



ИНФОРМАЦИОННО-СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОБЗОР

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

ВСТУПЛЕНИЕ

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

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.

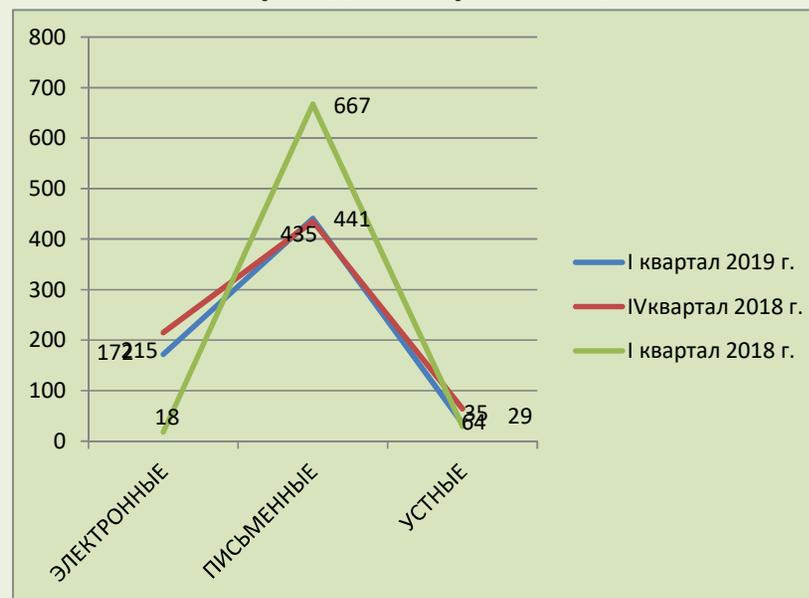
Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым не наступили («находятся на рассмотрении»).

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.

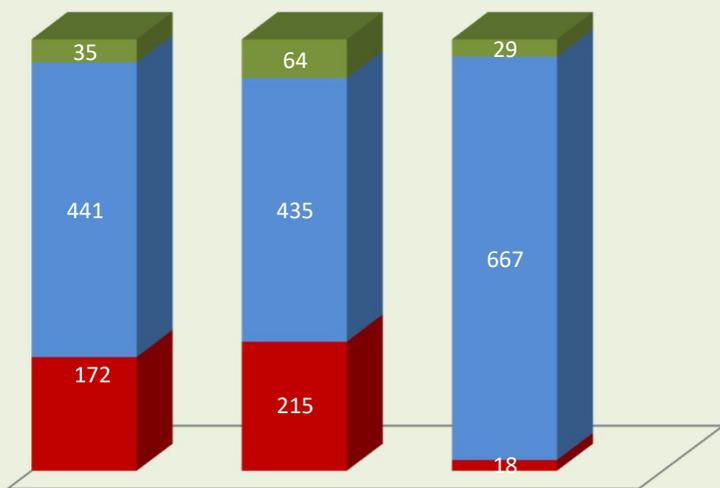
**ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА,
В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И УСТНОЙ ФОРМЕ, ПОСТУПИВШИХ В ДЕПАРТАМЕНТ**

ПЕРИОД	ЭЛЕКТРОННЫЕ	ПИСЬМЕННЫЕ	УСТНЫЕ
I квартал 2019 г.	172	441	35
IV квартал 2018 г.	215	435	64
I квартал 2018 г.	18	667	29

**Динамика поступления обращений
граждан и организаций**



■ В устной форме
■ В письменной форме
■ В форме электронного документа



I квартал 2019 г.

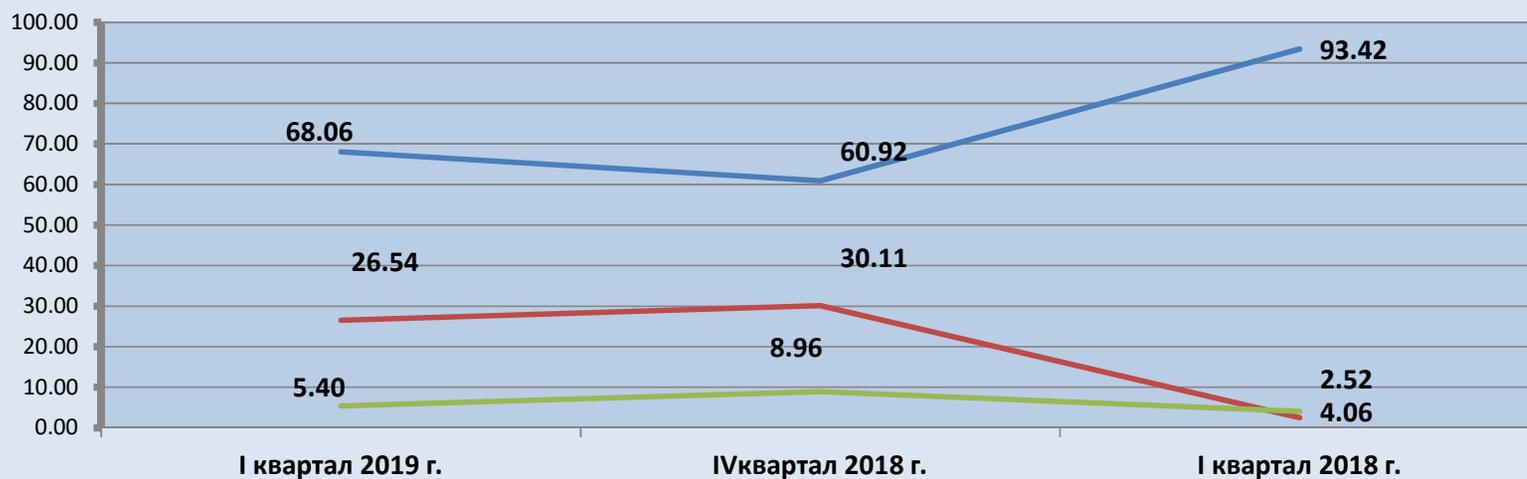
IV квартал 2018 г.

I квартал 2018 г.

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

ПЕРИОД	ЭЛЕКТРОННЫЕ	ПИСЬМЕННЫЕ	УСТНЫЕ
I квартал 2019 г.	26.54	68.06	5.40
IV квартал 2018 г.	30.11	60.92	8.96
I квартал 2018 г.	2.52	93.42	4.06

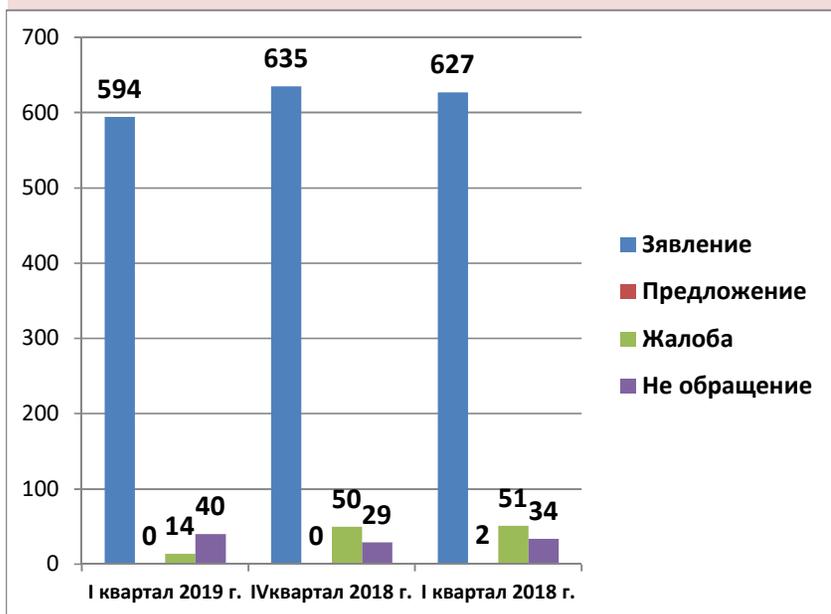
— Обращения в письменной форме — Обращения в форме электронного документа — Обращения в устной форме



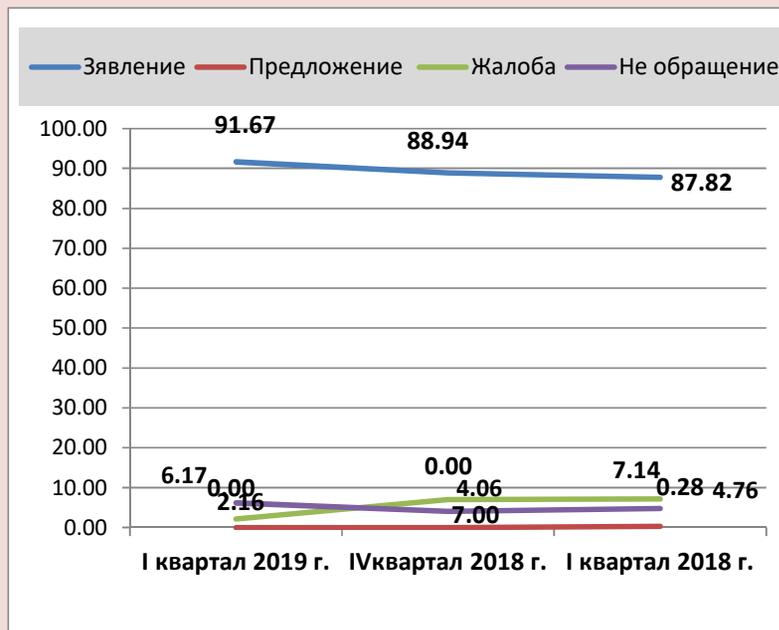
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ПО ТИПАМ ВИДОВ И ДОЛЯ ТИПОВ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

ПЕРИОД	Зявление	Предложение	Жалоба	Не обращение
I квартал 2019 г.	594 91.67	0 0.00	14 2.16	40 6.17
IV квартал 2018 г.	635 88.94	0 0.00	50 7.00	29 4.06
I квартал 2018 г.	627 87.82	2 0.28	51 7.14	34 4.76

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО



ДОЛЯ

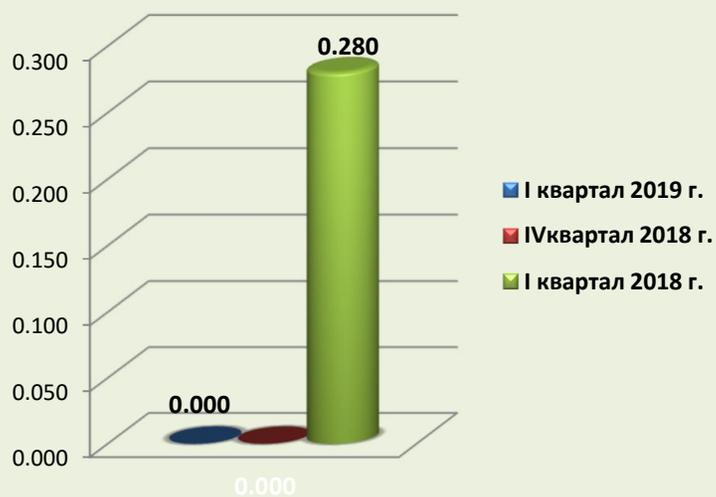


АКТИВНОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ РЕГИОНА ПО ОБЩЕМУ КОЛИЧЕСТВУ ОБРАЩЕНИЙ

I квартал 2019 г.	IV квартал 2018 г.	I квартал 2018 г.
10.073	11.099	10.960



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	I квартал 2019 г.	IVквартал 2018 г.	I квартал 2018 г.
Государство, общество, политика	2	3	3
	0.304	0.423	0.396
	0.031	0.047	0.047
Жилищно-коммунальная сфера	2	2	8
	0.304	0.282	1.055
	0.031	0.031	0.124
Оборона, безопасность, законность	0	0	6
	0.000	0.000	0.792
	0.000	0.000	0.093
Социальная сфера	648	702	737
	98.630	99.013	97.230
	10.073	10.912	11.456
Экономика	5	2	4
	0.761	0.282	0.528
	0.078	0.031	0.062

	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

I квартал 2019 г.

Раздел	Тематика	Количество	Доля	Активность
ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА	Конституционный строй	0	0.000	0.000
	Основы государственного управления	2	100.000	0.031
	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	2	100.000	0.031
ОБОРОНА, БЕЗОПАСНОСТЬ, ЗАКОННОСТЬ	Оборона	0	#DIV/0!	0.000
	Безопасность и охрана правопорядка	0	#DIV/0!	0.000
	Правосудие	0	#DIV/0!	0.000
	Уголовное право. Исполнение наказаний	0	#DIV/0!	0.000
	Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура.	0	#DIV/0!	0.000
СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА	Семья	1	0.154	0.000
	Труд и занятость населения	4	0.617	0.000
	Социальное обеспечение и социальное страхование	8	1.235	0.000
	Образование. Наука. Культура	2	0.309	0.000
	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	633	97.685	0.000
ЭКОНОМИКА	Финансы	0	0.000	0.000
	Хозяйственная деятельность	5	100.000	0.078
	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	ПОДДЕРЖАНО	МЕРЫ ПРИНЯТЫ	РАЗЪЯСНЕНО	НЕ ПОДДЕРЖАНО	
I квартал 2019 г.	648	523	28	495	26	82	351	36	125
		80.71	5.35	94.65	5.25	16.57	67.11	6.883365	23.90

	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 I квартале 2019 года в Департамент поступило 648 обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее - обращений), в том числе 172 обращения в форме электронного документа, 441 в письменной форме и 35 в устной форме. В поступивших в I квартале 2019 года обращениях содержалось 648 вопросов.

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

595 заявлений (91,67%), 14 жалоб (2,16%), 0 предложений (0%), 39 не обращений (6,17%).

Активность жителей Костромской области по общему количеству обращений в I квартале 2019 года составляет 10,073

Доля вопросов тематического раздела «Социальная сфера», поступивших в департамент в I квартале 2019 года, составляет 98,62% в общем количестве вопросов, поступивших в I квартале 2019 года.

Доли принятых решений «поддержано» и «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляют соответственно 4,24% и 17,57% от общего количества

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 70.9% от общего количества обращений, по которым департаментом направлены ответы авторам обращений в I квартале 2019 года.

Доля принятых решений «не поддержано» в общем количестве принятых решений составляет 7,27% от общего количества обращений, по которым инспекцией направлены ответы авторам обращений в I квартале 2019 года.