**Аналитическая справка о рассмотрении обращений граждан в Министерстве строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан за 2015 год**

За **2015** год в Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан (далее – Министерство) поступило **8114** обращений граждан (**4450**– в2014г.). По сравнению с 2014 г. рост обращений увеличился на 44%.

Анализ содержания обращений за текущий период показывает, что рост обращений граждан связан:

- с проблемами в жилищно-коммунальном хозяйстве. В данном направлении поднимаются 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 (увеличение на 2083 обращения). Существенна доля обращений по вопросу внедрения раздельного сбора отходов, поступающих из Аппарата Президента Республики Татарстан – 1307 обращений;

- с вопросом улучшения жилищных условий. Это связано, прежде всего, с переселением граждан из аварийного жилья, их несогласием с условиями переселения, а также с обследованием домов на предмет аварийности. Также имеют место быть обращения, связанные с предоставлением жилого помещения для льготных категорий граждан, например многодетные семьи (увеличение на 276 обращений);

- с вопросами строительства и архитектуры. Обращения граждан, в первую, очередь, связаны 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 (например, «Жилье для российской семьи»; общее увеличение на 1182 обращений);

- с проблемами оплаты жилищно-коммунальных услуг. Обращения связаны 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/> (увеличение на 186 обращений).

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.