



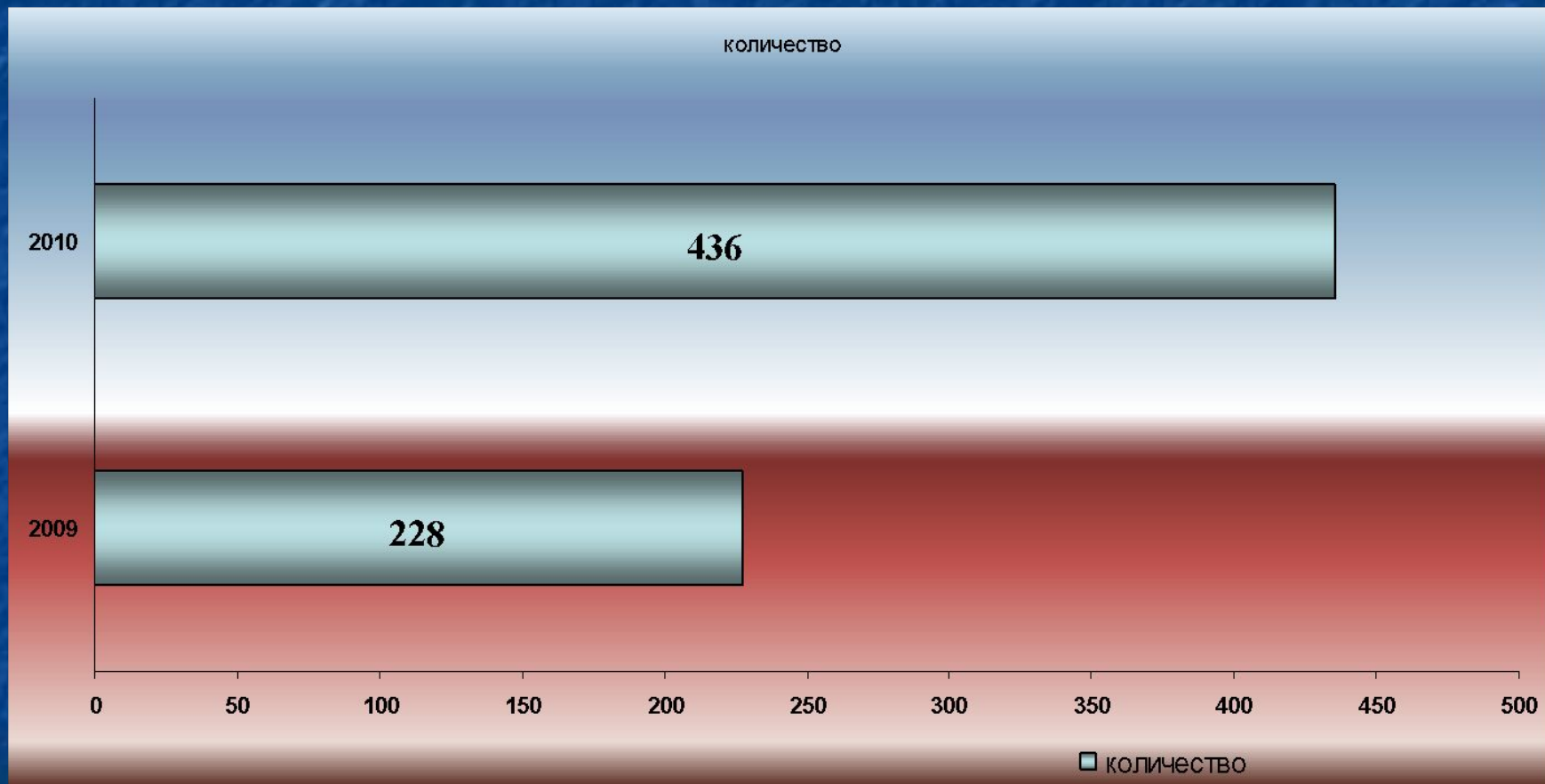
- **О работе с обращениями граждан**
- **в департаменте топливно-энергетического комплекса и тарифной политики Костромской области в 2010 году и январе- марте 2011 года.**

С.А.Покровская – начальник отдела проверок и контроля департамента топливно-энергетического комплекса и тарифной политики Костромской области

НОРМАТИВНАЯ БАЗА

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"
- Административный регламент предоставления государственной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Костромской области, исполнительных органах государственной власти Костромской области», утвержденный постановлением администрации области от 28.09.2009 года №335
- Положение о департаменте топливно-энергетического комплекса и тарифной политики Костромской области, утвержденное постановлением губернатора Костромской области от 07.08.2007 № 347
- Приказ департамента топливно-энергетического комплекса и тарифной политики Костромской области от 05.03.2011 №28-о «О работе с обращениями граждан

Количество обращений, поступивших в департамент ТЭК и тарифной политики Костромской области для рассмотрения

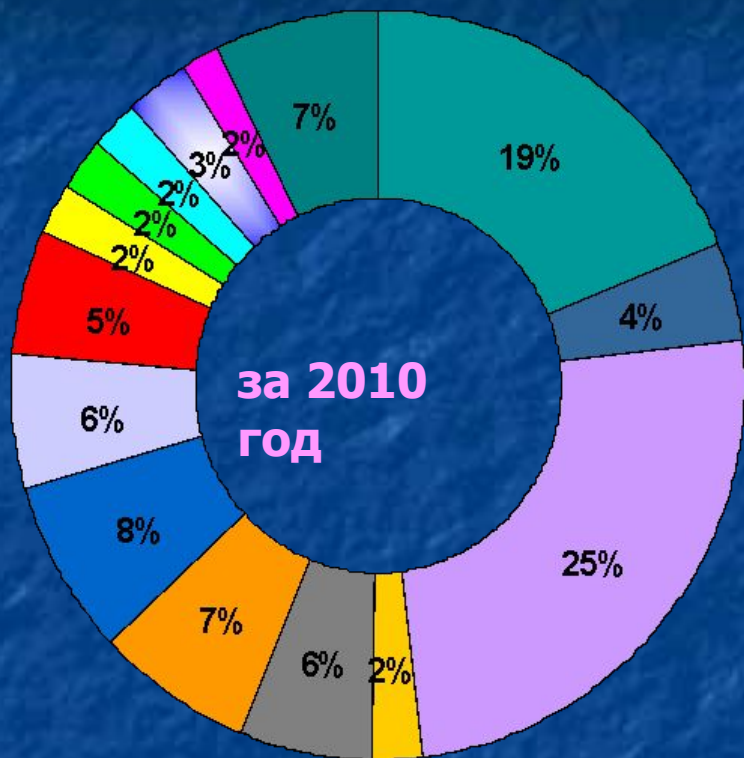


Рост 191 % (на 208 обращений)

Количество обращений поступило в департамент ТЭК и тарифной политики Костромской области



Обращения граждан поступивших из муниципальных образований Костромской области

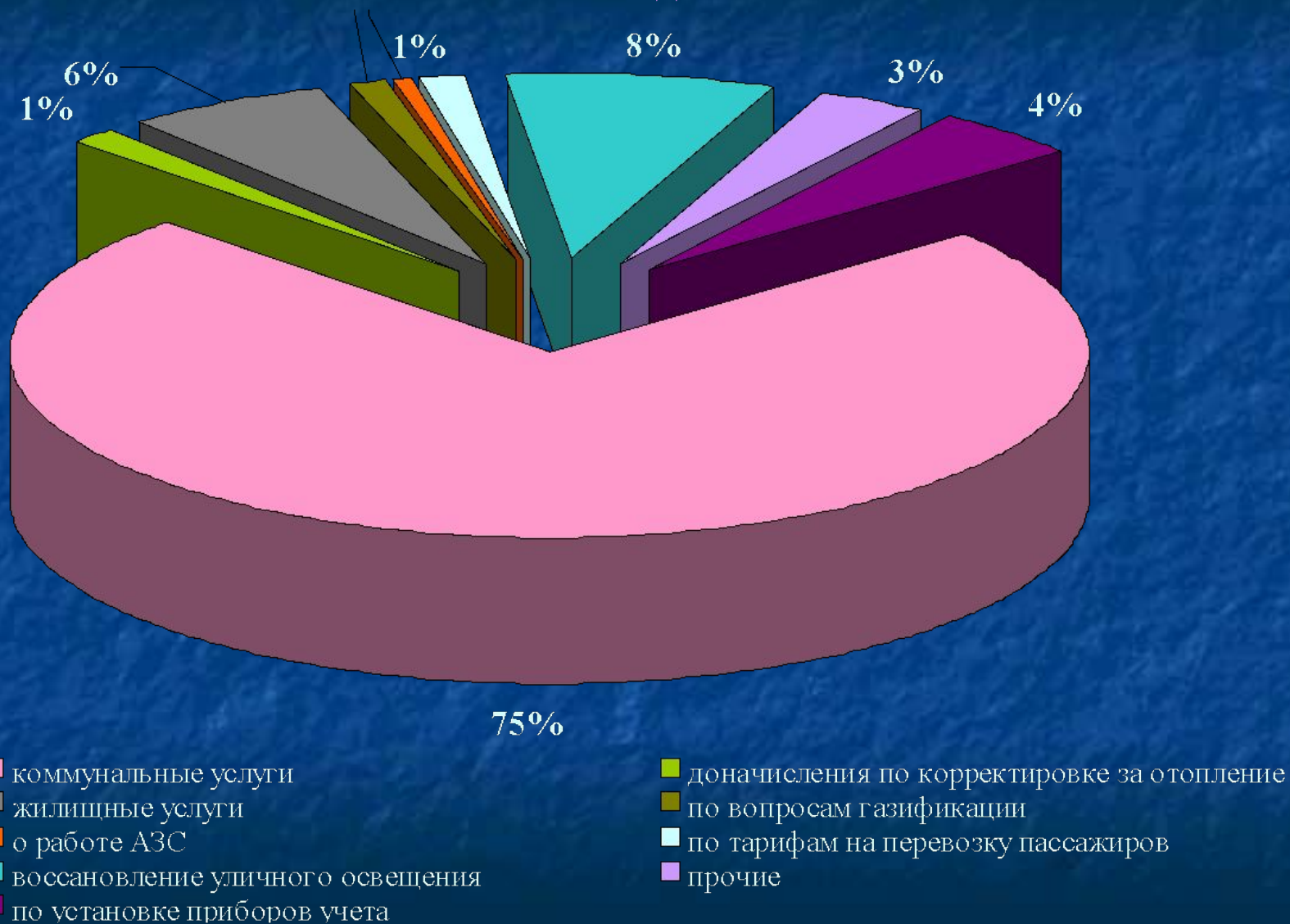


- Галич
- Волгореченск
- п. Нерехта
- Кадынский р-он
- Буй

- п. Чистые боры
- Мантурово
- Красносельский р-он
- Судиславский р-он
- г. Макарьев

- Кострома
- Шарья и Шарьинский район
- Костромской р-он
- Нея
- прочие

Структура обращений граждан (по тематике обращений) за 2010 год



Ситуация по плате граждан за коммунальные услуги в 2010 году

- По состоянию на 01.01.2010 г. средний рост платы граждан за жилищно-коммунальные услуги по региону составил 123,6% к уровню 2009 года.
- В 29 муниципальных образованиях Костромской области рост размера платы граждан за ЖКУ превышал 125% (от 125,4 % до 208%).

Основные причины превышения

В качестве топлива используется дорогостоящие -мазут, электроэнергия и уголь

Не доведение до 100 процентов доли платы граждан за коммунальные услуги

Необходимость исполнения обязательств по 185-ФЗ (Фонд реформирования ЖКХ)

Бездействие органов местного самоуправления в части оптимизации оказания жилищно-коммунальных услуг населению

Дробление ресурсоснабжающих предприятий с уровня района на сельские поселения

Мероприятия ОМСУ о приведении роста размера платы граждан за коммунальные услуги к уровню не выше 125%

Снижены нормативы потребления коммунальных услуг населением (отопление, ГВС, ХВС)

Предусмотрены меры социальной поддержки населению в бюджетах муниципалитетов, путем установления стандартов стоимости услуг по отоплению, ГВС и ХВС.

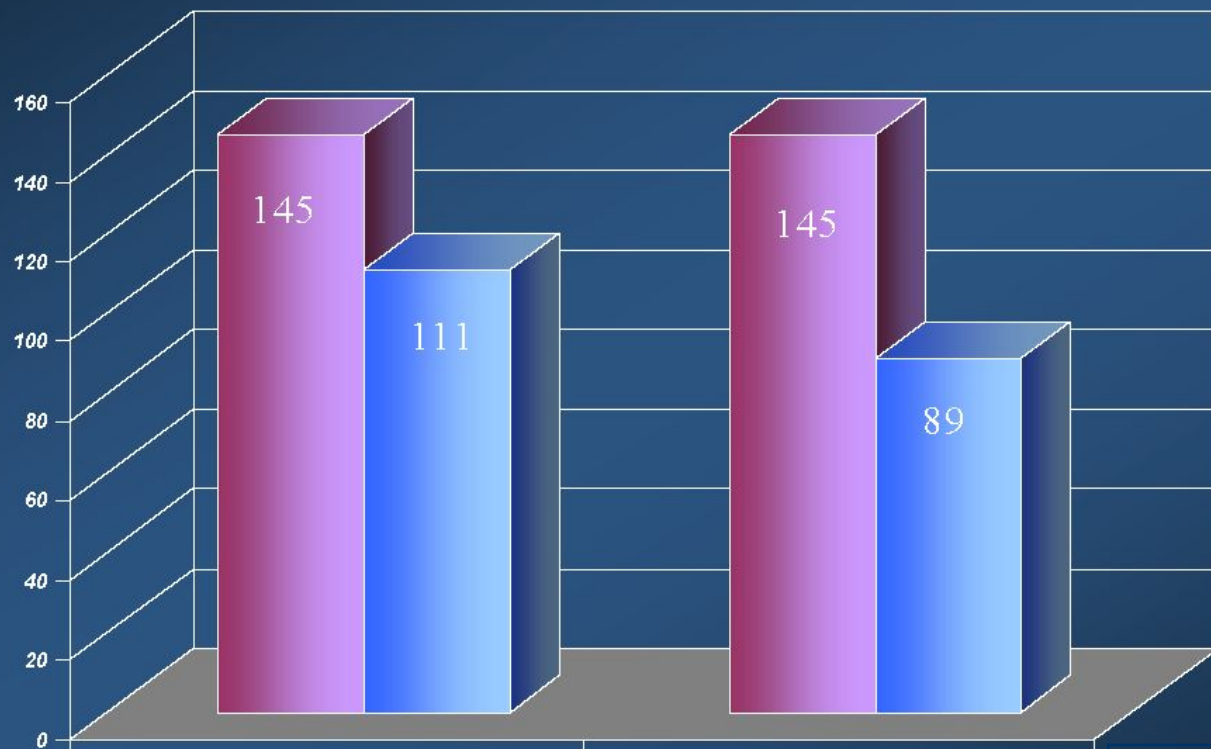
Снижена доля оплаты населением ЖКУ от совокупного дохода семьи на территории региона с 22 до 15 процентов

Проведена разъяснительная работа по получению населением субсидий



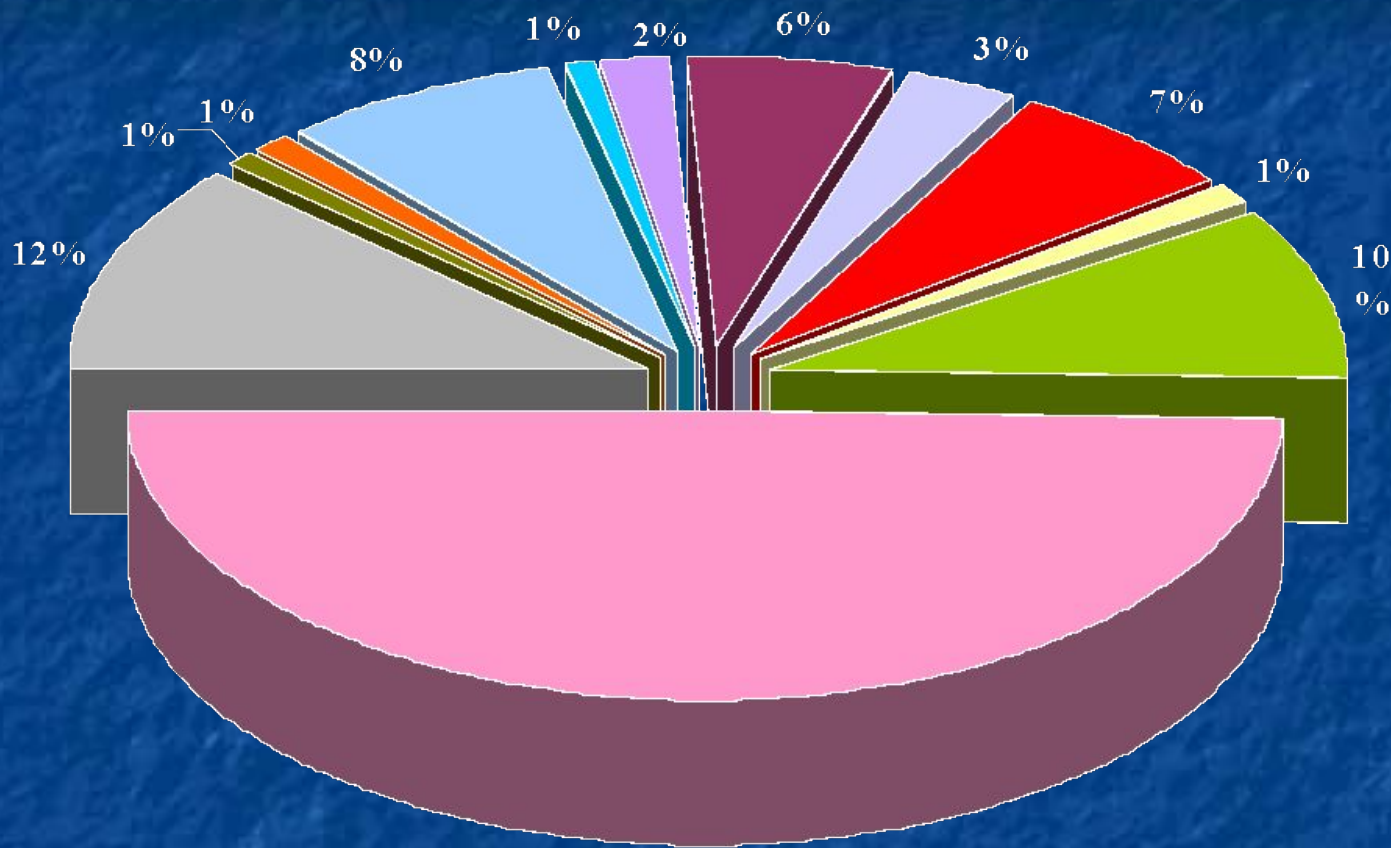
РЕЗУЛЬТАТ: по состоянию на 01.04.2010 г. средний рост платы граждан за коммунальные услуги по региону составил 119,8% к уровню 2009 года.

Количество обращений,
поступивших в департамент для рассмотрения
в январе-марте
2010 - 2011 г.г.



	1 квартал 2010 года	1 квартал 2011 года	<i>Рост, %</i>
всего	145	145	100 %
в т.ч. вопросов тарифам на коммунальные услуги	111	89	80 %

Структура обращений граждан (по тематике обращений) за 1 квартал 2011 года



■ жилищные услуги

■ о работе АЗС

■ восстановление уличного освещения

■ по установке приборов учета

■ жку

■ доначисления по корректировке за отопление

51% ■ по вопросам газификации

■ по тарифам на перевозку пассажиров

■ прочие

■ некачественные услуги

■ предоставление льгот

■ коммунальные услуги

Основные мотивы обращений граждан - потребителей

коммунальных услуг

- Недостаточная информированность потребителей коммунальных услуг об основах формирования размера платы за коммунальные услуги;
- Сомнения потребителей в правильности перерасчетов (корректировок) платы за отопление (тепловую энергию);
- Непредоставление потребителям организациями коммунального комплекса в полном объеме необходимой и достоверной информации об услугах и исполнителях услуг;
- Необеспечение потребителей информацией о временных отступлениях качества оказываемых услуг (например: питьевой воды от гигиенических нормативов);

Проделанная работа департаментом для снижения поступлений

обращений граждан

- Организована «горячая линия» по разъяснению вопросов в сфере коммунального комплекса и предоставлению мер социальной поддержки. Номера телефонов «горячей линии»: 31-16-33 31-16-13 31-15-04.
- Принимали участие в передвижной общественной приемной губернатора Костромской области и главы администрации г.Костромы.
- В рамках «выездной среды» в МО области проводятся встречи с населением муниципальных образований Костромской области.
- Юридическая служба принимала участие месячнике коммунального ликбеза на базе общественных приемных губернатора и «Ассоциации юристов России» (сентябрь 2010 года).
- В печатных изданиях города Костромы и Костромской области (газета «Северная Правда», Информационный бюллетень «СП-нормативные документы», газета «Костромские ведомости», «Народная газета», журнал «Тарифная политика» и др.) публикуются постановления, нормативно-правовые акты департамента, разъяснительные материалы по вопросам регулирования в сфере коммунального комплекса и предоставления мер социальной поддержки по оплате коммунальных услуг.

- Выступление на радио.
- Проведен семинар « Стандарты раскрытия информации организациями коммунального комплекса и субъектами коммунального комплекса и субъектами естественных монополий, осуществляющими деятельность в сфере оказания услуг по передаче тепловой энергии»
- На сайте департамента создана страничка «Обращения граждан» и «Блог руководителя»
- На сайте департамента размещены все тарифы организаций коммунального комплекса установленные на 2011 год
- На сайте создана страничка «Стандарты раскрытия информации организациями коммунального комплекса»
- Ежегодно проводится мониторинг роста платы граждан за коммунальные услуги
- Ежедневно проводится мониторинг за соблюдением организациями коммунального комплекса стандартов раскрытия информации
- Создан Совет по тарифной политике в ЖКК в Костромской области

Коммунальный калькулятор

ДЕПАРТАМЕНТ ТОПЛИВНО-ЭНЕРГЕТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА И
ТАРИФНОЙ ПОЛИТИКИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ



ГЛАВНАЯ

СТРУКТУРА

ЕИАС

ЗАПРОСЫ

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН

ПРОГРАММЫ

ДОКУМЕНТЫ

ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЕ

КОНТАКТЫ

Добро пожаловать на наш сайт!

Коммунальный калькулятор



В [структурной схеме отделов](#) департамента указаны задачи отделов и контактные данные ответственных лиц.

Поиск



ТЭК

Топливо-энергетический комплекс

Департамент осуществляет функции органа исполнительной власти в области реализации государственной политики в сфере топливно-энергетического комплекса.

Тарифы

Тарифная политика

Государственное регулирование тарифов и цен в соответствии с действующим законодательством РФ на территории Костромской области, контроль за правильностью применения утвержденных цен, тарифов.

Энергосбережение

Энергосбережение

Реализация единой государственной политики в области энергосбережения на территории Костромской области, реализация скоординированной энергетической стратегии муниципальных, областных и федеральных органов власти в области энергосбережения, обеспечение энергонадежности и энергобезопасности региона.

НОВОСТИ

21 апреля 2011 г.

О работе Совета ветеранов

при департаменте топливно-энергетического комплекса и тарифной политики Костромской области

15 апреля 2011 г.

Внимание!!!

Организациям коммунального комплекса необходимо предоставить сведения по стандартам раскрытия информации в срок до 22.04.2011

13 апреля 2011 г.

Семинар ЕИАС

13.04.2011г. в Департаменте был проведен семинар по подключению к ЕИАС ФСТ России

НОВОЕ НА САЙТЕ

20 апреля 2011 г.

Добавлен шаблон 44.ELEK.2012

Департаментом разработан и размещен шаблон для расчета тарифа на передачу электрической энергии организациями входящими в "котловой" метод

19 апреля 2011 г.

Мониторинг розничных цен на 19.04.2011 г.

на ГСМ и транспорт в разделе "документы"

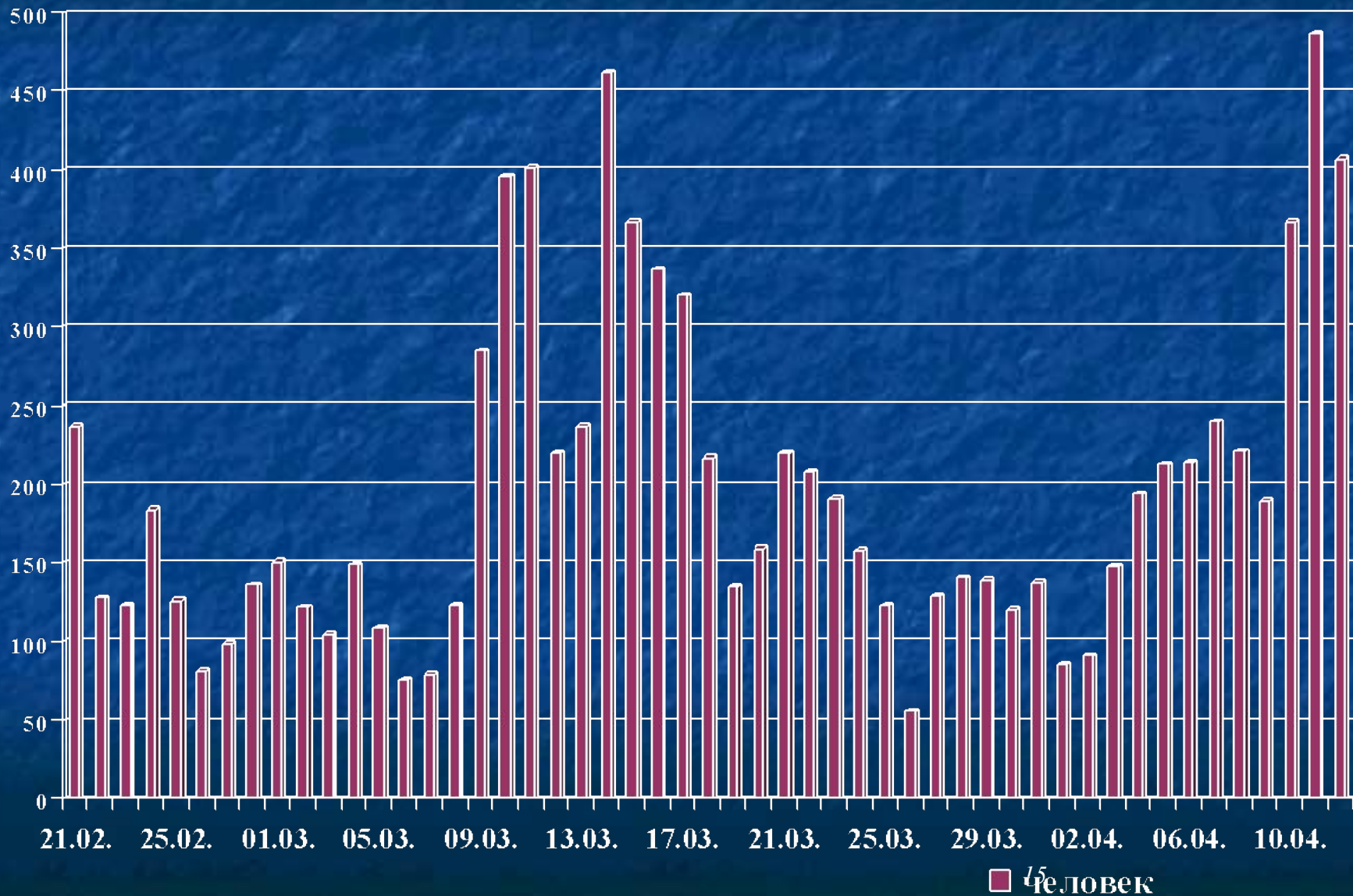
13 апреля 2011 г.

Видеоинструкции!

Теперь Вы можете визуально ознакомиться с порядком подключения к системе ЕИАС и заполнения шаблонов ФСТ России



Количество граждан воспользовавшихся коммунальным калькулятором



На основании обращений граждан города Галич

- Т.В. Софийской г. Галич, Костромской обл., ул. Комсомольская, д. 40, кв.1 (обращение поступило в департамент ТЭК и тарифной политики Костромской области)
- А.Н. Журавлева- участника форума (через департамент транспорта и дорожного хозяйства Костромской области)
- Е. В. Фролова - участника форума (через Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека)

A photograph of a hand holding a bus ticket document. The document is titled "ТИКЕТНЫЙ ЛИСТ № 2002" and contains fields for route, fare, and passenger information. Handwritten text includes "Маршрут № 4", "Классификатор автобусов", and "Стоимость проезда 12 рублей".

Департаментом ТЭК и ТП Костромской области совместно Галичской межрайонной прокуратурой проведена внеплановая выездная проверка