**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в I квартале 2020 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 2020 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 2020 года, динамика их изменения по сравнению с первым и четвертым кварталами 2019 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в первом квартале 2020 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 неудовлетворения 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 формах**

**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 I квартал 2019 г., IV квартал 2019 г., I квартал 2020 г.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Адрес** | **01.01.2019 –** **31.03.2019** | **01.10.2019 –** **31.12.2019** | **01.01.2020 –** **31.03.2020** |
| 1 | Буй | 3 | 0 | 2 |
| 2 | Из интернета без адреса | 0 | 0 | 1 |
| 3 | Адрес не указан | 0 | 0 | 1 |
| 4 | Иные субъекты РФ | 28 | 30 | 4 |
| 5 | Кострома | 15 | 7 | 10 |
| 6 | Костромской | 9 | 1 | 4 |
| 7 | Мантурово | 3 | 0 | 0 |
| 8 | Нейский | 2 | 0 | 2 |
| 9 | Островский | 4 | 0 | 0 |
| 10 | Павинский | 0 | 0 | 0 |
| 11 | Пыщугский | 1 | 0 | 1 |
| 12 | Судиславский | 2 | 0 | 0 |
| 13 | Шарья | 2 | 0 | 1 |
|  | Итого: | 69 | 38 | 26 |

**Количество обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области с распределением по месту жительства, пребывания или местонахождения их авторов**

**за I квартал 2019 г., IV квартал 2019 г., I квартал 2020 г.**

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

Примечание: в 1 квартале 2020 года на личный прием руководителей департамента граждане не обращались, в 4 квартале 2019 г. обращений для личного приема также не поступало.

**Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях за I кв. 2020 г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Раздел классификатора | Количество | Доля | Активность |
| Государство, общество, политика | 0 | 0 | 0 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 27 | 87,09677419 | 0,423684264 |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0 | 0 |
| Социальная сфера | 1 | 3,225806452 | 0,01569201 |
| Экономика | 3 | 9,677419355 | 0,047076029 |
| ВСЕГО | 31 | 100 | 0,486452303 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопросы | Коды | 01.01.2020 - 31.03.2020 | 01.10.2019 - 31.12.2019 | 01.01.2019 - 31.03.2019 |
| ВСЕГО |  | 31 | 43 | 86 |
| Жилищно-коммунальная сфера  | \_0005 | 27 | 33 | 77 |
| Жилище | \_0005.0005 | 27 | 33 | 77 |
| Коммунальное хозяйство | \_0005.0005.0056 | 27 | 33 | 77 |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | \_0005.0005.0056.1147 | 0 | 3 | 8 |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | \_0005.0005.0056.1161 | 0 | 0 | 1 |
| Нормативы потребления коммунальных ресурсов | \_0005.0005.0056.1173 | 0 | 0 | 1 |
| Нормативы потребления коммунальных услуг | \_0005.0005.0056.1174 | 1 | 0 | 13 |
| Обеспечение топливом | \_0005.0005.0056.1197 | 0 | 0 | 1 |
| Обращение с твердыми коммунальными отходами | \_0005.0005.0056.1160 | 1 | 0 | 15 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта | \_0005.0005.0056.1149 | 7 | 4 | 23 |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | \_0005.0005.0056.1175 | 18 | 25 | 14 |
| Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения | \_0005.0005.0056.1159 | 0 | 0 | 1 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | \_0005.0005.0056.1168 | 0 | 1 | 0 |
| Социальная сфера  | \_0002 | 1 | 1 | 0 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | \_0002.0007 | 1 | 1 | 0 |
| Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании | \_0002.0007.0074 | 0 | 1 | 0 |
| Льготы и меры социальной поддержки инвалидов | \_0002.0007.0074.0300 | 0 | 1 | 0 |
| Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества) | \_0002.0007.0073 | 1 | 0 | 0 |
| Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам | \_0002.0007.0073.0294 | 1 | 0 | 0 |
| Экономика  | \_0003 | 3 | 9 | 9 |
| Хозяйственная деятельность | \_0003.0009 | 3 | 9 | 9 |
| Градостроительство и архитектура | \_0003.0009.0097 | 0 | 0 | 3 |
| Газификация поселений | \_0003.0009.0097.0703 | 0 | 0 | 1 |
| Технологическое присоединение объектов заявителя к газораспределительным сетям | \_0003.0009.0097.0705 | 0 | 0 | 1 |
| Уличное освещение | \_0003.0009.0097.0690 | 0 | 0 | 1 |
| Строительство | \_0003.0009.0096 | 1 | 1 | 0 |
| Нормативное правовое регулирование строительной деятельности | \_0003.0009.0096.0674 | 0 | 1 | 0 |
| Строительство и реконструкция дорог | \_0003.0009.0096.0684 | 1 | 0 | 0 |
| Транспорт | \_0003.0009.0099 | 2 | 8 | 6 |
| Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги | \_0003.0009.0099.0748 | 2 | 4 | 2 |
| Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | \_0003.0009.0099.0733.0061 | 0 | 3 | 4 |
| Транспортные услуги, кроме пассажирских перевозок | \_0003.0009.0099.0737.0059 | 0 | 1 | 0 |
| Вопросы | Коды | 01.01.2020 - 31.03.2020 | 01.10.2019 - 31.12.2019 | 01.01.2019 - 31.03.2019 |
| ВСЕГО |  | 31 | 43 | 86 |

**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**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 01.01.2019 – 31.03.2019 | 01.10.2019 – 31.12.2019 | 01.01.2020 - 31.03.2020 |
| ***Всего за период:*** | 69 | 38 | 21 |
| рассмотрено с начала года | 41 | 30 | 21 |
| - разъяснено | 40 | 25 | 21 |
| - поддержано | 0 | 0 | 0 |
| - меры приняты | 0 | 0 | 0 |
| - не поддержано | 1 | 0 | 0 |
| - направлено по компетенции | 16 | 5 | 1 |
| на рассмотрении | 12 | 8 | 4 |
| Общественные приемные |  |  |   |
| Общественные приемные | 0 | 0 | 0 |

**ОСНОВНЫЕ ИТОГИ**

В первом квартале 2020 года в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее – департамент) поступило 26 обращений, в том числе 6 обращений в форме электронного документа, 20 – в письменной форме, в устной форме – 0, что соответственно составляет – 23% и 77%, 0% от общего количества. В первом квартале 2020 года на личный прием граждане не обращались.

Количество обращений, поступивших в департамент в первом квартале 2020 года, уменьшилось на 70 процентов по сравнению с показателями первого квартала 2019 года; по сравнению с четвертым кварталом 2019 года количество обращений снизилось на 45 процентов.

Типы видов вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, по количеству и долям в общем объеме вопросов, поступивших в департамент в первом квартале 2020 года, характеризуются следующим образом:

- Доля вопросов тематического раздела «1. Государство, общество, политика», поступивших в департамент в первом квартале 2020 года составляет 0% от общего количества вопросов. В первом и четвертом кварталах 2019 года доля вопросов данного раздела также составила 0%.

- Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в департамент в первом квартале 2020 года составляет 3,2% от общего количества вопросов. В аналогичном периоде 2019 года данный показатель составил 0%. В четвертом квартале 2019 года доля вопросов данного раздела составила 2,6%.

- Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика», поступивших в департамент в первом квартале 2020 года составляет 9,7% от общего количества вопросов, показатели четвертого первого кварталов 2019 года больше – 18,4% и 10,5% соответственно.

- Доля вопросов тематического раздела «4. Оборона, безопасность, законность», поступивших в департамент в первом квартале 2020 года составляет 0% от общего количества вопросов, что аналогично первому и четвертому кварталам 2019 года.

- Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера», поступивших в департамент в первом квартале 2020 года, составляет 87% от общего количества вопросов. В четвертом квартале 2019 года данный показатель составлял 79%, а в первом квартале 2019 года – 89,5%.

Количество и доля обращений, зарегистрированных и рассмотренных в департаменте в первом квартале 2020 года, составляют соответственно 26 и 21 обращений или 100% и 81% от всех поступивших в адрес департамента обращений.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве поступивших и рассмотренных обращений в первом квартале 2020 года составляет 100% от всех обращений, по которым департаментом направлены ответы их авторам. По решениям «не поддержано», «поддержано», «меры приняты» не было ни одного обращения, что составило 0% от рассмотренных обращений.

Доля принятых решений «направлено по компетенции» в общем количестве поступивших обращений составляет 3,8% (1 обращение) от всех обращений, по которым департаментом направлены ответы авторам обращений (от 21 обращения).

На рассмотрении находятся 4 обращения, поступившие в департамент в первом квартале 2020 года, что составляет 15,4% от всех зарегистрированных обращений в данный период (от 26 обращений).