

«О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»

РОМАНОВ ДМИТРИЙ СЕРГЕЕВИЧ

НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ГОСУДАРСТВЕННОГО КОМИТЕТА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН ПО ТАРИФАМ

ЗАКОНЫ И НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- 1. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ
- 2. ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН от 12 мая 2003 года N 16-ЗРТ Об обращениях граждан в Республике Татарстан (с изменениями на 9 декабря 2023 года)

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН ПО ТАРИФАМ: КАНАЛЫ СВЯЗИ

№	Вид доставки	Всего	Выполнено	В работе
1	Электронное правительство РТ (ЭДО)	195	152	43 (срок исполнения не истек)
2	Личный прием граждан	26 – всего, из них: 14 - требуется письменный ответ; 12 - устный ответ;	22	4 (срок исполнения не истек)
3	Интернет-портал ССТУ.РФ	33	26	7 (срок исполнения не истек)
4	ГИС ЖКХ	1	1	0
5	«Инцидент-менеджмент»	17	17	0
6	Система ОНФ.ПОМОЩЬ	18	18	0
7	Платформа обратной связи (ПОС)	4	4	0
8	Народный контроль	0	0	0
9	Линия для обращения граждан	256	256	0
	ИТОГ:	550	496	54

ПРИМЕРЫ ОБРАЩЕНИЙ В ГОСКОМИТЕТ ПО ТАРИФАМ

- 1. I. Начисления за коммунальные услуги:**
 - ХВС, ГВС, тепло, водоотведение, электроснабжение, ТКО, газ
- 2. Начисления за жилищные услуги:**
 - содержание многоквартирного дома;
 - управление многоквартирным домом;
 - СОИ электроэнергия, ХВС, ГВС, сточные воды
- 3. Вопросы капитального ремонта дома;**
- 4. Лекарственные препараты;**
- 5. Транспорт;**
- 6. Установление тарифов на коммунальные услуги;**
- 7. Иные вопросы, требующие разъяснений**

ПРИМЕР ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА ОТ ГОСКОМИТЕТА ПО ТАРИФАМ

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
КОМИТЕТ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
ПО ТАРИФАМ
Карла Маркса ул., д. 66, г. Казань, 420015



ТАТАРСТАН
РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ
ТАРИФЛАР БУЕНЧА ДӘУЛӘТ
КОМИТЕТЫ
К. Маркс ур., 66-нчы йорт, Казан шаһаре, 420015

Телефон (843) 2218218, факс (843) 2366275, 2369501. E-mail: kt@tatar.ru, сайт: http://kt.tatarstan.ru

№ _____
На № _____

Власовой Г.А.
420034, РТ, г. Казань,
ул. Декабристов, д.83,
кв.219

О рассмотрении обращения

Уважаемая Галина Александровна!

Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам (далее - Госкомитет), рассмотрев Ваше обращение, поступившее входе личного приема граждан от 27.06.2024 по вопросу начислений за коммунальные услуги, сообщает следующее.

В соответствии с Положением, утвержденным постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 15.06.2010 № 468, Госкомитет является республиканским органом исполнительной власти, уполномоченным в области государственного регулирования цен (тарифов, надбавок, наценок и др.) на товары (работы, услуги) на территории Республики Татарстан, а также контроля за их применением в соответствии с законодательством.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 06.05.2011 №354 (ред. от 11.04.2024) (далее - Правила №354) части 8 пункту 86 (1) при временном, то есть более 5 полных календарных дней подряд, отсутствии в жилом помещении потребителя коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами на основании заявления, и документов, подтверждающих продолжительность периода временного отсутствия потребителя в жилом помещении, осуществляется перерасчет размера платы за указанную услугу в порядке, установленном настоящим разделом.

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления потребителя о перерасчете размера платы за коммунальные услуги (далее - заявление о перерасчете), поданного до начала периода временного отсутствия потребителя, или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя.

В соответствии с пунктом 93 Правил №354, в качестве документов, подтверждающих продолжительность периода временного отсутствия потребителя по месту постоянного жительства, к заявлению о перерасчете могут прилагаться:

а) копия командировочного удостоверения или копия решения (приказа, распоряжения) о направлении в служебную командировку или справка о служебной командировке с приложением копий проездных билетов;

б) справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении или на санаторно-курортном лечении;

в) проездные билеты, оформленные на имя потребителя (в случае если имя потребителя указывается в таких документах в соответствии с правилами их оформления), или их заверенные копии. В случае оформления проездных документов в электронном виде исполнителю предъявляется их распечатка на бумажном носителе, а также выданный перевозчиком документ, подтверждающий факт использования проездного документа (посадочный талон в самолет, иные документы);

г) счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания или их заверенные копии;

д) документ органа, осуществляющего временную регистрацию гражданина по месту его временного пребывания в установленных законодательством Российской Федерации случаях, или его заверенная копия;

е) справка организации, осуществляющей вневедомственную охрану жилого помещения, в котором потребитель временно отсутствовал, подтверждающая начало и окончание периода, в течение которого жилое помещение находилось под непрерывной охраной и пользование, которым не осуществлялось;

ж) справка, подтверждающая период временного пребывания гражданина по месту нахождения учебного заведения, детского дома, школы-интерната, специального учебно-воспитательного и иного детского учреждения с круглосуточным пребыванием;

з) справка консульского учреждения или дипломатического представительства Российской Федерации в стране пребывания, подтверждающая временное пребывание гражданина за пределами Российской Федерации, или заверенная копия документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, содержащего отметки о пересечении государственной границы Российской Федерации при осуществлении выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию;

и) справка, выданная уполномоченным лицом садоводческого или огороднического некоммерческого товарищества, подтверждающая период временного пребывания гражданина на садовом или огородном земельном участке, расположенном в границах территории ведения гражданами садоводства или огородничества для собственных нужд;

к) документы, подтверждающие период прохождения военной службы по мобилизации в Вооруженных Силах Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации;

л) иные документы, которые, по мнению потребителя, подтверждают факт и продолжительность временного отсутствия потребителя в жилом помещении.

Документы, указанные в пункте 93 настоящих Правил, за исключением проездных билетов, должны быть подписаны уполномоченным лицом выдавшей их организации (индивидуальным предпринимателем), заверены печатью такой организации (при наличии), иметь регистрационный номер и дату выдачи.

Заместитель председателя

Д.А. Сапожников

Для улучшения качества работы с обращениями граждан Вы можете оставить свой отзыв или предложения в форме обратной связи на официальном сайте Госкомитета, пройдя по ссылке: <https://kt.tatarstan.ru/opros-dlya-grazhdan-poluchivshih-pismenniy-otvet-o.htm> либо отсканировать QR-код.

Чтобы оставаться в курсе событий и не пропустить важные изменения в законодательстве подписывайтесь на наш Telegram-канал «Тарифы Татарстана» <https://t.me/tarif116/>.



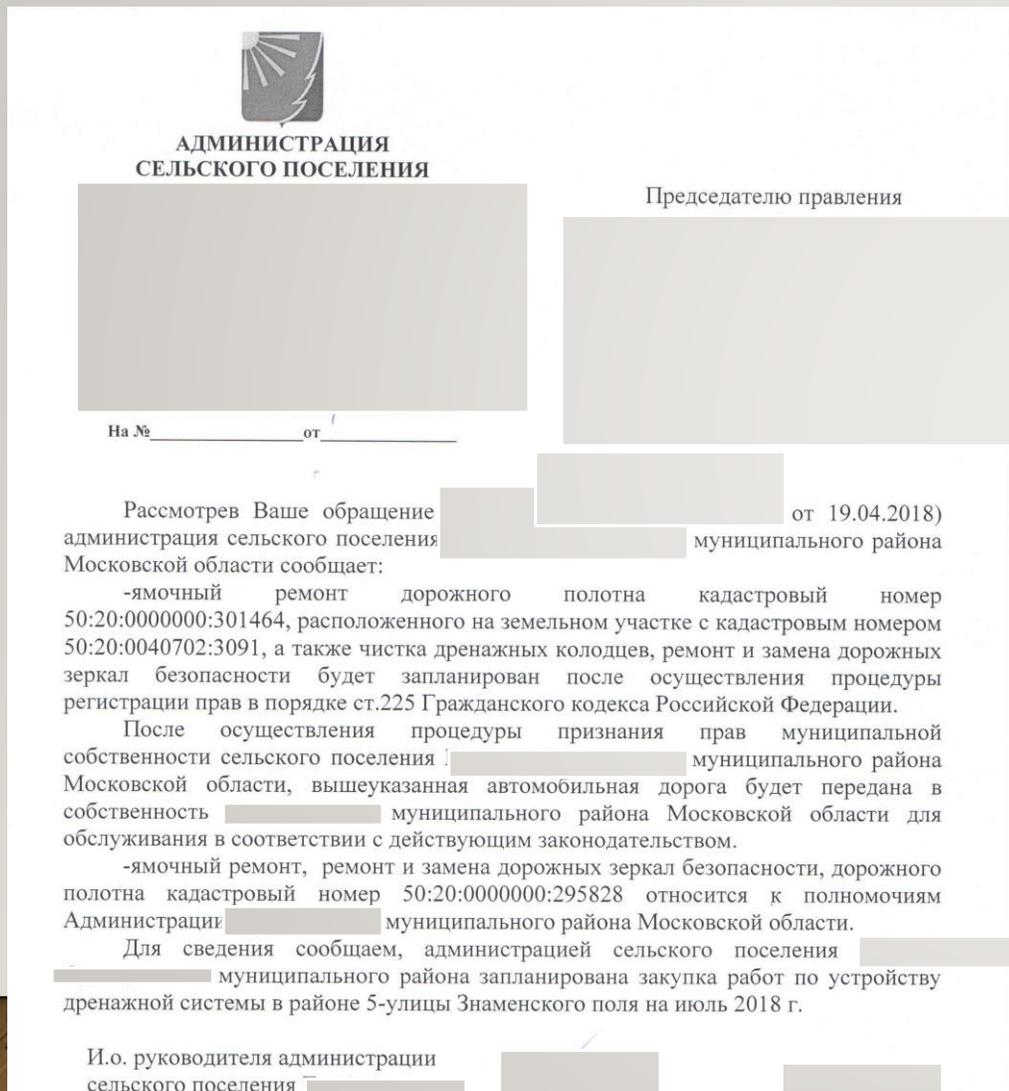
ТРАНСФОРМАЦИЯ ОБЩЕНИЯ ГОСУДАРСТВА С ОБЩЕСТВОМ

59-ФЗ

30 дней

«Инцидент Менеджмент»

5 часов



Уберите сосульки в п.Центральный, ул.Маяковского, 12А

6 фев в 10:03 Ответить Поделиться

1



Администрация

района

Здравствуйте! По информации УК, п. Центральный, ул. Маяковского д. 12а сосульки с крыши убраны. Спасибо за обращение.

6 фев в 13:35 Ответить Поделиться

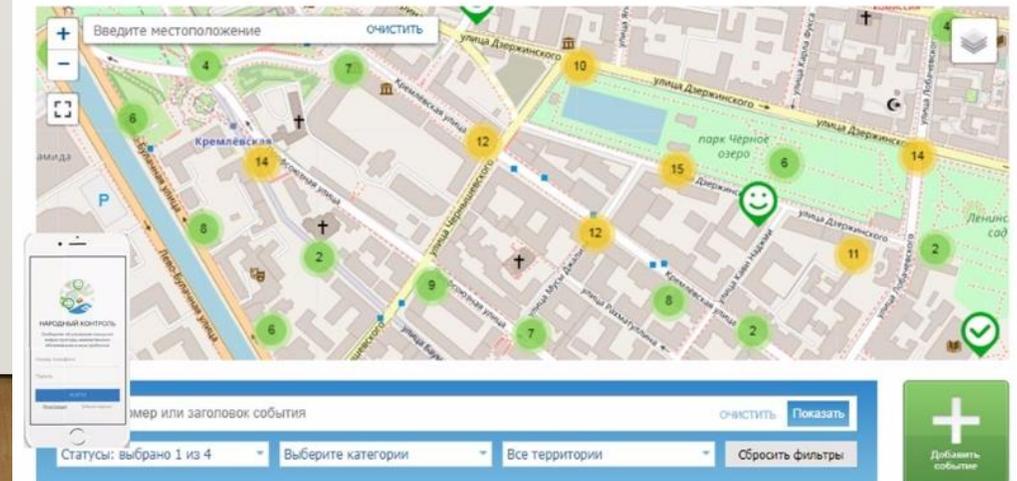
«Госуслуги. Решаем вместе»

≤ 10 дней

VS

ГИС РТ «Народный контроль»

≤ 10 дней



ВЫЕЗДНЫЕ ПРИЕМЫ ГРАЖДАН РУКОВОДСТВОМ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН



КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ = ОБЯЗАТЕЛЬНО ПОМОЧЬ ТОМУ КТО ОБРАТИЛСЯ

Иметь возможность консультировать по любому вопросу
(в силу компетентности сотрудников)

1. Подсказать куда обратиться;
2. Подсказать номер телефона;
3. Подсказать номера закона или НПА;
4. Иное

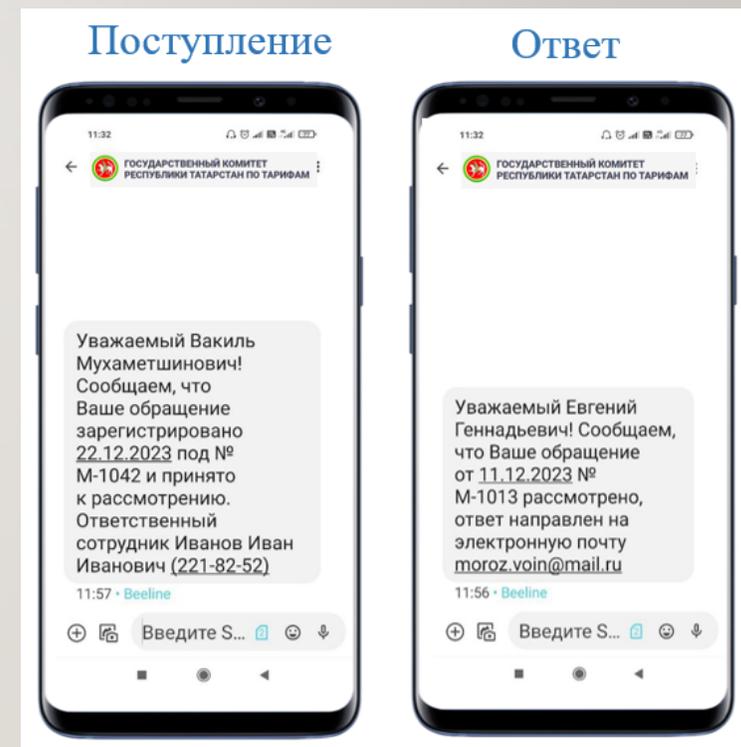
ПРОЕКТ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН – СМС ИНФОРМИРОВАНИЕ + QR КОД ПО ПОЛУЧЕНИЮ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ЗАЯВИТЕЛЯ ВНИЗУ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

- 1. Направлено СМС о принятии к рассмотрению;
- 2. Направлено СМС о направлении ответа
- или перенаправлено по компетенции
- Более 150 направленных СМС
- Оценка обратной связи по ответу на обращение



Для улучшения качества работы с обращениями граждан Вы можете оставить свой отзыв или предложения в форме обратной связи на официальном сайте Госкомитета, пройдя по ссылке: <https://kt.tatarstan.ru/opros-dlya-grazhdan-poluchivshih-pismennyi-otvet-o.htm> либо отсканировать QR-код.

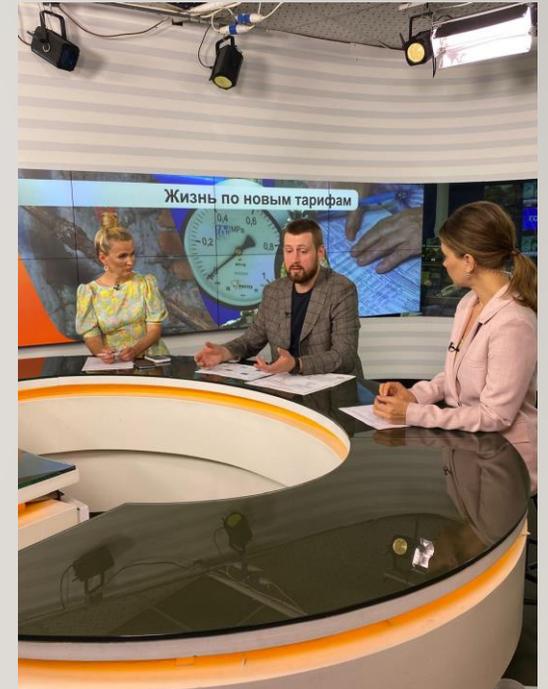
Чтобы оставаться в курсе событий и не пропустить важные изменения в законодательстве подписывайтесь на наш Telegram-канал «Тарифы Татарстана» <https://t.me/tarifi116/>.



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

- 1. Планировать время на ответы, чтобы не было впритык = соблюдение сроков на ответы;
- 2. Не делать отписки;
- 3. Вежливость;
- 4. Иметь шаблоны ответов на обращения, так как есть повторы;
- 5. Обучать новых сотрудников работе с обращениями граждан;
- 6. Проводить тематические «горячие линии»;
- 7. Стрессоустойчивость.

СМИ



Доступным языком для граждан Республики Татарстан

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ – ЦЕЛЬ СНИЖЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

Государственный комитет
Республики Татарстан
по тарифам в социальных
сетях



vk.com/club183178886



t.me/tarifi116



ok.ru/group/56771600449758

КАК МОЖНО ОБРАТИТЬСЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН ПО ТАРИФАМ?

1. Линия для обращений граждан – **8(843)236-36-36**;
2. Личный прием граждан – **г. Казань, Карла Маркса, д.66**;
3. Выездной прием граждан в МО Республики Татарстан;
3. Интернет-приемная сайта Госкомитета по тарифам – <https://kt.tatarstan.ru/> ;
4. Электронная почта - kt@tatar.ru ;
5. Электронное правительство РТ (ЭДО).

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ИГЪТИБАР ӨЧЕН РӘХМӘТ!