



ИНФОРМАЦИОННО-СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОБЗОР

**РАССМОТРЕННЫХ В I КВАРТАЛЕ 2020 ГОДА
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ
В ДЕПАРТАМЕНЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ВСТУПЛЕНИЕ

Департаментом здравоохранения Костромской области подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных во II квартале 2020 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 II квартале 2020 года, динамика их изменения по сравнению с II кварталом 2019 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в I квартале 2020 года.

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, поступивших в Департамент

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

-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 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 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.

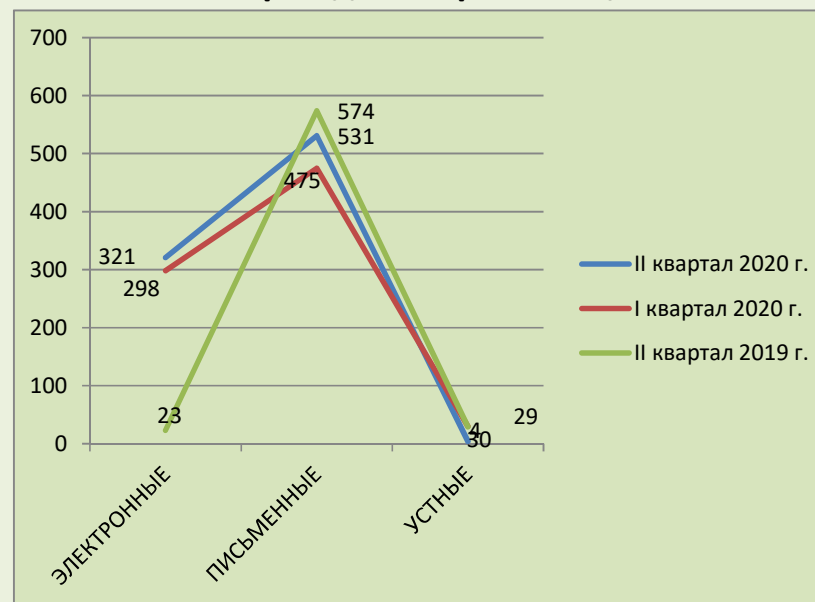
Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым не наступили («находятся на рассмотрении»).

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.

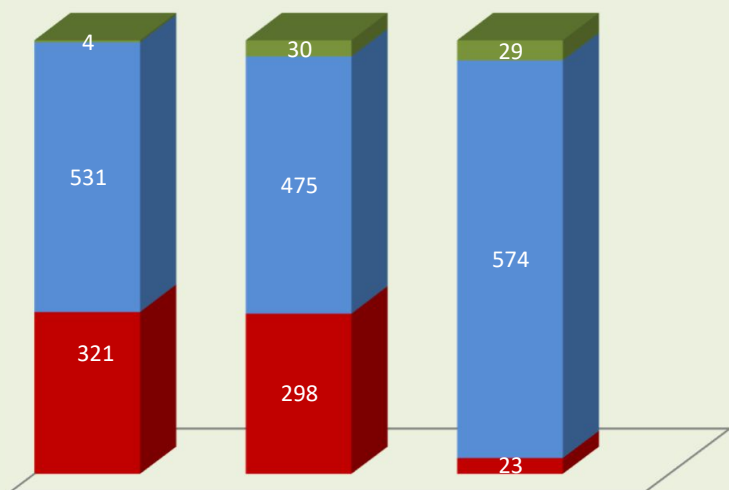
**ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА,
В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И УСТНОЙ ФОРМЕ, ПОСТУПИВШИХ В ДЕПАРТАМЕНТ**

ПЕРИОД	ЭЛЕКТРОННЫЕ	ПИСЬМЕННЫЕ	УСТНЫЕ
II квартал 2020 г.	321	531	4
I квартал 2020 г.	298	475	30
II квартал 2019 г.	23	574	29

**Динамика поступления обращений
граждан и организаций**



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



II квартал 2020 г.

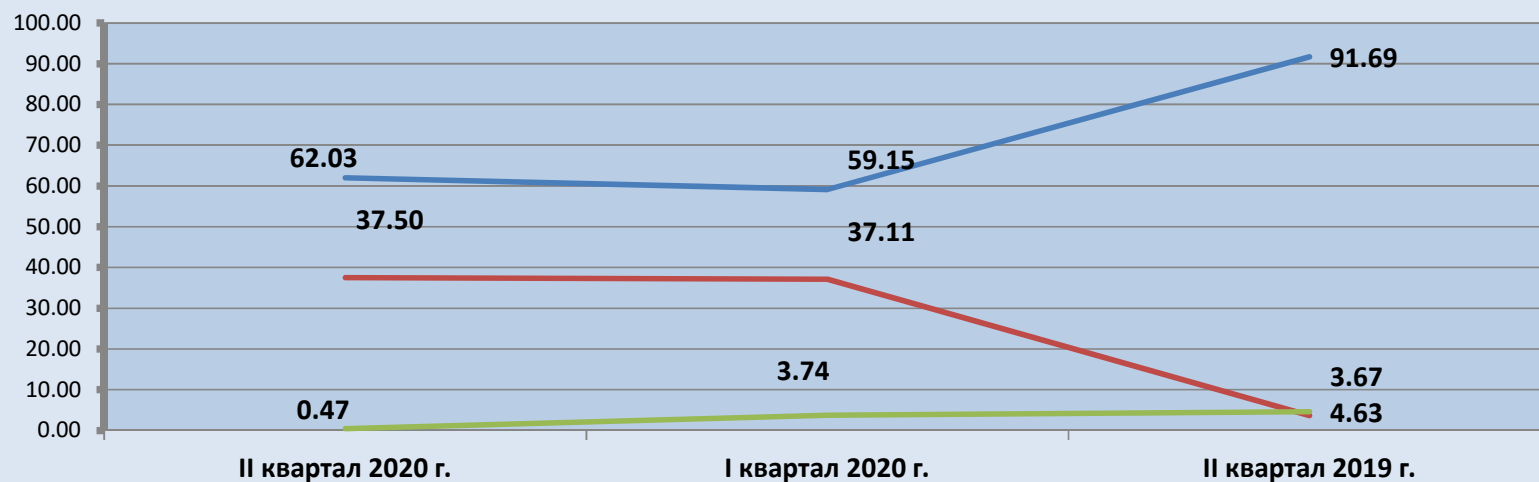
I квартал 2020 г.

II квартал 2019 г.

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

ПЕРИОД	ЭЛЕКТРОННЫЕ	ПИСЬМЕННЫЕ	УСТНЫЕ
II квартал 2020 г.	37.50	62.03	0.47
I квартал 2020 г.	37.11	59.15	3.74
II квартал 2019 г.	3.67	91.69	4.63

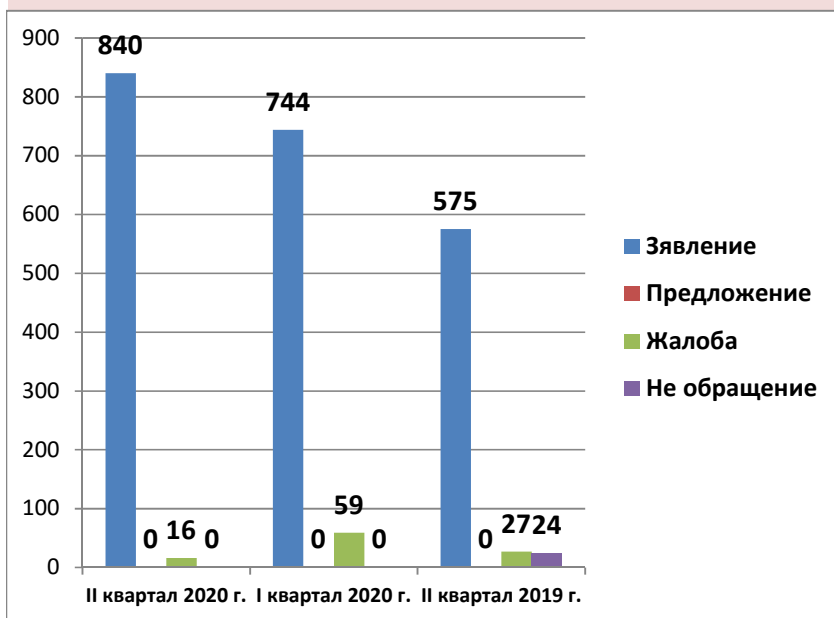
— Обращения в письменной форме — Обращения в форме электронного документа — Обращения в устной форме



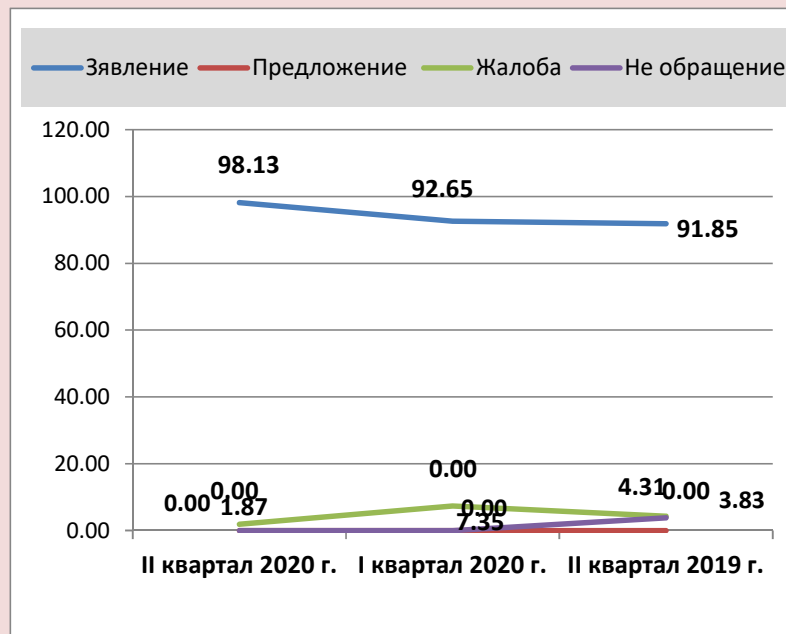
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ПО ТИПАМ ВИДОВ И ДОЛЯ ТИПОВ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

ПЕРИОД	Зявление	Предложение	Жалоба	Не обращение
II квартал 2020 г.	840	0	16	0
	98.13	0.00	1.87	0.00
I квартал 2020 г.	744	0	59	0
	92.65	0.00	7.35	0.00
II квартал 2019 г.	575	0	27	24
	91.85	0.00	4.31	3.83

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО

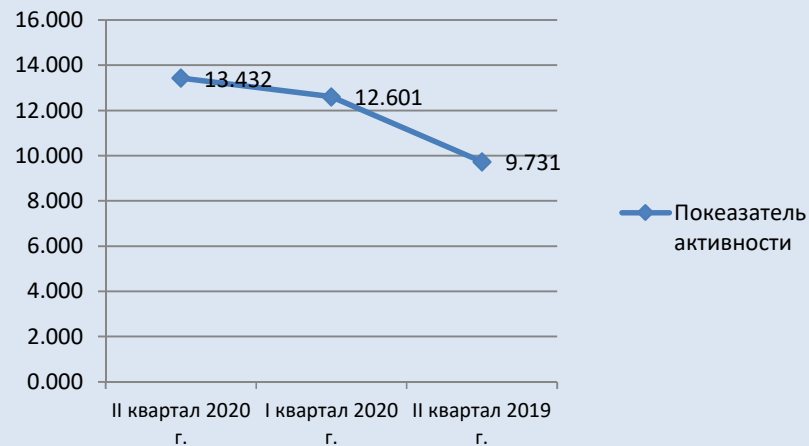


ДОЛЯ

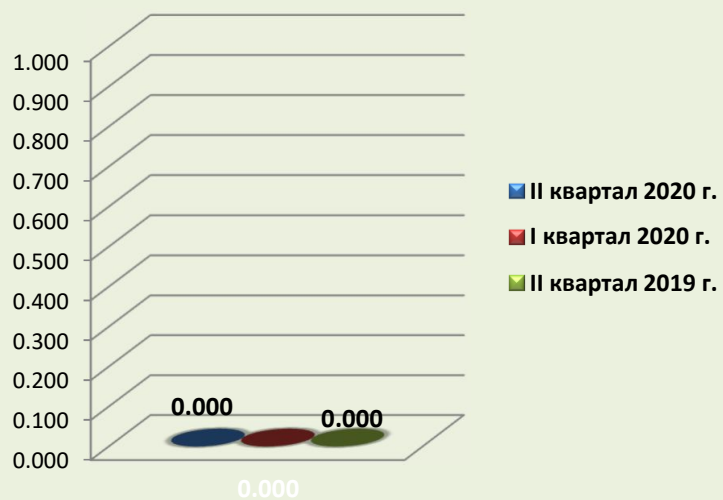


АКТИВНОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ РЕГИОНА ПО ОБЩЕМУ КОЛИЧЕСТВУ ОБРАЩЕНИЙ

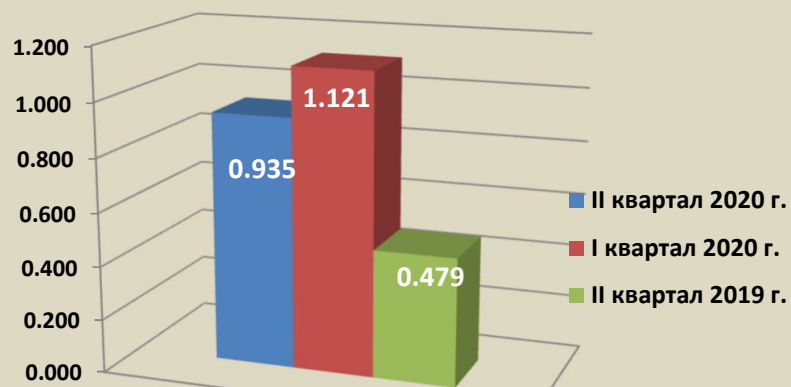
II квартал 2020 г.	I квартал 2020 г.	II квартал 2019 г.
13.432	12.601	9.731



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 2020 г.	I квартал 2020 г.	II квартал 2019 г.
Государство, общество, политика	14	7	5
	1.564	0.838	0.790
	0.220	0.110	0.078
Жилищно-коммунальная сфера	4	22	0
	0.447	2.635	0.000
	0.063	0.345	0.000
Оборона, безопасность, законность	36	1	2
	4.022	0.120	0.316
	0.565	0.016	0.031
Социальная сфера	822	795	623
	91.844	95.210	98.420
	12.899	12.475	9.776
Экономика	19	10	3
	2.123	1.198	0.474
	0.298	0.157	0.047

	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 2020 г.

Раздел	Тематика	Количество	Доля	Активность
ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА	Конституционный строй	2	14.286	0.031
	Основы государственного управления	12	85.714	0.187
	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	0.000	0.000
	Жилищный фонд	0	0.000	0.000
	Нежилой фонд	0	0.000	0.000
	Обеспечение права на жилище	0	0.000	0.000
	Содержание и обеспечение коммунальными услугами	4	100.000	0.063
ОБОРОНА, БЕЗОПАСНОСТЬ, ЗАКОННОСТЬ	Оборона	0	0.000	0.000
	Безопасность и охрана правопорядка	36	100.000	0.565
	Правосудие	0	0.000	0.000
	Уголовное право. Исполнение наказаний	0	0.000	0.000
	Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура.	0	0.000	0.000
СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА	Семья	1	0.122	0.000
	Труд и занятость населения	6	0.730	0.565
	Социальное обеспечение и социальное страхование	9	1.095	0.000
	Образование. Наука. Культура	3	0.365	0.000
	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	803	97.689	0.000
ЭКОНОМИКА	Финансы	4	21.053	0.063
	Хозяйственная деятельность	11	57.895	0.173
	Внешнеэкономическая деятельность	0	0.000	0.000
	Природные ресурсы	0	0.000	0.000
	Информация и информатизация	4	21.053	0.063

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	ПОДДЕРЖАНО	МЕРЫ ПРИНЯТЫ	РАЗЪЯСНЕНО	НЕ ПОДДЕРЖАНО	
II квартал 2020 г.	856	726	60	666	-2	16	650	2	130
		84.81	8.26	91.74	-0.30	2.40	89.53	0.275482	17.91

	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 2020 года в Департамент поступило 856 обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее - обращения) в том числе 321 обращение в форме электронного документа, 31 в письменной форме и 4 в устной форме. В поступивших в I квартале 2020 года обращениях содержалось 803 вопроса.

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

840 заявлений (98,1%), 16 жалоб (1,87%), 0 предложений (0%), 0 не обращения (0%).

Активность жителей Костромской области по общему количеству обращений в I квартале 2020 года составляет 13 432 пунктов.

Доля вопросов тематического раздела «Государство, общество, политика», поступивших в департамент во II квартале 2016 года составляет 10,5% в общем количестве вопросов, поступивших в I квартале 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «Социальная сфера», поступивших в департамент во II квартале 2016 года составляет 97,005% в общем количестве вопросов, поступивших в I квартале 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера», поступивших в департамент во II квартале 2016 года составляет 6,91%.

Доля вопросов тематического раздела «Экономика» составляет 9,22%.

Доля принятых решений «полностью» и «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляют соответственно 58% и 19,02% от общего количества.

Доля принятых решений "поддержано" и "меры приняты" в общем количестве принятых решений составляют соответственно 2% и 2,40% от общего количества обращений во II квартале 2020 года.

Доля принятых решений "разъяснено" в общем количестве принятых решений составляет 89,53% от общего количества обращений во II квартале 2020 года.

Доля принятых решений "не поддержано" в общем количестве принятых решений составляет 0,275% от общего количества обращений во II квартале 2020 года.