**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 2018 год в сравнении с 2017 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.

Госкомитетом ведется постоянная работа в государственных информационных системах, в части работы с обращениями граждан:

- Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (**ГИС ЖКХ**), в разделе «Обращения граждан» - осуществляется работа по заполнению полей программы, рассмотрению поступающих обращений граждан, регистрация входящих и исходящих писем и документов, и т.д. **За 2018 год поступило и рассмотрено 13 обращений граждан).**

*-* **Интернет-портал ССТУ.РФ** - осуществляется постоянная работа по актуализации данных, регистрации поступающих в Госкомитет обращений и заполнении раздела «Результаты рассмотрения обращений», подготовка отчетности. **За 2018 год** зарегистрировано и рассмотрено: **11** обращений поступивших из органов государственной власти республики, а также **190** письменных обращений граждан поступивших непосредственно в Госкомитет.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **2017 год** | **2018 год** |
| Всего с 01.01.2017 по 31.12.2017 поступило обращений граждан – **2643** (с ростом к 2016 году на 1,77%), из них:  - **письменных обращений – 489**;  **- личный прием граждан - 49** чел;  **- «Горячая линия»** – **2105** | Всего с 01.01.2018 по 31.12.2018 поступило обращений граждан – **2920** (с ростом к 2017 году на 10,48%), из них:  - **письменных обращений – 277;**  **- личный прием граждан - 24** чел;  **- «Горячая линия»** – **2619** |

Основными причинами роста количества поступивших в 2018 годуобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2017 года, являются:

- внесение изменений в законодательство Российской Федерации в части расчета платы за коммунальные услуги;

- двух разовое изменение и рост тарифов на коммунальные услуги (с 01.01.2019 - в связи с увеличением НДС до 20% и с 01.07.2019 года);

- установление тарифов для населения на услуги региональных операторов по обращению с твердыми коммунальными отходами на территории республики на 2019 год;

- изменение тарифов на услуги по перевозке пассажиров и провоз багажа всеми видами общественного транспорта в г.Казани на 2019 год.

Меры принятые по результатам рассмотрения поступивших в Госкомитет обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений  за 2018 год, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 2920 | 2637 | 195 | 53 | 35 |

**Основными вопросами граждан за 2018 год являются:**

**- предоставление и оплата ЖКУ (в т.ч. по утвержденным тарифам) – 75,88 %;**

**- порядок формирования тарифов на коммунальные услуги – 11,85 %;**

**- иные вопросы – 12,27 %.**

Анализ поступивших обращений показал, что основное количество составляют обращения жителей г.Казани (80%), наибольшее количество обращений жителей районов республики в 2018 году поступили из МО: «г.Набережные Челны», «Зеленодольский муниципальный район», «Высокогорский муниципальный район», «Альметьевский муниципальный район», «Буинский муниципальный район», «Арский муниципальный район», «Верхнеуслонскиймуниципальный 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».

Систематически обновляется информация на сайте Госкомитета в блоке «Обращения и прием граждан», в разделах:

«Часто задаваемые вопросы» - по мере необходимости (не реже 1 раза в год),

- «Мониторинг по обращениям граждан» - ежемесячно;

- «Порядок проведения личного приема в Госкомитете РТ по тарифам» - по мере необходимости;

- «График приема и должностные лица, ответственные за организацию и прием населения в Госкомитете РТ по тарифам - по мере необходимости;

- «Законодательство»- по мере необходимости.

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**за 2018 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  2018 | Всего  обращений  граждан  2017 | Устные обращения (личный прием и телефонные звонки | В т.ч. личный прием руководителем | В т.ч. по системе  видео  конференции | Письменные  обращения | В т.ч. поступило  через Интернет-приемную\*\* | Взято на  контроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | **2920** | **2643** | 2643 | 0 | 0 | 277 | 120 | 242 | 0 | 242 |