**Анализ работы с обращениями граждан в Министерстве строительства архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан за 2015 год**

За отчетный период в Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан (далее – Министерство) поступило 8114 обращений граждан (7733 письменных обращения и 381устных обращений, принятых по телефону и в ходе личного приема).

**Основные источники поступления обращений граждан в 2015 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Источник поступления** | **Количество обращений** |
| Интернет-приемная | 4119 |
| Почта | 466 |
| Электронная почта | 1462 |
| МЭДО | 730 |
| Электронный документооборот | 643 |
| На руки | 505 |
| Личный прием | 189 |

**Тематика поступивших обращений за 2015 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика** | **% от общего числа обращений** |
| Социальная сфера | 2,15 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 57,60 |
| Государство, общество, политика | 3,55 |
| Экономика | 36,16 |
| Оборона, безопасность, законность | 0,55 |

**Количество поступивших обращений по тематике «Жилищно-коммунальная сфера» за 2015 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика** | **Всего вопросов** |
| Коммунальное хозяйство | 4642 |
| Вопросы оплаты жилищно-коммунальных услуг | 467 |
| Вопросы улучшения жилищных условий | 979 |
| Вопросы строительства и архитектуры | 1953 |

Анализ подготовленных Министерством ответов на обращения граждан показал, что больше половины из них носит разъяснительный характер, где прописывается алгоритм действий по решению вопросов граждан. Значительно увеличилось количество вопросов, которые могут быть решены на уровне муниципалитетов, и не входят в функционал Министерства. Данные обращения перенаправляются по подведомственности в другие министерства и ведомства.

Наиболее популярными в 2015 г. в сфере жилищно-коммунальных услуг стали вопросы, связанные со сроками проведения капитального ремонта и его некачественного проведения, ненадлежащим содержанием жилого фонда и придомовой территории, некачественного предоставления коммунальных услуг, в том числе и перебои в подаче коммунальных услуг, а также работы управляющих компаний и ТСЖ.

Не менее актуальными остаются вопросы, связанные с затягиванием сроков по долевому строительству, несогласием с точечной застройкой, просьбами проверки законности строительства объектов, нарушением СНИПов при строительстве; поднимаются по вопросы по реализации Федеральных целевых программ.

Также не менее значимыми остаются вопросы, связанные с улучшением жилищных условий. В первую очередь, вопросы с переселением и аварийного жилого фонда Республики Татарстан, а также предоставление жилья льготным категориям граждан.

Существенна и роль обращений, связанных с оплатой по жилищно-коммунальным услугам. Это, прежде всего, с повышением тарифов на оплату жилищно-коммунальных услуг, в том числе и на ОДН. Также возникали проблемы оплаты жилищно-коммунальных услуг через портал <https://uslugi.tatarstan.ru/>.

 Организация работы с обращениями граждан и проведение анализа поступивших в Министерство образования и науки Республики Татарстан обращений граждан и организаций осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Татарстан, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Законом Республики Татарстан от 24.07.2014 №75-ЗРТ «О внесении изменений в Закон Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», с должностным регламентом работы специалиста с обращениями граждан в Министерстве строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан, утвержденным приказом от 05.06.2015 №81/о, приказом Министерства образования и науки Республики Татарстан от 14.08.2015 №126/о «Об утверждении порядка проведения анализа поступивших в Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан обращений граждан и организаций».