**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 1 полугодие 2022 года в сравнении с 1 полугодием 2021 года**

Обращения, заявления граждан поступают в Госкомитет письменно по почте, в форме электронных обращений (в т.ч. интернет-приемная), в форме устных обращений (консультация по телефонам «Горячей линии»), личного обращения к должностному лицу во время приема.

Каждое обращение регистрируется в массиве «Обращения граждан» Единой межведомственной системы электронного документооборота «Электронное Правительство Республики Татарстан», осуществляется контроль за качеством подготовленного ответа и сроками исполнения.

|  |  |
| --- | --- |
| **I полугодие 2021 года** | **I полугодие 2022 года** |
| Всего с 01.01.2021 по 30.06.2021 поступило обращений граждан – **1587** (со снижением к 2019 году на 0,95%), из них:  - **письменных обращений – 211**;  **- личный прием граждан -** количество приемов - **35** чел;  **- «Горячая линия»** – **1341** | Всего с 01.01.2022 по 30.06.2022 поступило обращений граждан – **1060** (со снижением к 2021 году на 33,21%), из них:  - **письменных обращений – 179**;  **- личный прием граждан -** количество приемов - **39** чел;  **- «Горячая линия»** – **842** |

Основными причинами снижения количества поступивших в 1 полугодии 2022 годаобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2021 года, являются:

- проведение активной разъяснительной работы с населением, в т.ч. в ходе выездных мероприятий и личных приемов;

- информирование населения о работе Госкомитета и проведенных мероприятиях через средства массовой информации и соцсети;

- стабилизация ситуации по поставке лекарственных препаратов и средств защиты в аптеках, в период короновирусной инфекции.

Меры принятые по результатам рассмотрения поступивших в Госкомитет обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений  за 1 полугодие 2022 года, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 1060 | 852 | 147 | 45 | 16 |

**Основными вопросами граждан за 1 полугодие 2022г. являются:**

**- предоставление и оплата ЖКУ (в т.ч. по утвержденным тарифам) – 74,54 %;**

**- порядок формирования тарифов на коммунальные услуги – 14,43 %;**

**- иные вопросы – 11,03 %.**

Анализ поступивших обращений показал, что основное количество составляют обращения жителей г.Казани (80%), наибольшее количество обращений жителей районов республики поступают из МО: «г.Набережные Челны», «Альметьевский муниципальный район», «Бугульминский муниципальный район», «Буинский муниципальный район», «Зеленодольский муниципальный район», «Высокогорский муниципальный район».

Во исполнение п.2 ст.23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Госкомитет осуществляет обобщение и проводит анализ поступивших обращений граждан.

Размещает **на сайте Госкомитета kt.tatarstan.ru,** **в разделе: «Обращения и прием граждан», в подразделе: «Мониторинг по обращениям граждан»** информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан и личном выездном приеме, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе информацию о принятых нормативных правовых и иных актах (при наличии).

Дополнительно на сайте обновляется информация в разделах:

- «Часто задаваемые вопросы» - ежеквартально;

- «Мониторинг по обращениям граждан» - ежемесячно;

- «Законодательство» - по мере необходимости.

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**в I полугодии 2022 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  1 полугодии 2022г.\*\* | Всего обращений  граждан  1 полугодии 2021г | Устные обращения (личный прием и телефонные звонки) | В т.ч. личный прием  руководителем | В т.ч. прием по системе  видео  конференции | Письменные  обращения | В т.ч. поступило  через Интернет-приемную  \*\*\* | Взято на  контроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 1060 | 1587 | 881 | 10 | 0 | 179 | 84 | 179 | 0 | 179 |

**Сведения**

**о проведении личного приема граждан в**

**Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**в I полугодии 2022 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа | **Количество**  **личных приемов с**  **1 января по 30 июня 2022 года** | | **В том числе:** | | | | | |
| Количество  личных приемов в единый приемный день | | Количество  личных приемов в другие дни | | Количество выездных приемов/видео-приемов | |
|  | руководитель | другие | руководитель | другие | руководитель | другие | руководитель | другие |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | **10** | **29** | **0** | **0** | **0** | **1** | **10/0** | **28/0** |