**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Госкомитет РТ по тарифам** **за 1 полугодие 2015 года**

Обращения, заявления граждан поступают в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам (далее – Госкомитет) письменно по почте, в форме электронных обращений (интернет-приемная), в форме устных обращений (консультация по телефону), в том числе 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 2014 года**  | **I полугодие 2015 года** |
|  Всего с 01.01.2014 по 30.06.2014 поступило обращений граждан – **1458**, из них:- **письменных обращений – 193;****- личный прием граждан -** количество приемов - **59** (в т.ч.граждан - 345 чел);**- «Горячая линия»** – **819;****- устных консультаций (по телефону)– 39;**- **работа со СМИ + видео-приемы граждан – 62** публикации. |  Всего с 01.01.2015 по 30.06.2015 поступило обращений граждан – **1225**, из них: - **письменных обращений – 204;****- личный прием граждан -** количество приемов - **45** чел;**- «Горячая линия»** – **948;****- устных консультаций (по телефону) – 28;** |

Основными причинами снижения количества поступивших в 2015 годуобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2014 года, являются:

- однократное изменение тарифов на коммунальные услуги (с 01.07.2015 года);

- отсрочка в принятии социальной нормы потребления электроэнергии;

- 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 обращений за 1 полугодие 2015 года, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 1225 | 1021 | 163 | 41 | 19 |

**Основная тематика обращений в 1 полугодии 2015г.:**

- порядок формирования тарифов на услуги ЖКХ (в т.ч.тарифы на 2012г.) –10,61 %;

- оплата за теплоснабжение – 14,78% (в т.ч. тариф – 3,51%, оплата – 11,27%);

- тариф и оплата за электроэнергию (в т.ч. ОДН и установка, замена электросчетчиков)-11,76%;

- предоставление и оплата ЖКУ – 36,08 %;

- оплата за капитальный ремонт – 1,39 %;

- тариф и оплата за водоснабжение и водоотведение – 6,04 %;

- тариф и оплата за горячее водоснабжение – 11,10%

- оплата за ТБО и лифт с кв.м. – 1,06 %;

- тарифы на транспортные услуги и услуги связи – 1,63 %;

- цены и тарифы социальной и непромышленной сферы – 3,84 %

- плата за технологическое присоединение – 1,06 %;

- кадровая политика Госкомитета – 0,65 %

Анализ поступивших обращений показал, что основное количество составляют обращения жителей г.Казани (88%), увеличилось количество обращений из муниципальных районов, из них наибольшее количество обращений жителей районов республики поступают из МО: «г.Набережные Челны», «Альметьевский муниципальный район», «Зеленодольский муниципальный район», «Бугульминский муниципальный район», «Нижнекамский муниципальный район», «Бавлинский муниципальный район», «Елабужский муниципальный район», «Лениногорский муниципальный район», «Чистопольский муниципальный район».

Статистика Госкомитета по обращениям граждан размещена 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**

**за I полугодие 2015 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего обращенийграждан1 полугодие 2015 | Всего обращений граждан1 полугодие 2014 | Личный прием | В т.ч.руков-м | В т.ч. по системевидеоконференции | Письменныеобращения | Взято наконтроль | Проверено с выездом на место | Поступилочерез Интернет-приемную |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 1225 | 1458 | 45 | 1 | 0 | 204 | 166 | 1 | 77 |