**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 2020 год в сравнении с 2019 годом**

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.

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. (**За 2020 год рассмотрено 14** (за 2019 год - 10) **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 2020 год** зарегистрировано и рассмотрено: **14** (за 2019 год - 21) обращения поступивших из органов государственной власти республики, а также **198** (за 2019 год - 317) письменных обращений граждан поступивших непосредственно в Госкомитет.

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.

|  |  |
| --- | --- |
| **2019 год** | **2020 год** |
| Всего с 01.01.2019 по 31.12.2019 поступило обращений граждан – **3242** (с ростом к 2018 году на 11,02%), из них:  - **письменных обращений – 430;**  **- личный прием граждан - 38** (**53** выездных лич.приемов)  **- «Горячая линия»** – **2721** | Всего с 01.01.2020 по 31.12.2020 поступило обращений граждан – **3394** (с ростом к 2019 году на 4,7%), из них:  - **письменных обращений – 356**;  **- личный прием граждан -** количество приемов - **19** чел;  **- «Горячая линия»** – **3019** |

Основными причинами увеличения количества поступивших за 2020 годобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2019 года, являются:

- изменение тарифов на коммунальные услуги с 01.01.2020 и 01.07.2020 года, (в т.ч. в период короновирусной инфекции);

- введение новой системы оплаты за ТКО;

- рост цен на лекарственные препараты и отсутствие средств защиты в аптеках, в период короновирусной инфекции;

- изменение платы за проезд в общественном транспорте (в том числе для льготных категорий граждан).

Меры принятые по результатам рассмотрения поступивших в Госкомитет обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений  за 2020 года, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 3394 | 3038 | 181 | 95 | 80 |

**Основными вопросами граждан за 2020г. являются:**

**- предоставление и оплата ЖКУ (в т.ч. по утвержденным тарифам) – 83,40 %;**

**- порядок формирования тарифов на коммунальные услуги – 6,83 %;**

**- иные вопросы – 9,77 %.**

Анализ поступивших обращений показал, что основное количество составляют обращения жителей г.Казани (80%).

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» - ежеквартально;

- «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 2020 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  2020 | Всего  обращений  граждан  2019 | 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 | **3394** | **3242** | 3038 | 0 | 0 | 356 | 151 | 356 | 0 | 356 |