**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Госкомитет РТ по тарифам** **за 2011 год**:

На 1.01.2011г. не рассмотренных обращений граждан, поступивших в декабре 2010 года - 28.

**Всего с 01.01.2011 по 31.12.2011 поступило обращений граждан – 6434, из них:**

**Письменных обращений – 787, в т.ч.:**

из других организаций (АП РТ, КМ РТ, министерства, ведомства) – 279;

ФСТ России – 10;

через Интернет-приемную Комитета – 288;

непосредственно в Госкомитет – 77;

письма для сведения или учета в работе (в т.ч. ДСП) – 72 (в т.ч. 22 -ДСП);

ответы на запросы – 61.

**Личный прием граждан –** количество приемов **- 220 (**в т.ч.граждан- **1862 чел.,** (приняты письменные заявления, даны консультации) из них:

Председатель (Хазиев Р.М.) – 3 (6 чел.);

Первый заместитель (Штром А.Л.) – 2;

Выездные совещания – 10 (в т.ч. граждан **-**1647 чел., (из них Хазиев Р.М. – 7 (1515 чел.));

- отдел по работе с обращениями граждан – 122 (124 чел.);

- отдел тарифов и цен организаций коммунального комплекса - 8;

- отдел кадров – 66;

- отдела регулирования тарифов топливно-энергетического комплекса – 1;

- отдела регулирования тарифов на электрическую и тепловую энергию в комбинированной выработке –2;

- отдел административной практики – 3;

- отдела регулирования цен и тарифов социальной и непромышленной сферы (вопросы социальной сферы) – 1;

- отдел регулирования и контроля платы за технологическое присоединение – 1;

- юридический отдел - 1.

**«Горячая линия» и устные консультации (по телефонам)** – **3740**

**Работа со СМИ + видео-приемы граждан** – **45** публикаций по обращениям граждан.

**Основная тематика обращений за 2011 год:**

- порядок формирования тарифов на услуги ЖКХ (в т.ч.тарифы на 2011год)–8,39 %;

- оплата за теплоснабжение – 17,37% (в т.ч. тариф -4,45%, оплата – 12,92%);

- оплата за электроэнергию (в т.ч. ОДН и установка, замена электросчетчиков) – 15,25 %;

- предоставление и оплата ЖУ – 18,25 %;

- оплата за капитальный ремонт – 4,46 %;

- оплата за водоснабжение и водоотведение – 24,98 %;

- оплата за ТБО и лифт с кв.м. – 3,19 %;

- тарифы на транспортные услуги и услуги связи – 1,90 %;

- цены и тарифы социальной и непромышленной сферы – 1,26 %;

- плата за технологическое присоединение – 0,70 %;

- кадровая политика Госкомитета – 4,27 %

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**за 2011 год в сравнении с 2010 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 |
| **2011 год** | | | | | | | | | | |
| **6434** | 1862 | 1521 | - | 787 | 787 | 513 | - | - | - | 288 |
| **2010 год** | | | | | | | | | | |
| **5175** | 573 | 9 | - | 1005 | 1005 | 883 | - | - | - | 183 |