**Информация об обращениях граждан, поступивших**

**в Министерство строительства, архитектуры и**

**жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан**

**в 1 полугодии 2017 года**

За 1 полугодие 2017 года в адрес министерства поступило 4 048 письменных и устных обращений граждан, что на 37,86% меньше, чем
за аналогичный период 2016 года (6 515 обращений).

**Основные источники поступления обращений граждан**

|  |  |
| --- | --- |
| **Источник поступления** | **Количество обращений** |
| Интернет-приемная | 1 955  |
| Почта | 284  |
| Электронная почта | 749  |
| МЭДО | 400  |
| На руки, курьером | 526  |
| Устные обращения граждан (личный прием, звонки по «Горячей линии») | 134 |

**Тематика поступивших обращений**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика** | **% от общего числа обращений** |
| Жилищно-коммунальная сфера  | 41,38 |
| Экономика | 36,80 |
| Государство, общество, политика | 20,37 |
| Социальная сфера | 1,19 |
| Оборона, безопасность, законность | 0,26 |

**Тематика поступивших обращений в сфере деятельности Министерства**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика** | **% от общего числа обращений** |
| Вопросы ЖКХ | 7 |
| Оплата ЖКХ | 26 |
| Вопросы строительства и архитектуры | 51 |
| Улучшение жилищных условий | 12 |
| Другое | 4 |

Актуальными остаются вопросы, связанные с затягиванием сроков по долевому строительству -2 078 обращений (за 1 полугодие 2016 г.-3 383).

Наиболее популярными **в сфере жилищно-коммунального хозяйства** стали вопросы, связанные с ненадлежащим содержанием жилого фонда и придомовой территории (423 обращение), некачественным предоставлением коммунальных услуг, в том числе и перебои в подаче коммунальных услуг (194 обращение), а также с работой управляющих компаний и ТСЖ (174 обращение).

Также не менее значимыми остаются **вопросы, связанные с улучшением жилищных условий** – 470 обращений (за 1 полугодие 2016 г.-460). В первую очередь, вопросы с выражением несогласия с условиями переселения из аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны (299 обращений).

Существенна и роль обращений, **связанных с оплатой по жилищно-коммунальным услугам** – 278 обращений (за 1 полугодие 2016 г.-312).

Анализ подготовленных Министерством ответов на обращения граждан показал, что большая часть из них носит разъяснительный характер, где прописывается алгоритм действий по решению вопросов граждан. Значительно вопросов, которые могут быть решены на уровне органов местного самоуправления, и не входят в функции Министерства. Данные обращения были переадресованы в органы местного самоуправления с целью дальнейшей работы над ними и конечного ответа автору.