**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 2021 год в сравнении с 2020 годом**

Обращения, заявления граждан поступают в Госкомитет письменно по почте, в форме электронных обращений (в т.ч. интернет-приемная), в форме устных обращений (консультация 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **2020 год**  | **2021 год** |
|  Всего с 01.01.2020 по 31.12.2020 поступило обращений граждан – **3394** (с ростом к 2019 году на 4,7%), из них: - **письменных обращений – 356**;**- личный прием граждан -** количество приемов - **19** чел;**- «Горячая линия»** – **3019** |  Всего с 01.01.2021 по 31.12.2021 поступило обращений граждан – **3270** (со снижением к 2020 году на 3,8%), из них: - **письменных обращений – 326**;**- личный прием граждан -** количество приемов - **91** чел (в т.ч.- 72 в ходе выездных приемов);**- «Горячая линия»** – **2853** |

Основными причинами снижения количества поступивших за 2021 годобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2020 года, являются:

- однократное изменение тарифов на коммунальные услуги с 01.07.2021 года;

- проведение активной разъяснительной работы с населением, в т.ч. в ходе выездных мероприятий и личных приемов;

- информирование населения о работе Госкомитета и проведенных мероприятиях через средства массовой информации и соцсети;

- стабилизация ситуации по поставке лекарственных препаратов и средств защиты в аптеках, в период короновирусной инфекции.

Меры принятые по результатам рассмотрения поступивших в Госкомитет обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращенийза 2021 года, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 3270 | 2897 | 273 | 78 | 22 |

**Основными вопросами граждан за 2021г. являются:**

**- предоставление и оплата ЖКУ** (в т.ч. по утвержденным тарифам) **– 76,72 %;**

**- порядок формирования тарифов на коммунальные услуги – 12,11 %;**

**- иные вопросы – 11,17 %.**

Анализ поступивших обращений показал, что основное количество составляют обращения жителей г.Казани (80%).

Во исполнение п.2 ст.23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Госкомитет осуществляет обобщение и проводит анализ поступивших обращений граждан.

Размещает **на сайте Госкомитета kt.tatarstan.ru,** **в разделе: «Обращения и прием граждан», в подразделе: «Мониторинг по обращениям граждан»** информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан и личном выездном приеме, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе информацию о принятых нормативных правовых и иных актах (при наличии).

Дополнительно на сайте обновляется информация в разделах:

- «Часто задаваемые вопросы» - ежеквартально;

- «Мониторинг по обращениям граждан» - ежемесячно;

- «Законодательство» - по мере необходимости.

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**за 2021 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего обращенийграждан2021 | Всего обращений граждан2020 | Устные обращения (личный прием и телефонные звонки | В т.ч. личный прием руководителем | В т.ч. по системевидеоконференции | Письменныеобращения | В т.ч. поступилочерез Интернет-приемную\*\* | Взято наконтроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | **3270** | **3394** | 2944 | 12 | 0 | 326 | 112 | 326 | 0 | 326 |

**Сведения**

**о проведении личного приема граждан в**

**Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**за 2021 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование органа | **Количество****личных приемов за год** | **В том числе:** |
| Количестволичных приемов в единый приемный день  | Количестволичных приемов в другие дни | Количество выездных приемов/видео-приемов |
|  | руководитель | другие | руководитель | другие | руководитель | другие | руководитель | другие |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | **12** | **79** | **3** | **5** | **1** | **10** | **4/0** | **17/0** |