**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 1 полугодие 2018 года в сравнении с 1 полугодием 2017 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 2017 года**  | **I полугодие 2018 года** |
|  Всего с 01.01.2017 по 30.06.2017 поступило обращений граждан – **1458** (с ростом к 2016 году на 38,7%), из них: - **письменных обращений – 334**;**- личный прием граждан -** количество приемов - **31** чел;**- «Горячая линия»** – **1093** |  Всего с 01.01.2018 по 30.06.2018 поступило обращений граждан – **1407** (со снижением к 2017 году на 3,62%), из них: - **письменных обращений – 158**;**- личный прием граждан -** количество приемов - **13** чел;**- «Горячая линия»** – **1236** |

Основными причинами снижения количества поступивших в 1 полугодии 2018 годаобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2017 года, являются:

- однократное изменение тарифов на коммунальные услуги (с 01.07.2018 года);

- консультирование граждан по средствам телефонов «Горячей линии» Госкомитета и разъяснительная работа через публикации на сайте Госкомитета и в СМИ.

Меры принятые по результатам рассмотрения поступивших в Госкомитет обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращенийза 1 полугодие 2018 года, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 1407 | 1249 | 101 | 32 | 25 |

**Основными вопросами граждан за 1 полугодие 2018г. являются:**

**- предоставление и оплата ЖКУ (в т.ч. по утвержденным тарифам) – 76,98 %;**

**- порядок формирования тарифов на коммунальные услуги – 10,23 %;**

**- иные вопросы – 12,79 %.**

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», «Зеленодольский муниципальный район», «Высокогорский муниципальный район», «Буинский муниципальный район», «Альметьевский муниципальный район», «Бугульминский муниципальный район», «Бавлинский муниципальный район», «Пестречинский муниципальный район», «Арский муниципальный район», «Нижнекамский муниципальный район», «Агрызский муниципальный район», «Балтасинский муниципальный район», «Аппастовский муниципальный район», «Лаишевский муниципальный район», «Чистопольский муниципальный район».

Статистика Госкомитета по обращениям граждан размещается на сайте Госкомитета kt.tatarstan.ru, в разделе: «Обращения и прием граждан», в подразделе: «Мониторинг по обращениям граждан».

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**в I полугодии 2018 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего обращенийграждан1 полугодие 2018 | Всего обращений граждан1 полугодие 2017 | Личный прием | В т.ч.руков-м | В т.ч. по системевидеоконференции | Письменныеобращения | Взято наконтроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно | Поступилочерез Интернет-приемную |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 1407 | 1458 | 1249 | 0 | 0 | 158 | 143 | 0 | 158 | 55 |

**Сведения**

**о проведении единого приёмного дня граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**за I полугодие 2018 года**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа | Количествоприемов | В т.ч. с участием руководителя | Количество принятых граждан | В т.ч. руководителем | Кол. выездных приемов/видеоприем |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 13 | 0 | 13 | 0 | 0 |