**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в IV 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 IV квартале 20167 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 2016 года, динамика их изменения по сравнению с третьим кварталом 2016 года и четвертом кварталом 2015 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в четвертом 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 IV кв. 2015 г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Раздел классификатора | Количество | Доля | Активность |
| Государство, общество, политика | 0 | 0 | 0 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 42 | 91.3 | 0,6447156 |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0 | 0 |
| Социальная сфера | 1 | 2.17 | 0.0153501 |
| Экономика | 3 | 6.52 | 0.0460511 |
| ВСЕГО | 46 | 100 | 0.7061171 |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 форме электронного документа за III кв. 2016 г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Раздел классификатора | Количество | Доля | Активность |
| Государство, общество, политика | 0 | 0 | 0 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 14 | 87,5 | 0,214905211 |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0 | 0 |
| Социальная сфера | 1 | 6,25 | 0,015350372 |
| Экономика | 1 | 6,25 | 0,015350372 |
| ВСЕГО | 16 | 100 | 0,245605956 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопросы | Коды | 01.10.2015 - 31.12.2015 | 01.07.2016 - 30.09.2016 | 01.10.2016 - 31.12.2016 |
| **ВСЕГО** |  | **46** | **16** | **34** |
| **Жилищно-коммунальная сфера**  | **\_0005** | **42** | **14** | **30** |
| **Жилище** | **\_0005.0005** | **42** | **14** | **30** |
| **Коммунальное хозяйство** | **\_0005.0005.0056** | **42** | **14** | **30** |
| *Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка* | *\_0005.0005.0056.0599* | *0* | *0* | *2* |
| *Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)* | *\_0005.0005.0056.0600* | *35* | *7* | *25* |
| *Оплата за электроэнергию на общедомовые нужды* | *\_0005.0005.0056.1238* | *1* | *0* | *0* |
| *Права потребителей в связи с неверным расчетом стоимости коммунальных услуг* | *\_0005.0005.0056.0998* | *0* | *3* | *0* |
| *Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)* | *\_0005.0005.0056.0887* | *1* | *0* | *1* |
| *Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)* | *\_0005.0005.0056.1146* | *3* | *0* | *0* |
| *Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии* | *\_0005.0005.0056.1473* | *2* | *4* | *2* |
| **Социальная сфера**  | **\_0002** | **1** | **1** | **0** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **\_0002.0014** | **1** | **0** | **0** |
| **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** | **\_0002.0014.0143** | **1** | **0** | **0** |
| *Стоимость лекарственных средств* | *\_0002.0014.0143.1095* | *1* | *0* | *0* |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **\_0002.0007** | **0** | **1** | **0** |
| **Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании** | **\_0002.0007.0074** | **0** | **1** | **0** |
| *Социальное обеспечение и льготы инвалидов ВОВ, участников ВОВ, участников боевых действий, инвалидов Вооруженных сил, блокадников* | *\_0002.0007.0074.0490* | *0* | *1* | *0* |
| **Экономика**  | **\_0003** | **3** | **1** | **4** |
| **Хозяйственная деятельность** | **\_0003.0009** | **3** | **1** | **4** |
| **Торговля** | **\_0003.0009.0102** | **0** | **1** | **0** |
| *Законодательство в сфере торговли* | *\_0003.0009.0102.1246* | *0* | *1* | *0* |
| **Транспорт** | **\_0003.0009.0099** | **3** | **0** | **4** |
| *Городской транспорт* | *\_0003.0009.0099.0400* | *0* | *0* | *3* |
| *Междугородные и пригородные перевозки пассажиров* | *\_0003.0009.0099.0405* | *3* | *0* | *0* |
| *Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог* | *\_0003.0009.0099.0850* | *0* | *0* | *1* |

**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. 2015 г.** | **III кв. 2016г.** | **IV кв. 2016г.** |
| Всего обращений | **42 (100 %)** | **16 (100 %)** | **32 (100 %)** |
| Рассмотрено всего, | **36 (78,3 %)** | **14 (87,5 %)** |  **25 (78,1 %)** |
| в т.ч.: |  |  |  |
| меры приняты | **0**  | **0** | **0** |
| поддержано | **0** | **0** | **0** |
| разъяснено | **32 (88,9 %)** | **6 (60,0 %)** | **18 (72,0 %)** |
| не поддержано | **0** | **0** | **0** |
| рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции | **4 (11,1 %)** | **4 (40,0 %)** | **7 (28,0 %)** |
| Находятся на рассмотрении | **6 (14,3 %)** | **2 (12,5 %)** | **7 (21,9 %)** |

**ОСНОВНЫЕ ИТОГИ**

В четвертом квартале 2016 года в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области поступило 32 обращения, в том числе 15 обращений в письменной форме, 16 обращений в форме электронного документа, 1 устное обращение в рамках личного приема, что соответственно составляет 46,9%, 50,0 % и 3,1%.

Количество обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в четвертом квартале 2016 года, увеличилось в 2 раза по сравнению с третьим кварталом 2016 года, и уменьшилось на 43,83 % по сравнению с показателями четвертого 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 четвертом 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 четвертом квартале 2016 года составляет 0% в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом 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 в четвертом квартале 2016 года составляет 0 % в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2016 года. В аналогичном периоде 2015 года данный показатель составляет 6,25 %.

Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика», поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в четвертом квартале 2016 года составляет 12,12 % в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2016 года, что отличается от показателей третьего квартала 2016 года (6,25%) и от показателей четвертого квартала 2015 года (6,25 %).

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

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в четвертом квартале 2016 года составляет 87,8 % в общем количестве вопросов, поступивших в четвертом квартале 2016 года, увеличилось на 0,3 % по сравнению с третьим кварталом 2016 года, и уменьшилось на 3,5 % по сравнению с показателями четвертым кварталом 2015 года.

Количество и доля обращений, зарегистрированных и рассмотренных в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, в четвертом квартале 2016 года составляют соответственно 25 обращений или 78,1% обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в четвертом квартале 2016 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 72 % от общего количества обращений, по которым департаментом государственного регулирования цен и тарифов Костромской области направлены ответы авторам обращений в четвертом 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 четвертом 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 четвертом квартале 2016 года

Количество и доля обращений, зарегистрированных и находящихся на рассмотрении в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, в четвертом квартале 2016 года составляют 7 обращений или 21,9 % обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в четвертом квартале 2016 года.