

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в IV квартале 2017 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 IV квартале 2017 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 четвертом квартале 2017 года, динамика их изменения по сравнению с третьим кварталом 2017 года и четвертым кварталом 2016 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в четвертом квартале 2017 года.

В настоящем обзоре 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. Жилищно-коммунальная сфера»; «3. Оборона, безопасность, законность»; «4. Социальная сфера» (в том числе вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, социальной защиты населения, спорта); «5. Экономика» (в том числе вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, транспорта и торговли).

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», «меры приняты».

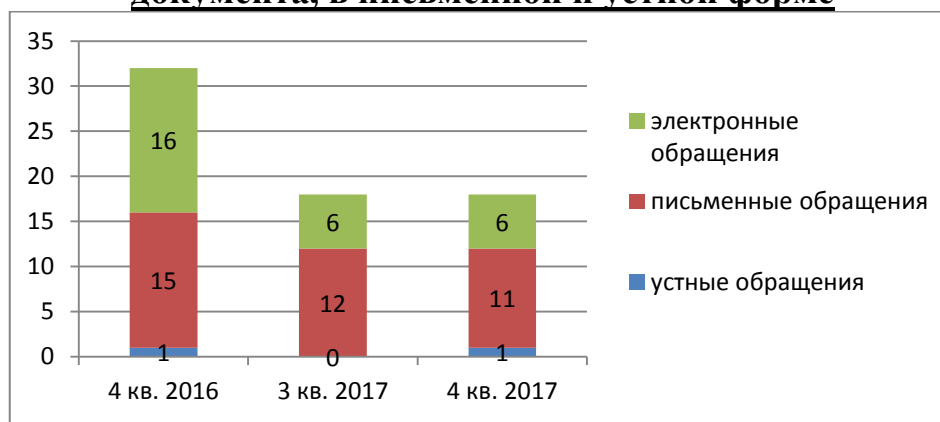
«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы.

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворении заявления или жалобы.

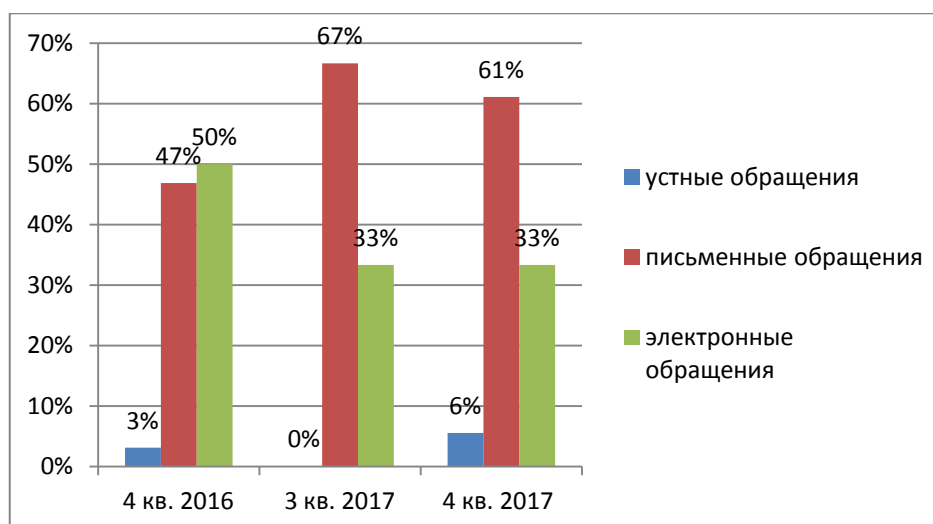
«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности не удовлетворении заявления или жалобы.

«Меры приняты» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, проведена проверка, в ходе которой установлены недостатки и нарушения законности, удовлетворены содержащиеся в обращении просьбы и требования, связанные с полным восстановлением нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

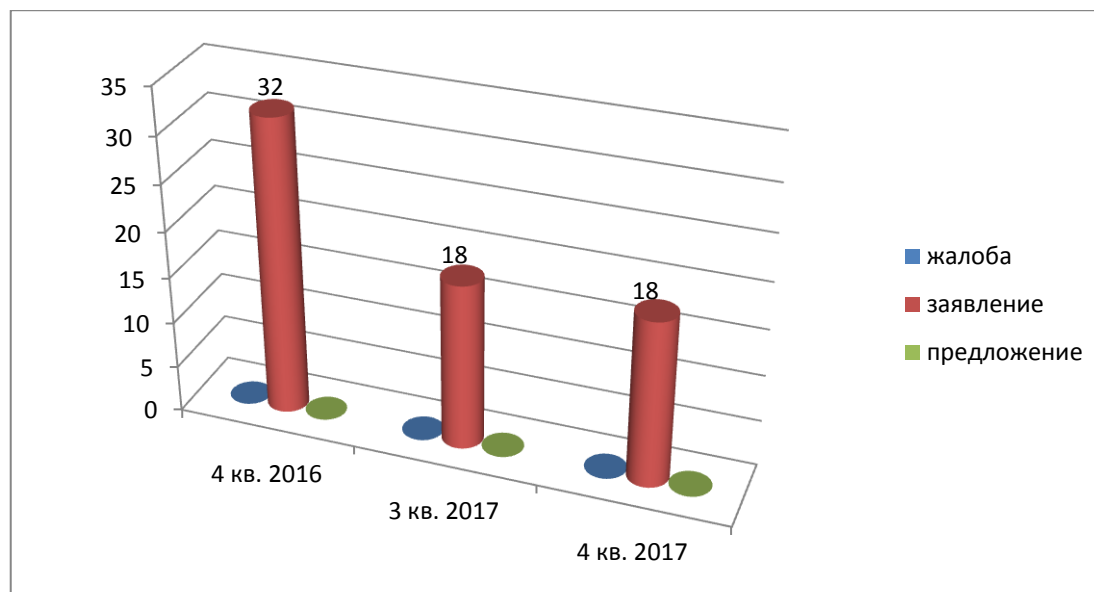
Общее количество обращений, поступивших в форме электронного документа, в письменной и устной форме



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



Общее количество обращений по типу вида обращений

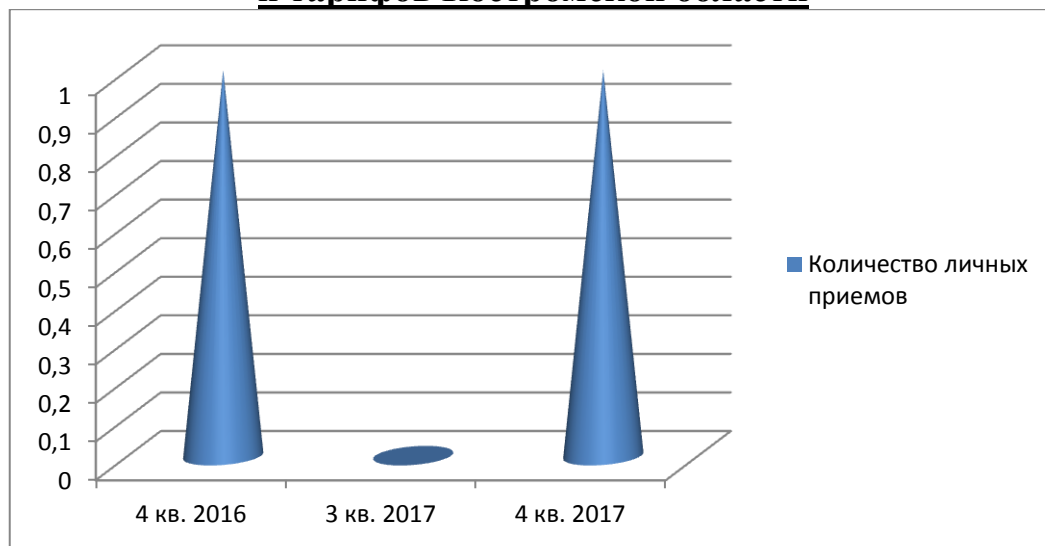


Количество обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области с распределением по месту жительства, пребывания или местонахождения их авторов за IV квартал 2016, III квартал 2017, IV квартал 2017 г.г.

| Район | Количество | | |
|---------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|
| | за IV квартал 2016 года | за III квартал 2017 года | за IV квартал 2017 года |
| Буй | - | 1 | - |
| Буйский | 1 | 1 | - |
| Из интернета без точного адреса | - | 3 | - |
| Кострома | 18 | 7 | 11 |
| Костромская обл. | 1 | 2 | - |
| Костромской район | 8 | 3 | 5 |
| Красносельский | 2 | - | - |
| Нерехтский | 1 | - | - |

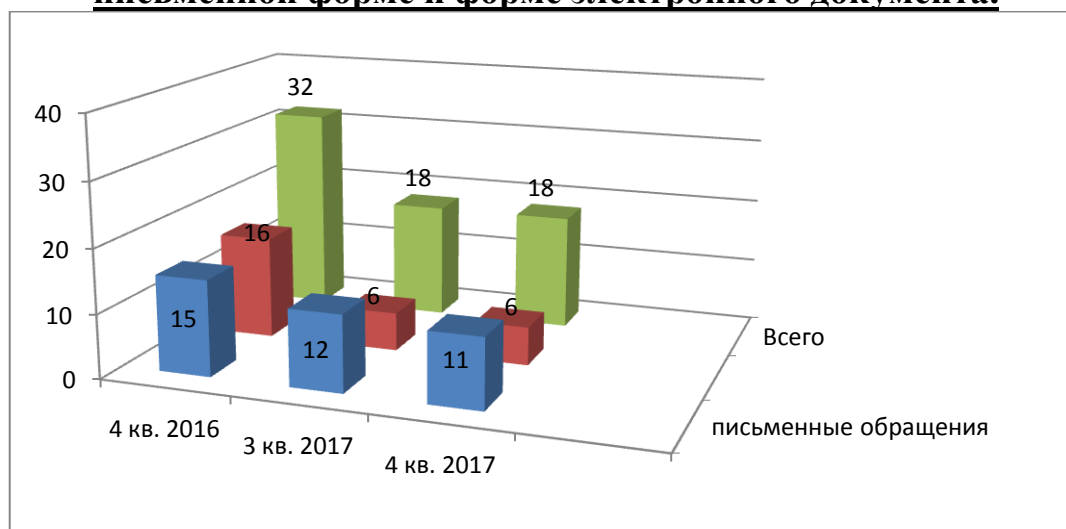
| | | | |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|
| Нерехта | - | 1 | - |
| Нея | 1 | - | 2 |
| Общий итог | 32 | 18 | 18 |

Количество проведенных личных приемов и граждан, принятых должностными лицами департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области



Примечание: В течение 3 квартала 2017 года на личные приемы руководителей департамента граждане не обращались.

Количество обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в письменной форме и форме электронного документа.



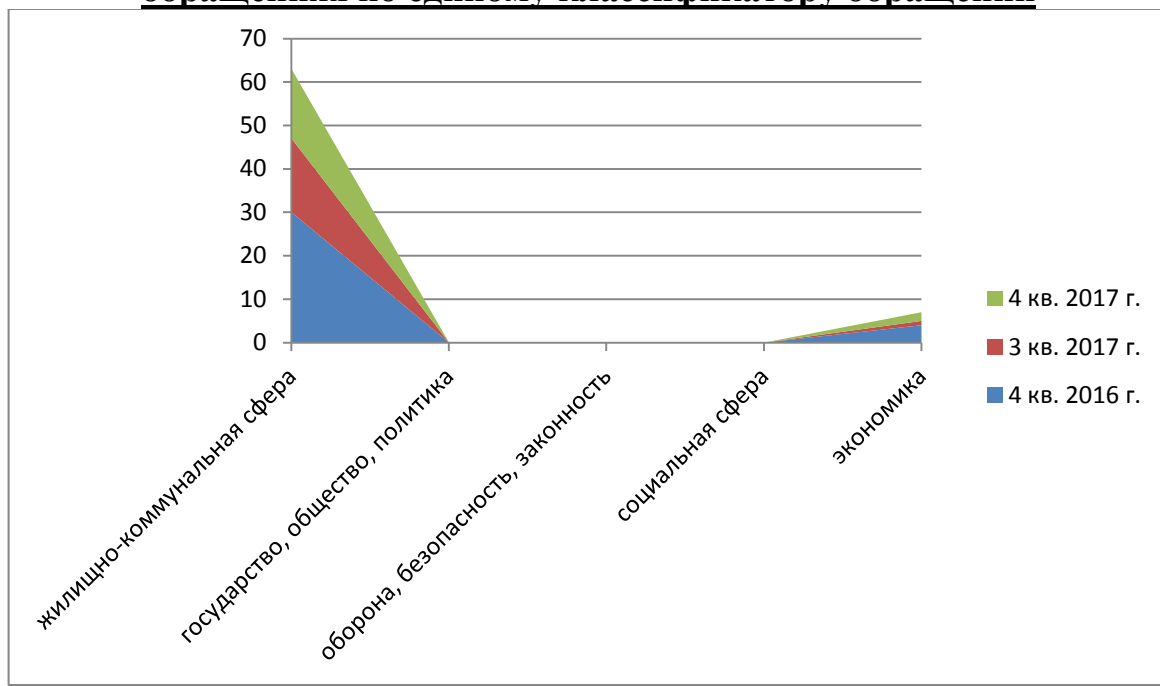
**Количество вопросов соответствующих тематических разделов,
содержащихся в обращениях за IV кв. 2017 г.**

| Раздел классификатора | Количество | Доля | Активность |
|-----------------------------------|------------|------------|--------------------|
| Государство, общество, политика | 0 | 0 | 0 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 16 | 88,9 | 0,246853772 |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0 | 0 |
| Социальная сфера | 0 | 0 | 0 |
| Экономика | 2 | 11,1 | 0,030856721 |
| ВСЕГО | 18 | 100 | 0,277710493 |

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

| Вопросы | Коды | 01.10.2016 - 31.12.2016 | 01.07.2017 - 30.09.2017 | 01.10.2017 - 31.12.2017 |
|---|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| ВСЕГО | | 34 | 18 | 18 |
| Жилищно-коммунальная сфера | _0005 | 30 | 17 | 16 |
| Жилище | _0005.0005 | 30 | 17 | 16 |
| Коммунальное хозяйство | _0005.0005.0056 | 30 | 17 | 16 |
| <i>Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка</i> | <i>_0005.0005.0056.0599</i> | <i>2</i> | <i>0</i> | <i>0</i> |
| <i>Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)</i> | <i>_0005.0005.0056.0600</i> | <i>25</i> | <i>9</i> | <i>16</i> |
| <i>Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)</i> | <i>_0005.0005.0056.0887</i> | <i>1</i> | <i>2</i> | <i>0</i> |
| <i>Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии</i> | <i>_0005.0005.0056.1473</i> | <i>2</i> | <i>6</i> | <i>0</i> |
| Экономика | _0003 | 4 | 1 | 2 |
| Хозяйственная деятельность | _0003.0009 | 4 | 1 | 2 |
| Градостроительство и архитектура | _0003.0009.0097 | 0 | 1 | 0 |
| <i>Газификация поселений</i> | <i>_0003.0009.0097.0605</i> | <i>0</i> | <i>1</i> | <i>0</i> |
| Транспорт | _0003.0009.0099 | 4 | 0 | 2 |
| <i>Городской транспорт</i> | <i>_0003.0009.0099.0400</i> | <i>3</i> | <i>0</i> | <i>0</i> |
| <i>Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги</i> | <i>_0003.0009.0099.0412</i> | <i>0</i> | <i>0</i> | <i>2</i> |
| <i>Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог</i> | <i>_0003.0009.0099.0850</i> | <i>1</i> | <i>0</i> | <i>0</i> |

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

| | IV кв. 2016 г. | III кв. 2017 г. | IV кв. 2017 г. |
|---|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| Всего обращений | 32 (100 %) | 18 (100 %) | 18 (100 %) |
| Рассмотрено всего, | 18 (56,2 %) | 16 (88,9 %) | 18 (100 %) |
| в т.ч.: | | | |
| меры приняты | 0 | 0 | 0 |
| поддержано | 0 | 0 | 0 |
| разъяснено | 18 (56,2 %) | 16 (88,9%) | 14 (77,8 %) |
| не поддержано | 0 | 0 | 0 |
| Рассмотрено с направлением обращения по компетенции | 7 (21,9 %) | 0 | 4 (22,2%) |
| Находятся на рассмотрении | 7 (21,9%) | 2 (11,1%) | 0 |

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

В четвертом квартале 2017 года в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее – департамент) поступило 18 обращений, в том числе 11 обращений в письменной форме, 6 – в форме электронного документа, в устной форме – 1, что соответственно составляет - 61%, 33%, 6% . В четвертом квартале 2017 года принят 1 гражданин в рамках личного приема.

Количество обращений, поступивших в департамент в четвертом квартале 2017 года, снизилось в 1,78 раза по сравнению с показателями четвертого квартала 2016 года.

Типы видов вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, по количеству и долям в общем объеме вопросов, поступивших в департамент в четвертом квартале 2017 года, характеризуются следующим образом:

Доля вопросов тематического раздела «1. Государство, общество, политика», поступивших в департамент в четвертом квартале 2017 года составляет 0% от общего количества вопросов. В аналогичном периоде 2016 года данный показатель составляет 0 %.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в департамент в четвертом квартале 2017 года составляет 0 % от общего количества вопросов. В аналогичном периоде 2016 года данный показатель составляет 0 %.

Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика», поступивших в департамент в четвертом квартале 2017 года составляет 11,1% в общем количестве вопросов, что отличается от показателей четвертого квартала 2016 года (12,1%) и от показателей третьего квартала 2017 года (5,6%).

Доля вопросов тематического раздела «4. Оборона, безопасность, законность», поступивших в департамент в четвертом квартале 2017 года составляет 0% от общего количества вопросов, что аналогично четвертому кварталу 2016 года и третьему кварталу 2017 года.

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» поступивших в департамент в четвертом квартале 2017 года составляет 88,9% от общего количества вопросов. Этот показатель снизился на 5,6 % по сравнению с третьим кварталом 2017 года, и увеличился на 0,9 % по сравнению с аналогичным периодом 2016 года.

Количество и доля обращений, зарегистрированных и рассмотренных в департаменте в четвертом квартале 2017 года, составляют соответственно 18 и 14 обращений или 100% и 78% от всех поступивших в адрес департамента обращений в четвертом квартале 2017 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве поступивших обращений в четвертом квартале 2017 года составляет 78 % от всех обращений, по которым департаментом направлены ответы их авторам.

Доля принятых решений «меры приняты» в общем количестве принятых решений в четвертом квартале 2017 года составляет 0 % от всех обращений, по которым департаментом направлены ответы их авторам.

Доля принятых решений «не поддержано» в общем количестве принятых решений в четвертом квартале 2017 года составляет 0% от всех обращений, по которым департаментом направлены ответы авторам.

Доля принятых решений «направлено по компетенции» в общем количестве поступивших обращений в четвертом квартале 2017 года составляет 22% от всех обращений, по которым департаментом направлены ответы авторам обращений.

Обращений, поступивших в департамент в четвертом квартале 2017 года, находящихся на рассмотрении, нет.