**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 2022 год в сравнении с 2021 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 «Линии для обращения граждан»), 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **2021 год** | **2022 год** |
| Всего с 01.01.2021 по 31.12.2021 поступило обращений граждан – **3270** (со снижением к 2020 году на 3,8%), из них:  - **письменных обращений – 326**;  **- личный прием граждан -** количество приемов - **91** чел (в т.ч.- 72 в ходе выездных приемов);  **- «Горячая линия»** – **2853** | Всего с 01.01.2022 по 31.12.2022 поступило обращений граждан – **1502** (со снижением к 2021 году на 46%), из них:  - **письменных обращений – 362**;  **- личный прием граждан -** количество приемов - **70** чел (в т.ч. 46 в ходе выездных приемов);  **- «Линия для обращения граждан»** – **1072** |

Основными причинами снижения количества поступивших за 2022 годобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2021 года, являются:

- открытость и доступность информации о мероприятиях, проводимых Госкомитетом;

- проведение разъяснительной работы через социальную сеть Telegram;

- участие руководства в брифингах и пресс-конференциях по оперативному реагированию на информационные поводы.

Меры принятые по результатам рассмотрения поступивших в Госкомитет обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений  за 2022 года, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 1502 | 1093 | 91 | 301 | 17 |

**Основными вопросами граждан за 2022г. являются:**

**- предоставление и оплата ЖКУ** (в т.ч. по утвержденным тарифам) **– 37,22 %;**

**- порядок формирования тарифов на коммунальные услуги – 28,57 %;**

**- иные вопросы – 34,19 %.**

Анализ поступивших обращений показал, что основное количество составляют обращения жителей г.Казани (51%).

Во исполнение п.2 ст.23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Госкомитет осуществляет обобщение и проводит анализ поступивших обращений граждан.

Дополнительно для эффективности работы с обращениями граждан в Госкомитете реализуются следующие мероприятия:

- проводится ежеквартальный мониторинг обращений граждан;

- для дополнительного информирования населения о деятельности Госкомитета используются официальные сайты в сети «Интернет», информационный ресурс ССТУ. РФ в сети «Интернет», где размещаются нормативные правовые документы, графики личных приемов председателя и заместителей председателя, перечни телефонов, справочная информация.

- для принятия действенных мер по обращениям, требующим разъяснительной, познавательной и просветительской работы среди граждан по вопросам регулирования тарифов и цен, отнесенным к сфере деятельности Госкомитета, открыта «Линия для обращения граждан» (843) 236-36-36.

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**за 2022 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  2022 | Всего  обращений  граждан  2021 | 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 | **1502** | **3270** | 1140 | 13 | 0 | 362 | 129 | 362 | 0 | 362 |

**Сведения**

**о проведении личного приема граждан в**

**Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**за 2022 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа | **Количество**  **личных приемов за год** | | **В том числе:** | | | | | |
| Количество  личных приемов в единый приемный день | | Количество  личных приемов в другие дни | | Количество выездных приемов/видео-приемов | |
|  | руководитель | другие | руководитель | другие | руководитель | другие | руководитель | другие |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | **13** | **57** | **2** | **2** | **0** | **20** | **11/0** | **36/0** |