



ИНФОРМАЦИОННО-СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОБЗОР

**РАССМОТРЕННЫХ В IV КВАРТАЛЕ 2019 ГОДА
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ
В ДЕПАРТАМЕНТЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ВСТУПЛЕНИЕ

Департаментом здравоохранения Костромской области подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных во IV 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 IV квартале 2019 года, динамика их изменения по сравнению с III кварталом 2019 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших во IV квартале 2018 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, поступивших в Департамент.

ом 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. Определяется доля 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

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

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.

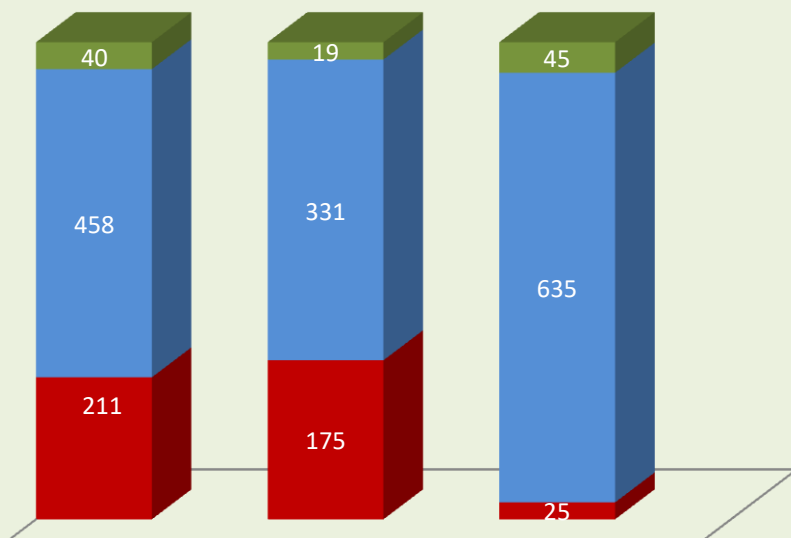
Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым не наступили («находятся на рассмотрении»).

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 |
|---------------------|-------------|------------|--------|
| IV квартал 2019 г. | 211 | 458 | 40 |
| III квартал 2019 г. | 175 | 331 | 19 |
| IV квартал 2018 г. | 25 | 635 | 45 |

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

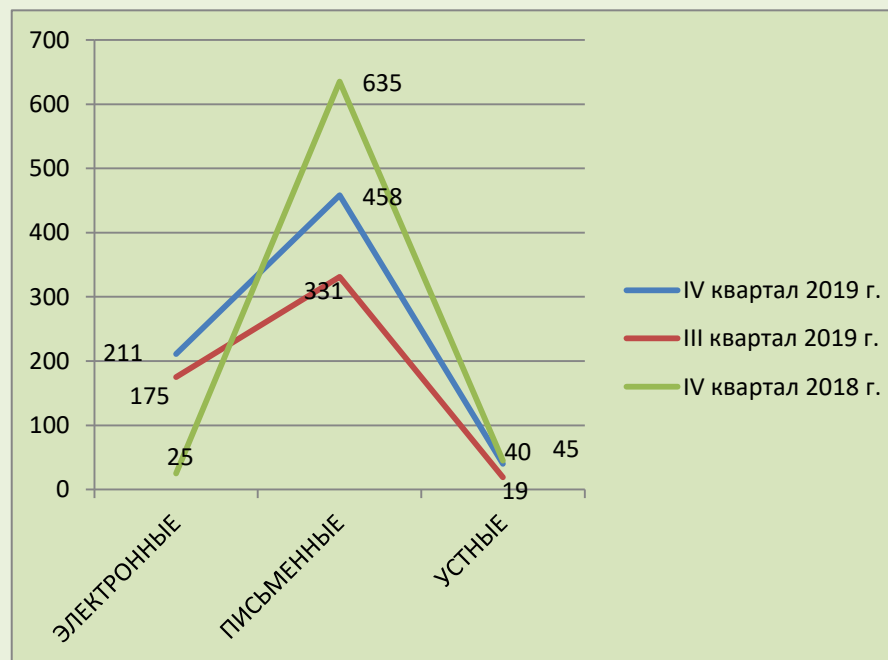


IV квартал 2019 г.

III квартал 2019 г.

IV квартал 2018 г.

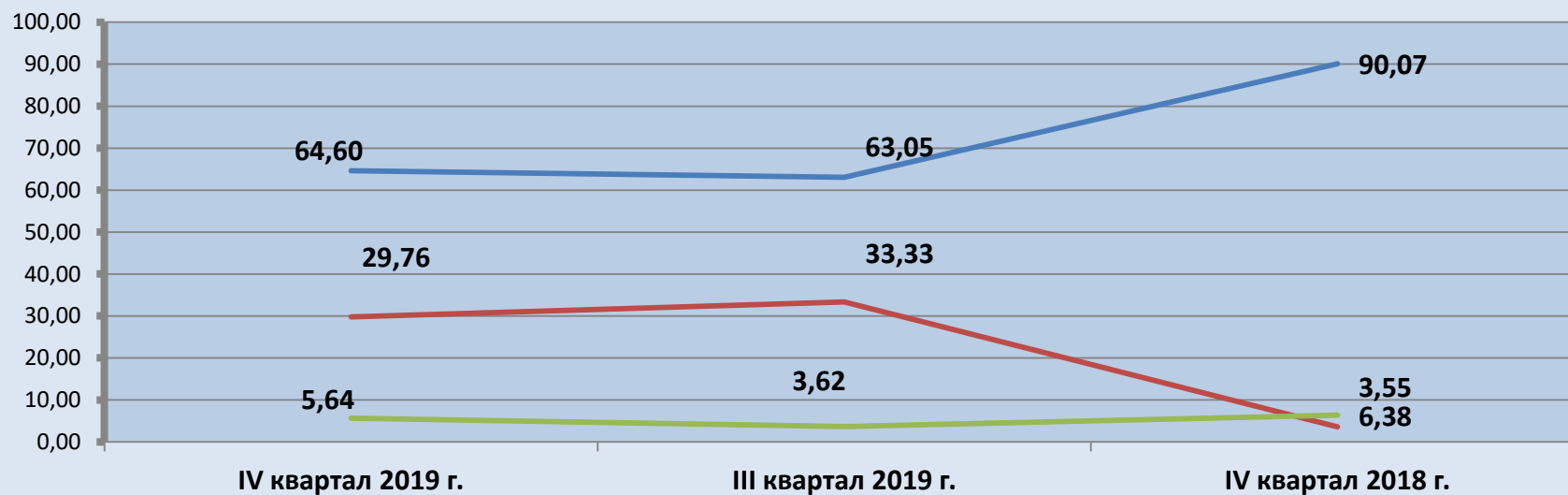
Динамика поступления обращений граждан и организаций



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

| ПЕРИОД | ЭЛЕКТРОННЫЕ | ПИСЬМЕННЫЕ | УСТНЫЕ |
|---------------------|-------------|------------|--------|
| IV квартал 2019 г. | 29,76 | 64,60 | 5,64 |
| III квартал 2019 г. | 33,33 | 63,05 | 3,62 |
| IV квартал 2018 г. | 3,55 | 90,07 | 6,38 |

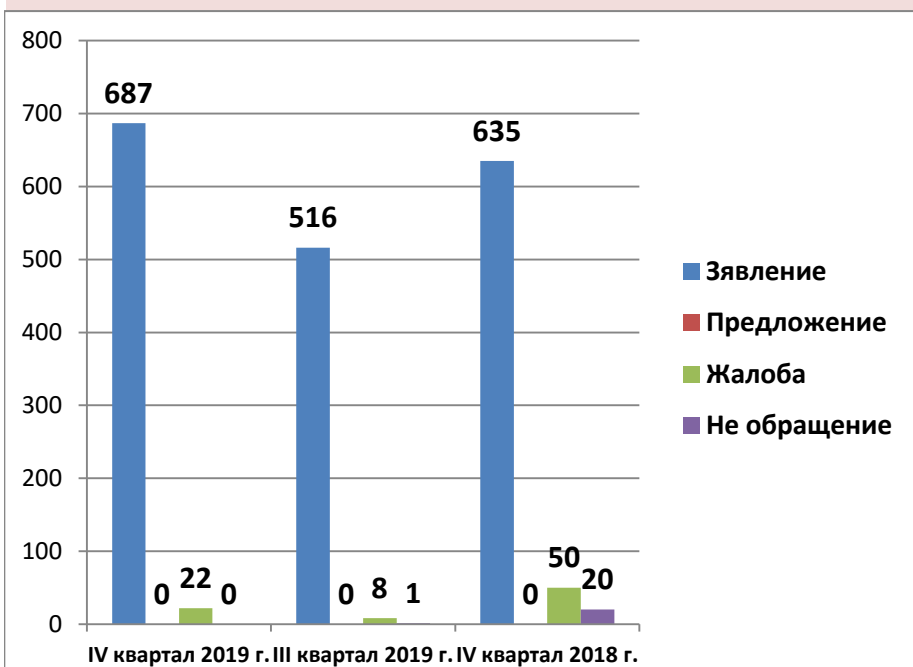
— Обращения в письменной форме
 — Обращения в форме электронного документа
 — Обращения в устной форме



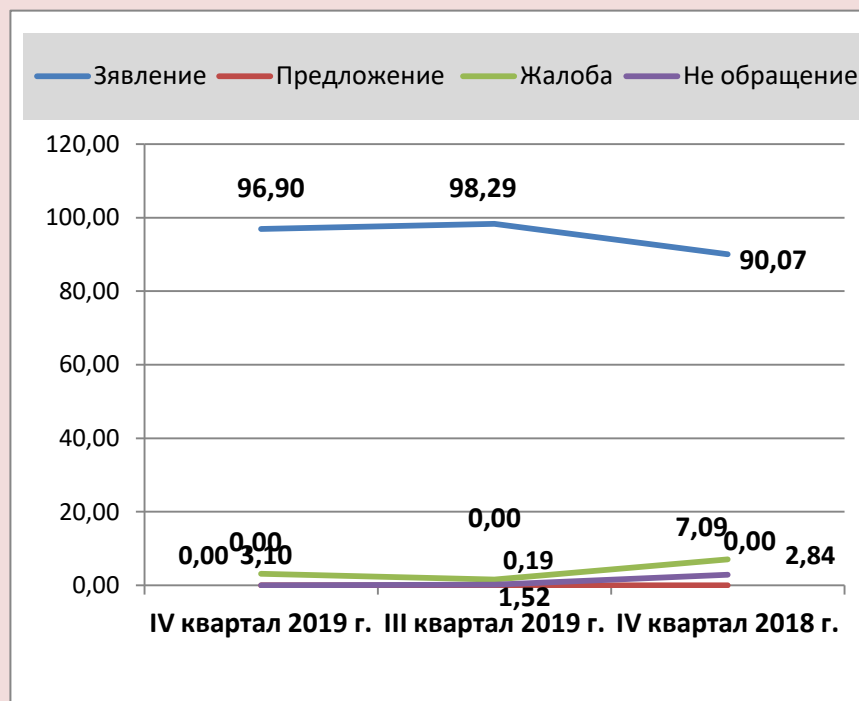
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ПО ТИПАМ ВИДОВ И ДОЛЯ ТИПОВ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

| ПЕРИОД | Зявление | Предложение | Жалоба | Не обращение |
|---------------------|------------|-------------|-----------|--------------|
| IV квартал 2019 г. | 687 | 0 | 22 | 0 |
| | 96,90 | 0,00 | 3,10 | 0,00 |
| III квартал 2019 г. | 516 | 0 | 8 | 1 |
| | 98,29 | 0,00 | 1,52 | 0,19 |
| IV квартал 2018 г. | 635 | 0 | 50 | 20 |
| | 90,07 | 0,00 | 7,09 | 2,84 |

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО



ДОЛЯ

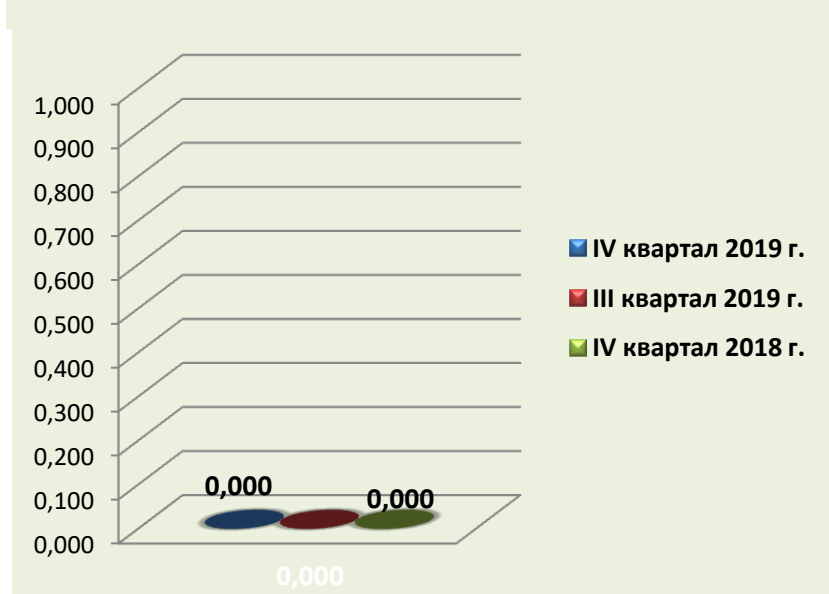


АКТИВНОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ РЕГИОНА ПО ОБЩЕМУ КОЛИЧЕСТВУ ОБРАЩЕНИЙ

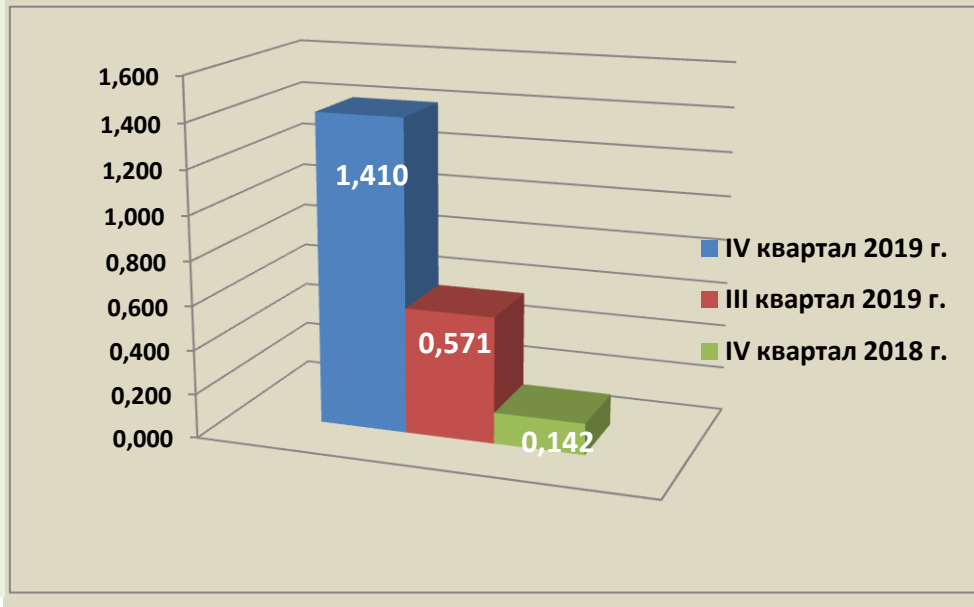
| IV квартал 2019 г. | III квартал 2019 г. | IV квартал 2018 г. |
|--------------------|---------------------|--------------------|
| 11,126 | 8,238 | 10,959 |



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 | IV квартал 2019 г. | III квартал 2019 г. | IV квартал 2018 г. |
|---|--------------------|---------------------|--------------------|
| Государство, общество, политика | 6 | 5 | 3 |
| | 0,824 | 0,923 | 0,423 |
| | 0,094 | 0,078 | 0,047 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 9 | 10 | 2 |
| | 1,236 | 1,845 | 0,282 |
| | 0,141 | 0,157 | 0,031 |
| Оборона, безопасность, законность | 2 | 0 | 0 |
| | 0,275 | 0,000 | 0,000 |
| | 0,031 | 0,000 | 0,000 |
| Социальная сфера | 710 | 522 | 702 |
| | 97,527 | 96,310 | 99,013 |
| | 11,141 | 8,191 | 11,016 |
| Экономика | 1 | 5 | 2 |
| | 0,137 | 0,923 | 0,282 |
| | 0,016 | 0,078 | 0,031 |

| | |
|--|---|
| | 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

IV квартал 2019 г.

| Раздел | Тематика | Количество | Доля | Активность |
|---|---|------------|---------|------------|
| ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА | Конституционный строй | 1 | 16,667 | 0,016 |
| | Основы государственного управления | 5 | 83,333 | 0,078 |
| | 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 | 6 | 66,667 | 0,094 |
| | Содержание и обеспечение коммунальными услугами | 3 | 33,333 | 0,047 |
| ОБОРОНА, БЕЗОПАСНОСТЬ, ЗАКОННОСТЬ | Оборона | 0 | 0,000 | 0,000 |
| | Безопасность и охрана правопорядка | 2 | 100,000 | 0,031 |
| | 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 | 0 | 0,000 | 0,000 |
| | Труд и занятость населения | 2 | 0,282 | 0,031 |
| | Социальное обеспечение и социальное страхование | 9 | 1,268 | 0,000 |
| | Образование. Наука. Культура | 1 | 0,141 | 0,000 |
| | Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 698 | 98,310 | 0,000 |
| ЭКОНОМИКА | Финансы | 0 | 0,000 | 0,000 |
| | Хозяйственная деятельность | 1 | 100,000 | 0,016 |
| | Внешнеэкономическая деятельность | 0 | 0,000 | 0,000 |
| | Природные ресурсы | 0 | 0,000 | 0,000 |
| | Информация и информатизация | 0 | 0,000 | 0,000 |

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 | |
| IV квартал 2019 г. | 709 | 644 | 24 | 620 | 60 | 82 | 586 | 12 | 65 |
| | | 90,83 | 3,73 | 96,27 | 9,68 | 13,23 | 90,99 | 1,863354 | 10,09 |

| | |
|--|---|
| | 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

В IV квартале 2019 года в департамент поступило 709 обращений граждан, в том числе 211 Обращений в форме электронного документа, 458 в письменной форме.

В поступивших в IV квартале 2019 года обращениях содержалось 710 вопросов.

Типы видов вопросах в обращении граждан и организаций по количеству и долям в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в департамент в IV квартале 2019 года, характеризуются следующим образом: 687 заявлений(96,90%), 22 Жалобы (3,10%), 0 предложений (0%), не обращений (0%).

Активность жителей Костромской области по общему количеству обращений в IV 2019 года составляет 11,126 пунктов.

Доля принятых решений «поддержано» в общем количестве принятых решений составляет 9,68% от общего количества обращений, по которым департамент направил ответы авторам обращений в IV квартале 2019 года.

Доля принятых решений «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляет 13,23% от общего количества обращений, по которым департамент направил ответы авторам обращений в IV квартале 2019 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 90,99% от общего количества обращений, по которым департамент направил ответы авторам обращений в IV квартале 2019 года.

Для принятых решений «не поддержано» в общем количестве принятых решений составляет 1,86% от общего количества обращений, по которым департамент направил ответы авторам обращений в IV квартале 2019 года.

