Приложение

**Информация о работе с обращениями граждан поступивших**

**в Государственный комитет по ценам и тарифам Республики Крым**

**за июль 2021 года в сравнении 2020 годом.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Запрашиваемая информация | 2021 год | 2020 год |
| 1. | Количество, поступивших обращений граждан письменных, устных, электронных. | За июль 2021 г. Поступило **72** обращения, письменных - 39, устных - 15 и электронных – 18 обращений. | За июль 2020 г. Поступило **43** обращения, письменных - 25, устных - 6 и электронных – 12 обращений. |
| 2. | Насколько уменьшилось (увеличилось) количество обращений граждан? | По сравнению с 2020 годом количество обращений граждан поступивших в 2021 году **увеличилось** на **29** обращений. | |
| 3. | Количество повторных обращений граждан. Насколько уменьшилось, увеличилось количество повторных обращений граждан. Причины повторных обращений (принятые меры по их решению). | Количество повторных обращений граждан составило­­­­­ **6**. Причиной повторных обращений граждан является необходимость предоставления дополнительной и уточняющей информации необходимой для принятия мер реагирования специалистами Государственного комитета по ценам и тарифам Республики Крым. | Количество повторных обращений граждан составило­­­­­ **2**. Причиной повторных обращений граждан является необходимость предоставления дополнительной и уточняющей информации необходимой для принятия мер реагирования специалистами Государственного комитета по ценам и тарифам Республики Крым. |
| 4. | Количество коллективных обращений граждан. Насколько уменьшилось (увеличилось) количество коллективных обращений граждан. Основные вопросы затрагиваемые в коллективных обращениях(принятые меры по их решению) | Количество коллективных обращений граждан составило **0**.  Причинами коллективных обращений граждан являются: величина тарифа коммунальные услуги. | Количество коллективных обращений граждан составило **6**. Причинами коллективных обращений граждан являются: величина тарифа на коммунальные услуги. |
| 5. | Результаты рассмотрения обращений граждан. Указать количество обращений,решенных положительно. | Разъяснено. | Разъяснено. |
| 6. | Количество обращений, рассмотренных с нарушением срока, выявленных фактов формального или неполного рассмотрения обращений граждан. Меры дисциплинарного взыскания к лицам, допустившим нарушение срока и порядка рассмотрения обращения граждан. | Рассмотрено с нарушением срока – 0 обращений. | Рассмотрено с нарушением срока – 0 обращений. |
| 7. | Рассмотрено на оперативных совещаниях вопросов, по результатам проведения анализа работы с обращениями граждан. (дата и номер протокола). | Рассмотрено на оперативных совещаниях 0. | Рассмотрено на оперативных совещаниях 0. |
| 8. | Количество принятых управленческих решений по снятию социальной напряженности среди населения по наиболее актуальным вопросам, поднятых в обращениях граждан. | С целью недопущения социальной напряженности населения по вопросам тарифного регулирования Комитетом осуществляется работа по информированию населения. | С целью недопущения социальной напряженности населения по вопросам тарифного регулирования Комитетом осуществляется работа по информированию населения. |
| 9. | Количество осуществленных комиссионных выездов по обращениям граждан по наиболее важным, социально – значимым проблемам. | Количество осуществленных комиссионных выездов – 0. | Количество осуществленных комиссионных выездов – 0. |
| 10. | Обеспечение обратной связи с заявителем по социально значимым и проблемным вопросам (количество и какой вопрос). | Обратная связь с заявителями по вопросам ценообразования обеспеченна посредством телефонной связи в рабочем режиме. | Обратная связь с заявителями по вопросам ценообразования обеспеченна посредством телефонной связи в рабочем режиме. |
| 11. | Количество ежемесячных выступлений в средствах массовой информации, в том числе в прямом эфире телерадиокомпаний. | Количество проведённых выступлений в июле 2021 года составило 0. | Количество проведённых выступлений в июле 2020 года составило 0. |
| 12. | Осуществить подробный анализ актуальных вопросов, затронутых в обращениях граждан в 2021 году в сравнении с 2020 годом, также указать какие меры были приняты для их решения. | Актуальные вопросы затронутые в обращениях граждан в июле 2021 года: тариф на электроэнергию и газ – 16; тариф на тепловую энергию – 17; тариф на водоснабжение и водоотведение – 17; тариф на транспортные услуги -12; тариф на лекарственные препараты -2; тариф на коммунальные услуги 2; тариф на ТКО -2; другое-4.  Специалистами Комитета даются исчерпывающие разъяснения заявителям письменно, в случае необходимости проводится в телефонном режиме беседа, а также еженедельно проводится личный прием граждан руководством Комитета. В связи с ежегодным пересмотром тарифов на регулируемые услуги может быть отмечено увеличение количества обращений граждан по данным вопросам. С целью недопущения социальной напряженности населения по вопросам тарифного регулирования Комитетом осуществляется работа по информированию населения. | Актуальные вопросы затронутые в обращениях граждан в июле 2020 года:  тариф на электроэнергию и газ – 9; тариф на коммунальные услуги – 2; тариф на водоснабжение и водоотведение - 6; тариф на тепловую энергию – 5; перенаправлено по компетенции – 14.  Специалистами Комитета даются исчерпывающие разъяснения заявителям письменно, в случае необходимости проводится в телефонном режиме беседа, а также еженедельно проводится личный прием граждан руководством Комитета. В связи с ежегодным пересмотром тарифов на регулируемые услуги может быть отмечено увеличение количества обращений граждан по данным вопросам. С целью недопущения социальной напряженности населения по вопросам тарифного регулирования Комитетом осуществляется работа по информированию населения. |