**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 2017 год в сравнении с 2016 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **2016 год** | **2017 год** |
| 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 - 52** чел.;  **- «Горячая линия»** – **2153** | Всего с 01.01.2017 по 31.12.2017 поступило обращений граждан – **2643** (с ростом к 2016 году на 1,77%), из них:  - **письменных обращений – 489** (7 на рассмотрении со сроками в 2018 году);  **- личный прием граждан - 49** чел;  **- «Горячая линия»** – **2105** |

Основными причинами роста количества поступивших в 2017 годуобращения 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 2017 году;

- 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 2017 год, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 2643 | 2152 | 401 | 55 | 35 |

**Основными вопросами граждан за 2017 год являются:**

- порядок формирования тарифов на услуги ЖКХ –11,31 %;

- оплата за теплоснабжение – 9,50% (в т.ч. тариф – 1,48%, оплата – 8,02%);

- тариф и оплата за электроэнергию (в т.ч. ОДН, установка, замена электросчетчиков)- 19,37%;

- предоставление и оплата ЖКУ – 25,80 %;

- оплата за капитальный ремонт – 3,14 %;

- тариф и оплата за водоснабжение и водоотведение – 11,28%;

- тариф и оплата за горячее водоснабжение – 7,83%

- оплата за ТБО и лифт с кв.м. – 1,97 %;

- тарифы на транспортные услуги и услуги связи – 2,95 %;

- цены и тарифы социальной и непромышленной сферы – 6,13 %

- плата за технологическое присоединение – 0,57 %;

- кадровая политика Госкомитета – 0,15 %

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 2017 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  2017 | Всего  обращений  граждан  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 | 2643 | 2597 | 2154 | 1 | 0 | 489 | 449 | 0 | 449 | 161 |

**Сведения**

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

**за 2017 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 | 49 | 1 | 49 | 1 | - |