**Отчет и анализ обращений граждан, поступивших**

**в Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам,**

**за 2023 год в сравнении с 2022 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **2022 год** | **2023 год** |
| 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»** – **227** | Всего с 01.01.2023 по 31.12.2023 поступило обращений граждан – **777** (со снижением к 2022 году на 48%), из них:  - **письменных обращений – 476**;  **- личный прием граждан -** количество приемов – **74** чел. (в т.ч. 46 в ходе выездных приемов);  **- «Линия для обращения граждан»** – **1072** |

Основными причинами снижения количества поступивших за 2023 годобращений граждан по сравнению с 2022 годом 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 20232 года, из них: | Разъяснено | Обращение рассмотрено, ответ направлен по адресу | Обращение направлено по подведомственности, уведомление направлено по адресу | Принято к сведению |
| 777 | 394 | 151 | 181 | 51 |

Основными вопросами граждан за 2023 год по-прежнему являются:

предоставление и оплата ЖКУ (в т.ч. по утвержденным тарифам) – 61,59 % (в 2022 году – 37,22 %);

порядок формирования тарифов на коммунальные услуги – 20,33 % (в 2022 году – 28,57 %);

иные вопросы – 18,02 % (в 2022 году – 34,19%).

Анализ поступивших обращений показал, что наибольшее количество составляют обращения жителей г. Казани (348 обращений), г. Набережные Челны (58 обращений) и Нижнекамского района (28 обращений).

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 используется официальный сайт 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**

**в 2023 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/  Ведомство | Всего  обращений  граждан  2023\* | Всего обращений  граждан  2022 | Устные обращения (личный прием и телефонные звонки) | В т.ч. личный прием  руководителем | В т.ч.  прием по системе  видеоконференции | Письмен-ные  обращения | В т.ч. поступило  через Интернет-приемную  \*\* | В т.ч. поступило  через ПОС (платформа обратной связи)\*\*\* | Взято на  контроль | Проверено с выездом на место | Решено положи-тельно |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | 777 | 1502 | 301 | 11 | 0 | 476 | 167 | 0 | 476 | 0 | 295 |

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

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

\*\*\*Обращения, поступившие через **ПОС**,входят в число письменных обращений.

**СВЕДЕНИЯ**

**о проведении личного приема граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

**за 2023 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа | **Количество**  **личных приемов за год** | | **В их 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 | 11 | 63 | 0 | 9 | 1 | 19 | 10/0 | 35/0 |