

**Информационно-статистический обзор  
рассмотренных в 2021 году обращений граждан, организаций  
и общественных объединений,  
адресованных в управление ЗАГС Костромской области**

Управлением ЗАГС Костромской области подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных в 2021 году обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных управлению ЗАГС Костромской области».

Предметом настоящего обзора являются абсолютные и относительные показатели количества обращений, поступивших в 2021 году, динамика их изменения по сравнению с 2020 годом, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 2021 году.

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 управление ЗАГС Костромской области.

Вопросы, содержащиеся в обращениях, поступивших в управление ЗАГС 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».

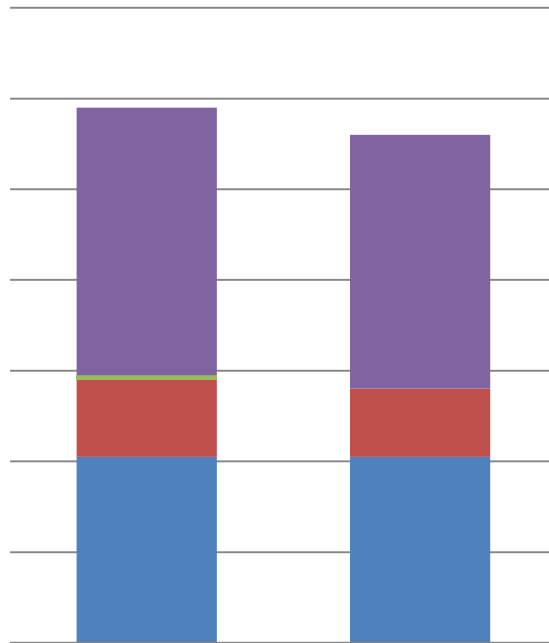
Результаты рассмотрения обращений в управлении ЗАГС Костромской области представлены абсолютными и относительными показателями принятых по ним решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано».

«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.

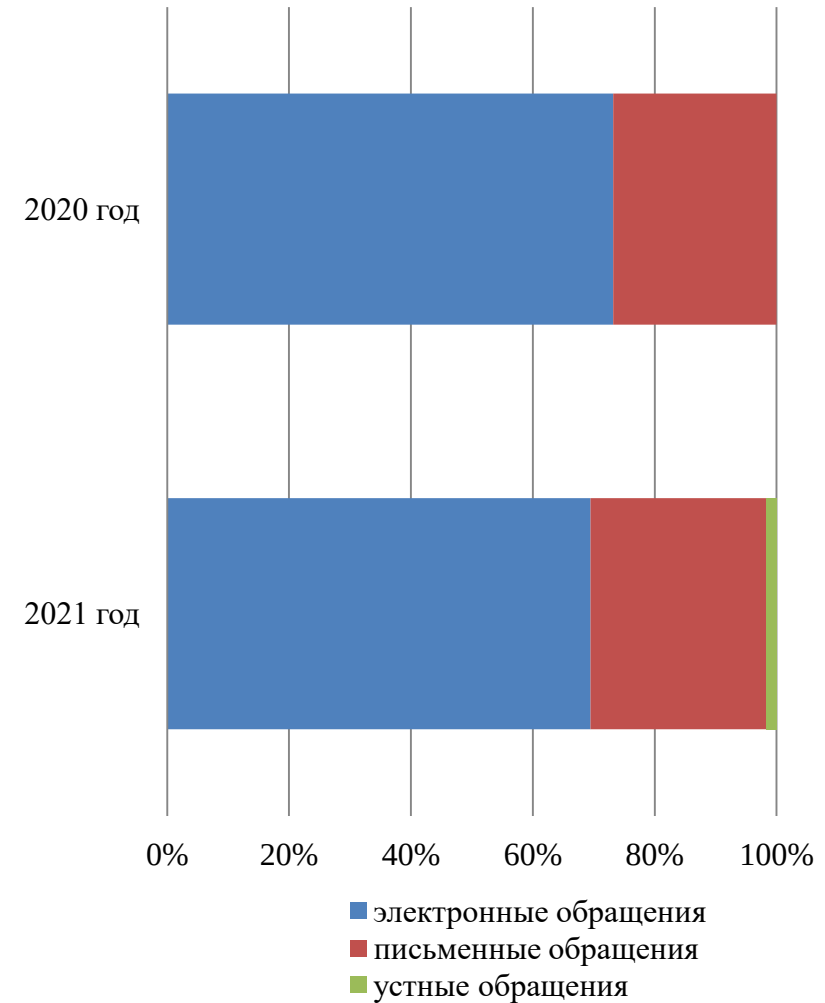
«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности не удовлетворении заявления или жалобы.

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

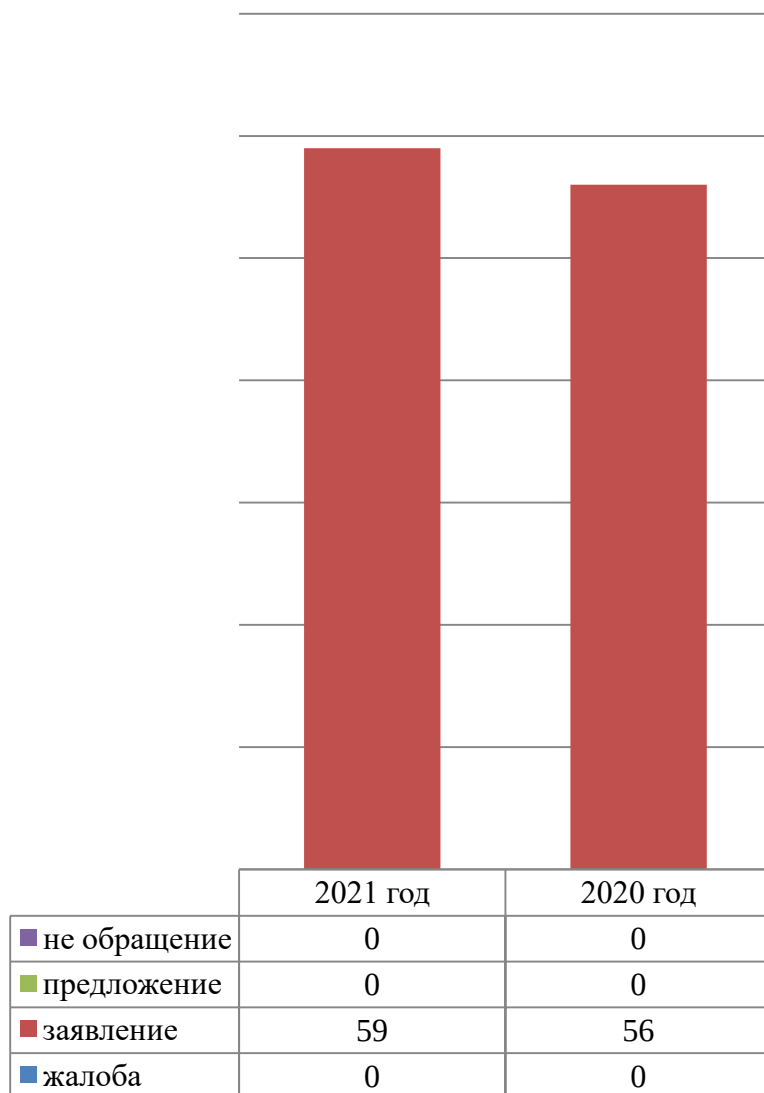


|                         | 2021 год | 2020 год |
|-------------------------|----------|----------|
| ■ всего                 | 59       | 56       |
| ■ устные обращения      | 1        | 0        |
| ■ письменные обращения  | 17       | 15       |
| ■ электронные обращения | 41       | 41       |

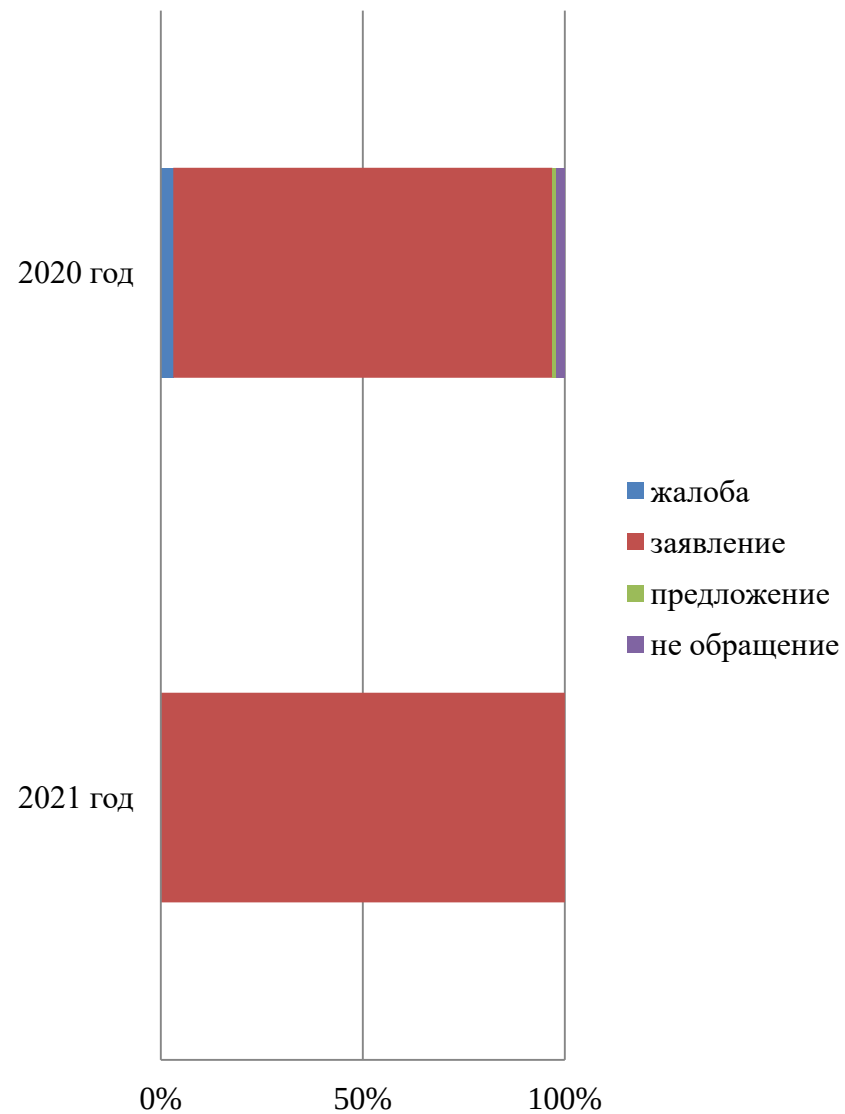
**Доли количества обращений,  
поступивших в форме электронного  
документа, в письменной и устной  
форме**

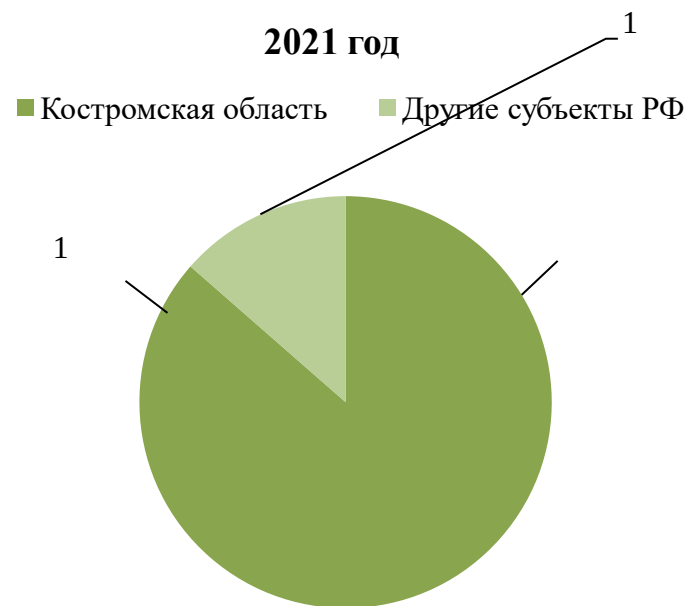


**Общее количество обращений, по  
типам видов**



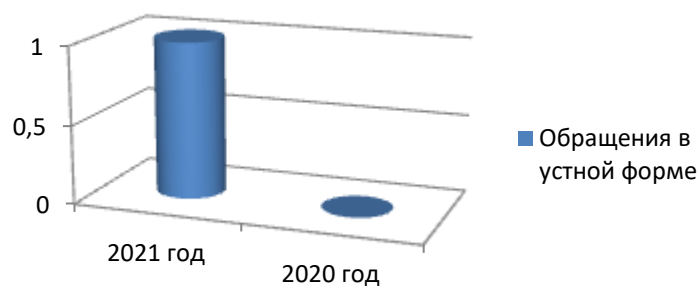
**Доли типов видов обращений**



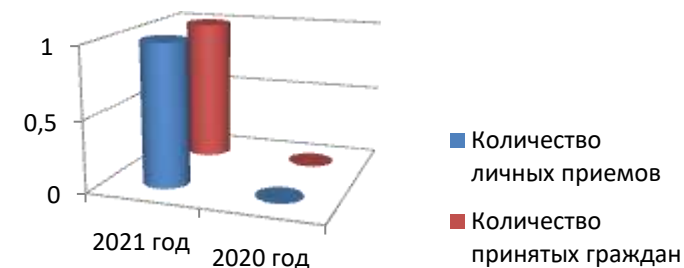


**Количество обращений,  
поступивших в управление ЗАГС  
Костромской области  
с распределением по месту  
жительства, пребывания  
или местонахождения их авторов**

**Количество обращений,  
поступивших в управление ЗАГС  
Костромской области в устной  
форме**



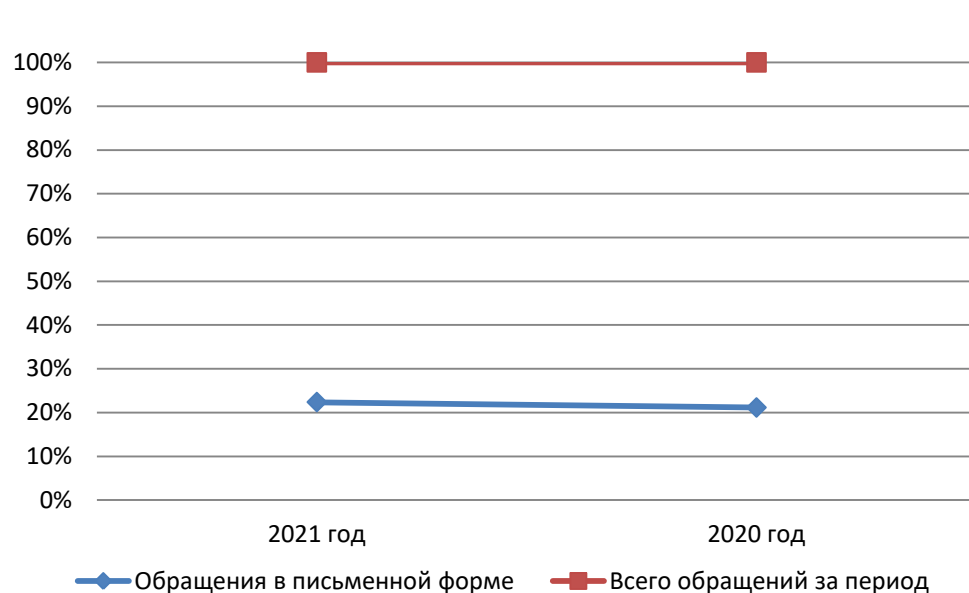
**Количество личных приемов и  
граждан, принятых  
должностными лицами  
управления ЗАГС  
Костромской области**



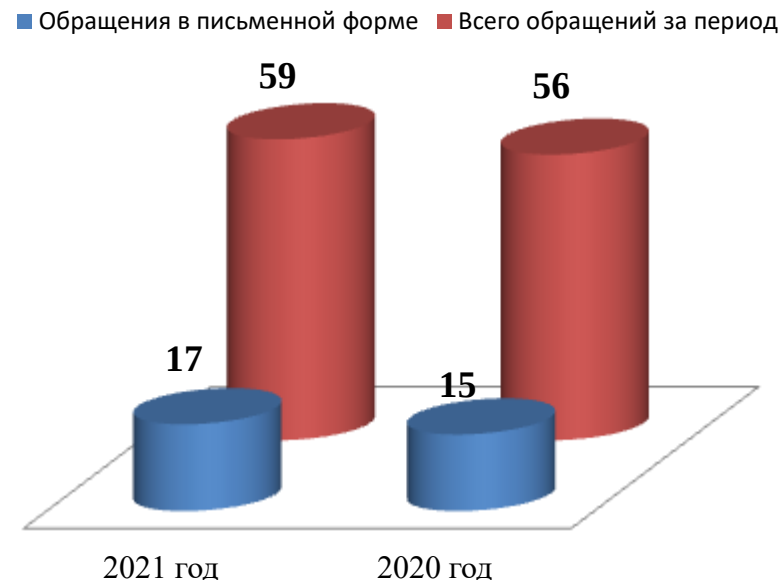
**Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в устной форме  
за 2021 г.**

| Наименование общероссийского тематического раздела классификатора | Количество устных обращений по соответствующему разделу классификатора |                   |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                   | Абсолютные показатели                                                  | Относительные (%) |
| Государство, общество, политика                                   | <b>0</b>                                                               | <b>0%</b>         |
| Жилищно-коммунальная сфера                                        | <b>0</b>                                                               | <b>0%</b>         |
| Оборона, безопасность, законность                                 | <b>0</b>                                                               | <b>0%</b>         |
| Социальная сфера                                                  | <b>1</b>                                                               | <b>1,7%</b>       |
| Экономика                                                         | <b>0</b>                                                               | <b>0%</b>         |

### Доля обращений, поступивших в управление ЗАГС Костромской области в письменной форме



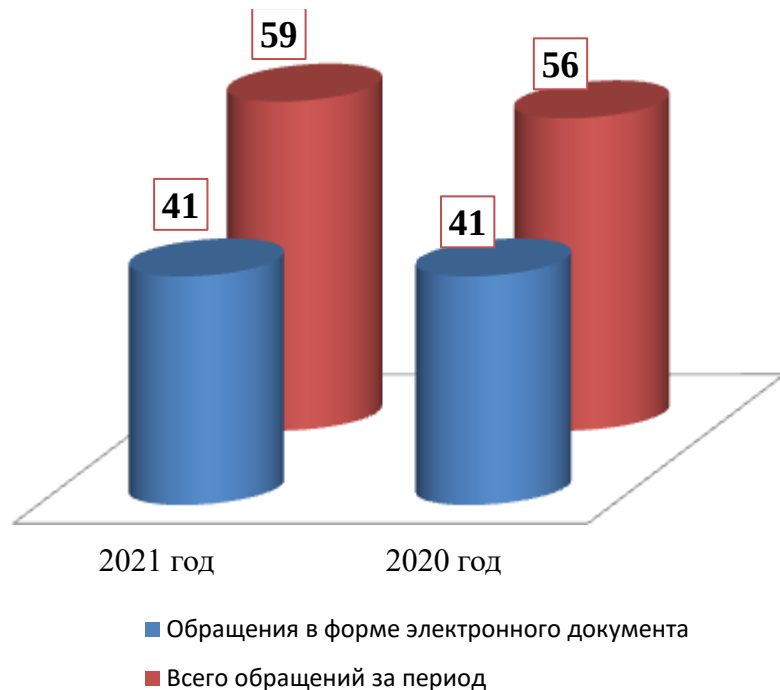
### Количество обращений, поступивших в управление ЗАГС Костромской области в письменной форме



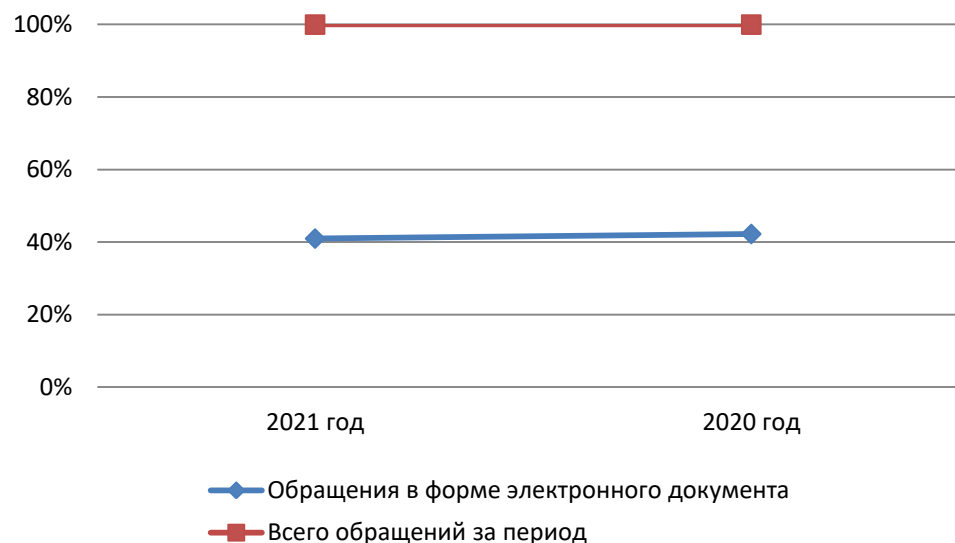
### Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в письменной форме за 2021 г.

| Наименование общероссийского тематического раздела классификатора | Количество письменных обращений по соответствующему разделу классификатора |                   |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                   | Абсолютные показатели                                                      | Относительные (%) |
| Государство, общество, политика                                   | 2                                                                          | 3,4%              |
| Жилищно-коммунальная сфера                                        | 0                                                                          | 0%                |
| Оборона, безопасность, законность                                 | 0                                                                          | 0%                |
| Социальная сфера                                                  | 15                                                                         | 25,4%             |
| Экономика                                                         | 0                                                                          | 0%                |

Количество обращений, поступивших в управление ЗАГС  
Костромской области в форме электронного документа



Доля обращений, поступивших в управлении ЗАГС  
Костромской области в форме электронного документа



Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в форме электронного документа за 2021 г.

| Наименование общероссийского тематического раздела классификатора | Количество электронных обращений по соответствующему разделу классификатора |                              |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|                                                                   | Абсолютные показатели                                                       | Относительные показатели (%) |
| Государство, общество, политика                                   | 0                                                                           | 0%                           |
| Жилищно-коммунальная сфера                                        | 1                                                                           | 1,7%                         |
| Оборона, безопасность, законность                                 | 0                                                                           | 0%                           |

|                  |           |              |
|------------------|-----------|--------------|
| Социальная сфера | <b>40</b> | <b>67,8%</b> |
| Экономика        | <b>0</b>  | <b>0%</b>    |

**Количество вопросов в обращениях, поступивших в управление ЗАГС Костромской области в форме электронного документа, в письменной и устной форме**

**2020 год**

| Раздел<br>общероссийского<br>тематического<br>классификатора | Всего                  |                               | Электронные            |                            | Письменные             |                           | Устные                 |                           |
|--------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------|
|                                                              | Абсолют.<br>показатели | Относит.<br>показатели<br>(%) | Абсолют.<br>показатели | Относит.<br>показатели (%) | Абсолют.<br>показатели | Относит.<br>показатели(%) | Абсолют.<br>показатели | Относит.<br>показатели(%) |
| Государство,<br>общество,<br>политика                        | 0                      | 0%                            | 0                      | 0%                         | 0                      | 0%                        | 0                      | 0%                        |
| Жилищно-<br>коммунальная<br>сфера                            | 0                      | 0%                            | 0                      | 0%                         | 0                      | 0%                        | 0                      | 0%                        |
| Оборона,<br>безопасность,<br>законность                      | 0                      | 0%                            | 0                      | 0%                         | 0                      | 0%                        | 0                      | 0%                        |
| <b>Социальная сфера</b>                                      | <b>56</b>              | <b>100%</b>                   | <b>41</b>              | <b>73%</b>                 | <b>15</b>              | <b>27%</b>                | <b>0</b>               | <b>0%</b>                 |
| Экономика                                                    |                        |                               | 0                      | 0%                         | 0                      | 0%                        | 0                      | 0%                        |
| <b>Всего</b>                                                 | <b>56</b>              | <b>100%</b>                   | <b>41</b>              | <b>73%</b>                 | <b>15</b>              | <b>27%</b>                | <b>0</b>               | <b>0%</b>                 |

**2021год**

| Раздел<br>общероссийского<br>тематического<br>классификатора | Всего                  |                               | Электронные            |                            | Письменные             |                           | Устные                 |                           |
|--------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------|
|                                                              | Абсолют.<br>показатели | Относит.<br>показатели<br>(%) | Абсолют.<br>показатели | Относит.<br>показатели (%) | Абсолют.<br>показатели | Относит.<br>показатели(%) | Абсолют.<br>показатели | Относит.<br>показатели(%) |
| Государство,<br>общество,<br>политика                        | 2                      | 3,4%                          | 0                      | 0%                         | 2                      | 3,4%                      | 0                      | 0%                        |
| Жилищно-<br>коммунальная<br>сфера                            | 1                      | 1,7%                          | 1                      | 1,7%                       | 0                      | 0%                        | 0                      | 0%                        |
| Оборона,<br>безопасность,                                    | 0                      | 0%                            | 0                      | 0%                         | 0                      | 0%                        | 0                      | 0%                        |

|                  |    |       |    |       |    |       |   |      |
|------------------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|
| законность       |    |       |    |       |    |       |   |      |
| Социальная сфера | 56 | 94,9% | 40 | 67,8% | 15 | 25,4% | 1 | 1,7% |
| Экономика        | 0  | 0%    | 0  | 0%    | 0  | 0%    | 0 | 0%   |
| Всего            | 59 | 100%  | 41 | 69,5% | 17 | 28,8% | 1 | 1,7% |

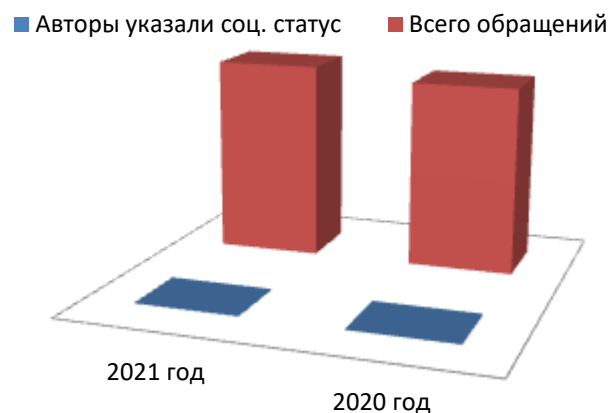
**Количество вопросов в обращениях, поступивших в управление ЗАГС Костромской области  
в форме электронного документа, в письменной и устной форме с распределением по предметам ведения**

|                               | 2021 год     |             | 2020 год     |             |
|-------------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                               | Абс. пок-ли. | %           | Абс. пок-ли. | %           |
| Вопросы РФ                    | -            | -           | -            | -           |
| Вопросы РФ и субъектов РФ     | -            | -           | -            | -           |
| Вопросы субъектов РФ          | <b>59</b>    | <b>100%</b> | <b>56</b>    | <b>100%</b> |
| Вопросы органа или учреждения | -            | -           | -            | -           |

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

|                                   | 2021 год              |                     | 2020 год              |             |
|-----------------------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|-------------|
|                                   | Абсолютные показатели | %                   | Абсолютные показатели | %           |
| Государство, общество, политика   | <b>2</b>              | <b>3,389830508%</b> | <b>0</b>              | <b>0%</b>   |
| Жилищно-коммунальная сфера        | <b>1</b>              | <b>1,694915254%</b> | <b>0</b>              | <b>0%</b>   |
| Оборона, безопасность, законность | <b>0</b>              | <b>0%</b>           | <b>0</b>              | <b>0%</b>   |
| Социальная сфера                  | <b>56</b>             | <b>94,91525424%</b> | <b>56</b>             | <b>100%</b> |
| Экономика                         | <b>0</b>              | <b>0%</b>           | <b>0</b>              | <b>0%</b>   |

**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 |
|----------|--------------------------|-----------------|
| 2021 год | 0%                       | 59              |
| 2020 год | 7%                       | 56              |

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

| Тематика                                     | 2021 год       |                      |              | 2020 год       |                      |            |
|----------------------------------------------|----------------|----------------------|--------------|----------------|----------------------|------------|
|                                              | Всего вопросов | % тематики в разделе | Активность   | Всего вопросов | % тематики в разделе | Активность |
| Конституционный строй                        | 2              | 100%                 | 3,389830508% | 0              | 0%                   | 0          |
| Основы государственного управления           |                | 0%                   | 0            | 3              | 0%                   | 0          |
| Международные отношения. Международное право | 0              | 0%                   | 0            | 0              | 0%                   | 0          |
| Гражданское право                            | 0              | 0%                   | 0            | 0              | 0%                   | 0          |
| Индивидуальные правовые акты                 | 0              | 0%                   | 0            | 0              | 0%                   | 0          |

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

| Тематика                                        | 2021 год       |                      |              | 2020 год       |                      |            |
|-------------------------------------------------|----------------|----------------------|--------------|----------------|----------------------|------------|
|                                                 | Всего вопросов | % тематики в разделе | Активность   | Всего вопросов | % тематики в разделе | Активность |
| Жилищное законодательство и его применение      | 1              | 100%                 | 1,694915254% | 0              | 0%                   | 0          |
| Жилище                                          | 0              | 0%                   | 0            | 0              | 0%                   | 0          |
| Риэлтерская деятельность (в жилищном фонде)     | 0              | 0%                   | 0            | 0              | 0%                   | 0          |
| Нежилой фонд                                    | 0              | 0%                   | 0            | 0              | 0%                   | 0          |
| Обеспечение права на жилище                     | 0              | 0%                   | 0            | 0              | 0%                   | 0          |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами | 0              | 0%                   | 0            | 0              | 0%                   | 0          |

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

| Тематика                                          | 2021 год       |                      |            | 2020 год       |                      |            |
|---------------------------------------------------|----------------|----------------------|------------|----------------|----------------------|------------|
|                                                   | Всего вопросов | % тематики в разделе | Активность | Всего вопросов | % тематики в разделе | Активность |
| Оборона                                           | 0              | 0%                   | 0          | 0              | 0%                   | 0          |
| Безопасность и охрана правопорядка                | 0              | 0%                   | 0          | 0              | 0%                   | 0          |
| Правосудие                                        | 0              | 0%                   | 0          | 0              | 0%                   | 0          |
| Уголовное право. Исполнение наказаний             | 0              | 0%                   | 0          | 0              | 0%                   | 0          |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 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 | 2021 год       |                      |            | 2020 год       |                      |            |
|----------|----------------|----------------------|------------|----------------|----------------------|------------|
|          | Всего вопросов | % тематики в разделе | Активность | Всего вопросов | % тематики в разделе | Активность |

|                                                      |    |      |             |    |     |             |
|------------------------------------------------------|----|------|-------------|----|-----|-------------|
| Семья                                                | 56 | 100% | 94,91525424 | 56 | 100 | 0,884138399 |
| Труд и занятость населения                           | 0  | 0%   | 0           | 0  | 0%  | 0           |
| Социальное обеспечение и социальное страхование      | 0  | 0%   | 0           | 0  | 0%  | 0           |
| Образование, наука, культура                         | 0  | 0%   | 0           | 0  | 0%  | 0           |
| Здравоохранение, Физическая культура и спорт, Туризм | 0  | 0%   | 0           | 0  | 0%  | 0           |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами      | 0  | 0%   | 0           | 0  | 0%  | 0           |

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

| Тематика                         | 2021 год       |                      |            | 2020 год       |                      |            |
|----------------------------------|----------------|----------------------|------------|----------------|----------------------|------------|
|                                  | Всего вопросов | % тематики в разделе | Активность | Всего вопросов | % тематики в разделе | Активность |
| Финансы                          | 0              | 0%                   | 0          | 0              | 0%                   | 0          |
| Хозяйственная деятельность       | 0              | 0%                   | 0          | 0              | 0%                   | 0          |
| Внешнеэкономическая деятельность | 0              | 0%                   | 0          | 0              | 0%                   | 0          |
| Природные ресурсы                | 0              | 0%                   | 0          | 0              | 0%                   | 0          |
| Информация и информатизация      | 0              | 0%                   | 0          | 0              | 0%                   | 0          |

**Количество вопросов в тематическом разделе, доля в общем количестве тематического раздела и активность населения по тематическому разделу**

| Тематический раздел/<br>Тематика       | 2021 год       |                                                      |                                             | 2020 год       |                                                      |                                             |
|----------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                        | Всего вопросов | % тематического раздела в общем количестве обращений | Активность населения в тематическом разделе | Всего вопросов | % тематического раздела в общем количестве обращений | Активность населения в тематическом разделе |
| <b>Государство, общество, политика</b> | <b>2</b>       | <b>3,4%</b>                                          | <b>3,389830508</b>                          | <b>0</b>       | <b>0%</b>                                            | <b>0</b>                                    |
| <b>Жилищно-коммунальная сфера</b>      | <b>1</b>       | <b>1,7%</b>                                          | <b>1,694915254</b>                          | <b>0</b>       | <b>0%</b>                                            | <b>0</b>                                    |
| Обеспечение права на жилище            | 0              | 0                                                    | 0                                           | 0              | 0                                                    | 0                                           |

|                                                 |           |              |                    |           |             |                    |
|-------------------------------------------------|-----------|--------------|--------------------|-----------|-------------|--------------------|
| Жилище                                          | 0         | 0            | 0                  | 0         | 0           | 0                  |
| Оборона, безопасность, законность               | 0         | 0%           | 0                  | 0         | 0           | 0                  |
| <b>Социальная сфера</b>                         | <b>56</b> | <b>94,9%</b> | <b>94,91525424</b> | <b>56</b> | <b>100%</b> | <b>0,884138399</b> |
| Труд и занятость населения                      | 0         | 0            | 0                  | 0         | 0           | 0                  |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 0         | 0            | 0                  | 0         | 0           | 0                  |
| Образование, наука, культура                    | 0         | 0            | 0                  | 0         | 0           | 0                  |
| <b>Экономика</b>                                | <b>0</b>  | <b>0%</b>    | <b>0</b>           | <b>0</b>  | <b>0</b>    | <b>0</b>           |
| Финансы                                         | 0         | 0            | 0                  | 0         | 0           | 0                  |

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

|                                                                | 2021 год  | 2020 год  |
|----------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Всего обращений                                                | 59 (100%) | 56 (100%) |
| Рассмотрено всего                                              | 59 (100%) | 51 (91%)  |
| Рассмотрено с направлением ответов авторам обращений           | 58 (98%)  | 51 (91%)  |
| Рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции | -         | 2 (3,5)   |
| Поддержано                                                     | -         | -         |
| Меры приняты                                                   | 2 (3%)    | 7 (12,5%) |
| Разъяснено                                                     | 56 (95%)  | 42 (75%)  |
| Не поддержано                                                  | -         | -         |
| Находятся на рассмотрении                                      | -         | 5 (9%)    |

## ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

В 2021 году в управление ЗАГС поступило 59 обращений граждан (17 в письменной форме, 41 в электронной форме, 1 в устной форме).

В поступивших в 2021 году обращениях содержалось 59 вопросов, на одно обращение приходится один вопрос, что аналогично показателям 2020 года.

В 2021 году вопросы, содержащиеся в обращениях, относились к ведению субъекта Российской Федерации (100 %), что не отличается от показателей 2020 года (100 % вопросов относится к ведению субъекта Российской Федерации).

Типы видов вопросов в обращениях граждан и организаций по количеству и долям в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в управление ЗАГС в 2021 году, характеризуются следующим образом: 59 заявлений (100 %), жалоб и предложений не поступало.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в управление ЗАГС в 2021 года составляет 94,9 % в общем количестве вопросов, поступивших в 2021 году.

Количество и доля обращений, по которым управлением ЗАГС направлены ответы авторам обращений, составляет 58 и 98% от общего количества обращений, поступивших в управление ЗАГС в 2021 году.

Доля принятых решений «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляет 3% от общего количества обращений, по которым управлением ЗАГС направлены ответы авторам обращений в 2021 году.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 95% от общего количества обращений, по которым управлением ЗАГС направлены ответы авторам обращений в 2021 году.

Доля принятых решений «рассмотрено и направлено по компетенции» в общем количестве принятых решений составляет 0% от общего количества обращений, поступивших в управление ЗАГС в 2020 году.

Доля обращений находящихся на рассмотрении в общем количестве принятых решений составляет 0% от общего количества обращений, поступивших в управление ЗАГС в 2021 году.