | 0 | 2 | 2 |
| ■ электронные обращения | 1 | 2 | 4 |

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

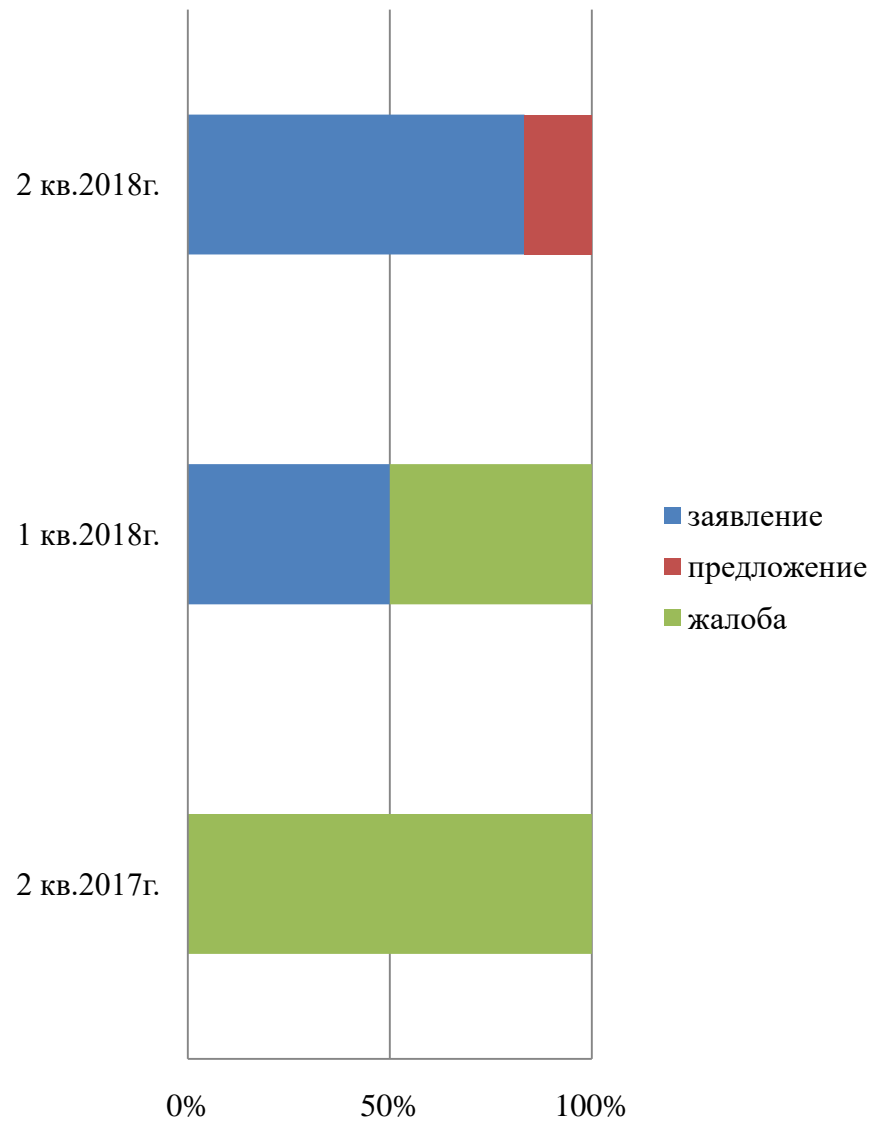


Общее количество обращений, по типам видов



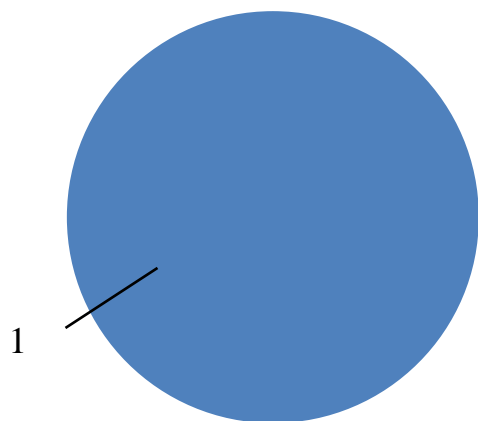
| | 2 кв.2017г. | 1 кв.2018г. | 2 кв.2018г. |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| жалоба | 1 | 2 | 0 |
| предложение | 0 | 1 | 1 |
| заявление | 0 | 2 | 5 |

Доли типов видов обращений



2 кв. 2017г.

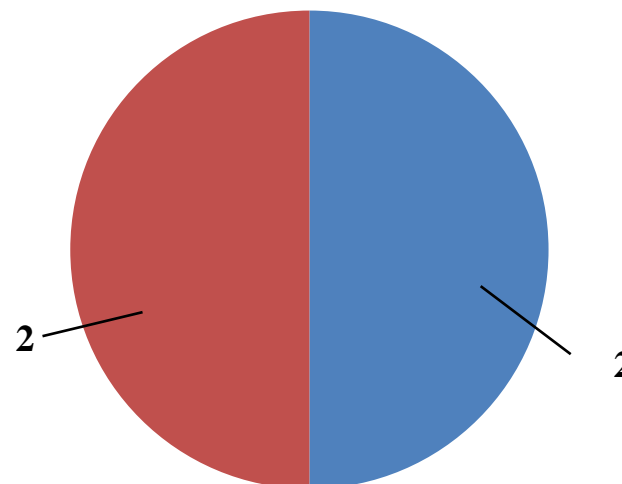
■ Без указания адреса



1 кв. 2018 г.

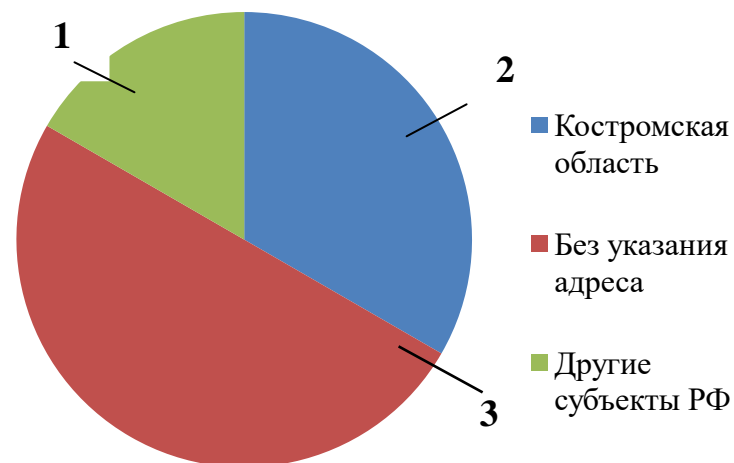
■ Костромская область

■ Без указания адреса

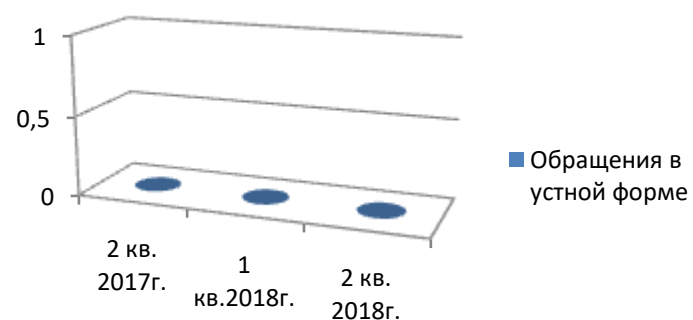


**Количество обращений,
поступивших в департамент финансов
Костромской области
с распределением по месту
жительства, пребывания
или местонахождения их авторов**

2 кв.2018г.



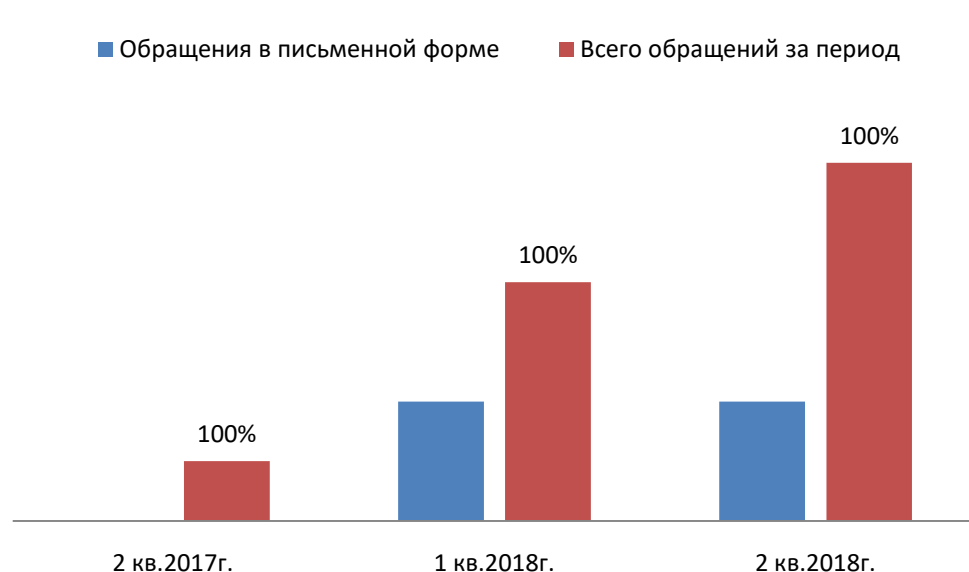
**Количество
обращений, поступивших в
департамент финансов
Костромской области в устной
форме**



Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в устной форме за 2 кв. 2018г.

| 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

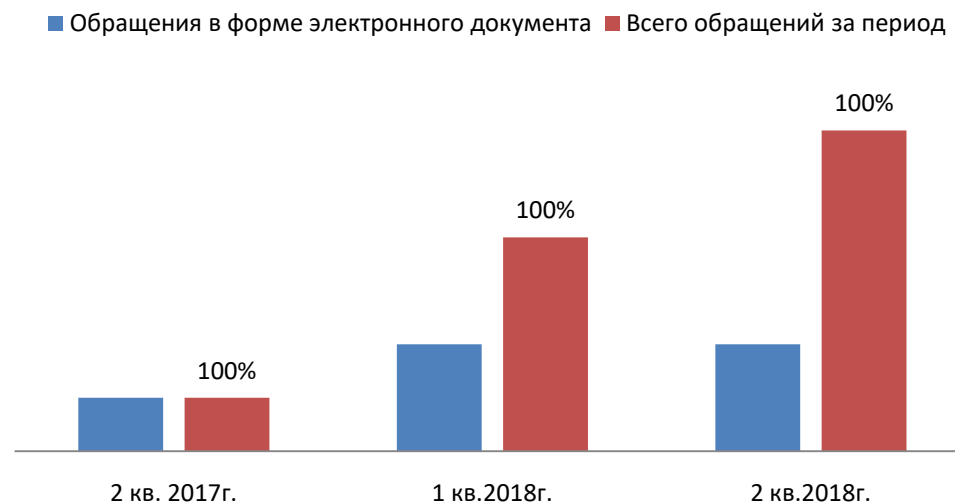
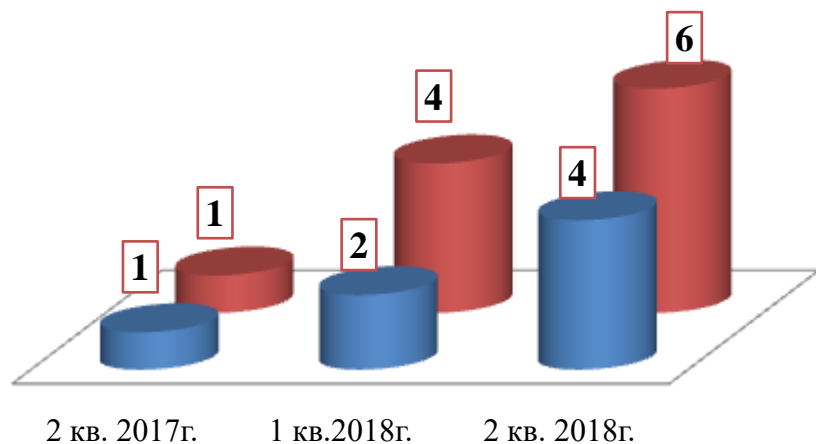


Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в письменной форме за 2 кв. 2018г.

| 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% |
| Экономика | 2 | 100% |

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

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



■ Обращения в форме электронного документа
■ Всего обращений за период

Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в форме электронного документа за 2 кв. 2018г.

| Наименование общероссийского тематического раздела классификатора | Количество электронных обращений по соответствующему разделу классификатора | |
|---|---|------------------------------|
| | Абсолютные показатели | Относительные показатели (%) |
| Государство, общество, политика | 1 | 25 % |
| Жилищно-коммунальная сфера | 0 | 0% |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0% |
| Социальная сфера | 2 | 50 % |
| Экономика | 1 | 25 % |

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

1 кв. 2018г.

| 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 | 75% | 2 | 100% | 1 | 50% | 0 | 0% |
| Экономика | 1 | 25% | 0 | 0 % | 1 | 50% | 0 | 0% |
| Всего | 4 | 100% | 2 | 50 % | 2 | 50% | 0 | 0% |

2 кв. 2018г.

| 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 | 16,7% | 1 | 25 % | 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% | 2 | 50% | 0 | 0 % | 0 | 0% |
| Экономика | 3 | 50 % | 1 | 25 % | 2 | 100 % | 0 | 0% |
| Всего | 6 | 100% | 4 | 66,7% | 2 | 33,3% | 0 | 0% |

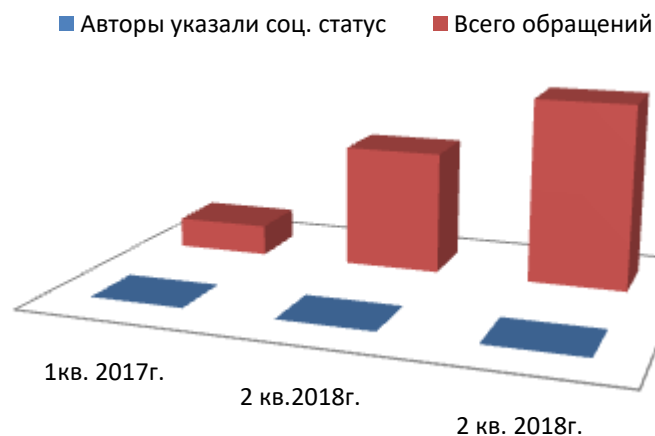
**Количество вопросов в обращениях, поступивших в департамент финансов Костромской области
в форме электронного документа, в письменной и устной форме с распределением по предметам ведения**

| | 2 кв. 2017г. | | 1 кв. 2018г. | | 2 кв. 2018г. | |
|-------------------------------|--------------|------|--------------|------|--------------|--------|
| | Абс. пок-ли. | % | Абс. пок-ли. | % | Абс. пок-ли. | % |
| Вопросы РФ | - | - | - | - | - | - |
| Вопросы РФ и субъектов РФ | - | - | - | - | 1 | ≈ 16,7 |
| Вопросы субъектов РФ | 1 | 100% | 4 | 100% | 4 | 66,6% |
| Вопросы органа или учреждения | - | - | - | - | 1 | ≈ 16,7 |

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

| | 2 кв. 2017 г. | | 1 кв. 2018 г. | | 2 кв. 2018г. | |
|-----------------------------------|---|----|-----------------------|-----|-----------------------|-------|
| | Абсолютные показатели | % | Абсолютные показатели | % | Абсолютные показатели | % |
| Государство, общество, политика | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Жилищно-коммунальная сфера | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Социальная сфера | 0 | 0% | 0,015 | 25% | 0,015 | 16,7% |
| Экономика | 0 | 0% | 0,015 | 25% | 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 |
|--------------|--------------------------|-----------------|
| 2 кв. 2017г. | 0% | 1 |
| 1 кв. 2018г. | 0% | 4 |
| 2 кв. 2018г. | 0% | 6 |

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

| Тематика | 2 кв. 2017г. | | | 1 кв. 2018г. | | | 2 кв. 2018г. | | |
|--|---|----------------------|------------|----------------|----------------------|------------|----------------|----------------------|------------|
| | 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 | 2 кв. 2017г. | | | 1 кв. 2018г. | | | 2 кв. 2018г. | | |
|---|---|----------------------|------------|----------------|----------------------|------------|----------------|----------------------|------------|
| | 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 | 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 | 2 кв. 2017г. | | | 1 кв. 2018г. | | | 2 кв. 2018г. | | |
|--|-----------------------|----------------------------|------------|-------------------|----------------------------|------------|-------------------|----------------------------|------------|
| | 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 | 2 кв. 2017г. | | | 1 кв. 2018г. | | | 2 кв. 2018г. | | |
|---|---|----------------------------|------------|-------------------|----------------------------|------------|-------------------|----------------------------|------------|
| | 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 | 0 | 0% | 0 | 2 | 66,7% | 0 | 1 | 50% | 0,015 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 0 | 0% | 0 | 1 | 33,3% | 0,015 | 0 | 0% | 0 |
| Образование, наука, культура | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 1 | 50% | 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 | 2 кв. 2017г. | | | 1 кв. 2018г. | | | 2 кв. 2018г. | | |
|----------------------------------|---|----------------------|------------|----------------|----------------------|------------|----------------|----------------------|------------|
| | Всего вопросов | % тематики в разделе | Активность | Всего вопросов | % тематики в разделе | Активность | Всего вопросов | % тематики в разделе | Активность |
| Финансы | 0 | 0% | 0 | 1 | 100% | 0,015 | 2 | 66,7% | 0,015 |
| Хозяйственная деятельность | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 1 | 33,3% | 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 | 2 кв. 2017г. | | | 1 кв. 2018г. | | | 2 кв. 2018г. | | |
|---|---|--|---|----------------|--|---|----------------|--|---|
| | 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 | 16,7 % | 0 |
| Основы гос. управления | 0 | | | 0 | | | 1 | | |
| Жилищно-коммунальная сфера | 1 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 |
| Жилище | 1 | | | | | | | | |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Социальная сфера | 0 | 0 | 0 | 3 | 75% | 0,015 | 2 | 33,3% | 0,015 |
| Труд и занятость населения | 0 | | | 2 | | | 1 | | |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | | | | 1 | | | 0 | | |
| Образование, наука, культура | | | | | | | 1 | | |
| Экономика | 0 | 0 | 0 | 1 | 25% | 0,015 | 3 | 50% | 0,015 |
| Финансы | 0 | | | 1 | | | 2 | | |
| Хозяйственная деятельность | | | | | | | 1 | | |
| *Примечание | <i>При расчете активности населения Костромской области учитываются обращения, поступившие из Костромской области</i> | | | | | | | | |

Абсолютные и относительные показатели результатов рассмотрения обращений граждан и организаций

| | 2 кв. 2017г. | 1 кв. 2018г. | 2 кв. 2018г. |
|---|--|---------------------|---------------------|
| Всего обращений | 1 (100%) | 4 (100%) | 6 (100 %) |
| Рассмотрено всего | 1 (100%) | 3 (75%) | 5 (83,3 %) |
| Рассмотрено с направлением ответов авторам обращений | 1 (100%) | 3 (75%) | 5 (83,3 %) |
| Рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции | - | 1 (25%) | - |
| Поддержано | - | - | - |
| Меры приняты | - | - | - |
| Разъяснено | 1 (100 %) | 3 (75%) | 5 (100 %) |
| Не поддержано | - | - | - |
| Находятся на рассмотрении | - | - | 1 (16,7%)* |
| *Примечание | <i>Срок рассмотрения обращения не наступил</i> | | |

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

Во втором квартале 2018 года в департамент финансов поступило 6 обращений граждан (33,3 % в письменной форме, 66,7 % в форме электронного документа).

Количество обращений, поступивших в департамент финансов во втором квартале 2018 года, в 1,5 раза больше количества обращений, поступивших в первом квартале 2018 года (4) и в 6 раз больше показателей второго квартала 2017 года (1).

В поступивших во втором квартале 2018 года обращениях содержалось шесть вопросов, что больше количества вопросов, поступивших в первом квартале 2018 года в 1,5 раза (4) и втором квартале 2017 года (1).

Во втором квартале 2018 года вопросы, содержащиеся в обращениях, относились к совместному ведению Российской Федерации и субъекта Российской Федерации (1), субъекта Российской Федерации (66,6%), учреждения (1), что отличается от показателей первого квартала 2017 года ($\approx 66,7\%$ – к ведению субъекта Российской Федерации, $33,3\%$ – к ведению Российской Федерации и субъекта Российской Федерации), но аналогично показателям первого квартала 2017 года (100 % - вопросы, относящиеся 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 во втором квартале 2018 года, характеризуются следующим образом: 5 заявлений (83,3 %) и 1 предложение (16,7 %).

Доля вопросов тематического раздела «1. Государство, общество, политика», поступивших в департамент финансов Костромской области во втором квартале 2018 года, составляет 16,7 % в общем количестве вопросов, поступивших во втором квартале 2018 года, что отличается от показателей первого квартала 2018 года (0) и второго квартала 2017 года (0).

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в департамент финансов Костромской области во втором квартале 2018 года, составляет 33,3 % в общем количестве вопросов, поступивших во втором квартале 2018 года, что меньше показателей первого квартала 2018 года \approx в 2,2 раз (75%), но больше показателей второго квартала 2017 года (0 %).

Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика», поступивших в департамент финансов Костромской области во втором квартале 2018 года, составляет 50% в общем количестве вопросов, поступивших во втором квартале 2018 года, что больше показателей первого квартала 2017 года в 2 раза (25%), и показателей второго квартала 2017 года (0%).

Доля вопросов тематического раздела «4. Оборона, безопасность, законность», поступивших в департамент финансов Костромской области во втором квартале 2018 года, составляет 0 % в общем количестве вопросов, поступивших во втором квартале 2018 года, что аналогично первому кварталу 2018 года и второму кварталу 2017 года.

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» поступивших в департамент финансов Костромской области во втором квартале 2018 года, составляет 0 % в общем количестве вопросов, поступивших во втором квартале 2018 года, что аналогично показателям первого квартала 2018 года (0%), и меньше показателей второго квартала 2017 года (100 %).

Количество и доля обращений, рассмотренных во втором квартале 2018 года в департаменте финансов Костромской области, составляют соответственно 5 обращений и 83,3 % обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области во втором квартале 2018 года. По 1 обращению срок рассмотрения не наступил.

Количество и доля обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений, соответственно 5 обращений и 83,3 % обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области во втором квартале 2018года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 100 % от общего количества обращений, рассмотренных департаментом финансов Костромской области во втором квартале 2018 года.

Доля принятых решений «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляет 0 % от общего количества обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений во втором квартале 2018 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 во втором квартале 2018 года, что аналогично показателям первого квартала 2018 года и второго квартала 2017 года.