**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам**

**за 1 полугодие 2023 года в сравнении с 1 полугодием 2022 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 «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.

|  |  |
| --- | --- |
| **1 полугодие 2022 года** | **1 полугодие 2023 года** |
| Всего с 01.01.2022 по 30.06.2022 поступило обращений граждан – **1060** (со снижением к 2021 году на 33,21%), из них:  - **письменных обращений – 179**;  **- личный прием граждан – 39** чел. (в т.ч. 38 в ходе выездных приемов);  **- «Горячая линия»** – **842** | Всего с 01.01.2023 по 30.06.2023 поступило обращений граждан – **551** (со снижением к 2022 году на 48,02%), из них:  - **письменных обращений – 299**;  **- личный прием граждан – 35** чел. (в т.ч. 19 в ходе выездных приемов);  **- «Линия для обращения граждан»** – **217** |

Основными причинами снижения количества поступивших за 1 полугодие 2023 годаобращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2022 года, являются:

- работа Линии для обращения граждан 236-36-36;

-  проведение активной разъяснительной работы с населением, в т.ч. в ходе выездных мероприятий и личных приемов;

- информирование населения о работе Госкомитета и проведенных мероприятиях через средства массовой информации и соцсети.

Меры принятые по результатам рассмотрения поступивших в Госкомитет обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений  за 1 полугодие 2023 года,  из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен  по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено  по адресу | Принято к сведению |
| 551 | 215 | 307 | 28 | 1 |

**Основными вопросами граждан за 1 полугодие 2023 года являются:**

* повышение тарифов и платы за ЖКУ – 30%;
* плата и тариф за ТКО – 22,5%;
* плата и тариф за электроэнергию – 11,87%;
* плата и тариф за теплоснабжение – 8,75%;
* тариф на транспортные услуги – 5,63%;
* плата и тариф за воду – 5%;
* о технологическом присоединении к инженерным сетям – 4,38%;
* плата и тариф за газ – 3,75%;
* иное – 8,12%.

Анализ поступивших обращений показал, что основное количество составляют обращения жителей г. Казани (45,37%) и г. Набережные Челны (8,71%).

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 Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам**

**с 1 января по 30 июня 2023 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/  Ведомство | Всего  обращений  граждан  с 1 января по 30 июня 2023 года\* | Всего обращений  граждан  с 1 января по 30 июня 2022 года | 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 | 551 | 1060 | 252 | 8 | 0 | 299 | 100 | 298 | 1 | 298 |

\*Всего обращений = суммарное значение ячеек устные обращения и письменные обращения.

\*\*Интернет приемная входит в число письменных обращений.

**Сведения о проведении личного приема граждан**

**в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**с 1 января по 30 июня 2023 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа | **Количество**  **личных приемов с 1 января по 30 июня 2023 года** | | **В том числе:** | | | | | |
| Количество  личных приемов в единый приемный день (вторник) | | 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 | 8 | 27 | 4 | 5 | 0 | 7 | 4 | 15 |