**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в 3 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 III 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 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 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 неудовлетворении 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 | 01.07.2015 - 30.09.2015 | 01.04.2016 - 30.06.2016 | 01.07.2016 - 30.09.2016 |
| **ВСЕГО** |  | **28** | **28** | **16** |
| **Государство, общество, политика**  | **\_0001** | **1** | **0** | **0** |
| **Основы государственного управления** | **\_0001.0002** | **1** | **0** | **0** |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | **\_0001.0002.0027** | **1** | **0** | **0** |
| *Рассмотрение обращения* | *\_0001.0002.0027.0111* | *1* | *0* | *0* |
| **Жилищно-коммунальная сфера**  | **\_0005** | **25** | **24** | **14** |
| **Жилище** | **\_0005.0005** | **25** | **24** | **14** |
| **Жилищный фонд** | **\_0005.0005.0054** | **2** | **0** | **0** |
| *Частный жилищный фонд* | *\_0005.0005.0054.0640* | *2* | *0* | *0* |
| **Коммунальное хозяйство** | **\_0005.0005.0056** | **23** | **24** | **14** |
| *Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)* | *\_0005.0005.0056.0600* | *14* | *22* | *7* |
| *Оплата за электроэнергию на общедомовые нужды* | *\_0005.0005.0056.1238* | *1* | *0* | *0* |
| *Подготовка жилищного фонда к зиме. Обеспечение населения топливом* | *\_0005.0005.0056.0604* | *1* | *0* | *0* |
| *Права потребителей в связи с неверным расчетом стоимости коммунальных услуг* | *\_0005.0005.0056.0998* | *0* | *0* | *3* |
| *Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)* | *\_0005.0005.0056.0887* | *2* | *0* | *0* |
| *Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)* | *\_0005.0005.0056.0886* | *0* | *1* | *0* |
| *Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии* | *\_0005.0005.0056.1473* | *5* | *1* | *4* |
| **Социальная сфера**  | **\_0002** | **2** | **1** | **1** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **\_0002.0014** | **2** | **1** | **0** |
| **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** | **\_0002.0014.0143** | **2** | **1** | **0** |
| *Обеспечение населения изделиями медицинского назначения. Фармацевтика. Аптеки* | *\_0002.0014.0143.0305* | *1* | *1* | *0* |
| *Стоимость лекарственных средств* | *\_0002.0014.0143.1095* | *1* | *0* | *0* |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **\_0002.0007** | **0** | **0** | **1** |
| **Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании** | **\_0002.0007.0074** | **0** | **0** | **1** |
| *Социальное обеспечение и льготы инвалидов ВОВ, участников ВОВ, участников боевых действий, инвалидов Вооруженных сил, блокадников* | *\_0002.0007.0074.0490* | *0* | *0* | *1* |
| **Экономика**  | **\_0003** | **0** | **3** | **1** |
| **Хозяйственная деятельность** | **\_0003.0009** | **0** | **3** | **1** |
| **Торговля** | **\_0003.0009.0102** | **0** | **0** | **1** |
| *Законодательство в сфере торговли* | *\_0003.0009.0102.1246* | *0* | *0* | *1* |
| **Транспорт** | **\_0003.0009.0099** | **0** | **3** | **0** |
| *Дорожное хозяйство* | *\_0003.0009.0099.0401* | *0* | *1* | *0* |
| *Междугородные и пригородные перевозки пассажиров* | *\_0003.0009.0099.0405* | *0* | *1* | *0* |
| *Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги* | *\_0003.0009.0099.0412* | *0* | *1* | *0* |

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

 **за II кв. 2016г.**

|  |  |
| --- | --- |
| Вопросы | Количество |
| **ВСЕГО** | **3** |
| **Жилищно-коммунальная сфера**  | **3** |
| **Жилище**  | **3** |
| **Коммунальное хозяйство**  | **3** |
| *Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)*  | *3* |

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

 **за III кв. 2016г.**

|  |  |
| --- | --- |
| Вопросы | Количество |
| **ВСЕГО** | **1** |
| **Жилищно-коммунальная сфера**  | **1** |
| **Жилище**  | **1** |
| **Коммунальное хозяйство**  | **1** |
| *Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)*  | *1* |

|  |  |
| --- | --- |
| **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.** | **III кв. 2015г.** | **III кв. 2016г.** |
| Всего обращений | **28 (100%)** | **28 (100%)** | **16 (100%)** |
| Рассмотрено всего | **21 (75%)** | **24 (86%)** | **10 (63%)** |
| Рассмотрено с направлением ответов авторам обращений | **20 (95%)** | **24 (100%)** | **10 (100%)** |
| Рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции | **5 (25%)** | **3 (12%)** | **4 (40 %)** |
| Поддержано | **0** | **0** | **0** |
| Меры приняты | **1 (4%)** | **0** | **0**  |
| Разъяснено | **20 (95%)** | **23 (96%)** | **10 (100%)** |
| Не поддержано | **0** | **1(4%)** | **0** |
| Находятся на рассмотрении | **1 (4%)** | **1 (4%)** | **2 (12%)** |

**ОСНОВНЫЕ ИТОГИ**

В третьем квартале 2016 года в департамент государственного регулирования цен и тарифов поступило 16 обращений, в том числе 10 обращений в письменной форме, 5 обращений в форме электронного документа, 1 устное обращение в рамках личного приема, что соответственно составляет 62,5%, 31,25 % и 6,25 %.

Количество обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов в третьем квартале 2016 года, уменьшилось на 12 обращений по сравнению с третьим кварталом 2015 года, и уменьшилось на 12 по сравнению с показателями второго 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 третьем 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 третьем квартале 2016 года составляет 0% в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2016 года. В аналогичном периоде 2015 года данный показатель составляет 4 %.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в третьем квартале 2016 года составляет 6,25% в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2016 года. В аналогичном периоде 2015 года данный показатель составляет 7 %.

Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика», поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в третьем квартале 2016 года составляет 6,25% в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2016 года. В аналогичном периоде 2015 года данный показатель составляет 0%, а показатель второго квартала 2016 года составляет 10,7 %.

Доля вопросов тематического раздела «4. Оборона, безопасность, законность», поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в третьем квартале 2016 года составляет 0% в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2016 года. В аналогичном периоде 2015 года данный показатель составляет 0%, а показатель второго квартала 2016 года составляет 0 %.

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в третьем квартале 2016 года составляет 87,5% в общем количестве вопросов, поступивших в третьем квартале 2016 года, уменьшилось на 44 % по сравнению с третьим кварталом 2015 года, и на 42 % по сравнению с показателями второго квартала 2016 года.

Количество и доля обращений, зарегистрированных и рассмотренных в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, в третьем квартале 2016 года составляют соответственно 10 обращений или 63% обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в третьем квартале 2016 года.

Количество и доля обращений, зарегистрированных и находящихся на рассмотрении в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, в третьем квартале 2016 года составляют 1 обращение или 4% обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в третьем квартале 2016 года.

Количество и доля обращений, по которым департаментом государственного регулирования цен и тарифов Костромской области направлены ответы авторам обращений, составляет 10 обращения или 100% от общего количества обращений, рассмотренных в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в третьем 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 третьем 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 третьем 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 третьем квартале 2016 года, что аналогично показателям второго квартала 2016 года.