**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 1 полугодие 2017 года в сравнении с 1 полугодием 2016 года**

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.

|  |  |
| --- | --- |
| **I полугодие 2016 года** | **I полугодие 2016 года** |
| Всего с 01.01.2016 по 30.06.2016 поступило обращений граждан – **1051**, из них:  - **письменных обращений – 247;**  **- личный прием граждан -** количество приемов - **33** чел;  **- «Горячая линия»** – **771** | 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** |

Основными причинами роста количества поступивших в 1 полугодии 2017 годаобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2016 года, являются:

- внесение изменений в законодательство Российской Федерации в части расчета платы за коммунальные услуги;

- пересмотр норматива на электрическую энергию с ноября 2016 года и внесение изменений в постановление Госкомитета (в части норматива на ОДН), в мае 2017 года;

- изменение и рост тарифов на коммунальные услуги (с 01.07.2017 года);

- утверждение тарифа на питьевую воду в с.Новое Шигалеево Пестречинского района, ненадлежащее качество воды и оплата за услугу.

Меры принятые по результатам рассмотрения поступивших в Госкомитет обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений  за 1 полугодие 2017 года, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 1458 | 1124 | 284 | 36 | 14 |

**Основными вопросами граждан за 1 полугодие 2017г. являются:**

**- предоставление и оплата ЖКУ (в т.ч. по утвержденным тарифам) – 79,01 %;**

**- порядок формирования тарифов на коммунальные услуги – 12,76 %;**

**- иные вопросы – 8,23 %.**

Анализ поступивших обращений показал, что основное количество составляют обращения жителей г.Казани (80%), наибольшее количество обращений жителей районов республики поступают из МО: «Пестречинский муниципальный район», «г.Набережные Челны», «Нижнекамский муниципальный район», «Альметьевский муниципальный район», «Зеленодольский муниципальный район», «Чистопольский муниципальный район», «Лениногорский муниципальный район», «Елабужский муниципальный район», «Бугульминский муниципальный район», «Бавлинский 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**

**за I полугодие 2017 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  1 полугодие 2017 | Всего  обращений  граждан  1 полугодие 2016 | Личный прием | В т.ч.  руков-м | 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 | 1458 | 1050 | 1124 | 0 | 0 | 334 | 326 | 1 | 320 | 111 |

**Сведения**

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

**за I полугодие 2017 года**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 31 | 0 | 31 | 0 | 1 |