**Работа с обращениями граждан за 1 полугодие 2023 года в сравнении**

**с 1 полугодием 2022 года.**

Всего за 1 полугодие 2023 года в Агентство поступило 75 обращений
от граждан, из которых 6 обращений не касались деятельности Агентства, они были перенаправлены в соответствующие исполнительные органы государственной власти. Из 69 обращений: письменных – 20, по электронной почте – 20, телефонная «горячая линия» - 25, через платформу обратной связи (ПОС) – 3 обращения, личный приём – 1 обращение.

**Количество поступивших обращений в сравнении**

**с 1 полугодием 2022 года.**

Анализ тематики обращений жителей Ульяновской области, поступивших
в Агентство за 1 полугодие 2023 года, показал, что основная часть обращений касается вопросов порядка оплаты за услуги организаций жилищно-коммунального комплекса: за услуги тепло - и газоснабжения – 47,8%, горячего и холодного водоснабжения, водоотведения, в сфере обращения с ТКО – 34,8%, электроснабжения – 7,2%. В общем количестве поступивших обращений вопросы по ценообразованию на ЖНВЛП и др. социально-значимые услуги составили 10,2%.

**Письменные всего – 20**, в т.ч. по вопросам, связанным с тарифообразованием на услуги, оказываемые в сфере регулирования:

- электроэнергетики - 2,

- теплоснабжения и газоснабжения - 5,

- холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, в сфере обращения с ТКО - 12,

- в непроизводственной отрасли – 1.

**Электронная почта всего – 20**, в т.ч. по следующим вопросам:

- порядок платы за услуги холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, в сфере обращения с ТКО – 8,

- порядок платы за услугу теплоснабжение – 10,

- порядок платы за услугу электроснабжение – 1,

- в непроизводственной отрасли – 1.

Обращения в письменной и электронной форме, поступившие непосредственно в Агентство по регулированию цен и тарифов – 16;

а также через:

- Правительство Ульяновской области, Губернатор Ульяновской области –13;

- Прокуратура Ульяновской области – 5;

- Администрация Президента РФ, Аппарат Правительства РФ – 2;

- Другие исполнительные органы государственной власти – 10.

**Горячая линия всего – 25**, в т.ч. по следующим вопросам:

- порядок платы за услуги теплоснабжение и газоснабжение – 18,

- порядок платы за услуги холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, в сфере обращения с ТКО – 2,

- непроизводственная сфера – 5.

**Личный прием граждан** – 1 по вопросу в сфере электроснабжения.

**Обращения поступившие через систему ПОС всего – 3**, в т.ч. по следующим вопросам:

- в сфере холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, в сфере обращения с ТКО – 2;

- в непроизводственной отрасли – 1.

**Всего поступило обращений граждан в сфере регулирования - 69**:

- электроэнергетики – 5,

- теплоснабжения и газоснабжения – 33,

- холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, в сфере обращения с ТКО – 24,

- в непроизводственной отрасли – 7

Тематика обращений граждан в сравнении с 1 полугодием

2022 года