**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 2015 год в сравнении с 2014 годом**

Обращения, заявления граждан поступают в Госкомитет письменно по почте, в форме электронных обращений (интернет-приемная), в форме устных обращений (консультация по телефону), в том числе по телефонам «Горячей линии», личного обращения к должностному лицу во время приема.

Каждое обращение регистрируется в массиве «Обращения граждан» Единой межведомственной системы электронного документооборота «Электронное Правительство Республики Татарстан» (далее – Электронное правительство), осуществляется контроль за качеством подготовленного ответа и сроками исполнения.

|  |  |
| --- | --- |
| **2014 год** | **2015 год** |
| Всего с 01.01.2014 по 31.12.2014 поступило обращений граждан – **3014**, из них:  - **письменных обращений – 399;**  **- личный прием граждан -** количество приемов - **121** (в т.ч.граждан - 442 чел);  **- «Горячая линия»** (обращения зарегистрированы в журналах устных обращений) – **1955;**  **- устных консультаций (по телефону)** (зарегистрированных в журналах устных обращений отделов) **– 89;**  - **работа со СМИ – 129** публикации. | Всего с 01.01.2015 по 31.12.2015 поступило обращений граждан – **2407** (со снижением к 2014 году на 25%), из них:  - **письменных обращений – 412;**  **- личный прием граждан -** количество приемов - 86 чел(в т.ч.граждан - **90** чел);  **- «Горячая линия»** (обращения зарегистрированы в Электронном правительстве) – **1841;**  **- устных консультаций (по телефону)** (обращения зарегистрированы в Электронном правительстве) **– 64.** |

Основными причинами снижения количества поступивших в 2015 годуобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2014 года, являются:

- однократное изменение тарифов на коммунальные услуги (с 01.07.2015 года);

- отсрочка в принятии социальной нормы потребления электроэнергии;

- консультирование граждан по средствам телефонов «Горячей линии» Госкомитета и разъяснительная работа через публикации на сайте Госкомитета и в СМИ;

- регулярное обновление информации на сайте Госкомитета в разделах: «Тарифы», «Лента новостей», «Обращения и прием граждан», в подразделах «Часто задаваемые вопросы» и «Мониторинг по обращениям граждан».

Меры принятые по результатам рассмотрения поступивших в Госкомитет обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений за 2015 год, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 2407 | 1995 | 292 | 72 | 48 |

**Основными вопросами граждан за 2015 год являются:**

- порядок формирования тарифов на услуги ЖКХ (в т.ч.тарифы на 2012г.) –9,76 %;

- оплата за теплоснабжение – 16,37% (в т.ч. тариф – 3,99%, оплата – 12,38%);

- тариф и оплата за электроэнергию (в т.ч.ОДН и установка, замена электросчетчиков)-11,47%;

- предоставление и оплата ЖКУ – 35,73 %;

- оплата за капитальный ремонт – 1,16 %;

- тариф и оплата за водоснабжение и водоотведение – 5,65 %;

- тариф и оплата за горячее водоснабжение – 11,88%

- оплата за ТБО и лифт с кв.м. – 1,37 %;

- тарифы на транспортные услуги и услуги связи – 1,91 %;

- цены и тарифы социальной и непромышленной сферы – 3,24 %

- плата за технологическое присоединение – 0,75 %;

- кадровая политика Госкомитета – 0,71 %

Анализ поступивших обращений показал, что основное количество составляют обращения жителей г.Казани (88%), увеличилось количество обращений из муниципальных районов, из них наибольшее количество обращений жителей районов республики поступают из МО: «г.Набережные Челны», «Нижнекамский муниципальный район», «Зеленодольский муниципальный район», «Альметьевский муниципальный район», «Чистопольский муниципальный район», «Елабужский муниципальный район», «Бугульминский муниципальный район», «Заинский муниципальный район», «Лаишевскимй муниципальный район».

Статистика Госкомитета поступающих обращений граждан размещается на сайте Госкомитета: kt.tatarstan.ru, в разделе: «Обращения и прием граждан», в подразделе: «Мониторинг по обращениям граждан».

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан министерств и ведомств Республики Татарстан**

**за 2015 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  2014 | Всего  обращений  граждан  2015 | Личный прием | В т.ч.  руковвом | В т.ч. по системе  видео  конференции | Письменные  обращения | Взято на  контроль | Проверено с выездом на место | Поступило  через Интернет-приемную |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 3014 | 2407 | 90 | 4 | - | 412 | 364 | 1 | 156 |

Сведения

о проведении единого приёмного дня граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам

за 2015 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа | Количество  приемов | В т.ч. с участием руководителя | Количество принятых граждан | В т.ч. руководителем | Кол. выездных приемов |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 89 | 4 | 90 | 4 | 1 (5 чел.) |