**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в I 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 I 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 первом квартале 2017 года, динамика их изменения по сравнению с четвертым кварталом 2016 года и первым кварталом 2016 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в первом квартале 2017 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.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Раздел классификатора | Количество | Доля | Активность |
| Государство, общество, политика | 0 | 0 | 0 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 53 | 92,98245614 | 0,809914577 |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0 | 0 |
| Социальная сфера | 0 | 0 | 0 |
| Экономика | 4 | 7,01754386 | 0,061125628 |
| ВСЕГО | 57 | 100 | 0,871040205 |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 IV кв. 2016г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Раздел классификатора | Количество | Доля | Активность |
| Государство, общество, политика | 0 | 0 | 0 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 29 | 87,87878788 | 0,445160795 |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0 | 0 |
| Социальная сфера | 0 | 0 | 0 |
| Экономика | 4 | 12,12121212 | 0,061401489 |
| ВСЕГО | 33 | 100 | 0,506562284 |

|  |  |
| --- | --- |
| 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. 2017г.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Раздел классификатора | Количество | Доля | Активность |
| Государство, общество, политика | 0 | 0 | 0 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 45 | 95,74468085 | 0,690766751 |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0 | 0 |
| Социальная сфера | 1 | 2,127659574 | 0,015350372 |
| Экономика | 1 | 2,127659574 | 0,015350372 |
| ВСЕГО | 47 | 100 | 0,721467496 |

**Общее количество вопросов, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов** **Костромской области, содержащихся в обращениях по единому классификатору обращений**  |
|  |
| **Вопросы** | **Коды** | **01.01.2016 - 31.03.2016** | **01.10.2016 - 31.12.2016** | **01.01.2017 - 31.03.2017** |
| **ВСЕГО** |  | **57** | **34** | **51** |
| **Жилищно-коммунальная сфера**  | **\_0005** | **53** | **30** | **49** |
| **Жилище** | **\_0005.0005** | **53** | **30** | **49** |
| **Коммунальное хозяйство** | **\_0005.0005.0056** | **53** | **30** | **49** |
| *Выполнение работ по капитальному ремонту* | *\_0005.0005.0056.0891* | *0* | *0* | *1* |
| *Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка* | *\_0005.0005.0056.0599* | *0* | *2* | *1* |
| *Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)* | *\_0005.0005.0056.0600* | *47* | *25* | *40* |
| *Правила энергоэффективности* | *\_0005.0005.0056.0892* | *1* | *0* | *0* |
| *Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)* | *\_0005.0005.0056.0887* | *0* | *1* | *2* |
| *Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)* | *\_0005.0005.0056.1146* | *2* | *0* | *1* |
| *Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)* | *\_0005.0005.0056.0886* | *1* | *0* | *0* |
| *Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии* | *\_0005.0005.0056.1473* | *2* | *2* | *3* |
| *Эксплуатация и ремонт приватизированных квартир* | *\_0005.0005.0056.0602* | *0* | *0* | *1* |
| **Социальная сфера**  | **\_0002** | **0** | **0** | **1** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **\_0002.0014** | **0** | **0** | **1** |
| **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** | **\_0002.0014.0143** | **0** | **0** | **1** |
| *Стоимость лекарственных средств* | *\_0002.0014.0143.1095* | *0* | *0* | *1* |
| **Экономика**  | **\_0003** | **4** | **4** | **1** |
| **Финансы** | **\_0003.0008** | **1** | **0** | **0** |
| **Бюджеты субъектов Российской Федерации** | **\_0003.0008.0082** | **1** | **0** | **0** |
| *Государственный долг субъектов Российской Федерации* | *\_0003.0008.0082.0798* | *1* | *0* | *0* |
| **Хозяйственная деятельность** | **\_0003.0009** | **3** | **4** | **1** |
| **Градостроительство и архитектура** | **\_0003.0009.0097** | **1** | **0** | **0** |
| *Газификация поселений* | *\_0003.0009.0097.0605* | *1* | *0* | *0* |
| **Общественное питание** | **\_0003.0009.0103** | **1** | **0** | **0** |
| *Управление в сфере общественного питания* | *\_0003.0009.0103.0436* | *1* | *0* | *0* |
| **Сельское хозяйство** | **\_0003.0009.0098** | **0** | **0** | **1** |
| *Фермерские (крестьянские) хозяйства и аренда на селе* | *\_0003.0009.0098.0375* | *0* | *0* | *1* |
| **Транспорт** | **\_0003.0009.0099** | **1** | **4** | **0** |
| *Городской транспорт* | *\_0003.0009.0099.0400* | *0* | *3* | *0* |
| *Междугородные и пригородные перевозки пассажиров* | *\_0003.0009.0099.0405* | *1* | *0* | *0* |
| *Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог* | *\_0003.0009.0099.0850* | *0* | *1* | *0* |

**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. 2017 г.** | **IV кв. 2016г.** | **I кв. 2016г.** |
| Всего обращений | **47 (100 %)** | **32 (100 %)** | **57 (100 %)** |
| Рассмотрено всего, | **37 (78,7 %)** |  **25 (78,1 %)** | **50 (87,7 %)** |
| в т.ч.: |  |  |  |
| меры приняты | **1 (2,73 %)** | **0** | **0** |
| поддержано | **0** | **0** | **0** |
| разъяснено | **29 (78,37 %)** | **18 (72,0 %)** | **42 (84,0 %)** |
| не поддержано | **0** | **0** | **0** |
| рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции | **7 (18,9 %)** | **7 (28,0 %)** | **8 (16,0 %)** |
| Находятся на рассмотрении | **10 (21,3 %)** | **7 (21,9 %)** | **7 (12,3 %)** |

**ОСНОВНЫЕ ИТОГИ**

В первом квартале 2017 года в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области поступило 47 обращений, в том числе 26 обращений в письменной форме, 20 обращений в форме электронного документа, 1 устное обращение в рамках личного приема, что соответственно составляет 55,3%, 42,6 % и 2,1%.

Количество обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2017 года, увеличилось на 31,9 % по сравнению с четвертым кварталом 2016 года, и уменьшилось на 21,3 % по сравнению с показателями первого квартала 2017 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 2017 года составляет 0% в общем количестве вопросов, поступивших в первом квартале 2017 года. В аналогичном периоде 2016 года данный показатель составляет 0 %.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2017 года составляет 2,12 % в общем количестве вопросов, поступивших в первом квартале 2017 года. В аналогичном периоде 2016 года данный показатель составляет 0 %.

Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика», поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2017 года составляет 2,12 в общем количестве вопросов, поступивших в первом квартале 2017 года, что отличается от показателей четвертого квартала 2016 года (7,01%) и от показателей первого квартала 2015 года (12,12%).

Доля вопросов тематического раздела «4. Оборона, безопасность, законность», поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2017 года составляет 0% в общем количестве вопросов, поступивших в первом квартале 2017 года, что аналогично четвертому кварталу 2016 года и первому кварталу 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2017 года составляет 95,7% в общем количестве вопросов, поступивших в первом квартале 2017 года, увеличилось на 7,9 % по сравнению с четвертым кварталом 2016 года, и на 2,76,2 % 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 2017 года составляют соответственно 37 обращений или 78,7% обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2017 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 78,37 % от общего количества обращений, по которым департаментом государственного регулирования цен и тарифов Костромской области направлены ответы авторам обращений в первом квартале 2017 года.

Доля принятых решений «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляет 2,73 % от общего количества обращений, по которым департаментом государственного регулирования цен и тарифов Костромской области направлены ответы авторам обращений в первом квартале 2017 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 2017 года.

Количество и доля обращений, зарегистрированных и находящихся на рассмотрении в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, в первом квартале 2017 года составляют 10 обращений или 21,3 % обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в первом квартале 2017 года.