**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в 2 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 II 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 во втором квартале 2016 года, динамика их изменения по сравнению с первым кварталом 2016 года и вторым кварталом 2015 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших во втором 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**

**Общее количество вопросов, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, содержащихся в обращениях по единому классификатору обращений**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **Коды** | **01.04.2016 - 30.06.2016** | **01.04.2015 - 30.06.2015** | **01.01.2016 - 31.03.2016** |
| **ВСЕГО** |  | **28** | **22** | **57** |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | **\_0005** | **24** | **20** | **53** |
| **Жилище** | **\_0005.0005** | **24** | **20** | **53** |
| **Жилищный фонд** | **\_0005.0005.0054** | **0** | **1** | **0** |
| *Индивидуальное жилищное строительство* | *\_0005.0005.0054.1159* | *0* | *1* | **0** |
| **Коммунальное хозяйство** | **\_0005.0005.0056** | **24** | **18** | **53** |
| *Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка* | *\_0005.0005.0056.0599* | *0* | *2* | *0* |
| *Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)* | *\_0005.0005.0056.0600* | *22* | *14* | **47** |
| *Правила энергоэффективности* | *\_0005.0005.0056.0892* | *0* | *0* | *1* |
| *Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)* | *\_0005.0005.0056.1146* | *0* | *0* | *2* |
| *Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)* | *\_0005.0005.0056.0886* | *1* | *0* | *1* |
| *Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии* | *\_0005.0005.0056.1473* | *1* | *2* | *2* |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | **\_0005.0005.0055** | **0** | **1** | **0** |
| *Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)* | *\_0005.0005.0055.0890* | *0* | *1* | *0* |
| **Социальная сфера** | **\_0002** | **1** | **2** | **0** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **\_0002.0014** | **1** | **1** | **0** |
| **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** | **\_0002.0014.0143** | **1** | **1** | **0** |
| *Обеспечение населения изделиями медицинского назначения. Фармацевтика. Аптеки* | *\_0002.0014.0143.0305* | *1* | *0* | *0* |
| *Стоимость лекарственных средств* | *\_0002.0014.0143.1095* | *0* | *1* | *0* |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **\_0002.0007** | **0** | **1** | **0** |
| **Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)** | **\_0002.0007.0073** | **0** | **1** | **0** |
| *Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения* | *\_0002.0007.0073.0242* | *0* | *1* | *0* |
| **Экономика** | **\_0003** | **3** | **0** | **4** |
| **Финансы** | **\_0003.0008** | **0** | **0** | **1** |
| **Бюджеты субъектов Российской Федерации** | **\_0003.0008.0082** | **0** | **0** | **1** |
| *Государственный долг субъектов Российской Федерации* | *\_0003.0008.0082.0798* | *0* | *0* | *1* |
| **Хозяйственная деятельность** | **\_0003.0009** | **3** | **0** | **3** |
| **Градостроительство и архитектура** | **\_0003.0009.0097** | **0** | **0** | **1** |
| *Газификация поселений* | *\_0003.0009.0097.0605* | *0* | *0* | *1* |
| **Общественное питание** | **\_0003.0009.0103** | **0** | **0** | **1** |
| *Управление в сфере общественного питания* | *\_0003.0009.0103.0436* | *0* | *0* | *1* |
| **Транспорт** | **\_0003.0009.0099** | **3** | **0** | **1** |
| *Дорожное хозяйство* | *\_0003.0009.0099.0401* | *1* | *0* | *0* |
| *Междугородные и пригородные перевозки пассажиров* | *\_0003.0009.0099.0405* | *1* | *0* | *1* |
| *Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги* | *\_0003.0009.0099.0412* | *1* | *0* | *0* |

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

**за II кв. 2016г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопросы | **Отчет по работе с обращениями граждан по единому классификатору обращений** | |
| Количество | |
| Абсолютные показатели | Относительные (%) |
| **ВСЕГО** | **3** | **100** |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | **3** | **100** |
| **Жилище** | **3** | **100** |
| **Коммунальное хозяйство** | **3** | **100** |
| *Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)* | *3* | *100* |

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

**за I кв. 2016г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопросы | **Отчет по работе с обращениями граждан по единому классификатору обращений** | |
| Количество | |
| Абсолютные показатели | Относительные (%) |
| **ВСЕГО** | **1** | **100** |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | **1** | **100** |
| **Жилище** | **1** | **100** |
| **Коммунальное хозяйство** | **1** | **100** |
| *Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)* | *1* | *100* |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 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** |

**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**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **II кв. 2016г.** | **II кв. 2015г.** | **I кв. 2016г.** |
| Всего обращений | **27 (100%)** | **22 (100%)** | **57 (100%)** |
| Рассмотрено всего | **21 (91%)** | **21 (95%)** | **42 (74%)** |
| Рассмотрено с направлением ответов авторам обращений | **20 (95%)** | **21 (100%)** | **42 (100%)** |
| Рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции | **5 (23%)** | **1 (5%)** | **8 (19 %)** |
| Поддержано | **0** | **0** | **0** |
| Меры приняты | **1 (5%)** | **0** | **0** |
| Разъяснено | **20 (95%)** | **21(100%)** | **42 (100%)** |
| Не поддержано | **0** | **0** | **0** |
| Находятся на рассмотрении | **1 (5%)** | **1 (5%)** | **7 (12%)** |

**ОСНОВНЫЕ ИТОГИ**

Во втором квартале 2016 года в департамент государственного регулирования цен и тарифов поступило 27 обращений, в том числе 15 обращений в письменной форме, 9 обращений в форме электронного документа, 3 устное обращение в рамках личного приема, что соответственно составляет 55%, 33 % и 12 %.

Количество обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов во втором квартале 2016 года, увеличилось на 5 обращений (или 22,7,9%) по сравнению со вторым кварталом 2015 года, и уменьшилось на 30 ( или 47 %) по сравнению с показателями первого квартала 2016 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 во втором квартале 2016 года составляет 0% в общем количестве вопросов, поступивших в первом квартале 2016 года. В аналогичном периоде 2015 года данный показатель составляет 0 %.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области во втором квартале 2016 года составляет 3,5 % в общем количестве вопросов, поступивших во втором 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 во втором квартале 2016 года составляет 10,7% в общем количестве вопросов, поступивших во втором квартале 2016 года, что отличается от показателей второго квартала 2015 года (0%) и от показателей первого квартала 2016 года (7 %).

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

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области во втором квартале 2016 года составляет 85,7% в общем количестве вопросов, поступивших во втором квартале 2016 года, уменьшилось на 4,39 % по сравнению со вторым кварталом 2015 года, и на 7,28 % по сравнению с показателями первого квартала 2016 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, во втором квартале 2016 года составляют 1 обращение или 5% обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области во втором квартале 2016года.

Количество и доля обращений, по которым департаментом государственного регулирования цен и тарифов Костромской области направлены ответы авторам обращений, составляет 20 обращения или 95% от общего количества обращений, рассмотренных в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области во втором квартале 2016 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 95% от общего количества обращений, по которым департаментом государственного регулирования цен и тарифов Костромской области направлены ответы авторам обращений во втором квартале 2016 года.

Доля принятых решений «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляет 5% от общего количества обращений, по которым департаментом государственного регулирования цен и тарифов Костромской области направлены ответы авторам обращений во втором 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 во втором квартале 2016 года, что аналогично показателям четвертого квартала 2015 года и первого квартала 2015 года.