**Отчет и анализ по обращениям граждан,**

**поступившим в Госкомитет РТ по тарифам за 2010 год**

**Всего с 01.01.2010 по 30.12.2010 поступило обращений граждан – 5175, из них:**

**1) письменных обращений – 1005, в т.ч.:**

из других организаций (АП РТ, КМ РТ, министерства, ведомства) – 522;

ФСТ России – 9;

через Интернет-приемную Госкомитета –183;

непосредственно в Госкомитет – 93;

письма для сведения или учета в работе(в т.ч. ДСП) – 116 (в т.ч. ДСП – 76);

ответы на запросы –82

**2) личный прием граждан –** количество приемов **- 301 (**в т.ч.граждан **- 573 чел.)** (приняты письменные заявления, даны консультации) из них:

- председатель – 6 (9 чел.);

- заместитель председателя (А.Л.Штром) – 1;

- выездные совещания – 4 (271 чел.), в т.ч.:

(Штром А.Л., Устинова И.А. 9.02.10г. г.Бавлы – 1 (250чел.);

Симкачев Д.А. 22.07.20г. Уруссу, Юразинский р-н – 1;

Митрофанова И.Б. 18.09.10г. «Школа правовых знаний» Декабристов, 6 – 1 (15 чел.)

Скрипниченко Г.И. 17.12.2010, 1(5 чел.);

- юридический отдел – 1;

- отдела тарифов и цен организаций коммунального комплекса – 7;

- отдела регулирования тарифов топливно-энергетического комплекса – 15;

-отдела регулирования и контроля платы за технологическое присоединение – 23;

- отдела технического аудита – 2;

- отдела регулирования тарифов на транспортные услуги и услуги связи – 6;

- отдел кадров – 102;

- отдел по работе с обращениями граждан – 134 (136 чел.)

**3) «Горячая линия»** и **устные консультации (по телефону)** – **3597**

Основная тематика обращений за 12 месяцев 2010г.:

- оплата за ТБО и лифт с кв.м. – 25%;

- предоставление и оплата ЖКУ – 34 %;

- порядок формирования тарифов на услуги ЖКХ (в т.ч.тарифы на 2011год) - 5 %;

- оплата за электроэнергию (в т.ч. ОДН) – 20%;

- оплата за теплоснабжение – 12 %;

 - другие – 4 %

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**за 2010 год в сравнении с 2009 годом**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего обратилось граждан | Принято граждан на личном приеме | В т.ч. руководством | В т.ч. по системе видеоконференции | Поступило письменных обращений | В т.ч. доложено руководству | Взято на контроль | Проверено с выездом на место | Сколько выявлено случаев волокиты либо нарушений законных прав и законных интересов заявителей | Сколько должностных лиц виновных в нарушении прав граждан понесли наказание | Поступило через Интернет-приемную |
| **2009 год** |
| **2246** | 115 | - | - | 749 | 749 | 690 | - | - | - | 196 |
| **2010 год** |
| **5175** | 573 | 9 | - | 1005 | 1005 | 883 | - | - | - | 183 |