

А Н А Л И З

обращений граждан по Министерству строительства,
архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан
за 2014 год (по состоянию на 29.12.2014)

За 2014 год в Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан (далее - Министерство) поступило **4450** письменных обращений граждан (5540 – в 2013 г.).

Социальный состав заявителей представлен следующими группами из числа обратившихся граждан: 257 - пенсионеры, 18 – вынужденные переселенцы, 104 – работающее население. Среди льготных категорий граждан: 87 – многодетные семьи, 25 – участники и инвалиды ликвидации последствий техногенных катастроф, 20 – инвалиды по общим заболеваниям, 4 – участники ВОВ.

На личном приеме руководством было принято **364** (**513** – в 2013 г.) гражданина.

Существенна доля обращений граждан через **«Интернет – приемную»**, которая составляет 2286 (32%) обращений (в 2013 году – 2301 обращений (42%)).

По телефону **«Горячей линии»** в 2014 году обратилось 233 гражданина. Вопросы, поступающие по телефону «Горячей линии» и через портал «Интернет-приемная», 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,
- благоустройство придомовой территории,
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Весь 2014 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 2014 год было рассмотрено 8893 уведомления (в 2013 году - 4660), из которых 6625 (74%) были решены (в 2013 году количество решенных заявок составляло 3040 (65%)).

За 2014 год в Министерство обратилось 24 гражданина с просьбой **получения архивной справки – подтверждения** за отработанные периоды на предприятии и заработной платы. Архивом Министерства выдано 10 архивных справок, по оставшимся обращениям гражданам даны разъяснения о том, где можно получить запрашиваемую информацию.

Тематика структуры обращений граждан за 2014 год представлена в следующем виде:

1. Проблемы жилищно-коммунального хозяйства (далее ЖКХ) – 2528 обращений (51%). В 2013 г. – 3419 обращений (61%);

2. Вопросы об улучшении жилищных условий – 846 (16%). В 2013 г. – 691 (13%);
3. Вопросы строительства и архитектуры – 725 (14%). В 2013 году – 316 (6%);
4. Вопросы оплаты жилья и коммунальных услуг – 293 (7%). В 2013 г. – 961 (17%);
5. Другие вопросы – 58 (12%). В 2012 г. – 153 (3%).

Диаграмма 1.



По сравнению с предыдущим годом количество обращений уменьшилось с **5540** (в 2013 г.) до **4450** (уменьшилось на 1090 обращений).

Анализ последних 3-х лет показывает, что весомую долю почты министерства составляют обращения **по проблемам жилищно-коммунального хозяйства: 2528** обращений (**3419 – 2013г.**). Значительную часть данного блока составляют обращения о ненадлежащем содержании общего имущества, о состоянии и капитальном ремонте жилого фонда (51%), предоставление услуг в рамках ЖКХ (27%). Существует и определенная доля обращений по поводу некачественных предоставлений услуг (10%) и капитального ремонта (8%), а также на низкое качество выполняемых работ, строительные недоделки и нарушение сроков сдачи в эксплуатацию объектов капитального ремонта, проводимого в многоквартирных жилых домах республики.

Существенна роль обращений по вопросу предоставления услуг коммунальных ненадлежащего качества, в том числе и теплоснабжения жилищного фонда, по телефону «Горячей линии» и через портал «Интернет – приемная». Это связано, прежде всего, со сменой погодных и климатических условий, с наступлением зимнего сезона.

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.

Число обращений по проведению работ по содержанию и текущему ремонту многоквартирных домов уменьшилось почти в 1,5 раза по сравнению с 2013 г., что связано с уменьшением общего количества обращений граждан и повышением эффективности работы сотрудников Министерства.

Также уменьшилось число жалоб на неудовлетворительное состояние дорожно-уличной сети и дворовых территорий, о необходимости размещении автостоянок и детских площадок, освещении и асфальтировании проездов и тротуаров, что говорит о повышении контроля за выполнением услуг, предоставляемых обслуживающими организациями.

Количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось с **691** обращений в 2013 году до **846** обращений в 2014 году. Среди них – проблема аварийного жилья, а также вопросы о предоставлении жилья льготным категориям граждан (многодетные семьи, участники ликвидации последствий техногенных катастроф и др.). Основные вопросы данной категории связаны с постановкой на учет в органах местного самоуправления, включением в списки на получение сертификатов и разъяснением механизма получения государственной поддержки.

В 2014 году уменьшилась доля обращений граждан по **оплате жилья и коммунальных услуг** (с **961** в 2013 году до **293** в 2014 году), что связано с уменьшением общего количества поступивших обращений. 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 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 росте тарифов на услуги ЖКХ;
- о результатах проверки правильности начислений платежей за ЖКУ, отраженных в платежных документах (счет-квитанция).

Также поступали обращения граждан по **вопросам строительства и архитектуры** (**316** в 2013 году, **725** – в 2014 г.):

- о нарушении требований строительных норм и правил при строительстве объектов;
- о завершении строительства проблемных объектов долевого строительства;
- 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.

По данному направлению нужно отметить, что увеличилось число обращений по вопросам долевого строительства. Это связано, прежде всего, с деятельностью (затягивание сроков сдачи в эксплуатацию жилых домов и др.) подрядчиков. Так, например, значительную часть таких обращений составляют жалобы на такие компании, как ЗАО «Защита», ООО «Маг-Строй», ООО «Фон» и др.

Существует и определенная доля по другим, не относящимся к Министерству, вопросам (12%). Обращения по данной тематике (по сравнению с 2013 годом – 153 обращения), в 2014 году увеличилось практически в 3 раза.

Это связано, прежде всего, с обращениями граждан по вопросу экологии (о внедрении раздельного сбора отходов). По данной тематике зарегистрировано 405 обращений, поступивших из Аппарата Президента Республики Татарстан. Остальные обращения были зарегистрированы по принципу принадлежности (в частности, из Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан).

Анализ подготовленных Министерством ответов на обращения граждан показал, что большая часть из них носит разъяснительный характер, где прописывается алгоритм действий по решению вопросов граждан. Так, например, многие вопросы были переадресованы в органы местного самоуправления с целью дальнейшей работы над ними и конечного ответа автору.