**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 2016 год в сравнении с 2015 годом**

Обращения, заявления граждан поступают в 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» (далее – Электронное правительство), осуществляется контроль за качеством подготовленного ответа и сроками исполнения.

|  |  |
| --- | --- |
| **2015 год** | **2016 год** |
| Всего с 01.01.2015 по 31.12.2015 поступило обращений граждан – **2407** (со снижением к 2014 году на 25%), из них:  - **письменных обращений – 412;**  **- личный прием граждан -** количество приемов - 86 чел(в т.ч.граждан - **90** чел);  **- «Горячая линия»** (обращения зарегистрированы в Электронном правительстве) – **1841;**  **- устных консультаций (по телефону)** (обращения зарегистрированы в Электронном правительстве) **– 64.** | Всего с 01.01.2016 по 31.12.2016 поступило обращений граждан – **2597** (с ростом к 2015 году на 7,9%), из них:  - **письменных обращений – 392** (6 на рассмотрении со сроками в 2017 году);  **- личный прием граждан –** количество граждан - **52** чел.;  **- «Горячая линия»** (обращения зарегистрированы в Электронном правительстве) – **2061;**  **- устных консультаций (по телефону)** (обращения зарегистрированы в Электронном правительстве) **– 92.** |

Основными причинами роста количества поступивших в 2016 годуобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2015 года, являются:

- внесение изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации, в части начисления платы за жилищно-коммунальные услуги;

- вступление в силу с 1.11.2016 нормативов потребления коммунальной услуги по электроснабжению населением на территории Республики Татарстан утвержденных постановлением Госкомитета от 07.10.2016 №6-79/тп;

- изменение тарифов на коммунальные услуги (с 01.07.2016 года).

В Госкомитете ведется активная разъяснительная работа с населением:

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

- регулярное обновление информации на сайте Госкомитета в разделах: «Тарифы», «Лента новостей», «Обращения и прием граждан», в подразделах «Часто задаваемые вопросы» и «Мониторинг по обращениям граждан».

Меры принятые по результатам рассмотрения поступивших в Госкомитет обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений за 2016 год, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 2597 | 2244 | 204 | 97 | 46 |

**Основными вопросами граждан за 2016 год являются:**

- порядок формирования тарифов на услуги ЖКХ (в т.ч.тарифы на 2016г.) –9,97 %;

- оплата за теплоснабжение – 15,13% (в т.ч. тариф – 2,81%, оплата – 12,32%);

- тариф и оплата за электроэнергию (в т.ч. ОДН и установка, замена электросчетчиков)-13,75%;

- предоставление и оплата ЖКУ – 28,76 %;

- оплата за капитальный ремонт – 2,89 %;

- тариф и оплата за водоснабжение и водоотведение – 4,74 %;

- тариф и оплата за горячее водоснабжение – 11,17%

- оплата за ТБО и лифт с кв.м. – 2,70 %;

- тарифы на транспортные услуги и услуги связи – 4,77 %;

- цены и тарифы социальной и непромышленной сферы – 5,01 %

- плата за технологическое присоединение – 0,65 %;

- кадровая политика Госкомитета – 0,46%

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», «Зеленодольский муниципальный район», «Нижнекамский муниципальный район», «Альметьевский муниципальный район», «Агрызский муниципальный район», «Альметьевский муниципальный район», «Чистопольский муниципальный район», «Елабужский муниципальный район», «Бугульминский муниципальный район», «Заинский муниципальный район», «Лаишевскимй муниципальный район».

Статистика Госкомитета поступающих обращений 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 министерств и ведомств Республики Татарстан**

**за 2016 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  2016 | Всего  обращений  граждан  2015 | Личный прием | В т.ч.  руководством | В т.ч. по системе  видео  конференции | Письменные  обращения | Взято на  контроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно | Поступило  через Интернет-приемную |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 2597 | 2407 | 2205 | 3 | - | 392 | 371 | 0 | 204 | 139 |

Сведения

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

за 2016 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа | Количество  приемов | В т.ч. с участием руководителя | Количество принятых граждан | В т.ч. руководителем | Кол. выездных приемов |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 51 | 2 | 52 | 3 | - |