

**Информационно-статистический обзор  
рассмотренных в IV квартале 2018 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 2018 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 2018 года, динамика их изменения по сравнению с третьим кварталом 2018 года и четвертым кварталом 2017 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в четвертом квартале 2018 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».

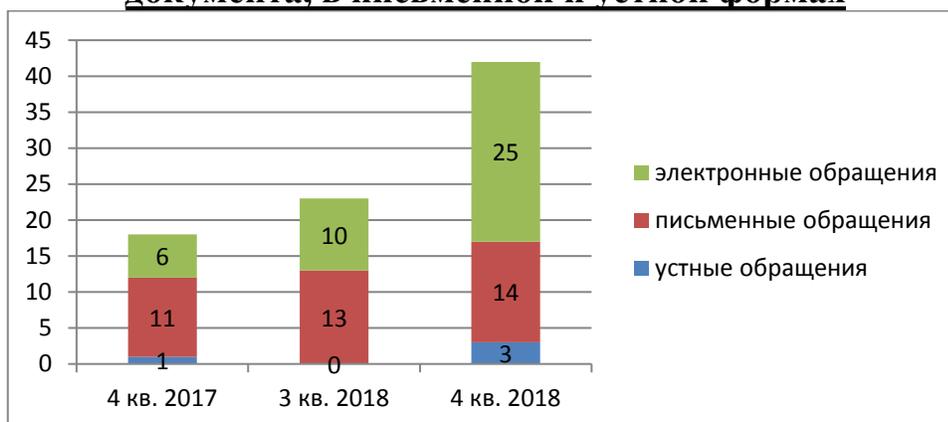
«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы.

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

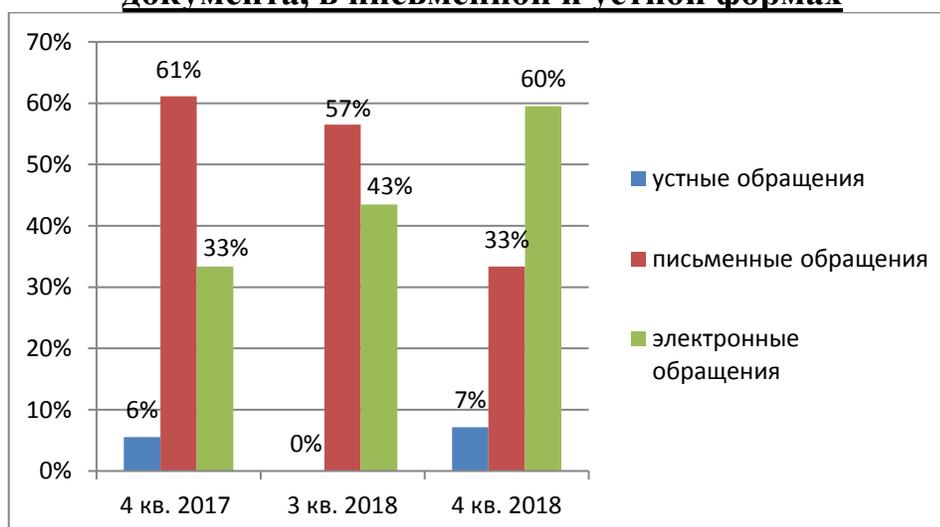
«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности не удовлетворении заявления или жалобы.

«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.

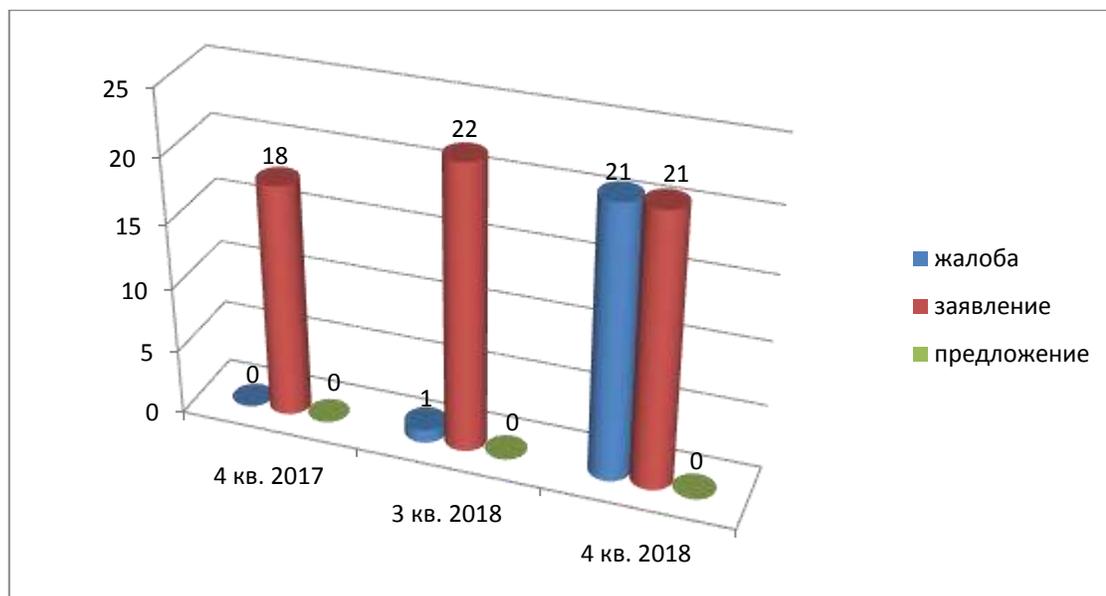
### **Общее количество обращений, поступивших в форме электронного документа, в письменной и устной формах**



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



## Общее количество обращений по типу вида обращений

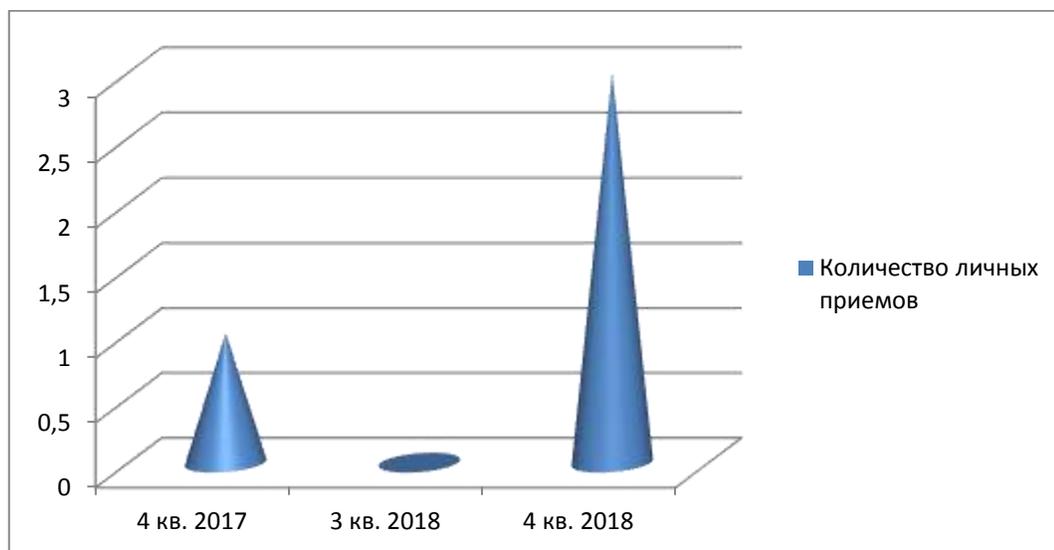


## Количество обращений, поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области с распределением по месту жительства, пребывания или местонахождения их авторов за IV квартал 2017, III квартал 2018, IV квартал 2018 гг.

Район	Количество		
	за IV квартал 2017 года	за III квартал 2018 года	за IV квартал 2018 года
Буйский	0	0	1
Галич	0	0	1
Из интернета без точного адреса	0	1	2
Кадыйский район	0	1	0
Кострома	11	8	9
Костромской район	5	5	10
Красносельский	0	1	0
Мантурово	0	0	1
Мантуровский	0	0	1
Нейский	0	0	1
Нея	2	0	1
Островский район	0	1	3
Павинский	0	0	2
Судиславский район	0	0	1
Сусанинский район	0	2	0
Шарья	0	2	3
Шарьинский	0	0	3
Иные субъекты РФ:	0	0	0
Владимир	0	1	0

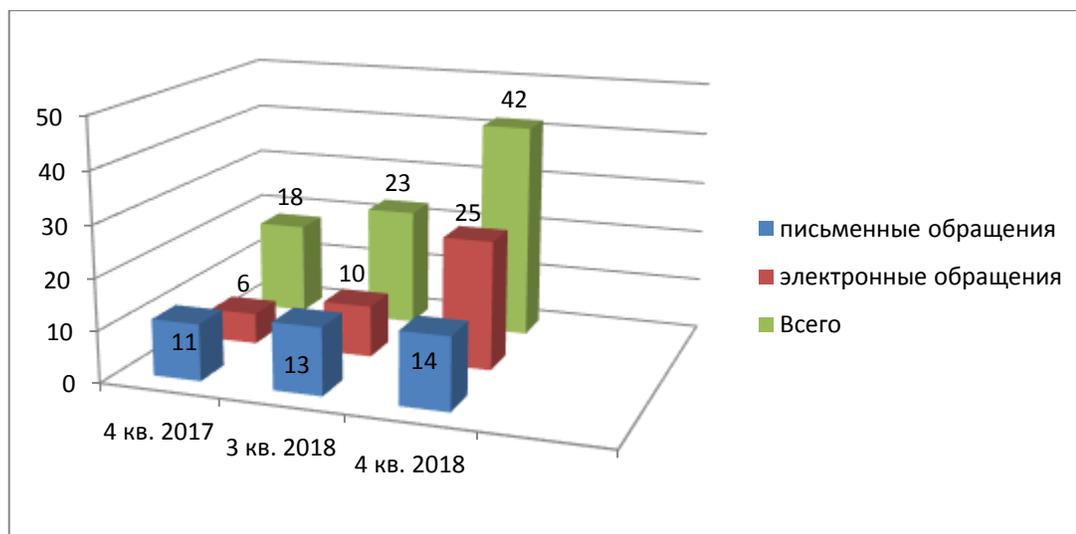
Красногорск	0	0	1
Северодвинск	0	1	0
Сыктывкар	0	0	2
Общий итог	18	23	42

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



Примечание: В течение 3 квартала 2018 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 в форме электронного документа**



**Количество вопросов соответствующих тематических разделов,  
содержащихся в обращениях за IV кв. 2018 г.**

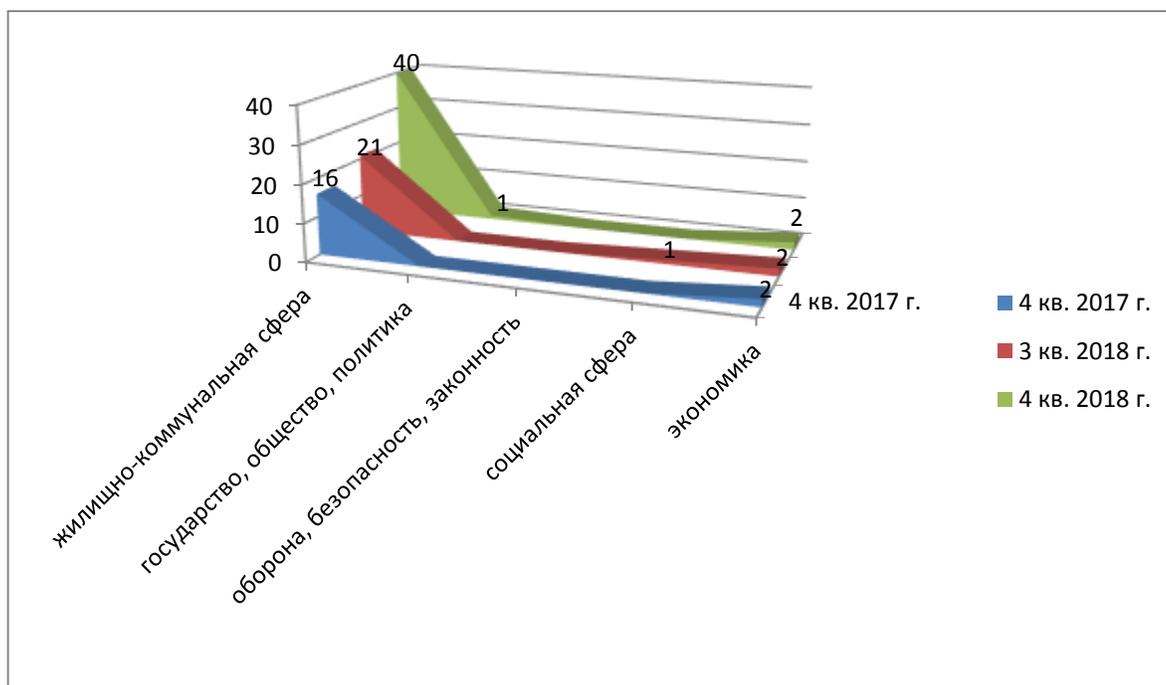
Раздел классификатора	Количество	Доля	Активность
Государство, общество, политика	1	2,325581395	0,015544267
Жилищно-коммунальная сфера	40	93,02325581	0,621770679
Оборона, безопасность, законность	0	0	0
Социальная сфера	0	0	0
Экономика	2	4,651162791	0,031088534
<b>ВСЕГО</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>0,668403479</b>

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

Вопросы	Коды	01.10.2017 - 31.12.2017	01.07.2018 - 30.09.2018	01.10.2018 - 31.12.2018
<b>ВСЕГО</b>		<b>18</b>	<b>24</b>	<b>43</b>
<b>Государство, общество, политика</b>	<b>_0001</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Основы государственного управления</b>	<b>_0001.0002</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Органы исполнительной власти</b>	<b>_0001.0002.0023</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>Деятельность органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Принимаемые решения</i>	<i>_0001.0002.0023.0064</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<b>Жилищно-коммунальная сфера</b>	<b>_0005</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>40</b>
<b>Жилище</b>	<b>_0005.0005</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>40</b>
<b>Коммунальное хозяйство</b>	<b>_0005.0005.0056</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>40</b>
<i>Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка</i>	<i>_0005.0005.0056.1147</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>6</i>
<i>Обращение с твердыми коммунальными отходами</i>	<i>_0005.0005.0056.1160</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>7</i>
<i>Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)</i>	<i>_0005.0005.0056.0600</i>	<i>16</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта</i>	<i>_0005.0005.0056.1149</i>	<i>0</i>	<i>4</i>	<i>8</i>

Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы	_0005.0005.0056.1175	0	11	18
Перебои в электроснабжении	_0005.0005.0056.1153	0	1	0
Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения	_0005.0005.0056.1159	0	1	0
Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)	_0005.0005.0056.1172	0	0	1
Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб	_0005.0005.0056.1148	0	2	0
<b>Социальная сфера</b>	<b>_0002</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм</b>	<b>_0002.0014</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)	_0002.0014.0143	0	1	0
Цены на жизненно-необходимые вещества и лекарственные препараты	_0002.0014.0143.0422	0	1	0
<b>Экономика</b>	<b>_0003</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Хозяйственная деятельность</b>	<b>_0003.0009</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Бытовое обслуживание населения</b>	<b>_0003.0009.0104</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Тарифы и льготы на бытовое услуги	_0003.0009.0104.0777	0	0	1
<b>Градостроительство и архитектура</b>	<b>_0003.0009.0097</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Газификация поселений	_0003.0009.0097.0703	0	0	1
<b>Торговля</b>	<b>_0003.0009.0102</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли	_0003.0009.0102.0769	0	1	0
<b>Транспорт</b>	<b>_0003.0009.0099</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги	_0003.0009.0099.0412	2	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**

	<b>IV кв. 2017 г.</b>	<b>III кв. 2018 г.</b>	<b>IV кв. 2018 г.</b>
Всего обращений	18 (100 %)	23 (100%)	42 (100 %)
Рассмотрено всего,	18 (100 %)	21 (91,3%)	28 (66,66 %)
в т.ч.:			
меры приняты	0	0	0
поддержано	0	0	0
разъяснено	14 (77,8 %)	21 (100%)	28 (100 %)
не поддержано	0	0	0
Рассмотрено с направлением обращения по компетенции	4 (22,2%)	1 (4,35%)	7 (16,67%)
Находятся на рассмотрении	0	1 (4,35%)	7 (16,67%)

## ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

В четвертом квартале 2018 года в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее – департамент) поступило 42 обращения, в том числе 25 обращений в форме электронного документа, 14 – в письменной форме, 3 – в устной форме, что соответственно составляет - 60%, 33%, 7% . В четвертом квартале 2018 года проведено 3 личных приема граждан.

Количество обращений, поступивших в департамент в четвертом квартале 2018 года, увеличилось в 1,83 раза по сравнению с предыдущим периодом 2018 года, а также возросло в 2,3 раза в сравнении с показателями четвертого квартала 2017 года.

Типы видов вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, по количеству и долям в общем объеме вопросов, поступивших в департамент в четвертом квартале 2018 года, характеризуются следующим образом:

Доля вопросов тематического раздела «1. Государство, общество, политика», поступивших в департамент в четвертом квартале 2018 года, составляет 2,3% от общего количества вопросов. В аналогичном периоде 2017 года и третьем квартале 2018 года данный показатель составляет 0 %.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в департамент в четвертом квартале 2018 года, составляет 0 % от общего количества вопросов. В аналогичном периоде 2017 года данный показатель составляет 0 %, в третьем квартале 2018 года – 4,2%.

Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика», поступивших в департамент в четвертом квартале 2018 года, составляет 4,7% в общем количестве вопросов, что отличается от показателей четвертого квартала 2017 года (11,1%) и от показателей третьего квартала 2018 года (8,3%).

Доля вопросов тематического раздела «4. Оборона, безопасность, законность», поступивших в департамент в четвертом квартале 2018 года, составляет 0% от общего количества вопросов, что аналогично четвертому кварталу 2017 года и третьему кварталу 2018 года.

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» поступивших в департамент в четвертом квартале 2018 года, составляет 93% от общего количества вопросов. Этот показатель увеличился на 5,5% по сравнению с прошлым периодом 2018 года и на 4,1 % – по сравнению с аналогичным периодом 2017 года.

Количество и доля обращений, зарегистрированных и рассмотренных в департаменте в четвертом квартале 2018 года, составляют соответственно 42 и 28 обращений или 100% и 66,7% от всех поступивших в адрес департамента обращений в четвертом квартале 2018 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве поступивших обращений в четвертом квартале 2018 года составляет 100% от всех обращений, по которым департаментом направлены ответы их авторам.

Доля принятых решений «меры приняты» в общем количестве принятых решений в четвертом квартале 2018 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 2018 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 2018 года составляет 16,7% от всех обращений, по которым департаментом направлены ответы авторам обращений.

На рассмотрении находится 7 обращений, поступивших в департамент в четвертом квартале 2018 года, что составляет 16,7% от всех зарегистрированных обращений в данный период.