**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Госкомитет РТ по тарифам** **за 2014 года**

На 1.01.2014г. не рассмотренных обращений граждан, поступивших в 2013 году - 6.

**Всего за 2014 год (с 01.01.2014 по 31.12.2014) поступило обращений граждан – 3014, из них:**

**1) письменных обращений – 399, в т.ч.:**

из других организаций (АП РТ, КМ РТ, министерства, ведомства) – **107;**

ФСТ России– **11**;

через Интернет-приемную Госкомитета – **151**;

непосредственно в Госкомитет – **50**

письма для сведения или учета в работе (в т.ч. ДСП) – **66** (в т.ч. 40 – суды);

ответы на запросы – **14.**

**2) личный прием граждан –** количество приемов **- 121 (**в т.ч.граждан- **442 чел.)** (приняты письменные заявления, даны консультации) из них:

**Выездные совещания** – **7** (в т.ч. граждан – **327** чел.), в т.ч.:

28.01.2014г. - выездное совещание Черемшанский р-н сп.Нижнекаменское, по вопросам жизнедеятельности района(**Зарипов М.Р.**) - 1 (183 чел.);

28.01.2014г. - выездное совещание Черемшанский р-н сп.Верхнекаменское, по вопросам жизнедеятельности района(**Зарипов М.Р.**) - 1 (105 чел.)

04.08.2014г. – Круглый стол в Федерации профсоюзов РТ «Тарифная политика в 2014 году» (**Борисова Л.П.**) - 1 (35 чел.);

27.10.2014г. – Личный прием в Тематический прием граждан в Общественной приемной Партии «Единая Россия» по вопросам в сфере ЖКХ (**Борисова Л.П.**) - 1 (1 чел.);

20.11.2014г. – Черемшанский р-н Тематический прием граждан в рамках Круглого стола: «Права и обязанности несовершеннолетних, в честь Всероссийского дня правовой помощи детям» Тематический прием граждан в Общественной приемной Партии «Единая Россия» (**Уразлина Л.Р.**) - 2 (2 чел.);

24.11.2014г. - Черемшанский р-н Тематический прием граждан в рамках Круглого стола: «Права и обязанности несовершеннолетних, в честь Всероссийского дня правовой помощи детям» Тематический прием граждан в Общественной приемной Партии «Единая Россия» (**Уразлина Л.Р.**) - 1 чел.

- Заместитель председателя **Борисова Л.П.** – 3 (4 чел), в т.ч.:

30.04.2014г. (Валиев М.М. – г.Агрыз) - 1 чел.

20.05.2014г. (Косурова А.А. – Научный городок) - 1 чел.;

25.07.2014г. прием граждан совместно с Минюстом РТ в режиме видеоконференцсвязи (вопросы Госкомитету из Агрызского р-на, Тюлячинского р-на) - 1 (2 чел.)

- отдел по работе с обращениями граждан – 66;

- отдел кадров – 41;

- отдела регулирования и контроля потребительского рынка – 1;

- юридический отдел – 1

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

- отдела регулирования тарифов теплоснабжающих организаций – 1

**3) «Горячая линия»** и **устные консультации (по телефону)**  – **2044**

**4) работа со СМИ – 129 публикаций.**

**Основная тематика обращений за 2014 год:**

- порядок формирования тарифов на услуги ЖКХ (в т.ч.тарифы на 2015г.) –10,68 %;

- оплата за теплоснабжение –19,08% (в т.ч. тариф – 4,58%, оплата – 14,50%);

- тариф и оплата за электроэнергию (в т.ч. ОДН и установка, замена электросчетчиков)-10,78%;

- предоставление и оплата ЖКУ – 29,13 %;

- оплата за капитальный ремонт – 1,82 %;

- тариф и оплата за водоснабжение и водоотведение – 4,45 %;

- тариф и оплата за горячее водоснабжение – 15,46%

- оплата за ТБО и лифт с кв.м. – 1,66 %;

- тарифы на транспортные услуги и услуги связи – 1,36 %;

- цены и тарифы социальной и непромышленной сферы – 0,93 %

- плата за технологическое присоединение – 0,76 %;

- кадровая политика Госкомитета – 3,88 %

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан в 2014 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего обращенийграждан2014 | Всего обращений граждан2013 | Личный прием | В т.ч.руков-м | В т.ч. по системевидеоконференции | Письменныеобращения | Взято наконтроль | Проверено с выездом на место | Поступилочерез Интернет-приемную |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | **3014** | **4414** | 442 | 288 | 0 | 399 | 343 | 3 | 151 |