



ИНФОРМАЦИОННО-СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОБЗОР

**РАССМОТРЕННЫХ В II КВАРТАЛЕ 2019 ГОДА
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ
В ДЕПАРТАМЕНЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ВСТУПЛЕНИЕ

Департаментом здравоохранения Костромской области подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных во 2 квартале 2019 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных в департамент здравоохранения Костромской области».

Предметом настоящего обзора являются абсолютные и относительные показатели количества обращений, поступивших во 2 квартале 2019 года, динамика их изменения по сравнению с 1 кварталом 2019 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших во 2 квартале 2019 года.

В обзоре, поступившая в департамент корреспонденция, по результатам рассмотрения разделена и классифицирована в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором.

Систематизация обращений проводится по вопросам, содержащимся в обращениях. Термины «количество обращений» и «количество вопросов», содержащихся в обращениях, не идентичны: количество вопросов, содержащихся в обращениях, всегда больше количества обращений.

Вопросы, содержащиеся в обращениях в соответствии с типовым общероссийским тематическим 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, торговли, транспорта); «4. Оборона, безопасность, законность»; «5. Жилищно-коммунальная сфера». Определяется количество вопросов каждого тематического раздела, содержащихся в обращениях. Определяются доли количества вопросов

каждого тематического раздела в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях.

На основе тематического классификатора обращений, сформированного по принципу включения, вопросы объединены в темы, темы – в тематики, а тематики – в тематические разделы, в обзоре представлен анализ содержащихся в обращениях вопросов по тематикам. В соответствии с тематическим классификатором обращений, тематические разделы «1. Государство, общество, политика», «2. Социальная сфера», «3. Экономика» и «4. Оборона, безопасность, законность» включают в себя по пять тематик. Тематический раздел «1. Государство, общество, политика» включает в себя следующие тематики: «1.1 Конституционный строй», «1.2 Основы государственного управления», «1.3 Международные отношения. Международное право», «1.4 Гражданское право», «1.5 Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почётных и иных званий». Тематический раздел «2. Социальная сфера» – тематики: «2.1 Семья», «2.2 Труд и занятость населения», «2.3 Социальное обеспечение и социальное страхование», «2.4 Образование. Наука. Культура», «2.5 Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм». Тематический раздел «3. Экономика» – тематики: «3.1 Финансы», «3.2 Хозяйственная деятельность», «3.3 Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело», «3.4 Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «3.5 Информация и информатика». Тематический раздел «4. Оборона, безопасность, законность» – тематики: «4.1 Оборона», «4.2 Безопасность и охрана правопорядка», «4.3 Уголовное право. Исполнение наказаний», «4.4 Правосудие», «4.5 Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат». Однако в соответствии с тематическим классификатором обращений тематический раздел «5. Жилищно-коммунальная сфера» включает одну тематику – «жилище» и одиннадцать тем тематического классификатора, поэтому темы тематического раздела «5. Жилищно-

-коммунальная сфера» объединены в следующие пять групп тем: «5.1 Жилищное законодательство и его применение» включает в себя темы: «общие положения жилищного законодательства», «разрешение жилищных споров, «ответственность за нарушение жилищного законодательства»; «5.2 Жилищный фонд» – тему «жилищный фонд»; «5.3 Нежилой фонд» – темы: «нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)», «перевод помещений из жилых в нежилые», «дачное хозяйство», «гостиничное хозяйство»; «5.4 Обеспечение права на жилище» – темы: «обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)», «риэлтерская деятельность (в жилищном фонде)»; «5.5 Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» – темы: «коммунальное хозяйство», «оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)».

Определяется количество вопросов каждого тематического раздела, содержащихся в обращениях и доли количества вопросов, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших из муниципальных образований.

В обзоре приведено распределение количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в администрацию по их видам – заявление, жалоба, предложение.

Под данными терминами понимаются:

заявление – просьба автора обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба автора обращения о восстановлении или защите его нарушенных

прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

предложение – рекомендация автора обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Результаты рассмотрения обращений в Инспекции представлены абсолютными и относительными показателями (долями) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано».

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

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

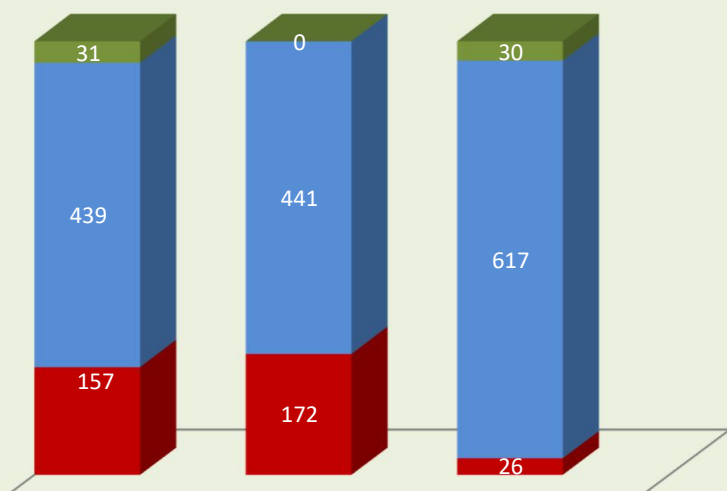
Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым не наступили («находятся на рассмотрении»).

Выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением – «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов означает принятие мер. Принятые по обращениям меры – это фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы.

**ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА,
В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И УСТНОЙ ФОРМЕ, ПОСТУПИВШИХ В ДЕПАРТАМЕНТ**

ПЕРИОД	ЭЛЕКТРОННЫЕ	ПИСЬМЕННЫЕ	УСТНЫЕ
II квартал 2019 г.	157	439	31
I квартал 2019 г.	172	441	0
II квартал 2018 г.	26	617	30

- В устной форме
- В письменной форме
- В форме электронного документа

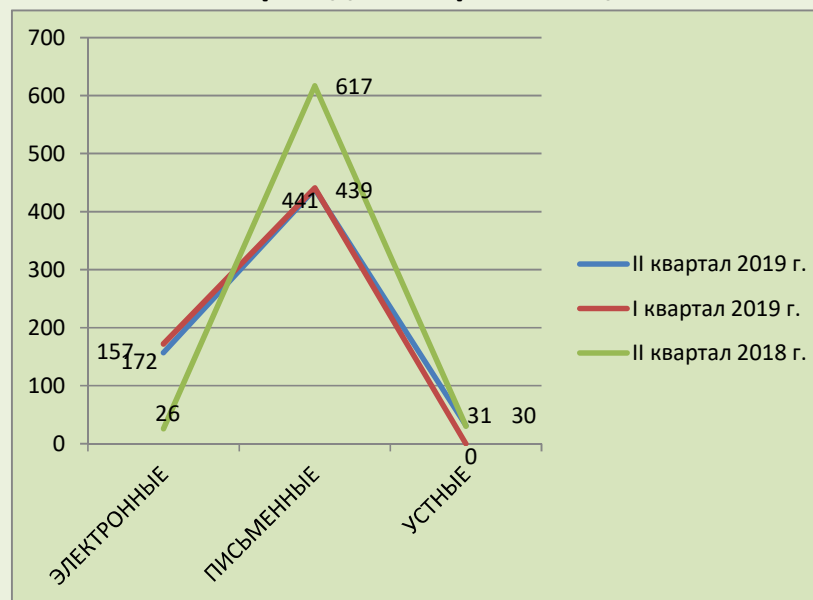


II квартал 2019 г.

I квартал 2019 г.

II квартал 2018 г.

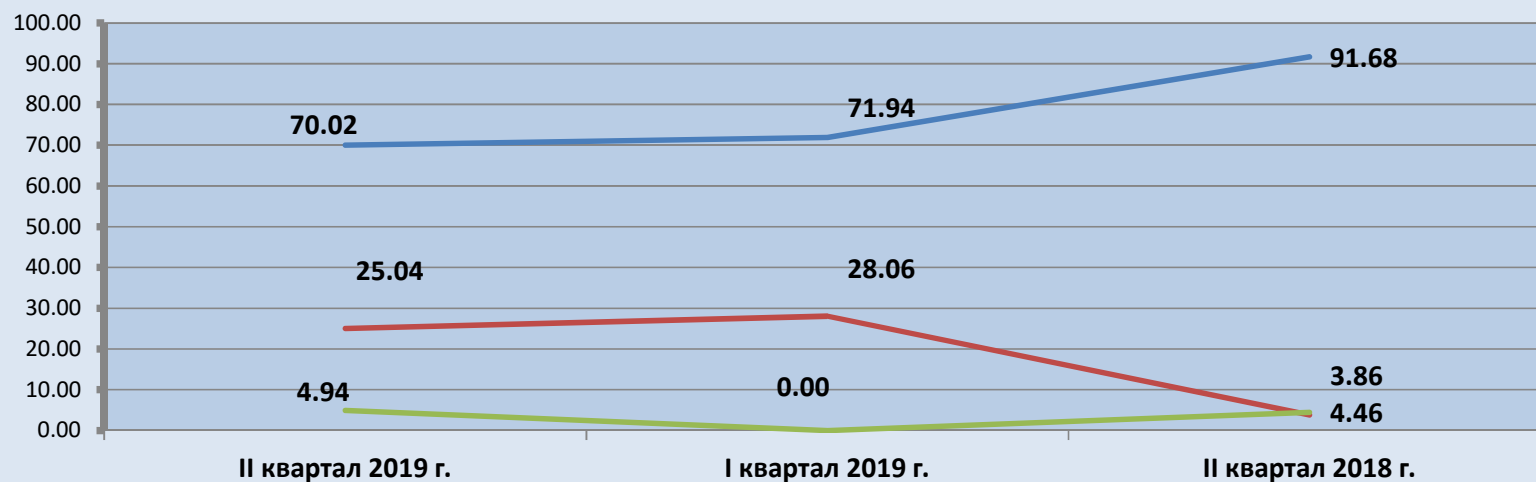
**Динамика поступления обращений
граждан и организаций**



ДОЛЯ КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА, В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И УСТНОЙ ФОРМЕ

ПЕРИОД	ЭЛЕКТРОННЫЕ	ПИСЬМЕННЫЕ	УСТНЫЕ
II квартал 2019 г.	25.04	70.02	4.94
I квартал 2019 г.	28.06	71.94	0.00
II квартал 2018 г.	3.86	91.68	4.46

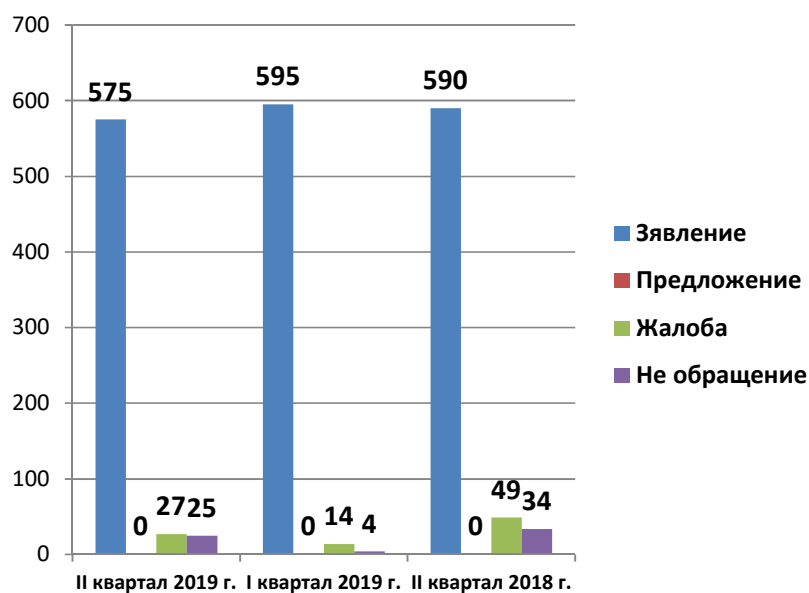
— Обращения в письменной форме — Обращения в форме электронного документа — Обращения в устной форме



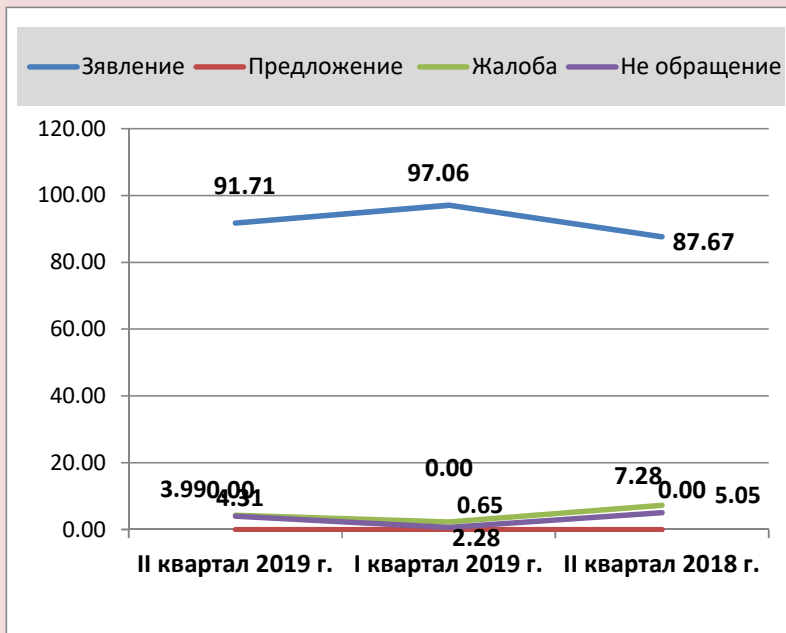
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ПО ТИПАМ ВИДОВ И ДОЛЯ ТИПОВ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

ПЕРИОД	Зявление	Предложение	Жалоба	Не обращение
II квартал 2019 г.	575 91.71	0 0.00	27 4.31	25 3.99
I квартал 2019 г.	595 97.06	0 0.00	14 2.28	4 0.65
II квартал 2018 г.	590 87.67	0 0.00	49 7.28	34 5.05

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО

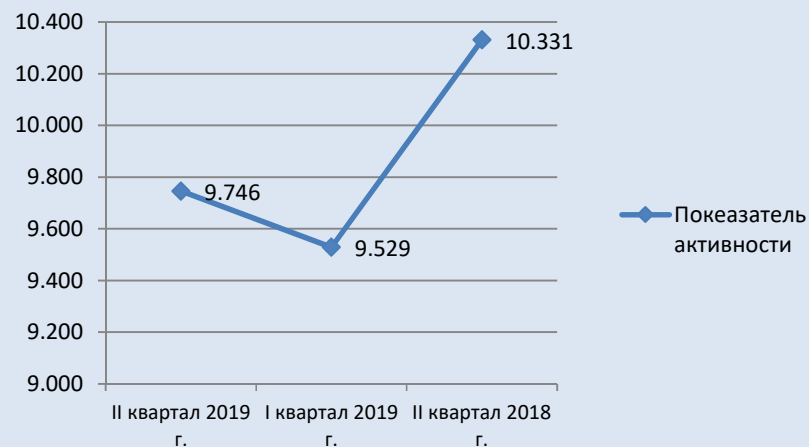


ДОЛЯ

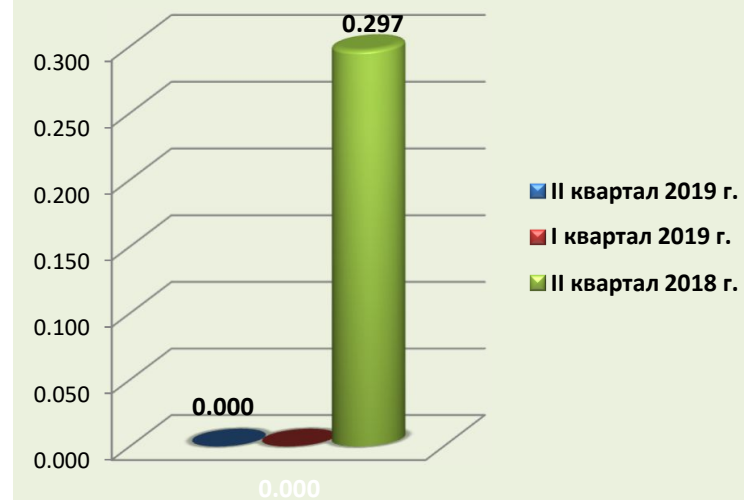


АКТИВНОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ РЕГИОНА ПО ОБЩЕМУ КОЛИЧЕСТВУ ОБРАЩЕНИЙ

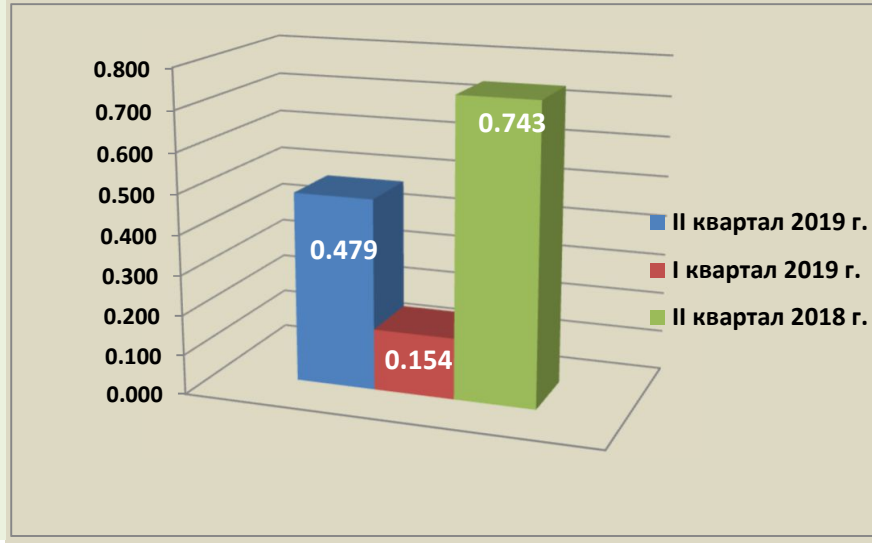
II квартал 2019 г.	I квартал 2019 г.	II квартал 2018 г.
9.746	9.529	10.331



ДОЛЯ ПОВТОРНОСТИ ОБРАЩЕНИЙ



ДОЛЯ ОБРАЩЕНИЙ, АВТОРЫ КОТОРЫХ УКАЗАЛИ СОЦИАЛЬНЫЙ СТАТУС



**КОЛИЧЕСТВО ВОПРОСОВ В ОБРАЩЕНИЯХ, ПОСТУПИВШИХ В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО
ДОКУМЕНТА, ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И УСТНОЙ ФОРМЕ**

Раздел общероссийского тематического классификатора	II квартал 2019 г.	I квартал 2019 г.	II квартал 2018 г.
Государство, общество, политика	5	2	8
	0.789	0.304	1.153
	0.078	0.031	0.124
Жилищно-коммунальная сфера	0	2	6
	0.000	0.304	0.865
	0.000	0.031	0.093
Оборона, безопасность, законность	2	0	5
	0.315	0.000	0.720
	0.031	0.000	0.078
Социальная сфера	624	648	669
	98.423	98.630	96.398
	9.700	10.073	10.399
Экономика	3	5	6
	0.473	0.761	0.865
	0.047	0.078	0.093

	Общее количество вопросов по тематическому разделу
	Доля вопросов в тематическом разделе к общему количеству вопросов
	Активность населения муниципального образования по вопросам тематического раздела

КОЛИЧЕСТВО ВОПРОСОВ В ОБРАЩЕНИЯХ, ПОСТУПИВШИХ В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА, В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И УСТНОЙ ФОРМЕ ПО ТЕМАТИЧЕСКИ РАЗДЕЛАМ

II квартал 2019 г.

Раздел	Тематика	Количество	Доля	Активность
ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА	Конституционный строй	1	20.000	0.015
	Основы государственного управления	4	80.000	0.061
	Международные отношения. Международное	0	0.000	0.000
	Гражданское право	0	0.000	0.000
	Индивидуальные правовые акты	0	0.000	0.000
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНАЯ СФЕРА	Жилищное законодательство и его применение	0	#DIV/0!	0.000
	Жилищный фонд	0	#DIV/0!	0.000
	Нежилой фонд	0	#DIV/0!	0.000
	Обеспечение права на жилище	0	#DIV/0!	0.000
	Содержание и обеспечение коммунальными услугами	0	#DIV/0!	0.000
ОБОРОНА, БЕЗОПАСНОСТЬ, ЗАКОННОСТЬ	Оборона	0	0.000	0.000
	Безопасность и охрана правопорядка	1	50.000	0.016
	Правосудие	1	50.000	0.016
	Уголовное право. Исполнение наказаний	0	0.000	0.000
	Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура.	0	0.000	0.000
СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА	Семья	0	0.000	0.000
	Труд и занятость населения	1	0.160	0.016
	Социальное обеспечение и социальное страхование	7	1.122	0.016
	Образование. Наука. Культура	1	0.160	0.000
	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	615	98.558	0.000
ЭКОНОМИКА	Финансы	0	0.000	0.000
	Хозяйственная деятельность	2	66.667	0.031
	Внешнеэкономическая деятельность	0	0.000	0.000
	Природные ресурсы	0	0.000	0.000
	Информация и информатизация	1	33.333	0.016

АБСОЛЮТНЫЕ И ОТНОСИТЕЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

период	поступило обращений	рассмотрено							находятся на рассмотрении
		всего	с направлением по компетенции	с направлением ответов авторам обращений					
				всего	в том числе				
					поддержано	меры приняты	разъяснено	не поддержано	
II квартал 2019 г.	627	526	26	500	-30	82	429	19	100
		83.89	4.94	95.06	-6.00	16.40	81.56	3.612167	19.01

	количество обращений
	доля в процентах в общем количестве рассмотренных и находящихся на рассмотрении обращений
	доля в процентах в общем количестве рассмотренных вопросов с направлением ответов авторам обращений

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

Во II квартале 2019 года в Департамент поступило 627 обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее - обращения), в том числе 157 обращения в форме электронного документа, 439 - в письменной форме и 31 - в устной форме. В поступивших в II квартале 2019 года обращениях содержалось 615 вопросов.

Типы видов вопросов в обращениях граждан и организаций по количеству и долям в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в Департамент во II квартале 2019 года, характеризуются следующим образом:

575 заявлений (91,71%), 27 жалоб (4,31%), 0 предложений (0%), 25 не обращения (3,99%).

Активность жителей Костромской области по общему количеству обращений во II квартале 2019 года составляет 9,746 пунктов.

Доли принятых решений «поддержано» и «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляют 0,00% от общего количества обращений, по которым инспекцией направлены ответы авторам обращений в I квартале 2016 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 100% от общего количества обращений, по которым инспекцией направлены ответы авторам обращений в I квартале 2016 года.

Доля принятых решений «не поддержано» в общем количестве принятых решений составляет 0,00% от общего количества обращений, по которым инспекцией направлены ответы авторам обращений в I квартале 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в администрацию во II квартале 2015 года, составляет 6,66% в общем количестве вопросов, поступивших во II квартале 2015 года.

Доля вопросов тематического раздела «3. Экономика» во II квартале 2015 года, составляет 80,00% в общем количестве вопросов, поступивших во II квартале 2015 года.

Доля вопросов тематического раздела «4. Оборона, безопасность, законность», поступивших в администрацию во II квартале в 2015 года, составила 0,00% в общем количестве вопросов, поступивших во II квартале 2015 года.

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» во II квартале 2015 года составила 0,00% в общем количестве вопросов, поступивших во II квартале 2015 года.

Доли принятых решений «поддержано» и «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляют соответственно 16,67% и 0,00% от общего количества обращений, по которым администрацией направлены ответы авторам обращений во II квартале 2015 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 76,92% от общего количества обращений, по которым администрацией направлены ответы авторам обращений в II квартале 2015 года.

Доля принятых решений «не поддержано» в общем количестве принятых решений составляет 0,00% от общего количества обращений, по которым администрацией направлены ответы авторам обращений во II квартале 2015 года.