



# **ИНФОРМАЦИОННО-СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОБЗОР**

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

## ВСТУПЛЕНИЕ

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

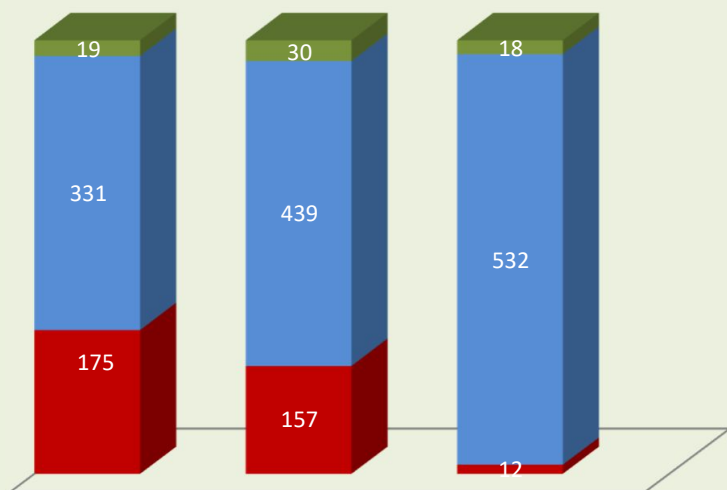
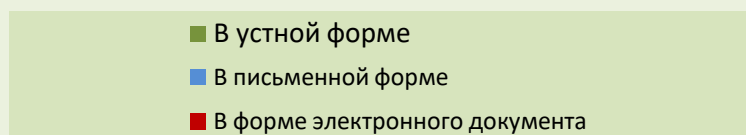
«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы.

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
III квартал 2019 г.	175	331	19
II квартал 2019 г.	157	439	30
III квартал 2018 г.	12	532	18

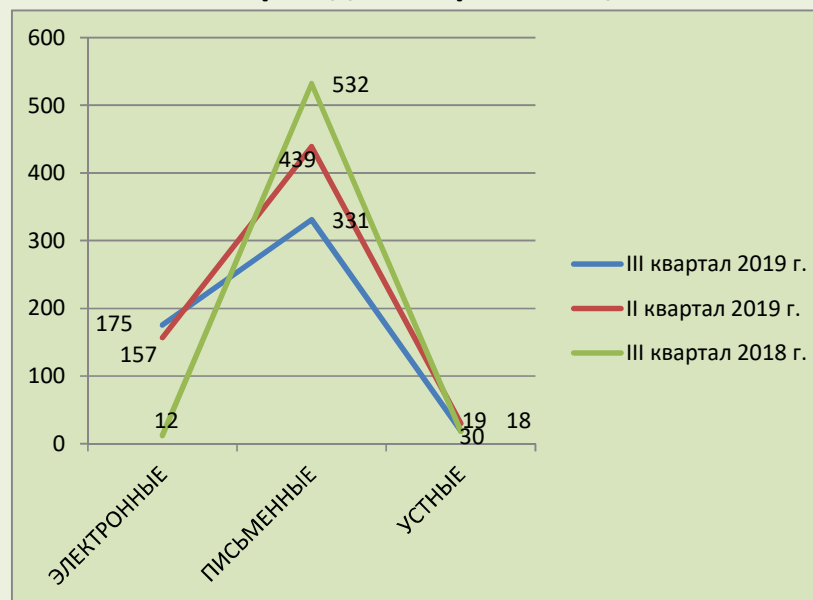


III квартал 2019 г.

II квартал 2019 г.

III квартал 2018 г.

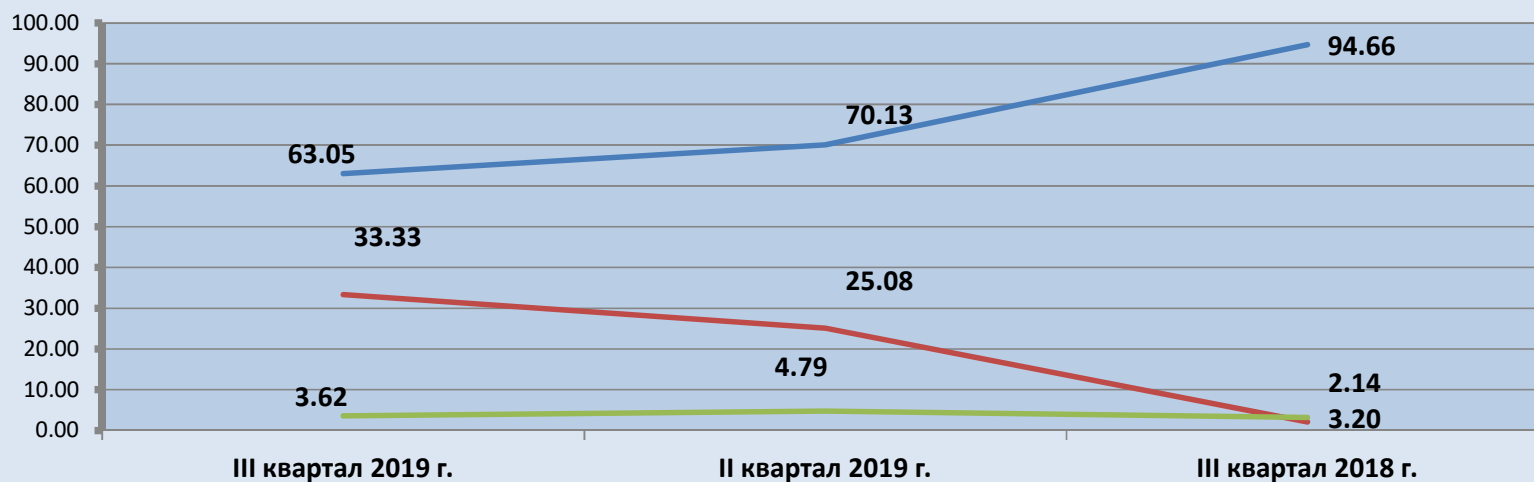
### Динамика поступления обращений граждан и организаций



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

ПЕРИОД	ЭЛЕКТРОННЫЕ	ПИСЬМЕННЫЕ	УСТНЫЕ
III квартал 2019 г.	33.33	63.05	3.62
II квартал 2019 г.	25.08	70.13	4.79
III квартал 2018 г.	2.14	94.66	3.20

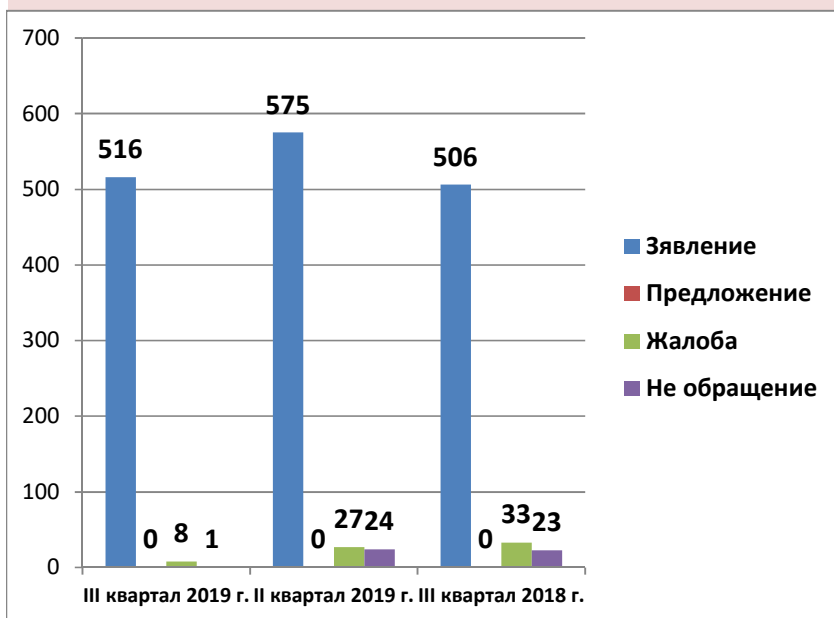
— Обращения в письменной форме — Обращения в форме электронного документа — Обращения в устной форме



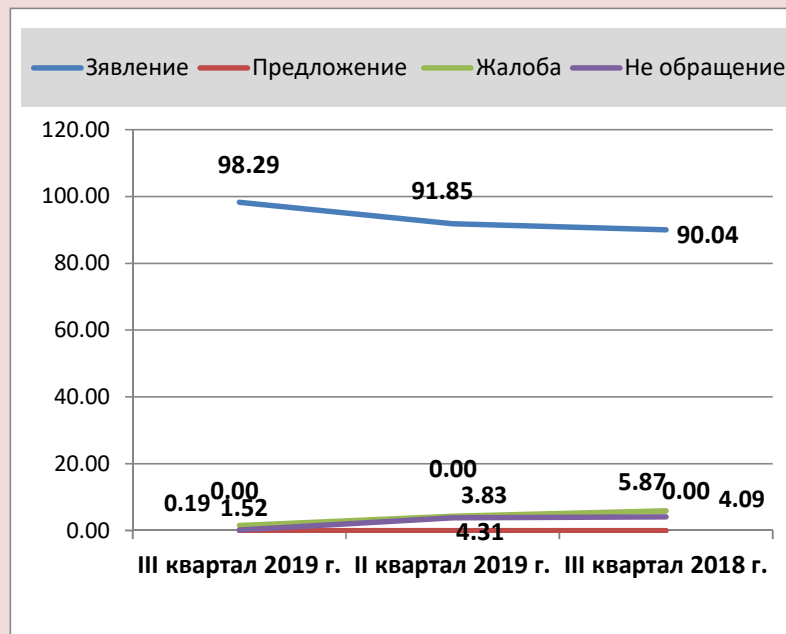
## ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ПО ТИПАМ ВИДОВ И ДОЛЯ ТИПОВ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

ПЕРИОД	Зявление	Предложение	Жалоба	Не обращение
III квартал 2019 г.	<b>516</b> 98.29	<b>0</b> 0.00	<b>8</b> 1.52	<b>1</b> 0.19
II квартал 2019 г.	<b>575</b> 91.85	<b>0</b> 0.00	<b>27</b> 4.31	<b>24</b> 3.83
III квартал 2018 г.	<b>506</b> 90.04	<b>0</b> 0.00	<b>33</b> 5.87	<b>23</b> 4.09

### ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО



### ДОЛЯ



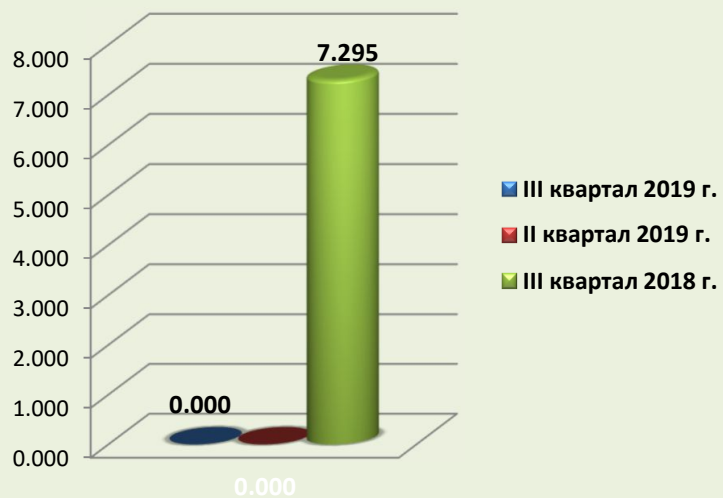


### АКТИВНОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ РЕГИОНА ПО ОБЩЕМУ КОЛИЧЕСТВУ ОБРАЩЕНИЙ

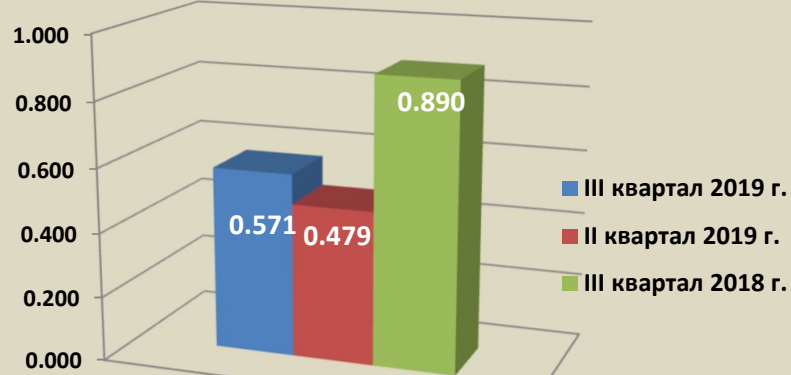
III квартал 2019 г.	II квартал 2019 г.	III квартал 2018 г.
8.161	9.731	8.627



### ДОЛЯ ПОВТОРНОСТИ ОБРАЩЕНИЙ






### ДОЛЯ ОБРАЩЕНИЙ, АВТОРЫ КОТОРЫХ УКАЗАЛИ СОЦИАЛЬНЫЙ СТАТУС



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

<b>Раздел общероссийского тематического классификатора</b>	<b>III квартал 2019 г.</b>	<b>II квартал 2019 г.</b>	<b>III квартал 2018 г.</b>
Государство, общество, политика	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
	0.917	0.789	0.701
	0.078	0.078	0.062
Жилищно-коммунальная сфера	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
	1.835	0.000	0.350
	0.155	0.000	0.031
Оборона, безопасность, законность	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	0.000	0.315	0.175
	0.000	0.031	0.016
Социальная сфера	<b>525</b>	<b>624</b>	<b>560</b>
	96.330	98.423	98.074
	8.161	9.700	8.705
Экономика	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	0.917	0.473	0.701
	0.078	0.047	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**

III квартал 2019 г.

Раздел	Тематика	Количество	Доля	Активность
ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА	Конституционный строй	0	0.000	0.000
	Основы государственного управления	5	100.000	0.077
	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	7	70.000	0.109
	Содержание и обеспечение коммунальными услугами	3	30.000	0.047
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	0	0.000	0.000
	Труд и занятость населения	0	0.000	0.000
	Социальное обеспечение и социальное страхование	7	1.333	0.000
	Образование. Наука. Культура	1	0.190	0.000
	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	517	98.476	0.000
ЭКОНОМИКА	Финансы	0	0.000	0.000
	Хозяйственная деятельность	3	60.000	0.047
	Внешнеэкономическая деятельность	0	0.000	0.000
	Природные ресурсы	0	0.000	0.000
	Информация и информатизация	2	40.000	0.031

## 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	
III квартал 2019 г.	525	459	25	434	12	5	408	9	66
		87.43	5.45	94.55	2.76	1.15	88.89	1.960784	14.38

	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

В III квартале 2019 года в департамент поступило 525 обращений граждан, в том числе 175 Обращений в форме электронного документа, 331 в письменной форме и 19 в устной. В поступивших в III квартале 2019 года обращениях содержалось 525 вопросов.

Типы видов вопросов в обращении граждан и организаций по количеству и долям в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в департамент в III квартале 2019 года, характеризуются следующим образом: 516 заявлений(98,29%), 8 Жалоб (1,52%), 0 предложений (0%), 1 не обращение (0,19%).

( Активность жителей Костромской области по общему количеству обращений в III 2019 года составляет 8,161 пунктов.

Доля принятых решений «поддержано» в общем количестве принятых решений составляет 2,76% от общего количества обращений, по которым департамент направил ответы авторам обращений в III квартале 2019 года.

Доля принятых решений «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляет 1,15% от общего количества обращений, по которым департамент направил ответы авторам обращений в III квартале 2019 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 94,009% от общего количества обращений, по которым департамент направил ответы авторам обращений в III квартале 2019 года.

Для принятых решений «не поддержано» в общем количестве принятых решений составляет 2,07% от общего количества обращений, по которым департамент направил ответы авторам обращений в III квартале 2019 года.