**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 1 полугодие 2016 года в сравнении с 1 полугодием 2015 года**

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.

|  |  |
| --- | --- |
| **1 полугодие 2015 года**  | **1 полугодие 2016 года** |
| Всего с 01.01.2015 по 30.06.2015 поступило обращений граждан – **1225**, из них: - **письменных обращений – 204;****- личный прием граждан -** количество приемов - **45** чел;**- «Горячая линия»** (обращения зарегистрированы в Электронном правительстве) – **948;****- устных консультаций (по телефону)** (обращения зарегистрированы в Электронном правительстве) **– 28** |  Всего с 01.01.2016 по 30.06.2016 поступило обращений граждан – **1051**, из них: - **письменных обращений – 247;****- личный прием граждан -** количество приемов - **33** чел;**- «Горячая линия»** (обращения зарегистрированы в Электронном правительстве) – **733;****- устных консультаций (по телефону)** (обращения зарегистрированы в Электронном правительстве) **– 38** |

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 |
| 1051 | 835 | 139 | 44 | 33 |

**Основными вопросами граждан за 1 полугодие 2016 года являются:**

- порядок формирования тарифов на услуги ЖКХ (в т.ч.тарифы на 2016г.) –10,94 %;

- оплата за теплоснабжение – 15,99% (в т.ч. тариф – 3,81%, оплата – 12,18%);

- тариф и оплата за электроэнергию (в т.ч. ОДН и установка, замена электросчетчиков)-12,84%;

- предоставление и оплата ЖКУ – 27,31 %;

- оплата за капитальный ремонт – 2,19 %;

- тариф и оплата за водоснабжение и водоотведение – 6,18 %;

- тариф и оплата за горячее водоснабжение – 12,27%

- оплата за ТБО и лифт с кв.м. – 2,38 %;

- тарифы на транспортные услуги и услуги связи – 6,09 %;

- цены и тарифы социальной и непромышленной сферы – 2,76 %

- плата за технологическое присоединение – 0,67 %;

- кадровая политика Госкомитета – 0,38%

Анализ поступивших обращений показал, что основное количество составляют обращения жителей г.Казани (89%), наибольшее количество обращений жителей районов республики поступают из МО: «г.Набережные Челны», «Нижнекамский муниципальный район», «Альметьевский муниципальный район», «Зеленодольский муниципальный район», «Чистопольский муниципальный район», «Лениногорский муниципальный район», «Елабужский муниципальный район», «Бугульминский муниципальный район», «Бавлинский муниципальный район».

Статистика Госкомитета по обращениям 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**

**в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**за I полугодие 2016 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего обращенийграждан1 полугодие 2016 | Всего обращений граждан1 полугодие 2015 | Личный прием | В т.ч.руков-м | В т.ч. по системевидеоконференции | Письменныеобращения | Взято наконтроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно | Поступилочерез Интернет-приемную |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 1051 | 1225 | 33 | 2 | 0 | 247 | 234 | 0 | 0 | 83 |

**Сведения**

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

**за I полугодие 2016 года**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа | Количествоприемов | В т.ч. с участием руководителя | Количество принятых граждан | В т.ч. руководителем | Кол. выездных приемов |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 32 | 1 | 33 | 2 | 0 |