

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в III 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 III 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 третьем квартале 2016 года, динамика их изменения по сравнению со вторым кварталом 2016 года и третьим кварталом 2015 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в третьем 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».

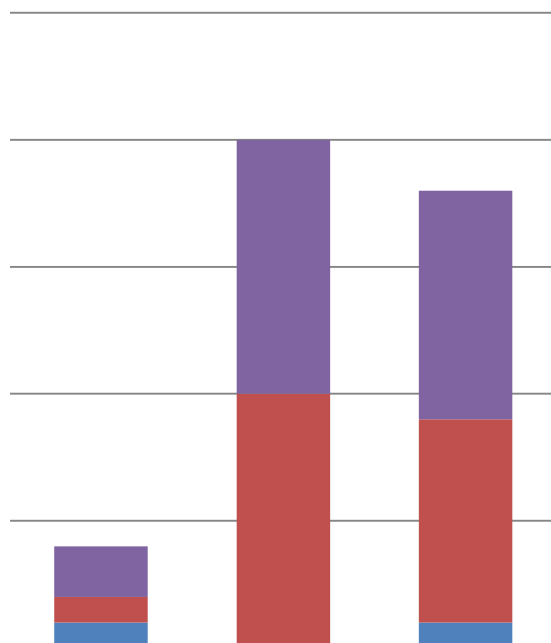
Результаты рассмотрения обращений в департаменте финансов Костромской области представлены абсолютными и относительными показателями принятых по ним решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано».

«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.

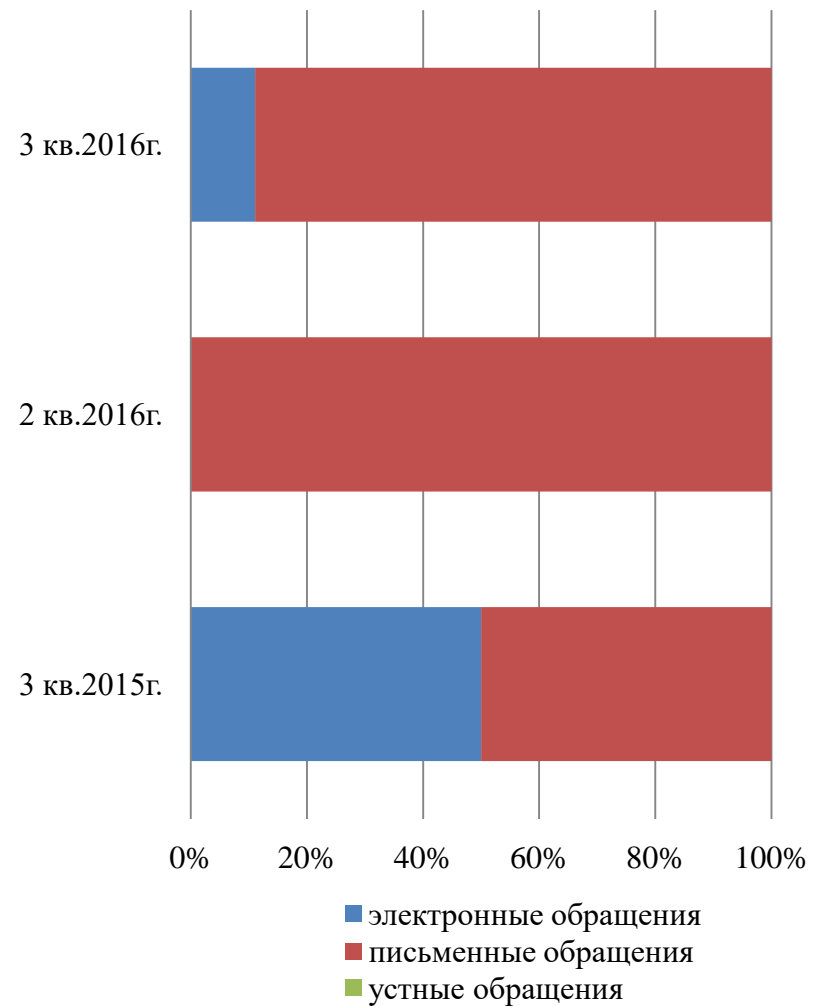
«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности не удовлетворении заявления или жалобы.

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

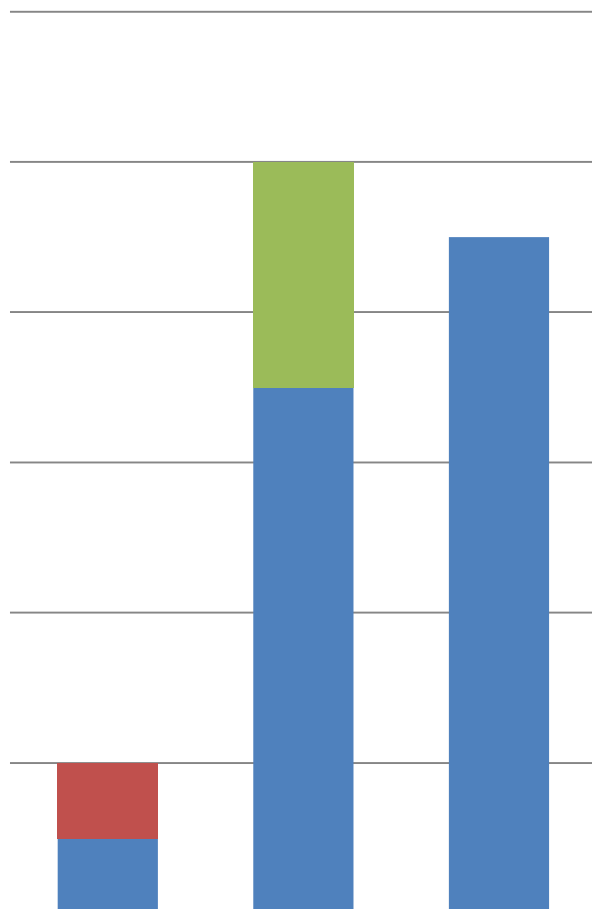


	3 кв.2015г.	2 кв.2016г.	3 кв.2016г.
■ всего	2	10	9
■ устные обращения	0	0	0
■ письменные обращения	1	10	8
■ электронные обращения	1	0	1

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

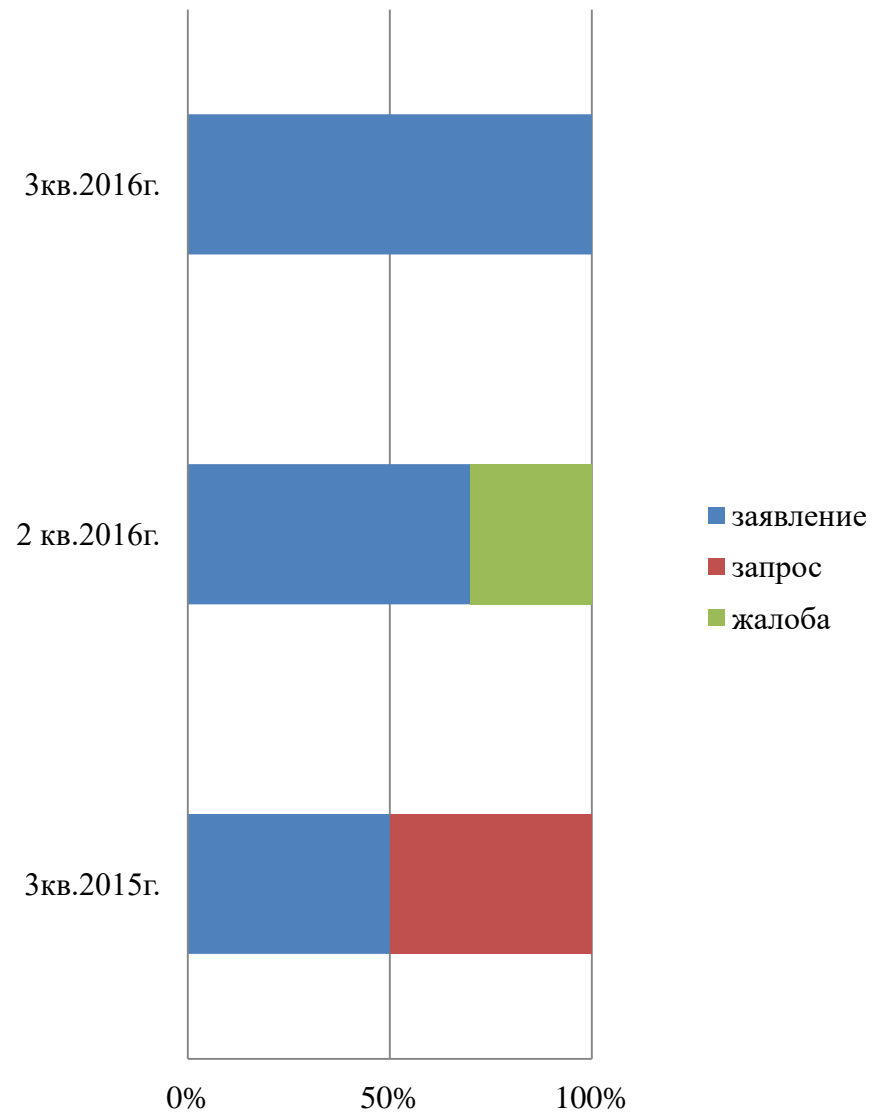


Общее количество обращений, по типам видов



	3 кв.2015г.	2 кв.2016г.	3 кв.2016г.
жалоба	0	3	0
запрос	1	0	0
заявление	1	7	9

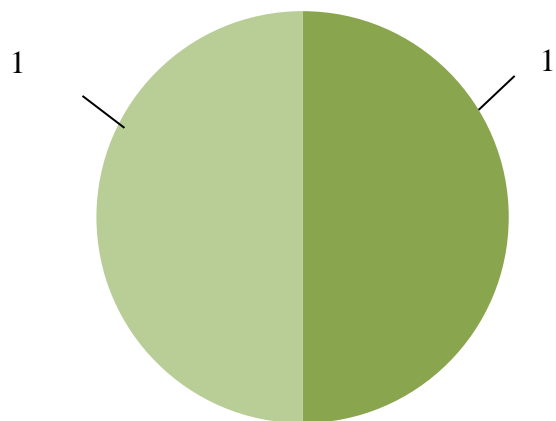
Доли типов видов обращений



- заявление
- запрос
- жалоба

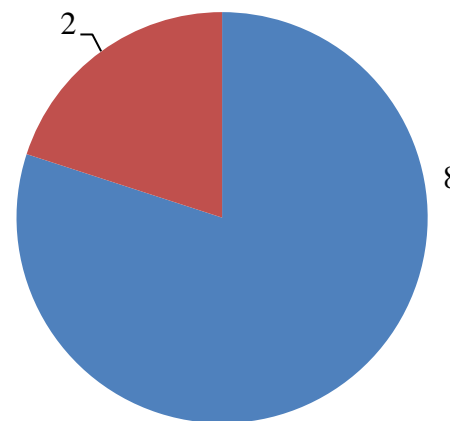
3 кв. 2015г.

■ Костромская область ■ Другие субъекты РФ



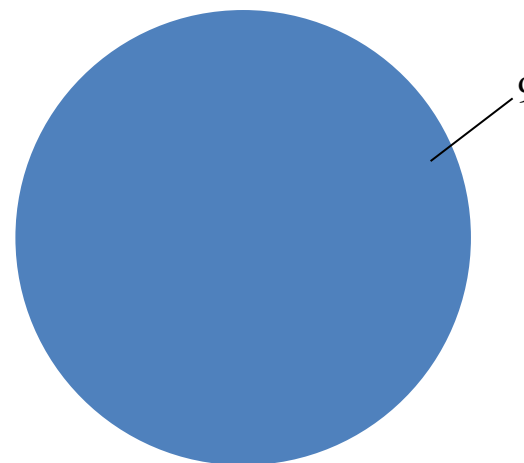
2 кв. 2016г.

■ Костромская область ■ Без указания адреса



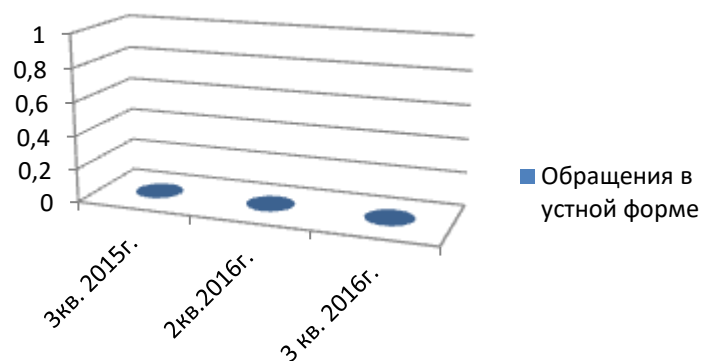
3 кв. 2016г.

■ Костромская область

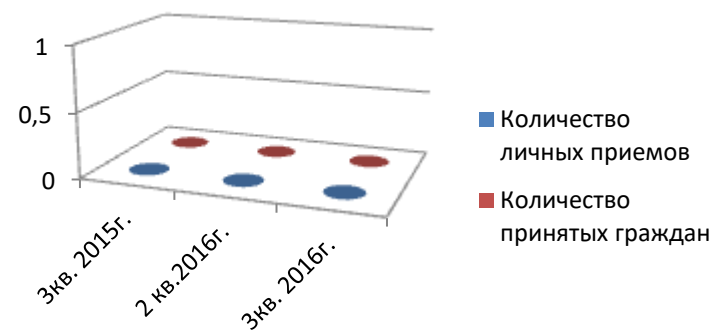


**Количество обращений,
поступивших в департамент финансов
Костромской области
с распределением по месту
жительства, пребывания
или местонахождения их авторов**

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



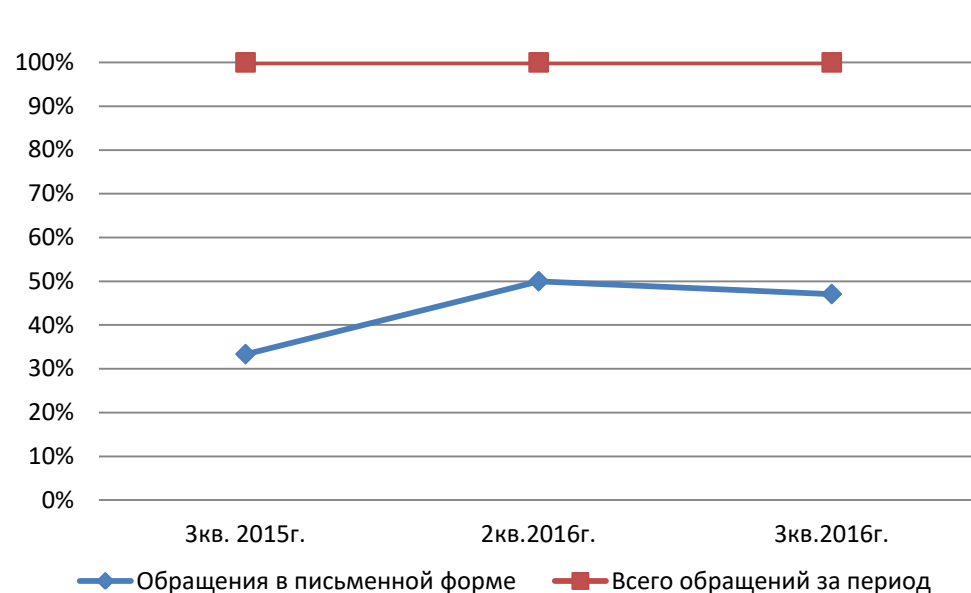
**Количество личных приемов и
граждан, принятых
должностными лицами
департамента финансов
Костромской области**



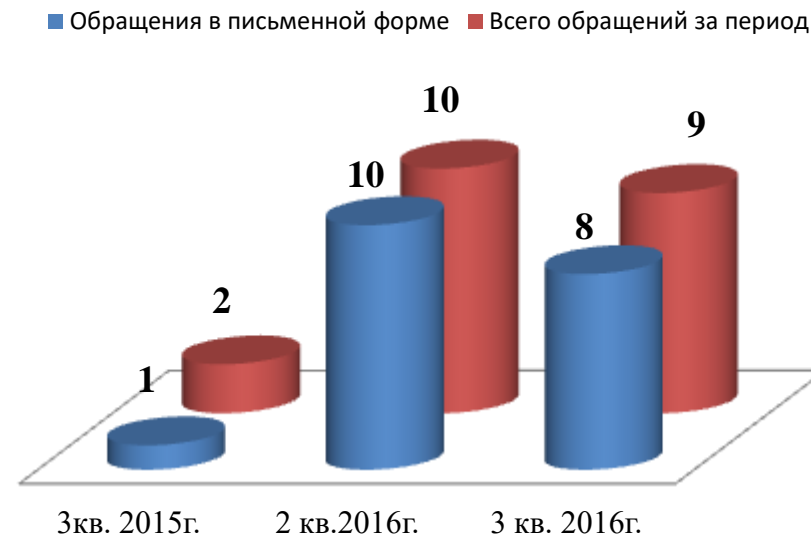
Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в устной форме за 3 кв. 2016г.

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



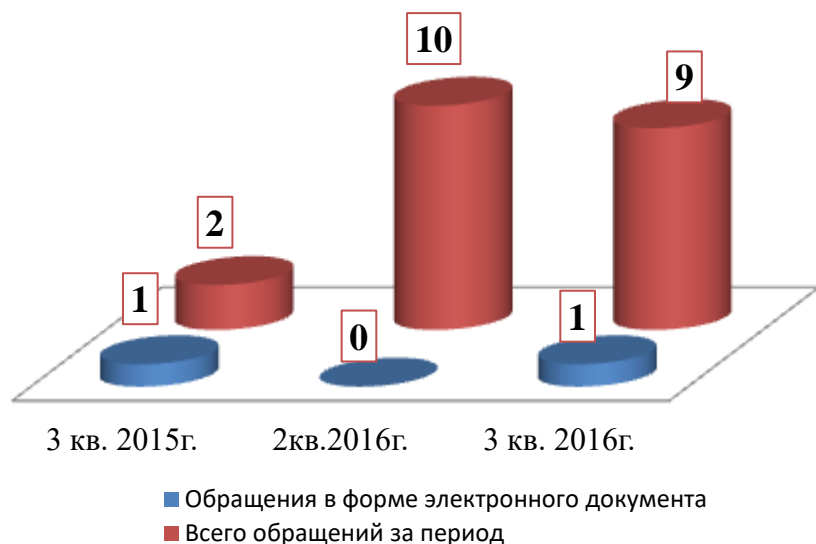
Количество обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в письменной форме



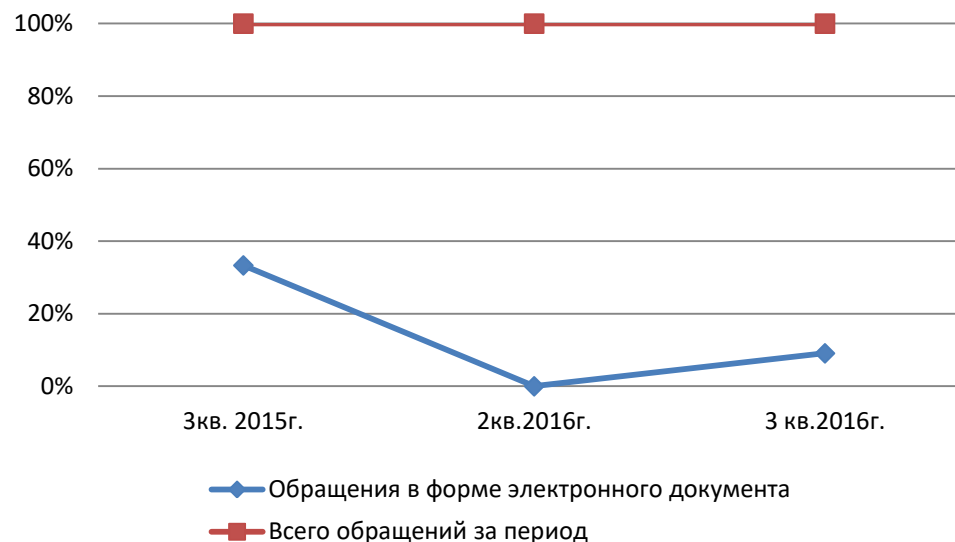
Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в письменной форме за 3 кв. 2016г.

Наименование общероссийского тематического раздела классификатора	Количество письменных обращений по соответствующему разделу классификатора	
	Абсолютные показатели	Относительные (%)
Государство, общество, политика	0	0%
Жилищно-коммунальная сфера	1	12,5%
Оборона, безопасность, законность	0	0%
Социальная сфера	7	87,5%
Экономика	0	0%

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. 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	1	100%
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
3 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%
Всего	2	100%	1	50%	1	50%	0	0%

2 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	4	40%	0	0%	4	40%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	5	50%	0	0%	5	50%	0	0%
Экономика	1	10%	0	0%	1	10%	0	0%
Всего	10	100%	0	0%	10	100%	0	0%

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%

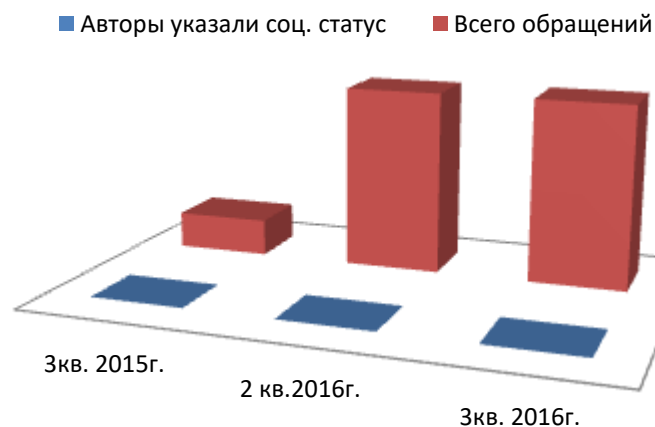
Количество вопросов в обращениях, поступивших в департамент финансов Костромской области в форме электронного документа, в письменной и устной форме с распределением по предметам ведения

	3 кв. 2015г.		2 кв. 2016г.		3 кв. 2016г.	
	Абс. пок-ли.	%	Абс. пок-ли.	%	Абс. пок-ли.	%
Вопросы РФ	-	-	-	-	-	-
Вопросы РФ и субъектов РФ	-	-	-	-	-	-
Вопросы субъектов РФ	2	100%	10	100%	7	77,8%
Вопросы органа или учреждения	-	-	-	-	2	22,2%

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

	3 кв. 2015 г.		2 кв. 2016 г.		3 кв. 2016г.	
	Абсолютные показатели	%	Абсолютные показатели	%	Абсолютные показатели	%
Государство, общество, политика	0	0%	0	0%	0	0%
Жилищно-коммунальная сфера	0,015	100%	0,040	40%	0,030	22,2%
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	0	0%	0,060	50%	0,10	77,8%
Экономика	0	0%	0	0%	0	0%
<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. 2015г.	0%	2
2 кв. 2016г.	0%	10
3 кв. 2016г.	0%	9

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

Тематика	3 кв. 2015г.			2 кв. 2016г.			3 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	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. 2015г.			2 кв. 2016г.			3 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	4	100%	0,040	2	100%	0,030
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	1	100%	0,015	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. 2015г.			2 кв. 2016г.			3 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	3 кв. 2015г.			2 кв. 2016г.			3 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	0	0%	0	3	50%	0,030	2	28,6%	0,030
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	0%	0	1	25%	0,015	5	71,4%	0,070
Образование, наука, культура	0	0%	0	1	25%	0,015	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. 2015г.			2 кв. 2016г.			3 кв. 2016г.		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Финансы	1	100%	0	1	100%	0,015	0	0%	0
Хозяйственная деятельность	0	0%	0	0	0%	0	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	3кв. 2015г.			2кв. 2016г.			3кв. 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	0	0%	0
Жилищно-коммунальная сфера	1	50%	0,015	4	40%	0,040	2	22,2%	0,030
Обеспечение права на жилище	1								
Жилище				4			2		
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Социальная сфера	0	0%	0	5	50%	0,06	7	77,8%	0,10
Труд и занятость населения				3			2		
Социальное обеспечение и социальное страхование				1			5		
Образование, наука, культура				1			0		
Экономика	1	50%	0*	1	10%	0,015	0	0%	0
Финансы	1			1			0		
<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. 2015г.	2 кв. 2016г.	3 кв. 2016г.
Всего обращений	2 (100%)	10 (100%)	9 (100%)
Рассмотрено всего	2 (100%)	10 (100%)	9 (100%)
Рассмотрено с направлением ответов авторам обращений	2 (100%)	9 (90%)	6 (66,7%)
Рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции	-	1 (10%)	3 (33,3%)
Поддержано	-	-	-
Меры приняты	-	-	1 (16,7%)
Разъяснено	2 (100%)	9 (100%)	5 (83,3%)
Не поддержано	-	-	-
Находятся на рассмотрении	-	-	-

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

В третьем квартале 2016 года в департамент финансов поступило 9 обращений граждан (88,9 % в письменной форме, 11,1 % в форме электронного документа).

Количество обращений, поступивших в департамент финансов в третьем квартале 2016 года, снизилось на 10% по сравнению со вторым кварталом 2016 года, и увеличилось на 78 % по сравнению с показателями третьего квартала 2015года.

В поступивших в третьем квартале 2016 года обращениях содержалось 9 вопросов, на одно обращение приходится один вопрос, что аналогично показателям как третьего квартала 2015 года, так и второго квартала 2016 года.

В третьем квартале 2016 года вопросы, содержащиеся в обращениях, относились как к ведению субъекта Российской Федерации (80 %), так и к ведению непосредственно органа или учреждения, что отличается от показателей

второго квартала 2016 года и 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 третьем квартале 2016 года, характеризуются следующим образом: 9 заявлений (100 %).

Доля вопросов тематического раздела «1. Государство, общество, политика», поступивших в департамент финансов Костромской области в третьем квартале 2016 года составляет 0 % в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2016 года, что аналогично показателям второго квартала 2016 года и показателям третьего квартала 2015 года.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в департамент финансов Костромской области в третьем квартале 2016 года составляет 77,8 % в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2016 года, что на 55,6 % больше показателей второго квартала 2016 года (50 %).

Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика», поступивших в департамент финансов Костромской области в третьем квартале 2016 года составляет 0 % в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2016 года, что отличается от показателей второго квартала 2016 года (10%) и от показателей третьего квартала 2015 года (50%).

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

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» поступивших в департамент финансов Костромской области в третьем квартале 2016 года составляет 22,2 % в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2016 года, что меньше показателей второго квартала 2016 года на 44,5 % (40%) и показателей третьего квартала 2015 года в 55,6 % (50 %).

Количество и доля обращений, зарегистрированных и рассмотренных во втором квартале 2016 года в департаменте финансов Костромской области, составляют соответственно 9 обращений и 100% обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в третьем квартале 2016 года.

Количество и доля обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений, составляет 6 обращений и 66,7 % от общего количества обращений, поступивших в департамент финансов Костромской области в третьем квартале 2016 года (3 обращения *переадресованы по компетенции*).

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 третьем квартале 2016 года (3 обращения *переадресованы по компетенции*).

Доля принятых решений «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляет 16,7 % от общего количества обращений, по которым департаментом финансов Костромской области направлены ответы авторам обращений в третьем 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 третьем квартале 2016 года, что аналогично показателям второго квартала 2016 года и третьего квартала 2015 года.