

**Информационно-статистический обзор  
рассмотренных во I квартале 2022 года обращений граждан,  
организаций и общественных объединений,  
адресованных в департамент информационной политики,  
анализа и развития коммуникационных ресурсов  
Костромской области**

Департаментом информационной политики, анализа и коммуникационных ресурсов Костромской области подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных в 1 квартале 2022 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных в департамент информационной политики, анализа и коммуникационных ресурсов Костромской области.

Предметом настоящего обзора являются абсолютные и относительные показатели количества обращений, поступивших в первом квартале 2022 года, динамика их изменения по сравнению с четвертым кварталом 2021 года и первым кварталом 2021 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в первом квартале 2022 года.

В настоящем обзоре, в том числе приводится:

- систематизация обращений граждан, организаций и общественных объединений по вопросам, содержащимся в обращениях;
- данные о количестве обращений по формам, используемым авторами для направления обращений в департамент информационной политики, анализа и коммуникационных ресурсов Костромской области.

Вопросы, содержащиеся в обращениях, поступивших в департамент информационной политики, анализа и коммуникационных ресурсов Костромской области, в соответствии с типовым общероссийским 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, транспорта и торговли); «4. Оборона, безопасность, законность»; «5. Жилищно-коммунальная сфера».

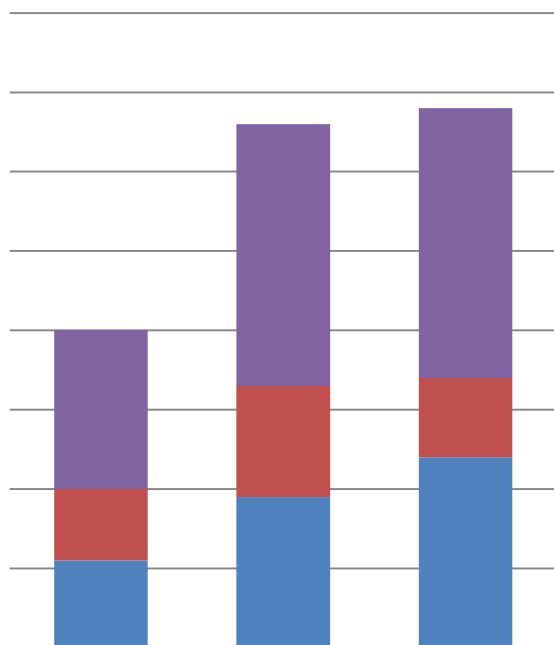
Результаты рассмотрения обращений в департамент информационной политики, анализа и коммуникационных ресурсов Костромской области представлены абсолютными и относительными показателями принятых по ним решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано».

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

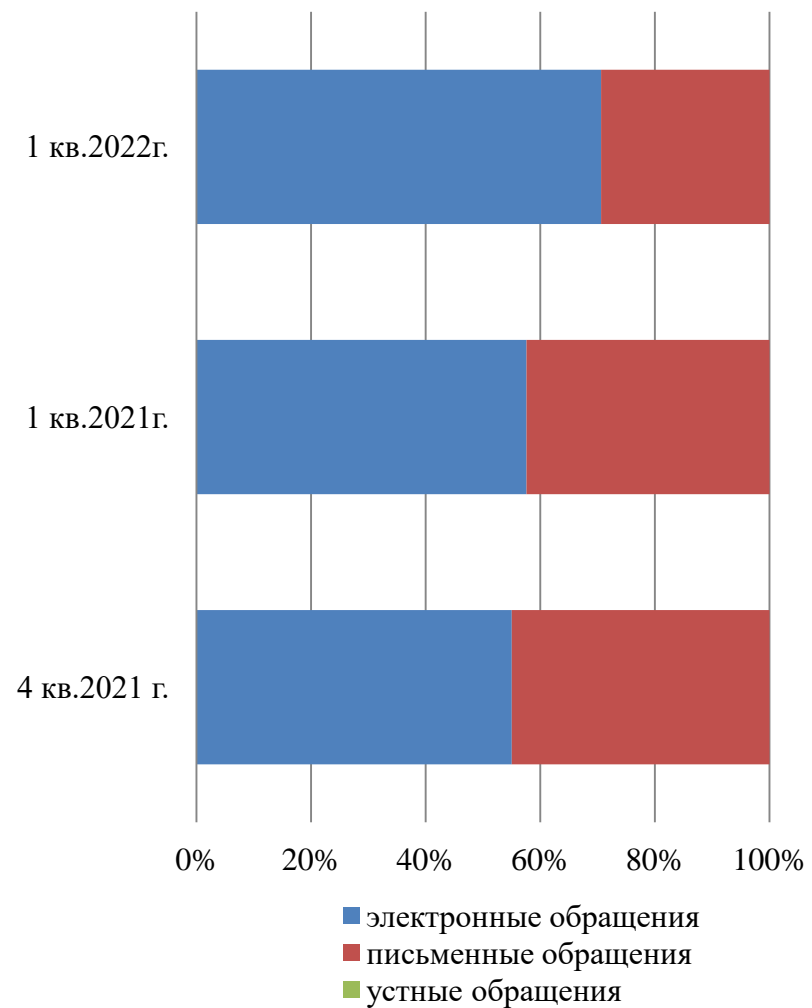
«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности не удовлетворении заявления или жалобы.

**Общее количество обращений,  
поступивших в форме электронного  
документа, в письменной форме и  
устной форме**



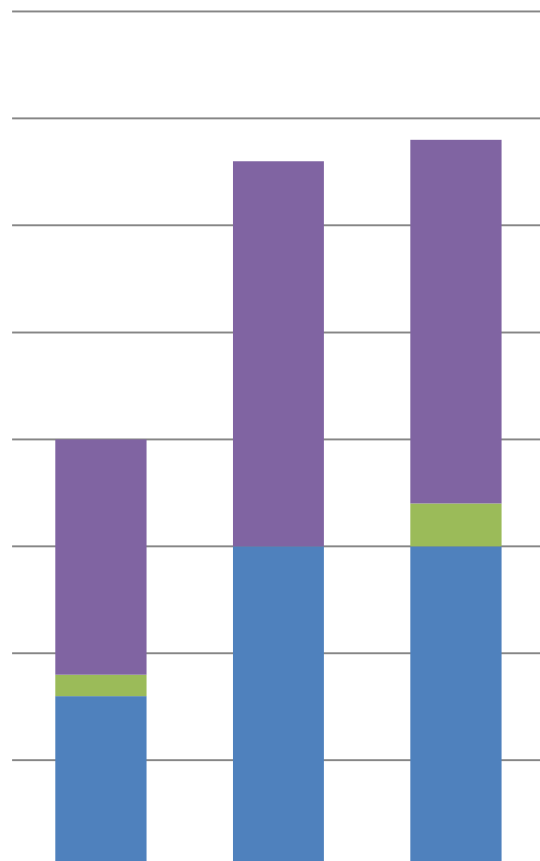
	4 кв.2021г.	1 кв.2021г.	1 кв.2022г.
■ всего	20	33	34
■ устные обращения	0	0	0
■ письменные обращения	9	14	10
■ электронные обращения	11	19	24

**Доли количества обращений,  
поступивших в форме электронного  
документа, в письменной и устной  
форме**



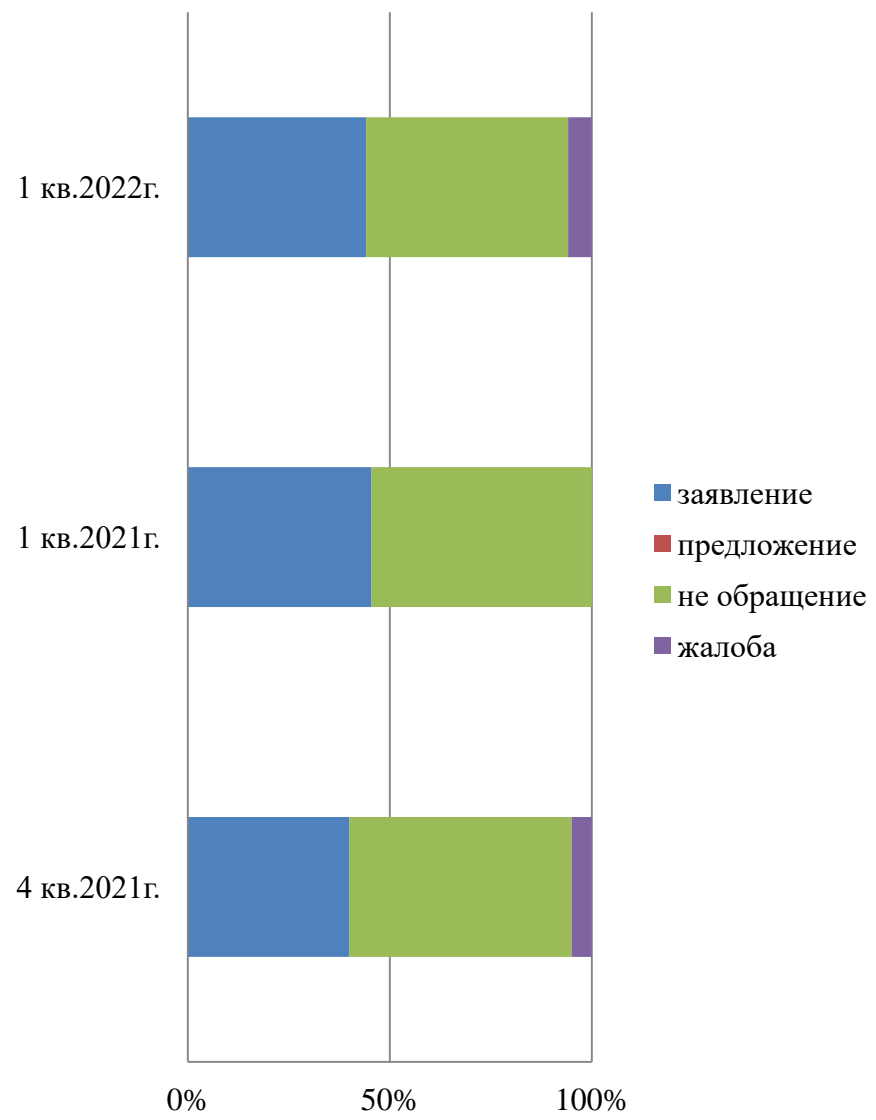
■ электронные обращения  
■ письменные обращения  
■ устные обращения

**Общее количество обращений, по типам видов**



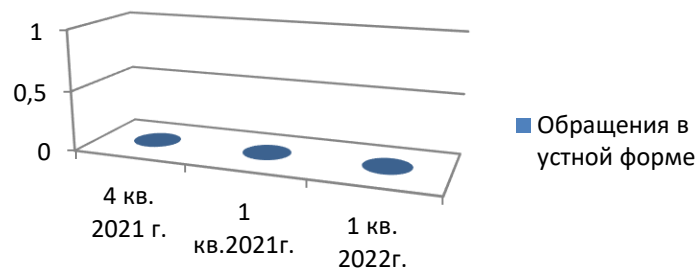
	4 кв.2021г.	1 кв.2021г.	1 кв.2022г.
не обращение	11	18	17
жалоба	1	0	2
предложение	0	0	0
заявление	8	15	15

**Доли типов видов обращений**



- заявление
- предложение
- не обращение
- жалоба

**Количество обращений,  
поступивших в департамент  
информационной политики,  
анализа и развития  
коммуникационных ресурсов  
Костромской области в устной  
форме**

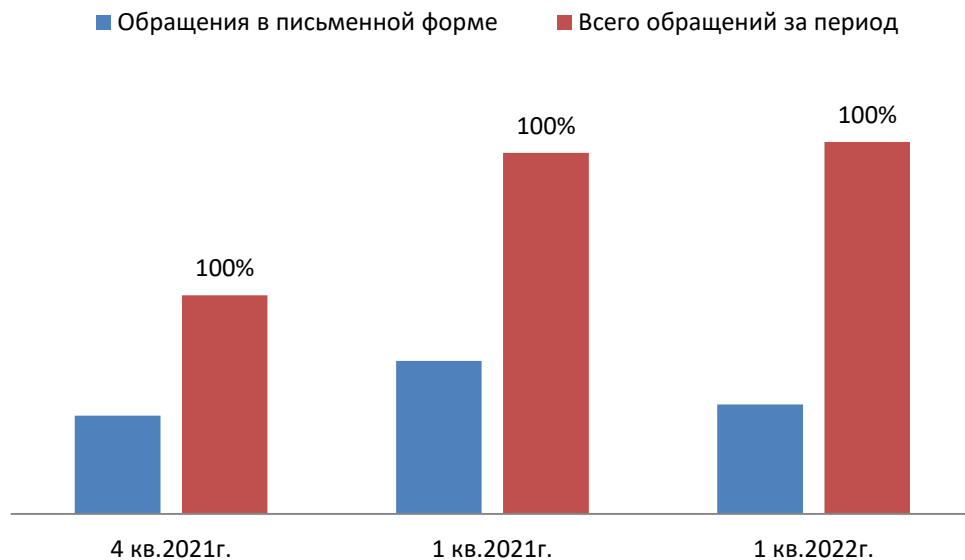


**Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в устной форме за 1 кв. 2022 г.**

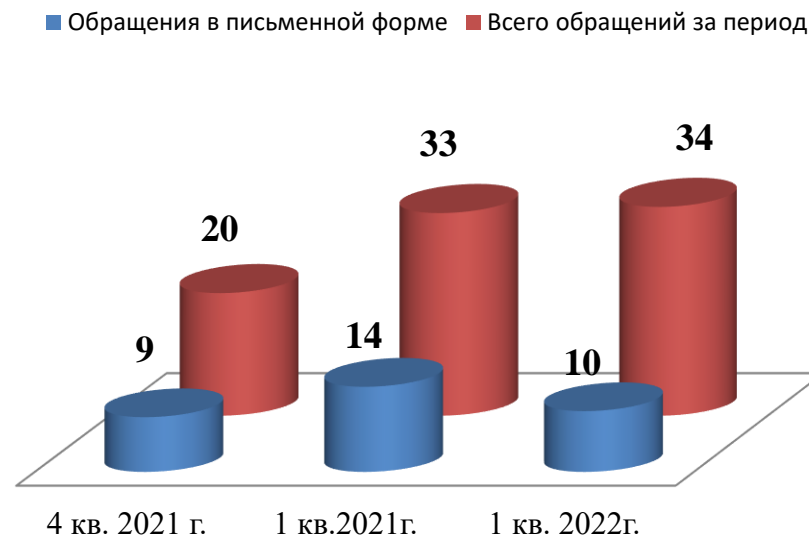
Наименование общероссийского тематического раздела классификатора	Количество устных обращений по соответствующему разделу классификатора
---	--

	Абсолютные показатели	Относительные (%)
Государство, общество, политика	0	0%
Жилищно-коммунальная сфера	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%
Социальная сфера	0	0%
Экономика	0	0%

### Доля обращений, поступивших в департамент информационной политики в письменной форме



### Количество обращений, поступивших в департамент информационной политики в письменной форме

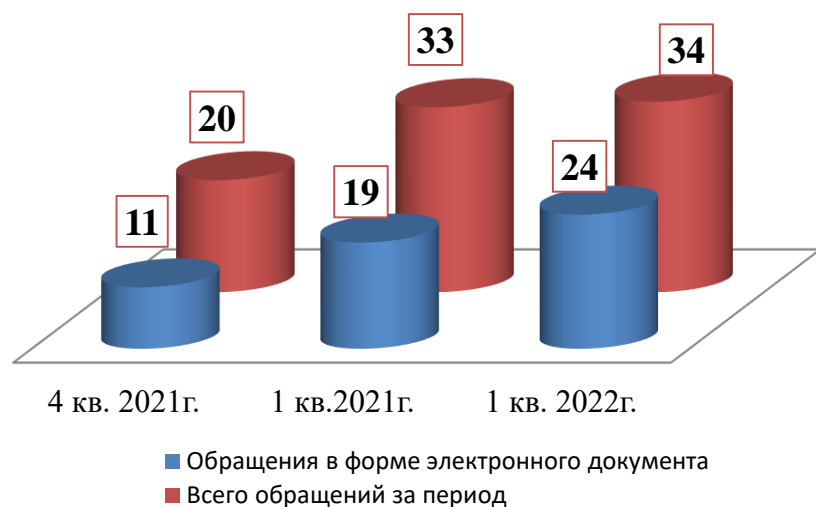


### Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в письменной форме за 1 кв. 2022 г.

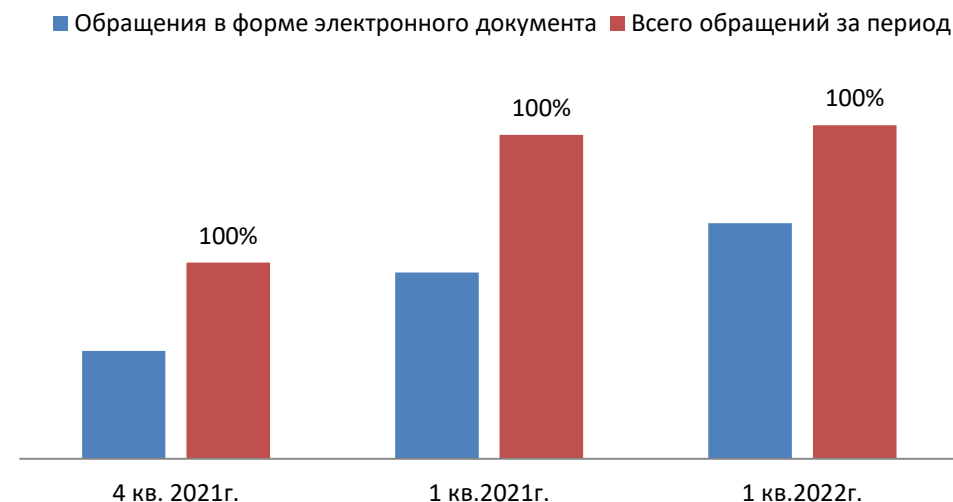
Наименование общероссийского тематического раздела классификатора	Количество письменных обращений по соответствующему разделу классификатора

	Абсолютные показатели	Относительные (%)
Государство, общество, политика	3	50 %
Жилищно-коммунальная сфера	0	0 %
Оборона, безопасность, законность	1	50 %
Социальная сфера	2	18 %
Экономика	5	33 %

Количество обращений, поступивших в департамент информационной политики в форме электронного документа



Доля обращений, поступивших в департамент информационной политики в форме электронного документа



**Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в форме электронного документа за 1 кв. 2022 г.**

Наименование общероссийского тематического раздела классификатора	Количество электронных обращений по соответствующему разделу классификатора

	Абсолютные показатели	Относительные показатели (%)
Государство, общество, политика	<b>3</b>	<b>50 %</b>
Жилищно-коммунальная сфера	<b>1</b>	<b>100 %</b>
Оборона, безопасность, законность	<b>1</b>	<b>50%</b>
Социальная сфера	<b>9</b>	<b>82 %</b>
Экономика	<b>10</b>	<b>67 %</b>

**Количество вопросов в обращениях, поступивших в департамент информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области в форме электронного документа, в письменной и устной форме  
4 кв. 2021г.**

Раздел общероссийского тематического классификатора	Всего		Электронные		Письменные		Устные	
	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели(%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели(%)
Государство, общество, политика	9	45 %	4	44,4%	5	55,5%	0	0%
Жилищно-коммунальная сфера	0	0 %	0	0%	0	0%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	1	5%	1	100%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	7	35%	4	57,1%	3	42,8%	0	0%
Экономика	3	15%	2	66,6%	1	33,3%	0	0%
<b>Всего</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>55%</b>	<b>9</b>	<b>45%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

**1 кв. 2021 г.**

Раздел общероссийского тематического классификатора	Всего		Электронные		Письменные		Устные	
	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели(%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели(%)

Государство, общество, политика	5	15,1%	0	0%	5	100%	0	0%
Жилищно-коммунальная сфера	1	3%	0	0%	1	100%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	2	6%	2	100%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	22	66,6%	17	77,3%	5	22,7%	0	0%
Экономика	3	9%	0	0%	3	100%	0	0%
Всего	33	100%	19	57,5%	14	42,5%	0	0%

**1 кв. 2022 г.**

Раздел общероссийского тематического классификатора	Всего		Электронные		Письменные		Устные	
	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)	Абсолют. показатели	Относит. показатели (%)
Государство, общество, политика	6	17,1%	3	50%	3	50%	0	0%
Жилищно-коммунальная сфера	1	2,8%	1	100%	0	0%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	2	5,7%	1	50%	1	50%	0	0%
Социальная сфера	11	31,4%	9	82%	2	18%	0	0%
Экономика	15	42,8%	10	67%	5	33%	0	0%
Всего (* в одном обращении 2 вопроса)	35	100%	24	68,5%	11	31,5%	0	0%

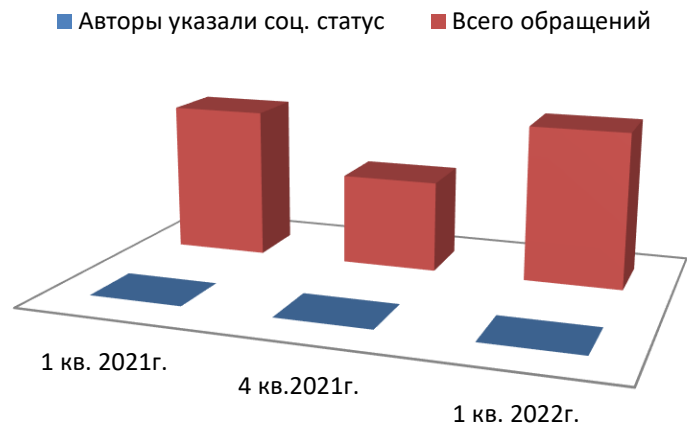
**Активность населения Костромской области по количеству содержащихся в обращениях вопросов,  
распределенных по тематическим разделам**

	<b>1 кв. 2022 г.</b>		<b>4 кв. 2021 г.</b>		<b>1 кв. 2021 г.</b>	
	Абсолютные показатели	% от кл-ва. обр., поступивших из КО	Абсолютные показатели	% от кл-ва. обр., поступивших из КО	Абсолютные показатели	% от кл-ва. обр., поступивших из КО
Государство, общество, политика	<b>0,095</b>	<b>17,14 %</b>	<b>0,14</b>	<b>45%</b>	<b>0,07</b>	<b>15,15 %</b>
Жилищно-коммунальная сфера	<b>0,015</b>	<b>2,85%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0,015</b>	<b>3,03%</b>
Оборона, безопасность, законность	<b>0,031</b>	<b>5,71%</b>	<b>0,015</b>	<b>5%</b>	<b>0,03</b>	<b>6,06%</b>
Социальная сфера	<b>0,175</b>	<b>31,4%</b>	<b>0,011</b>	<b>35%</b>	<b>0,34</b>	<b>66,6%</b>
Экономика	<b>0,238</b>	<b>42,85%</b>	<b>0,047</b>	<b>15%</b>	<b>0,047</b>	<b>9,09%</b>
<i>Примечание</i>	<i>При расчете активности населения Костромской области, учитываются обращения, поступившие из Костромской области</i>					

**Доля обращений, авторы которых указали свой социальный статус от общего количества обращений**

**Доля повторных обращений к общему количеству обращений**

Период	Доля повторных обращений	Всего обращений
1 кв. 2021г.	0%	33
4 кв. 2021г.	0%	20



1 кв. 2022г.	0%	34
--------------	----	----

**Количество вопросов в обращениях, поступивших в форме электронного документа, в письменной форме и устной форме по тематическому разделу «Государство, общество, политика»**

Тематика	1 кв. 2021г.			4 кв. 2021г.			1 кв. 2022г.		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Конституционный строй	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Основы государственного управления	5	15,1%	0,07	9	45%	0,14	6	17,14%	0,095
Международные отношения. Международное право	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Гражданское право	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Индивидуальные правовые акты	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
*Примечание	При расчете активности населения Костромской области учитываются обращения, поступившие из Костромской области								

**Количество вопросов в обращениях, поступивших в форме электронного документа, в письменной форме и устной форме по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера»**

Тематика	1 кв. 2021г.			4 кв. 2021г.			1 кв. 2022г.		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Жилищное законодательство и его применение	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Жилище	0	0%	0,0	1	2,8%	0,0	0	0%	0,0
Риэлтерская деятельность (в жилищном фонде)	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Нежилой фонд	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Обеспечение права на жилище	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Содержание и обеспечение коммунальными услугами	1	3,03%	0,15	0	0%	0	1	2,85%	0,015
*Примечание	При расчете активности населения Костромской области учитываются обращения, поступившие из Костромской области								

**Количество вопросов в обращениях, поступивших в форме электронного документа, в письменной форме и устной форме по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность»**

Тематика	1 кв. 2021г.			4 кв. 2021г.			1 кв. 2022г.		
	Всего вопросов в	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Оборона	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Безопасность и охрана правопорядка	2	6,06%	0,031	1	5%	0,015	2	5,71%	0,031
Правосудие	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Уголовное право. Исполнение наказаний	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0

**Количество вопросов в обращениях, поступивших в форме электронного документа, в письменной форме и устной форме по тематическому разделу «Социальная сфера»**

Тематика	1 кв. 2021г.			4 кв. 2021г.			1 кв. 2022г.		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Семья	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Труд и занятость населения	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	0%	0	7	35%	0,11	0	0%	0
Образование, наука, культура	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Здравоохранение, Физическая культура и спорт, Туризм	11	33,3%	0,34	0	0%	0	11	31,4%	0,175
Содержание и обеспечение коммунальными услугами	11	33,3%	0,34	0	0%	0	0	0%	0
<i>*Примечание</i>	<i>При расчете активности населения Костромской области учитываются обращения, поступившие из Костромской области</i>								

**Количество вопросов в обращениях, поступивших в форме электронного документа, в письменной форме и устной форме по тематическому разделу «Экономика»**

Тематика	1 кв. 2021г.			4 кв. 2021 г.			1 кв. 2022г.		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Финансы	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Хозяйственная деятельность	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Внешнеэкономическая деятельность	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Природные ресурсы	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
Информация и информатизация	3	9,09%	0,047	3	15%	0,047	15	42,85%	0,238
<i>*Примечание</i>	<i>При расчете активности населения Костромской области учитываются обращения, поступившие из Костромской области</i>								

### Абсолютные и относительные показатели результатов рассмотрения обращений граждан и организаций

	<b>1 кв. 2021г.</b>	<b>4 кв. 2021 г.</b>	<b>1 кв. 2022г.</b>
<b>Всего обращений</b>	<b>33 (100%)</b>	<b>20 (100%)</b>	<b>34 (100%)</b>
<b>Рассмотрено всего</b>	<b>30 (90,9%)</b>	<b>18 (90%)</b>	<b>23 (67,6%)</b>
<b>Рассмотрено с направлением ответов авторам обращений</b>	<b>17 (51,5%)</b>	<b>9 (45%)</b>	<b>9 (26,5%)</b>
<b>Рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции</b>	<b>13 (39,3%)</b>	<b>9 (45%)</b>	<b>14 (41,1%)</b>
<b>Поддержано</b>	<b>15(45,4%)</b>	<b>7 (35%)</b>	<b>9 (26,5%)</b>
<b>Меры приняты</b>	<b>0 (0%)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Разъяснено</b>	<b>1 (3%)</b>	<b>2(10%)</b>	<b>0 (0%)</b>
<b>Не поддержано</b>	<b>1(3%)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Находятся на рассмотрении</b>	<b>3*(9%)</b>	<b>2* (10%)</b>	<b>11* (32,4%)</b>
<b>*Примечание</b>	<i>Срок рассмотрения обращения не наступил</i>		

### ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

В первом квартале 2022 года в департамент информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области поступило 34 обращения граждан (10 в письменной форме, 24 в электронной форме).

Количество обращений, поступивших в департамент информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области в первом квартале 2022 года (34), в 1,03 раз больше количества обращений, поступивших в первом квартале 2021 года (33) и в 1,7 раз больше, чем в четвертом квартале 2021 года (20).

В поступивших в первом квартале 2022 года обращениях содержалось 35 вопроса, что в 1,06 раз больше количества обращений, поступивших в первом квартале 2021 года (33) и в 1,75 раз больше, чем в четвертом квартале 2021 года (20).

Типы видов вопросов в обращениях граждан и организаций по количеству и долям в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в департамент информационной политики, анализа и развития

коммуникационных ресурсов Костромской области в первом квартале 2022 года, характеризуются следующим образом: 15 – заявление, 17 - не обращение, 2 – жалоба, 0 – предложение.

Количество и доля обращений, рассмотренных в первом квартале 2022 года в департаменте информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области, составляют соответственно 23 обращений и 67,6% обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области в первом квартале 2022 года.

Количество и доля обращений, по которым департамент информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области направлены ответы авторам обращений, соответственно 9 обращений и 26,5% обращений от общего количества обращений, поступивших в департамент информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области в первом квартале 2022 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 0% от общего количества обращений, по которым департаментом информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области направлены ответы авторам обращений в первом квартале 2022 года.

Доля принятых решений «поддержано» в общем количестве принятых решений составляет 26,5% от общего количества обращений, по которым департаментом информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области направлены ответы авторам обращений в первом квартале 2022 года.

Доля принятых решений «не поддержано» в общем количестве принятых решений составляет 0% от общего количества обращений, по которым департаментом информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области направлены ответы авторам обращений в первом квартале 2022 года.