**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 1 полугодие 2019 года в сравнении с 1 полугодием 2018 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 «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», осуществляется контроль за качеством подготовленного ответа и сроками исполнения.

|  |  |
| --- | --- |
| **I полугодие 2018 года** | **I полугодие 2019 года** |
| Всего с 01.01.2018 по 30.06.2018 поступило обращений граждан – **1407** (со снижением к 2017 году на 3,62%), из них:  - **письменных обращений – 158**;  **- личный прием граждан -** количество приемов - **13** чел;  **- «Горячая линия»** – **1236** | Всего с 01.01.2019 по 30.06.2019 поступило обращений граждан – **1503** (с ростом к 2018 году на 6,82%), из них:  - **письменных обращений – 210**;  **- личный прием граждан -** количество приемов - **16** чел;  **- «Горячая линия»** – **1277** |

Основными причинами увеличения количества поступивших в 1 полугодии 2019 годаобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2018 года, являются:

- изменение тарифов на коммунальные услуги с 01.01.2019 и 01.07.2019 года, связанное с изменением НДС с 18% на 20%;

- введение новой системы оплаты за ТКО;

- изменение платы за проезд в общественном транспорте г.Казани.

Меры принятые по результатам рассмотрения поступивших в Госкомитет обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений  за 1 полугодие 2019 года, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 1503 | 1299 | 168 | 31 | 5 |

**Основными вопросами граждан за 1 полугодие 2019г. являются:**

**- предоставление и оплата ЖКУ (в т.ч. по утвержденным тарифам) – 76,52 %;**

**- порядок формирования тарифов на коммунальные услуги – 9,31 %;**

**- иные вопросы – 14,17 %.**

Анализ поступивших обращений показал, что основное количество составляют обращения жителей г.Казани (80%), наибольшее количество обращений жителей районов республики поступают из МО: «г.Набережные Челны», «Зеленодольский муниципальный район», «Альметьевский муниципальный район», «Высокогорский 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**

**в I полугодии 2019 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  1 полугодие 2019\*\* | Всего обращений  граждан  1 полугодие 2018 | 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  \*\*\* | Взято на  контроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 1503 | 1407 | 1293 | 0 | 0 | 210 | 101 | 210 | 0 | 210 |

**Сведения**

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

**за I полугодие 2019 года**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа | Количество  приемов | В т.ч. с участием руководителя | Количество принятых граждан | В т.ч. руководителем | Кол. выездных приемов/видеоприем |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 16 | 0 | 16 | 0 | 0 |