**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 1 полугодие 2024 года в сравнении с 1 полугодием 2023 года**

Обращения, заявления граждан поступают в Госкомитет письменно по почте, в форме электронных обращений (в т.ч. интернет-приемная), в форме устных обращений (консультация по телефонам «Линии для обращения граждан»), личного обращения к должностному лицу во время приема.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **1 полугодие 2023 года** | **1 полугодие 2024 года** |
| Всего с 01.01.2023 по 30.06.2023 – **628**  Электронное правительство РТ (ЭДО) (со снижением к 2022 году на 48,02%), из них: – **299;**  - **личный прием граждан** – количество приемов **35** чел. (в т.ч. 19 в ходе выездных приемов);  Интернет-портал ССТУ.РФ – **16**  ГИС ЖКХ – **0**  «Инцидент-менеджмент» – **43**  Система ОНФ.ПОМОЩЬ – **18**  Платформа обратной связи (ПОС) - **0**  Народный контроль - **0**  **- «Линия для обращения граждан» – 217** | Всего с 01.01.2024 по 30.06.2024 – **826**  **Электронное правительство РТ (ЭДО)** **-** **204** (со снижением к 2023 году на 31,77%), из них:  **-личный прием граждан** **-** количество приемов – **25** чел. (в т.ч. 13 в ходе выездных приемов);  Интернет-портал ССТУ.РФ – **33**  ГИС ЖКХ – **1**  «Инцидент-менеджмент» - **17**  Система ОНФ.ПОМОЩЬ – **18**  Платформа обратной связи (ПОС) - **4**  Народный контроль - **0**  **- «Линия для обращения граждан» – 524** |

Основными причинами снижения количества поступивших за 1 полугодие 2024 годаобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2023 года, являются:

-открытость и доступность информации о мероприятиях, проводимых Госкомитетом;

- работа Линии для обращения граждан 236-36-36;

-  проведение активной разъяснительной работы с населением, в т.ч. в ходе выездных мероприятий и личных приемов;

- участие руководства в брифингах и пресс-конференциях по оперативному реагированию на информационные поводы.

- проведение разъяснительной работы через социальную сеть Telegram;

- информирование населения о работе Госкомитета и проведенных мероприятиях через средства массовой информации и соцсети.

Основными вопросами граждан за 1 полугодие 2024 год по-прежнему являются:

предоставление и оплата ЖКУ (в т.ч. по утвержденным тарифам) – 57,03 % (в 2023 году – 61,59 %);

порядок формирования тарифов на коммунальные услуги – 19,53% (в 2023 году – 20,33 %);

иные вопросы – 23,44 % (в 2023 году – 18,02 %).

Анализ поступивших обращений показал, что наибольшее количество составляют обращения жителей г.Казани (117 обращений), Бугульминский района (16 обращений) и г.Набережные Челны (10 обращений).

Во исполнение п.2 ст.23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Госкомитет осуществляет обобщение и проводит анализ поступивших обращений граждан.

Дополнительно для эффективности работы с обращениями граждан в Госкомитете реализуются следующие мероприятия:

- проводится ежеквартальный мониторинг обращений граждан;

- для дополнительного информирования населения о деятельности Госкомитета используются официальные сайты в сети «Интернет», информационный ресурс ССТУ. РФ в сети «Интернет», где размещаются нормативные правовые документы, графики личных приемов председателя и заместителей председателя, перечни телефонов, справочная информация.

- для принятия действенных мер по обращениям, требующим разъяснительной, познавательной и просветительской работы среди граждан по вопросам регулирования тарифов и цен, отнесенным к сфере деятельности Госкомитета, открыта «Линия для обращения граждан» (843) 236-36-36.

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам**

**с 1 января по 30 июня 2024 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  2024\* | Всего  обращений  граждан  2023 | Устные обращения (личный прием и телефонные звонки) | В т.ч. личный прием  руководителем | В т.ч. прием по системе  видео  конференции | Письменные  обращения | В т.ч. поступило  через Интернет-приемную\*\* | Поступило через ПОС (платформа обратной связи)\*\*\* | Взято на  контроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 204 | 551 | 13 | 3 | 0 | 191 | 51 | 4 | 191 | 0 | 191 |

\***Всего обращений** = суммарное значение ячеек **устные обращения и письменные обращения.**

**\*\*Интернет приемная** входит в число письменных обращений.

\*\*\*Обращения, поступившие через ПОС, **НЕ входят** в число письменных обращений.

**Сведения**

**о проведении личного приема граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**за июнь 2024 года.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование органа | Количество  личных приемов за месяц | | В их числе: | | | | | | Общее количество личных приемов за год  (нарастающий итог) | |
| Количество  личных приемов в единый приемный день (вторник) | | Количество  личных приемов в другие дни | | Количество выездных приемов/видео-приемов | |
| руководитель | другие | руководитель | другие | руководитель | другие | руководитель | другие | руководитель | другие |
|  | Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0/0 | 0/0 | 3 | 22 |