**Информация об обращениях граждан, поступивших**

**в Министерство строительства, архитектуры и**

**жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан**

**в 2019 году**

За 2019 год в адрес Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан (далее - Министерство) поступило 6 283 письменных и устных обращений граждан, что на 15% больше, чем за 2018 год.

**Основные источники поступления обращений граждан**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Источник поступления** | **Количество обращений** | |
|  | **2018** | **2019** |
| Интернет-приемная | 1 941 | 1 863 |
| Почта | 291 | 337 |
| Электронная почта | 403 | 872 |
| МЭДО | 1 456 | 1 181 |
| На руки, курьером | 489 | 534 |

**Тематика поступивших обращений**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика** | **% от общего числа обращений** | |
| **2018** | **2019** |
| Жилищно-коммунальная сфера | 49,42 | 50,51 |
| Экономика | 40,50 | 40.66 |
| Государство, общество, политика | 5,93 | 5,32 |
| Социальная сфера | 2,20 | 2,60 |
| Оборона, безопасность, законность | 1,95 | 0,91 |

**Тематика поступивших обращений в сфере деятельности Министерства**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика** | **% от общего числа обращений** | |
|  | **2018** | **2019** |
| Вопросы ЖКХ | 38,63 | 35,5 |
| Оплата ЖКХ | 3,72 | 4,1 |
| Вопросы строительства и архитектуры | 41,15 | 44,4 |
| Улучшение жилищных условий | 15,2 | 15,5 |
| Другое | 1,3 | 0,5 |

Анализ показывает, что весомую долю составляют обращения по проблемам строительства и архитектуры (44,4%). Значительную часть данного блока составляют обращения, связанные с затягиванием сроков по долевому строительству – 1 795 обращений (за 2018 г. – 1 551).

Наиболее популярными в сфере жилищно-коммунального хозяйства стали вопросы, связанные с ненадлежащим содержанием жилого фонда и придомовой территории - 656 обращений, проведением капитального ремонта многоквартирных домов - 318 обращений, некачественным предоставлением коммунальных услуг, в том числе и перебои в подаче коммунальных услуг - 592 обращение, а также с работой управляющих компаний - 181 обращение. По вопросам обращения с отходами производства и потребления было получено 299 обращений граждан.

Также не менее значимыми остаются вопросы, связанные с улучшением жилищных условий – 995 обращений (за 2018 г. - 814). В первую очередь, вопросы с выражением несогласия с условиями переселения из аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны - 800 обращений (за 2018 г. - 709).

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 (3 622 обращение). Данные обращения были переадресованы в органы местного самоуправления с целью дальнейшей работы над ними и конечного ответа автору.

Все обращения граждан, поступившие в Министерство, были рассмотрены в установленные контрольные сроки в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.