**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в I квартале 2016 года обращений граждан, организаций и общественных объединений,**

**адресованных в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области**

Департаментом государственного регулирования цен и тарифов Костромской области подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных в I квартале 2016 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области».

Предметом настоящего обзора являются абсолютные и относительные показатели количества обращений, поступивших в первом квартале 2016 года, динамика их изменения по сравнению с четвертым кварталом 2015 года и первым кварталом 2015 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в первом 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 государственного регулирования цен и тарифов Костромской области.

Вопросы, содержащиеся в обращениях, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов 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 государственного регулирования цен и тарифов 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.

**Количество обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области с распределением по месту жительства, пребывания или местонахождения их авторов**

**Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в устной форме**

**за I 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 | 1 | 100% |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0% |
| Социальная сфера | 0 | 0% |
| Экономика | 0 | 0% |
| Хозяйственная деятельность | 0 | 0% |

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в письменной форме** | **Количество обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в письменной форме** |

**Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях**

**в письменной форме за I 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 | 43 | 86% |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0% |
| Социальная сфера | 0 | 0% |
| Экономика | 4 | 8% |
| Хозяйственная деятельность | 3 | 6% |

|  |  |
| --- | --- |
| Количество обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в форме электронного документа | Доля обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в форме электронного документа |

**Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в форме электронного документа за I 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 | 6 | 100% |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0% |
| Социальная сфера | 0 | 0% |
| Экономика | 0 | 0% |
| Хозяйственная деятельность | 0 | 0% |

|  |
| --- |
| **Общее количество вопросов, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов** **Костромской области, содержащихся в обращениях по единому классификатору обращений**  |
| **за 1 квартал 2016года** |
| Вопросы | Количество |
| **ВСЕГО** | **57** |
| **Жилищно-коммунальная сфера**  | **53** |
| **Жилище**  | **53** |
| **Коммунальное хозяйство**  | **53** |
| *Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)*  | *47* |
| *Правила энергоэффективности*  | *1* |
| *Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)*  | *2* |
| *Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)*  | *1* |
| *Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии*  | *2* |
| **Экономика**  | **4** |
| **Финансы**  | **1** |
| **Бюджеты субъектов Российской Федерации**  | **1** |
| *Государственный долг субъектов Российской Федерации*  | *1* |
| **Хозяйственная деятельность**  | **3** |
| **Градостроительство и архитектура**  | **1** |
| *Газификация поселений*  | *1* |
| **Общественное питание**  | **1** |
| *Управление в сфере общественного питания*  | *1* |
| **Транспорт**  | **1** |
| *Междугородные и пригородные перевозки пассажиров*  | *1* |

|  |
| --- |
| **Общее количество вопросов, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов** **Костромской области, содержащихся в обращениях по единому классификатору обращений** |
| **за 1 квартал 2015 года** |
| Вопросы | Количество |
| **ВСЕГО** | **44** |
| **Государство, общество, политика**  | **2** |
| **Гражданское право**  | **2** |
| **Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права)**  | **2** |
| *Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права)*  | *2* |
| **Жилищно-коммунальная сфера**  | **36** |
| **Жилище**  | **36** |
| **Дачное хозяйство**  | **2** |
| *Дачное хозяйство*  | *2* |
| **Коммунальное хозяйство**  | **34** |
| *Борьба с антисанитарией. Уборка мусора*  | *1* |
| *Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)*  | *26* |
| *Оплата за электроэнергию на общедомовые нужды*  | *1* |
| *Права потребителей в связи с неверным расчетом стоимости коммунальных услуг*  | *2* |
| *Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества* *(водоснабжение, отопление, канализация)*  | *1* |
| *Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии*  | *3* |
| **Социальная сфера**  | **4** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм**  | **4** |
| **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)**  | **4** |
| *Законодательство в сфере здравоохранения*  | *1* |
| *Стоимость лекарственных средств*  | *3* |
| **Экономика**  | **2** |
| **Хозяйственная деятельность**  | **2** |
| **Торговля**  | **1** |
| *Рост цен на продукты питания*  | *1* |
| **Транспорт**  | **1** |
| *Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги*  | *1* |

|  |
| --- |
| **Общее количество вопросов, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов** **Костромской области, содержащихся в обращениях по единому классификатору обращений** |
| **за IV квартал 2015 года** |
| Вопросы | Количество |
| **ВСЕГО** | **46** |
| **Жилищно-коммунальная сфера**  | **42** |
| **Жилище**  | **42** |
| **Коммунальное хозяйство**  | **42** |
| *Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)*  | *35* |
| *Оплата за электроэнергию на общедомовые нужды*  | *1* |
| *Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)*  | *1* |
| *Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)*  | *3* |
| *Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии*  | *2* |
| **Социальная сфера**  | **1** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм**  | **1** |
| **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)**  | **1** |
| *Стоимость лекарственных средств*  | *1* |
| **Экономика**  | **3** |
| **Хозяйственная деятельность**  | **3** |
| **Транспорт**  | **3** |
| *Междугородные и пригородные перевозки пассажиров*  | *3* |

**Общее количество вопросов, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов**

**Костромской области, содержащихся в обращениях по единому классификатору обращений**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **I кв. 2015г.** | **IV кв. 2015г.** | **I кв. 2016г.** |
| Всего обращений | **44 (100%)** | **46 (100%)** | **57 (100%)** |
| Рассмотрено всего | **40 (91%)** |  **36 (78%)** | **42 (74%)** |
| Рассмотрено с направлением ответов авторам обращений | **40 (100%)** | **36 (100%)** | **42 (100%)** |
| Рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции | **0** | **4 (11%)** | **8 (19 %)** |
| Поддержано | **0** | **0** | **0** |
| Меры приняты | **0** | **0** | **0**  |
| Разъяснено | **40 (100%)** | **36(100%)** | **42 (100%)** |
| Не поддержано | **0** | **0** | **0** |
| Находятся на рассмотрении | **4 (9%)** | **6 (13%)** | **7 (12%)** |

**ОСНОВНЫЕ ИТОГИ**

В первом квартале 2016 года в департамент государственного регулирования цен и тарифов поступило 57 обращений, в том числе 50 обращений в письменной форме, 6 обращений в форме электронного документа, 1 устное обращение в рамках личного приема, что соответственно составляет 88%, 11 % и 1%.

Количество обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов в первом квартале 2016 года, увеличилось на 23,9% по сравнению с четвертым кварталом 2015 года, и на 29,5 % по сравнению с показателями первого квартала 2015 года.

Типы видов вопросов в обращениях граждан и организаций по количеству и долям в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2016 года, характеризуются следующим образом:

Доля вопросов тематического раздела «1. Государство, общество, политика», поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2016 года составляет 0% в общем количестве вопросов, поступивших в первом квартале 2016 года. В аналогичном периоде 2015 года данный показатель составляет 4,5 %.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2016 года составляет 0% в общем количестве вопросов, поступивших в первом квартале 2016 года. В аналогичном периоде 2015 года данный показатель составляет 9 %.

Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика», поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2016 года составляет 7% в общем количестве вопросов, поступивших в первом квартале 2016 года, что отличается от показателей четвертого квартала 2015 года (6,5%) и от показателей первого квартала 2015 года (4,5%).

Доля вопросов тематического раздела «4. Оборона, безопасность, законность», поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2016 года составляет 0% в общем количестве вопросов, поступивших в первом квартале 2016 года, что аналогично четвертому кварталу 2015 года и первому кварталу 2015 года.

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2016 года составляет 93% в общем количестве вопросов, поступивших в первом квартале 2016 года, увеличилось на 1,8 % по сравнению с четвертым кварталом 2015 года, и на 11,2 % по сравнению с показателями первого квартала 2015 года.

Количество и доля обращений, зарегистрированных и рассмотренных в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, в первом квартале 2016 года составляют соответственно 42 обращения или 74% обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2016года.

Количество и доля обращений, зарегистрированных и находящихся на рассмотрении в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, в первом квартале 2016 года составляют 7 обращений или 12% обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2016года.

Количество и доля обращений, по которым департаментом государственного регулирования цен и тарифов Костромской области направлены ответы авторам обращений, составляет 42 обращения или 100% от общего количества обращений, рассмотренных в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2016 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 100% от общего количества обращений, по которым департаментом государственного регулирования цен и тарифов Костромской области направлены ответы авторам обращений в первом квартале 2016 года.

Доля принятых решений «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляет 0% от общего количества обращений, по которым департаментом государственного регулирования цен и тарифов Костромской области направлены ответы авторам обращений в первом квартале 2016 года.

Доля принятых решений «не поддержано» в общем количестве принятых решений составляет 0% от общего количества обращений, по которым департаментом государственного регулирования цен и тарифов Костромской области направлены ответы авторам обращений в первом квартале 2016 года, что аналогично показателям четвертого квартала 2015 года и первого квартала 2015 года.