**Аналитическая справка**

**по количеству и характеру обращений за 2022 год (в сравнении с 2021 г.)**

Всего за 2022 год в Агентство поступило 123 обращения
от граждан, из которых 7 обращений не касались деятельности Агентства, они были перенаправлены в соответствующие исполнительные органы государственной власти. Из 116 обращений: письменных – 39, по электронной почте – 28, телефонная «горячая линия» - 27, через платформу обратной связи (ПОС) – 11 обращений, обращения поступившие на прямую линию Президента РФ - 11.

**Количество поступивших обращений в сравнении**

**с 2021 годом.**

Анализ тематики обращений жителей Ульяновской области, поступивших
в Агентство за 2022 год, показал, что основная часть обращений касается вопросов порядка оплаты за услуги организаций жилищно-коммунального комплекса: за услуги горячего и холодного водоснабжения, водоотведения, в сфере обращения с ТКО – 39,7%, тепло - и газоснабжения – 32,8%, электроснабжения – 12,9%.
В общем количестве поступивших обращений вопросы по ценообразованию на ЖНВЛП и др. социально-значимые услуги составили 14,6%.

**Письменные всего – 42**, в т.ч. по вопросам, связанным с тарифообразованием на услуги, оказываемые в сфере регулирования:

- электроэнергетики - 5,

- теплоснабжения и газоснабжения - 8,

- холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, в сфере обращения с ТКО - 25,

- в непроизводственной отрасли – 4.

**Электронная почта всего – 32**, в т.ч. по следующим вопросам:

- порядок платы за услуги холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, в сфере обращения с ТКО – 12,

- порядок платы за услугу теплоснабжение – 7,

- порядок платы за услугу электроснабжение – 9,

- в непроизводственной отрасли – 4.

Обращения в письменной и электронной форме, поступившие непосредственно в Агентство по регулированию цен и тарифов – 27;

а также через:

- Правительство Ульяновской области, Губернатор Ульяновской области –14;

- Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области – 3;

- Прокуратура Ульяновской области – 14;

- Администрация Президента РФ, Аппарат Правительства РФ – 7;

- Другие исполнительные органы государственной власти – 9.

**Горячая линия всего – 27**, 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,

- на лекарственные препараты – 7.

**Обращения поступившие через систему ПОС всего – 11**, в т.ч. по следующим вопросам:

- в сфере теплоснабжения и газоснабжения – 5;

- в сфере холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, в сфере обращения с ТКО – 3;

- в непроизводственной отрасли – 3.

**Обращения поступившие на прямую линию Президента РФ всего – 11**, в т.ч. по следующим вопросам:

- в сфере холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, в сфере обращения с ТКО – 10;

- в сфере электроснабжения – 1.

**Всего поступило обращений граждан в сфере регулирования - 116**:

- электроэнергетики – 15,

- теплоснабжения и газоснабжения – 38,

- холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, в сфере обращения с ТКО – 46,

- в непроизводственной отрасли – 17.

Тематика обращений граждан в сравнении с 2021 годом