**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Госкомитет РТ по тарифам за 2013 года**

На 1.01.2013г. не рассмотренных обращений граждан, поступивших в 2012 году - 15.

**Всего за 2013 год (с 01.01.2013 по 31.12.2013) поступило обращений граждан – 4414, из них:**

**1) письменных обращений – 688, в т.ч.:**

из других организаций (АП РТ, КМ РТ, министерства, ведомства) – **226;**

ФСТ России– **29**;

через Интернет-приемную Госкомитета – **211**;

непосредственно в Госкомитет – **106**

письма для сведения или учета в работе (в т.ч. ДСП) – **97** (в т.ч. 80 – суды(4-отв));

ответы на запросы – **19.**

**2) личный прием граждан –** количество приемов **- 156 (**в т.ч.граждан- **1283 чел.)** (приняты письменные заявления, даны консультации) из них:

**Общероссийский день приема граждан 12.12.2013** –**1 (3чел.)**, из них:

- Председатель – 1 (в режиме видео-приема);

- заместитель председателя (**Симкачев Д.А.**) – 2.

**Выездные совещания** – **15** (в т.ч. граждан – **1138** чел.), в т.ч.:

05.02.2013 – Круглый стол на заседании «КПРФ», на тему «Тарифы и оплата за ЖКУ» (**Борисова Л.П.**) - 1 (20 чел.);

08.02.2013 Круглый стол на заседании партии «Единая Россия», на тему «Тарифы и оплата за ЖКУ» (**Борисова Л.П.**) - 1 (15 чел.);

25.02.2013 - Круглый стол в Торгово-промышленной палате РТ, на тему "Состояние и перспективы развития реформы ЖКХ: проблемы, задачи пути решения" (**А.Л. Штром, Л.В. Хабибуллина**) – 1 (20 чел.);

04.03.2013г. - выездное совещание Черемшанский р-н(**Зарипов М.Р.**) - 1 (260 чел.);

11.04.2013 Круглый стол на тему: «об итогах проверки ЖКХ Лениногорского и Нижнекамского р-нов, обстановка в сфере ЖКХ в г.Казани»(**Хабибуллина Л.В.**) - 1 (15 чел.)

09.05.2013 Черемшанский р-н, торжественный митинг, посвященный 68-й годовщине Победы в ВОВ (**Зарипов М.Р.**) - 1 (46 чел.);

15.05.2013 Черемшанский р-н, Единый День Универсиады (**Зарипов М.Р.**) - 1 (50 чел.);

23.05.2013 выступление на курсах повышения квалификации по теме: «Требования законодательства в области государственного регулирования тарифов и стандартов раскрытия информации» (**Симкачев Д.А.**) - 1 (50 чел.)

25.06.2013 Черемшанский р-н, эстафета огня (**Зарипов М.Р.**) - 1 (50 чел.);

23.08.2013 Черемшанский р-н, акция помоги собраться в школу (**Симкачев Д.А.**) - 1 (100 чел.);

02.09.2013 Черемшанский р-н, день знаний (**Симкачев Д.А.**) - 1 (60 чел.);

04.09.2013 Федерация профсоюзов РТ (**Хабибуллина Л.В.**), семинар «Тарифная политика в 2013 году. Деятельность УК, ТСЖ, ЖСК в РТ» - 1 (53 чел.)

26.09.2013 Тематический прием депутата Госдумы РТ «Единая Россия» Сидякина А.Г., по вопросам предоставления ЖКУ, тарифной политики и эксплуатации и ремонта жилых помещений (**Борисова Л.П.**) - 1 (22 чел.);

20.11.2013 выездные лекции-семинары в школах Черемшанского р-на в рамках «Всероссийского Дня правовой помощи детям» (**Садыкова Э.Д..**) - 1 (290 чел.);

17.12.2013 круглый стол-конференция КПРФ (**Борисова Л.П.**) «О проблемах ЖКХ в разрезе ПФО» - 1 (87 чел.);

- Заместитель председателя (**Борисова Л.П.**) 05.02.2013 - 1 (2чел.);

- Заместитель председателя (**Симкачев Д.А**.) 3.12.2013 – 1;

- отдел по работе с обращениями граждан – 80 (81 чел.);

- отдел кадров – 49;

- отдел регулирования и контроля платы за технологическое присоединение-5;

- отдел административной практики – 1;

- отдел регулирования тарифов на электрическую энергию – 2;

- отдела регулирования тарифов на транспортные услуги и услуги связи – 1

**3) «Горячая линия»** и **устные консультации (по телефону)** – **2344;**

**4) работа со СМИ + видео-приемы граждан – 99 публикаций.**

**Основная тематика обращений за 2013 год:**

- порядок формирования тарифов на услуги ЖКХ (в т.ч.тарифы на 2013г.) - 11,94 %;

- оплата за теплоснабжение – 17,60% (в т.ч. тариф – 8,29%, оплата – 9,31%);

- оплата за электроэнергию (в т.ч. ОДН и установка, замена электросчетчиков) – 6,75 %;

- предоставление и оплата ЖУ – 28,14 %;

- оплата за капитальный ремонт – 0,82 %;

- оплата за водоснабжение и водоотведение – 4,46 %;

- тариф и оплата за горячее водоснабжение – 23,99%

- оплата за ТБО и лифт с кв.м. – 0,93 %;

- тарифы на транспортные услуги и услуги связи – 0,91 %;

- цены и тарифы социальной и непромышленной сферы – 0,68 %

- плата за технологическое присоединение – 0,41 %;

- кадровая политика Госкомитета – 3,38 %

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**за 2013 год в сравнении с 2012 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 |
| **2013 год** | | | | | | | | | | |
| **4414** | 1283 | 357 | 1 | 688 | 688 | 652 | - | - | - | 211 |
| **2012 год** | | | | | | | | | | |
| **6202** | 2014 | 1067 | - | 941 | 941 | 810 | - | - | - | 287 |