

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в 2018 году обращений граждан, организаций
и общественных объединений,
адресованных в управление ЗАГС Костромской области**

Управлением ЗАГС Костромской области подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных в 2018 году обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных управлению ЗАГС Костромской области».

Предметом настоящего обзора являются абсолютные и относительные показатели количества обращений, поступивших в 2018 году, динамика их изменения по сравнению с 2017 годом, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 2018 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».

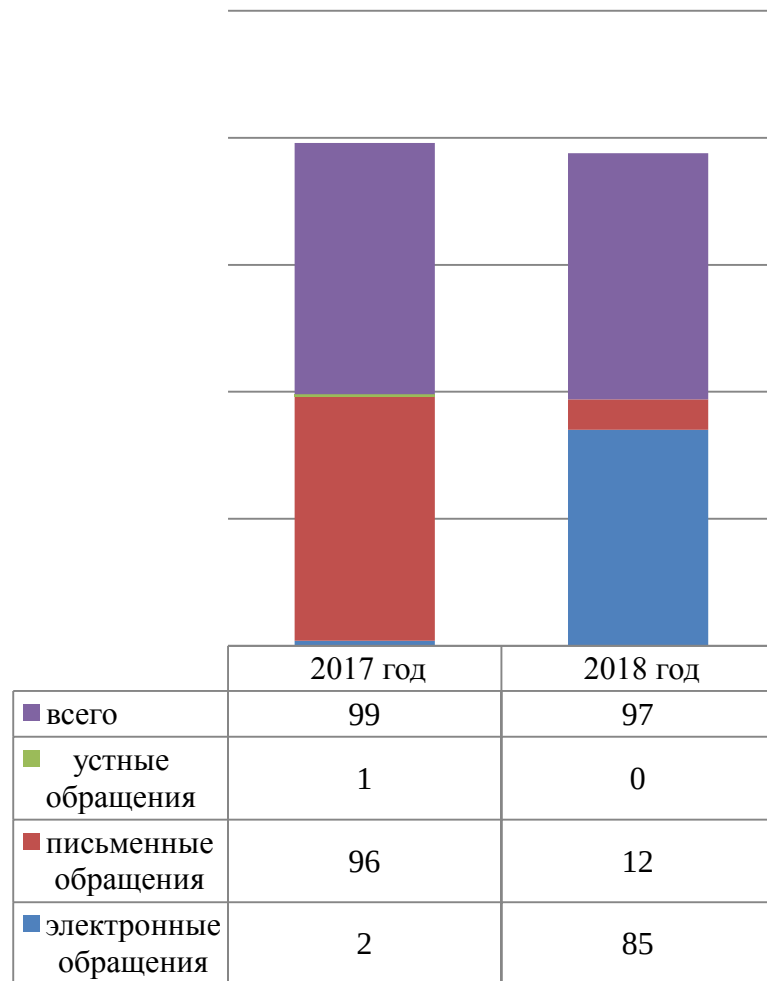
Результаты рассмотрения обращений в управлении ЗАГС Костромской области представлены абсолютными и относительными показателями принятых по ним решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано».

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

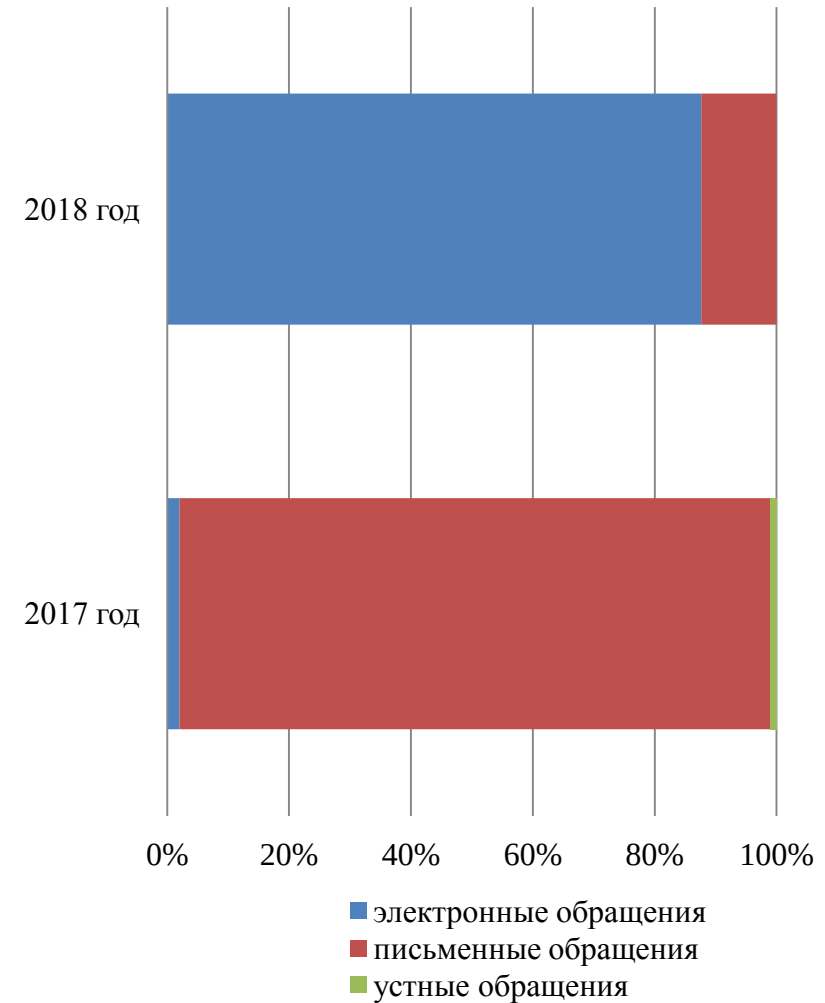
«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворении заявления или жалобы.

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

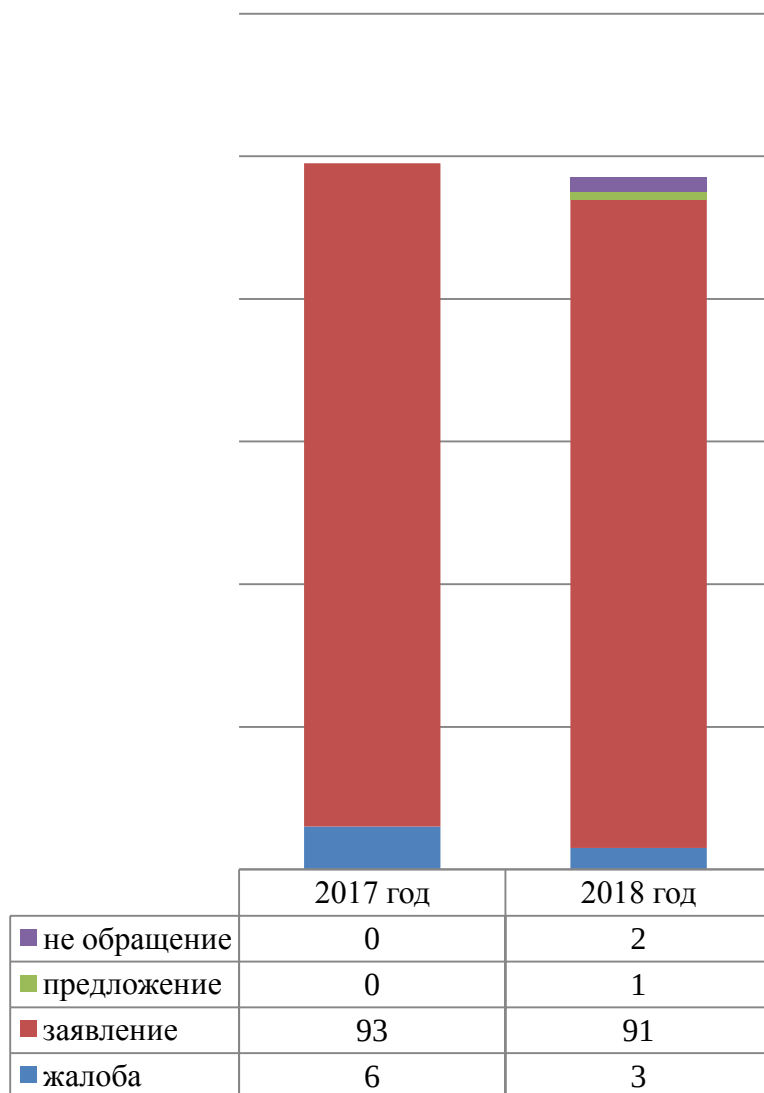
**Общее количество обращений,
поступивших в форме электронного
документа, в письменной форме и
устной форме**



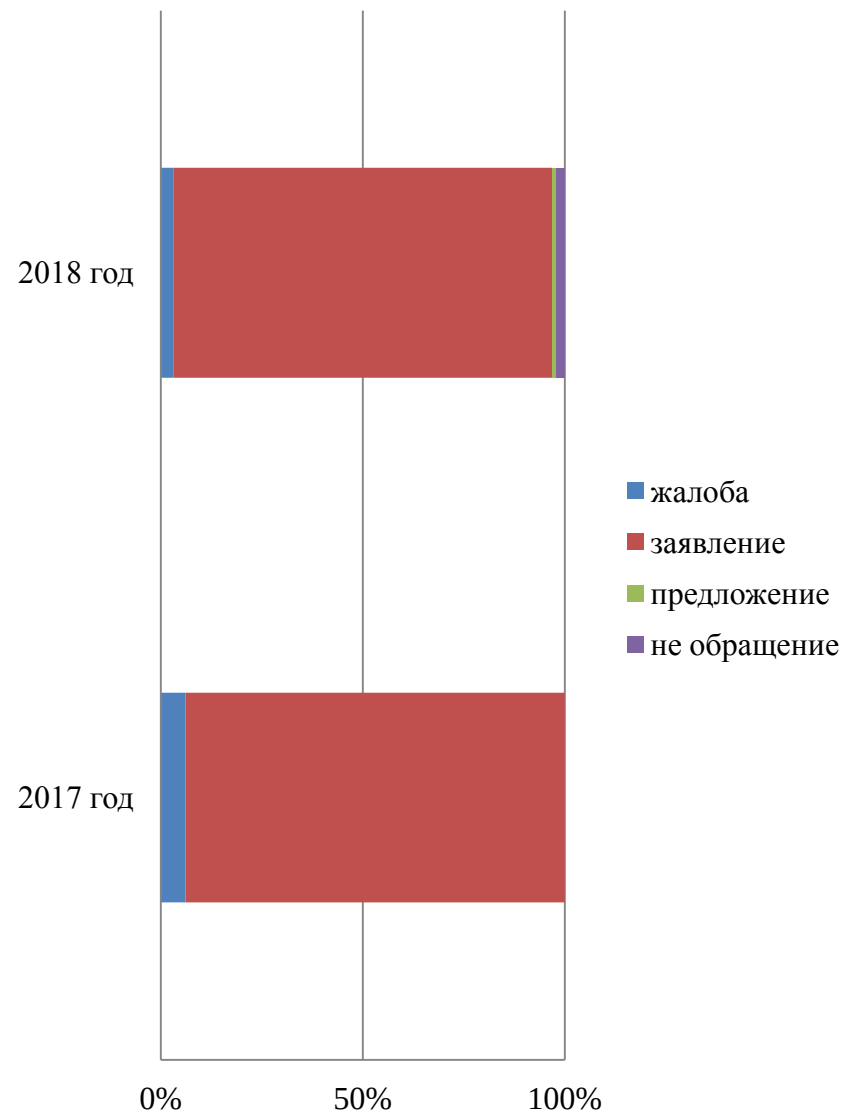
**Доли количества обращений,
поступивших в форме электронного
документа, в письменной и устной
форме**



**Общее количество обращений, по
типам видов**

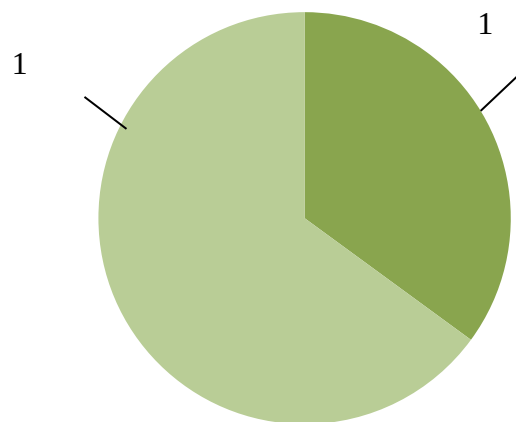


Доли типов видов обращений



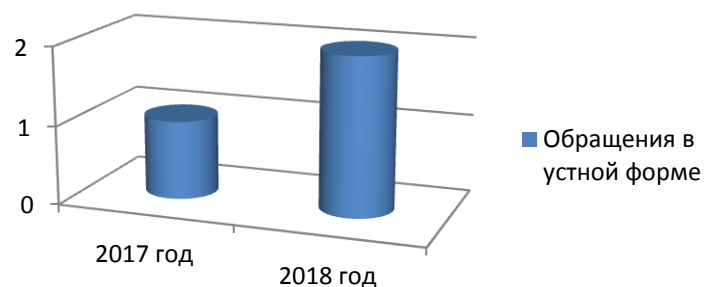
2018 год

■ Костромская область ■ Другие субъекты РФ

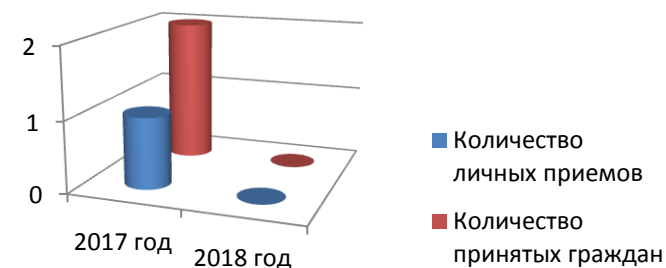


**Количество обращений,
поступивших в управление ЗАГС
Костромской области
с распределением по месту
жительства, пребывания
или местонахождения их авторов**

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



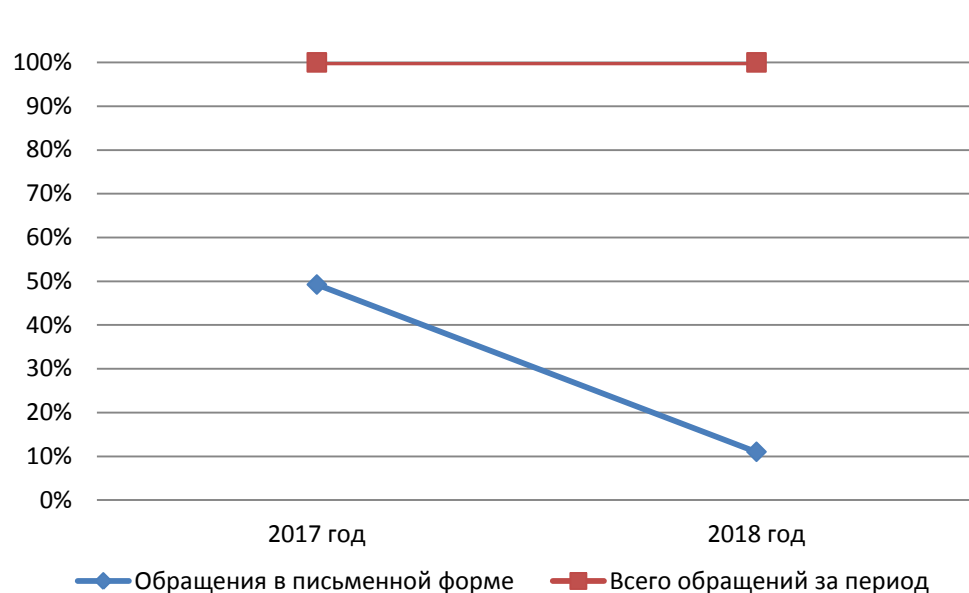
**Количество личных приемов и
граждан, принятых
должностными лицами
управления ЗАГС
Костромской области**



**Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в устной форме
за 2018 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 управление ЗАГС Костромской области в письменной форме



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



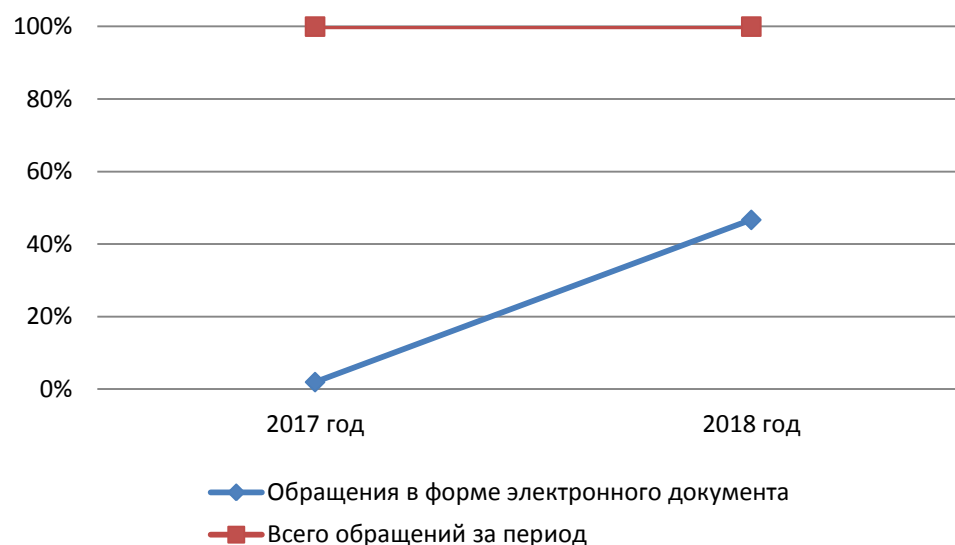
Количество вопросов соответствующих тематических разделов, содержащихся в обращениях в письменной форме за 2018 год

Наименование общероссийского тематического раздела классификатора	Количество письменных 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	12	12,38%
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 2018 год

Наименование общероссийского тематического раздела классификатора	Количество электронных обращений по соответствующему разделу классификатора	
	Абсолютные показатели	Относительные показатели (%)
Государство, общество, политика	3	3,1%
Жилищно-коммунальная сфера	0	0%

Оборона, безопасность, законность	0	0%
Социальная сфера	82	84,54%
Экономика	0	0%

Количество вопросов в обращениях, поступивших в управление ЗАГС Костромской области в форме электронного документа, в письменной и устной форме
2018 год

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	3	3,1%	3	3,1%	0	0%	0	0%
Жилищно-коммунальная сфера	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Социальная сфера	94	96,9%	82	84,54%	12	12,38%	0	0%
Экономика			0	0%	0	0%	0	0%
Всего	97	100%	85	87,64%	12	12,38%	0	0%

2017год

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	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%
Жилищно-коммунальная сфера	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Оборона,	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

безопасность, законность								
Социальная сфера	98	99%	2	2%	96	97%	0	0%
Экономика	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Всего	100	100%	2	2%	96	97%	1	1%

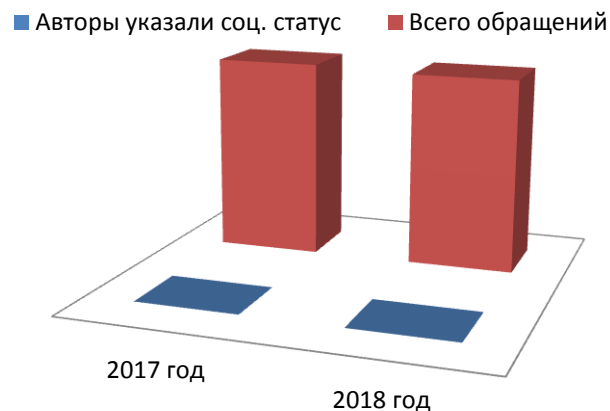
**Количество вопросов в обращениях, поступивших в управление ЗАГС Костромской области
в форме электронного документа, в письменной и устной форме с распределением по предметам ведения**

	2017 год		2018 год	
	Абс. пок-ли.	%	Абс. пок-ли.	%
Вопросы РФ	-	-	-	-
Вопросы РФ и субъектов РФ	-	-	-	-
Вопросы субъектов РФ	99	100%	97	100%
Вопросы органа или учреждения	-	-	-	-

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

	2017 год		2018 год	
	Абсолютные показатели	%	Абсолютные показатели	%
Государство, общество, политика	1	1%	3	3,1%
Жилищно-коммунальная сфера	0	0%	0	0%
Оборона, безопасность, законность	0	0%	0	0%
Социальная сфера	98	99%	94	96,9%
Экономика	0	0%	0	0%

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
2017 год	8%	99
2018 год	9%	97

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

Тематика	2017 год			2018 год		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Конституционный строй	0	0%	0	0	0%	0
Основы государственного управления		0%	0	3	3,1%	0,046632801
Международные отношения. Международное право	1	1%	0,015350372	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	2017 год			2018 год		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность
Жилищное законодательство и его применение	0	0%	0	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	2017 год			2018 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	2017 год			2018 год		
	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность	Всего вопросов	% тематики в разделе	Активность

Семья	98	99%	1,5433648	94	96,9%	1,461161095
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	2017 год			2018 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/ Тематика	2017 год			2018 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
Государство, общество, политика	1	1%	0,015350372	3	3,1%	0,046632801
Жилищно-коммунальная сфера	0	0%	0	0	0%	0
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
Социальная сфера	98	99%	1,50433648	94	96,9%	1,461161095
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
Экономика	0	0%	0	0	0	0
Финансы	0	0	0	0	0	0

Абсолютные и относительные показатели результатов рассмотрения обращений граждан и организаций

	2017 год	2018 год
Всего обращений	99 (100%)	97 (100%)
Рассмотрено всего	97 (98%)	97 (100%)
Рассмотрено с направлением ответов авторам обращений	97 (98%)	97(100%)
Рассмотрено с направлением обращения гражданина по компетенции	2 (2%)	3 (3,1)
Поддержано	-	-
Меры приняты	94 (95%)	55 (56,7%)
Разъяснено	3 (3%)	34 (35%)
Не поддержано	-	1 (1%)
Находятся на рассмотрении	-	4 (4,2%)

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

В 2018 году в управление ЗАГС поступило 97 обращения граждан (12 в письменной форме, 85 в электронной форме).

В поступивших в 2018 году обращениях содержалось 97 вопросов, на одно обращение приходится один вопрос, что аналогично показателям 2017 года.

В 2018 году вопросы, содержащиеся в обращениях, относились к ведению субъекта Российской Федерации (100 %), что не отличается от показателей 2017 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 2018 году, характеризуются следующим образом: 91 заявление (93,9 %), 3 жалобы (3,1%), 1 (1%) предложение и 2 (2%) не обращения.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в управление ЗАГС в 2018 года составляет 94 % в общем количестве вопросов, поступивших в 2018 году.

Количество и доля обращений, по которым управлением ЗАГС направлены ответы авторам обращений, составляет 93 обращений и 95,9 % от общего количества обращений, поступивших в управление ЗАГС в 2018 году.

Доля принятых решений «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляет 56,7 % от общего количества обращений, по которым управлением ЗАГС направлены ответы авторам обращений в 2018 году.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 35% от общего количества обращений, по которым управлением ЗАГС направлены ответы авторам обращений в 2018 году.

Доля принятых решений «рассмотрено и направлено по компетенции» в общем количестве принятых решений составляет 3,1% от общего количества обращений, поступивших в управление ЗАГС в 2018 году.

Доля обращений находящихся на рассмотрении в общем количестве принятых решений составляет 4,2% от общего количества обращений, поступивших в управление ЗАГС в 2018 году.

Доля принятых решений «не поддержано» в общем количестве принятых решений составляет 1% от общего количества обращений, по которым управление ЗАГС направлены ответы авторам обращений в 2018 году.