**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 1 полугодие 2021 года в сравнении с 1 полугодием 2020 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.

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 1 полугодие 2021 года рассмотрено 9 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 1 полугодие 2021 года** зарегистрировано и рассмотрено: **14** обращений поступивших из органов государственной власти республики, а также **95** 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **I полугодие 2020 года** | **I полугодие 2021 года** |
| Всего с 01.01.2020 по 30.06.2020 поступило обращений граждан – **1602** (с ростом к 2019 году на 6,59%), из них:  - **письменных обращений – 200**;  **- личный прием граждан -** количество приемов - **8** чел;  **- «Горячая линия»** – **1394** | Всего с 01.01.2021 по 30.06.2021 поступило обращений граждан – **1587** (со снижением к 2019 году на 0,95%), из них:  - **письменных обращений – 211**;  **- личный прием граждан -** количество приемов - **35** чел;  **- «Горячая линия»** – **1341** |

Основными причинами снижения количества поступивших в 1 полугодии 2021 годаобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2020 года, являются:

- большая разъяснительная работа (через телефон «горячей линии», размещение информационных материалов на сайте Госкомитета, в СМИ и социальных сетях);

- реформа в сфере ТКО освещается более детально и широко, кроме того еженедельно в Госкомитете проводятся Штабы по рассмотрению актуальных вопросов в сфере ТКО, в т.ч. рассматриваются обращения граждан публикуемых в информационной системе «Народный контроль»;

- 2020 год – первый год пандемии, в 2021 году стабилизировалась ситуация с лекарственным обеспечением и средствами защиты населения, что позволило уменьшить количество обращений граждан.

Меры принятые по результатам рассмотрения поступивших в Госкомитет обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений  за 1 полугодие 2020 года, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 1587 | 1376 | 132 | 48 | 31 |

**Основными вопросами граждан за 1 полугодие 2021г. являются:**

**- предоставление и оплата ЖКУ (в т.ч. по утвержденным тарифам) – 77,25 %;**

**- порядок формирования тарифов на коммунальные услуги – 9,57 %;**

**- иные вопросы – 13,18 %.**

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», «Альметьевский муниципальный район», «Бугульминский муниципальный район», «Буинский муниципальный район», «Зеленодольский 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».

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**

**в I полугодии 2021 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  1 полугодие 2021г\*\* | Всего обращений  граждан  1 полугодие 2020г | 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 | 1587 | 1602 | 1376 | 9 | 0 | 211 | 72 | 197 | 0 | 211 |