**Отчет и анализ обращений граждан,**

**поступивших в Госкомитет РТ по тарифам за 2012 год.**

На 1.01.2012г. не рассмотренных обращений граждан, поступивших в декабре 2011 года - 7.

**Всего за 12 месяцев 2012 года (с 01.01.2012 по 31.12.2012) поступило обращений граждан – 6202, из них:**

**1) письменных обращений – 941, в т.ч.:**

из других организаций (АП РТ, КМ РТ, министерства, ведомства) – **325;**

ФСТ – **17**;

через Интернет-приемную Госкомитета – **287**;

непосредственно в Госкомитет – **71;**

письма для сведения или учета в работе (в т.ч. ДСП) - **230** (в т.ч. **122** – ДСП (9 ответов));

ответы на запросы – **11.**

**2) личный прием граждан –** количество приемов **- 209 (**в т.ч.граждан- **2014 чел.)** (приняты письменные заявления, даны консультации) из них:

- Выездные совещания - **20** (в т.ч. граждан - **1814**), из них:

**Дрожжановский р-н** (**Хазиев Р.М.**) - 10 (в т.ч. граждан - 770):

20.01.12г. сп Стародрожжановское – 1 (150 чел.);

сп Шланговское – 1 (40 чел.);

сп Новобурундуковское – 1 (40 чел.)

25.01.12г. сп Нижнечекурское – 1 (60 чел.);

сп Новоишлинское – 1 (60 чел.);

Село-Убейское – 1 (70 чел.)

28.01.12г. сп Новоильмовское – 1 (160 чел.);

сп Старокакерлинское – 1 (60 чел.);

сп Чувашско-Дрожжановское – 1 (60 чел.)

09.02.12г. с.Старое Ильмово - 1 (70 чел.)

28.03.12г. заместитель председателя (**Борисова Л.П.,** Хабибуллина Ю.О.) в Региональной общественной приемной Председателя «Единая Россия» В.В.Путина - 1 (13 чел.);

01.09.12г. **Тюлячинский р-н (Зарипов М.Р.)** – 1 (100 чел.);

27.09.12г. (Ухин Д.И., Канстантинова Н.Б.) в Культурном центре МВД, круглый стол на тему «Тарифы на ЖКУ и предоставление субсидий на тепло» с активом ветеранского движения г.Казани - 1 (300 чел.);

01.10.12г. **Тюлячинский р-н** (**Зарипов М.Р.**) – 1 (181 чел.);

02.11.12г. (Устинова И.А., Давыдова О.В., Гарапшин Р.К.) Уполномоченный по правам человека в РТ (С.Х.Сабурская) в Университете управления «Тисби», занятие в школе правовых знаний на тему: «Новое в законодательстве по предоставлению ЖКУ» с активом ветеранского движения г.Казани - 1 (120 чел.);

08.11.12г. **Тюлячинский р-н (Зарипов М.Р.**) – 1 (10 чел.);

28.11.12г. семинар-совещание (Ухин Д.И.) по теме: «Как платить коммунальные услуги. Льготы, тарифы, субсидия», в конференц-зал Федерации профсоюзов РТ – 1 (200 чел.);

03.12.12г. Казанский (Приволжский) федеральный университет, выступление (Борисова Л.П.) на курсах по теме: «Коммунальные тарифы в системе жилищно-коммунального хозяйства» - 1 (40 чел.)

04.12.12г. Казанский (Приволжский) федеральный университет, выступление (Симкачев Д.А.) на курсах по теме: «Административная ответственность в области государственного регулирования тарифов» - 1 (30 чел.);

19.12.12г. Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан выступление (Ухин Д.И.) на семинаре "Актуальные вопросы тарифного регулирования в жилищно-коммунальном хозяйстве Республики Татарстан"  
- 1 (50 чел.)

Председатель (непосредственно в Госкомитете) – **2** (**6 чел**.):

20.03.12г. **Хазиев Р.М.** – 1 (2 чел.);

19.06.12г. **Зарипов М.Р.** – 1 (4 чел.).

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

- Заместитель председателя (**Борисова Л.П.**) - 2 (3чел.):

08.02.12 - 1 (2 чел.), 16.02.12 - 1

- отдел по работе с обращениями граждан – 108 (113 чел.)

- отдел кадров – 59;

- отдел регулирования и контроля платы за технологическое присоединение-7;

- отдел административной практики – 1;

- отдела тарифов и цен организаций коммунального комплекса – 3 (4 чел.);

- отдела регулирования тарифов на электрическую и тепловую энергию в комбинированной выработке – 5;

- юридический отдел – 1

**3) «Горячая линия» и устные консультации** – **2973**

**5) работа со СМИ + видео-приемы граждан – 80 (274 публикаций).**

**Основная тематика обращений за 12 месяцев 2012г.:**

- порядок формирования тарифов на услуги ЖКХ (в т.ч.тарифы на 2012г.) - 11,95 %;

- оплата за теплоснабжение – 22,80% (в т.ч. тариф – 9,35%, оплата – 13,45%);

- оплата за электроэнергию (в т.ч. ОДН и установка, замена электросчетчиков) – 12,27 %;

- предоставление и оплата ЖУ – 25,35 %;

- оплата за капитальный ремонт – 1,40 %;

- оплата за водоснабжение и водоотведение – 20,11 %;

- оплата за ТБО и лифт с кв.м. – 1,32 %;

- тарифы на транспортные услуги и услуги связи – 1,23 %;

- цены и тарифы социальной и непромышленной сферы – 0,92 %

- плата за технологическое присоединение – 0,64 %;

- кадровая политика Госкомитета – 2,02 %

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**за 2012 год в сравнении с 2011 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 |
| **2012 год** | | | | | | | | | | |
| **6202** | 2014 | 1067 | - | 941 | 941 | 810 | - | - | - | 287 |
| **2011 год** | | | | | | | | | | |
| **6434** | 1862 | 1521 | - | 787 | 787 | 513 | - | - | - | 288 |