**А Н А Л И З**

обращений граждан по Министерству строительства,

архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан

**за 2013 год (по состоянию на 27.12.2013)**

За **2013** год в Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан (далее - Министерство) поступило **5540** письменных обращений граждан (**4574**– в2012 г.).

Социальный состав заявителей представлен следующими группами из числа обратившихся граждан: 237 - пенсионеры, 15 – вынужденные переселенцы. Среди льготных категорий граждан 49 – многодетные семьи, 25 – участники и инвалиды ликвидации последствий техногенных катастроф, 44 - инвалиды по общим заболеваниям, 6 - участники ВОВ.

**На личном приеме** руководством было принято **513** (**506** – в 2012 г**.**)граждан.

Существенна доля обращений граждан через **«Интернет – приемную**», которая составляет 2301 (42%)обращений (в 2012 году – 1966 обращений (43%)).

По **телефону «Горячей линии»** в 2013 году обратилось 488 граждан. Вопросы, поступающие по телефону «Горячей линии», охватывают широкий круг проблем, среди которых самые распространенные:

- состояние и капитальный ремонт жилого фонда;

- вопросы улучшения жилищных условий и получения жилищных субсидий;

- отопление жилых домов;

- о правильности начисления оплаты за ЖКУ.

Весь 2013 год активно велась работа по рассмотрению, мониторингу и осуществлению контроля исполнения уведомлений, поступивших через Государственную информационную систему **«Народный контроль»** по категориям Министерства («Капитальный ремонт», «Благоустройство территории», «Автомобили вне дорог, препятствующие проходу и/или проезду»). За 2013 год было рассмотрено 4660 уведомлений (в 2012 году - 1883), 3040 (65%) из которых были решены (в 2012 году количество решенных заявок составляло 803 (43%)).

За 2013 год в Министерство обратилось 30граждан с просьбой **получения архивной справки** **– подтверждения** за отработанные периоды на предприятии и заработной платы. Архивом Министерства выдано 26 архивных справок, по оставшимся обращения гражданам даны разъяснения о том, где можно получить запрашиваемую информацию*.*

**Тематика структуры обращений граждан** за 2013 год представлена в следующем виде:

1. Проблемы жилищно-коммунального хозяйства (далее ЖКХ) – 3419 обращенияй (61%). В 2012 г. - 2163 обращения (47%);

2. Вопросы об улучшении жилищных условий – 691 (13%). В 2012 г. –903 (20%);

3. Вопросы строительства и архитектуры – 316 (6%). В 2012 году - 593 (13%);

4. Вопросы оплаты жилья и коммунальных услуг – 961 (17%). В 2012 г.- 721 (16%);

5. Другие вопросы – 153 (3%). В 2012 г. - 193 (4%).

*Диаграмма 1.*

По сравнению с предыдущим годом количество обращений возросло с **4574 (в 2012 году)** до **5540** (увеличение на 966 обращений).

Анализ последних 3-х лет показывает, что весомую долю почты министерства составляют обращения **по проблемам жилищно-коммунального хозяйства:** **3419** обращений (**2163 – 2012г.)**. Значительную часть (48%) данного блока составляют обращения о состоянии и капитальном ремонте жилого фонда. Более трети обращений содержат жалобы граждан на низкое качество выполняемых работ, строительные недоделки и нарушение сроков сдачи в эксплуатацию объектов капитального ремонта, проводимого в многоквартирных жилых домах республики. Имеются вопросы о переселении граждан, проживающих в ветхих домах, часто задаваемые вопросы по условиям переселения жителей, сроках переселения и признания жилых домов аварийными (8%).

Проблема теплоснабжения жилищного фонда затронута в 13% обращениях граждан, часто задаваемые вопросы: соблюдение сроков включения отопления и регулировка температуры теплоносителя в зависимости от погодных условий, соблюдение нормативных температурных параметров, а также связанные с этим вопросы улучшения теплоизоляции жилых домов. Увеличилось количество обращений по переходу на поквартирные системы отопления, качество устанавливаемых индивидуальных котлов. Жалобы на отсутствие или некачественное водоснабжение и водоотведение составили 7% обращения.

Число обращений по проведению работ по содержанию и текущему ремонту многоквартирных домов возросло почти в 1.5 раза, и, в основном, касаются ремонта кровельного покрытия домов, внутридомовых инженерных сетей, содержания помещений подвалов и лестничных клеток, ремонта лифтового оборудования.

Также увеличилось число жалоб на неудовлетворительное состояние дорожно-уличной сети и дворовых территорий, о необходимости размещении автостоянок и детских площадок, освещении и асфальтировании проездов и тротуаров.

Решение подобных проблем требует повышения качества предоставляемых услуг обслуживающими организациями, усиления контроля за их выполнением.

Проблемы регулирования деятельности товариществ собственников жилья, управляющих компаний и иных форм управления собственностью затронуты в 193 обращениях, что составляет 6% обращений данного блока.

Количество обращений **по вопросам улучшения жилищных условий** уменьшилось с **903** обращений в 2012 году до **691** обращения в2013 году.

Основные вопросы и проблемы связаны с постановкой на учет в органах местного самоуправления, включением в списки на получение сертификатов и разъяснением механизма получения государственной поддержки.

Значительную долю почты Министерства составляют обращения граждан по **оплате жилья и коммунальных услуг** (увеличение с **721** в 2012 году до **961** в 2013 году). Основное количество обращений связано:

- с разъяснением действующего порядка начислений и оплаты платежей за ЖКУ;

- о правомерности начисленных платежей за объемы коммунальных ресурсов (электроснабжение, холодное и горячее водоснабжение), потребленных на общедомовые нужды;

- о структуре платежей за ЖКУ;

- о порядке проведения перерасчета платежей за ЖКУ в связи с некачественным и неполным предоставлением услуг по отоплению жилых помещений, холодному и горячему водоснабжению, уборке придомовой территории;

- о перерасчете платежей за коммунальные услуги в связи с временным не проживанием граждан в жилом помещении;

- о росте тарифов на услуги ЖКХ;

- о результатах проверки правильности начислений платежей за ЖКУ, отраженных в платежных документах (счет-квитанция);

-о регулировании деятельности товариществ собственников жилья, жилищных и жилищно-строительных кооперативов в соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации;

- о правомерности начисляемых платежей за капитальный ремонт жилищного фонда.

Также поступали обращения граждан **по вопросам строительства и архитектуры** (**593** в 2012 году; **316** в 2013 году):

- о нарушении требований строительных норм и правил при строительстве объектов;

- о завершении строительства проблемных объектов долевого строительства;

- об устранении строительных недоделок жилых помещений, предоставленных ветеранам Великой Отечественной войны;

- связанные со строительством объектов детского дошкольного образования, спортивных объектов, паркингов, объектов культуры, метро;

- о нарушениях допущенных или допускаемых при проектировании и строительстве объектов, о повышении контроля качества;

- о положениях действующего законодательства, норм правил при проектировании и строительстве объектов, применение данных положений на практике.

7% вопросов касались строительства объектов Универсиады, вопросов размещения транспортных развязок, пешеходных переходов, как наземных, так и подземных.

Анализ подготовленных Министерством ответов на обращения граждан показал, что больше половины из них носит разъяснительный характер, где прописывается алгоритм действий по решению вопросов граждан.