**А Н А Л И З**

обращений граждан по Министерству строительства,

архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан

**за I полугодие 2013 года**

За первое полугодие 2013 года в Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан (далее - Министерство) поступило **3391** письменное обращение граждан (**1944** – первое полугодие 2012 г.), в т.ч. через интернет-приемную – **1358** (**799** – первое полугодие 2012г.)

Социальный состав заявителей представлен следующими группами сообщества, из числа обратившихся граждан: 159 - пенсионеры, 5 – вынужденные переселенцы, 1 - беженец. Среди льготных категорий граждан: 33 – многодетные семьи, 22 – инвалиды, 20 – воспитанники детских домов, 3 - участники ВОВ.

**На личном приеме** руководством было принято **293** (**185** - I полугодие 2012г**.**)гражданина.

 По сравнению с первым полугодием 2012 года наблюдается увеличение обращений граждан через **«Интернет – приемную**», и составляет **1358** (40 %)обращений. Вопросы, поступающие в Интернет-приемную Министерства, 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;

- правильность начисления оплаты за ЖКУ;

**Тематика структуры обращений граждан** за первое полугодие 2013 года представлена в следующем виде:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Тематика структуры обращений граждан | I полугодие 2012 | I полугодие 2013 | Динамика |
| 1 | Проблемы ЖКХ | 842 | 2318 | +1476 |
| 2 | Вопросы об улучшении жилищных условий | 446 | 289 | -157 |
| 3 | Вопросы строительства и архитектуры | 253 | 187 | - 66 |
| 4 | Вопросы оплаты жилья и коммунальных услуг | 295 | 442 | +147 |
| 5 | Другие вопросы | 108 | 155 | +47 |
| Всего | 1944 | 3391 | +1447 |

Диаграмма 1

Тематика структуры обращений граждан по вопросам жилищно-коммунального хозяйства представлена в следующем виде:

1. Эксплуатация и содержание жилищного фонда

2. Проведение капитального ремонта многоквартирных домов

3. Переселение граждан из аварийного жилищного фонда

4. Водообеспечение и газоснабжение населенных пунктов и

перевод многоквартирных домов на индивидуальные двухконтурные котлы

5. Сбор и утилизация ТБО

Анализ показывает, что весомую долю составляют обращения **по проблемам эксплуатации и содержания жилищного фонда.** За первое полугодие 2013 года - **1209** (761 – 2012г.), что составляет 76% от общего количества обращений по проблемам ЖКХ.

По сравнению с предыдущим годом количество обращений возросло с **1944** в I полугодии 2012 годадо **3391** в I полугодии 2013 года (увеличение на 1447 обращений).

За I полугодие 2013 в Министерство обратилось 12граждан с просьбой **получения архивной справки** – подтверждения за отработанные периоды на предприятии и заработной платы. Архивом Министерства выдано 8 архивных справок, по оставшимся обращения гражданам даны разъяснения, где можно получить запрашиваемую информацию*.*

За I полугодие 2013 года через Единую службу приема обращений граждан «**www.prodom-online.ru**» поступило 268 обращений по вопросам капитального ремонта жилого фонда, о качестве предоставляемых услуг, по вопросу улучшения жилищных условий. Для выяснения ответов на обращения, привлекались специалисты Министерства и подведомственных организаций, проводились выездные расследования и устранение неполадок на местах.

За I полугодие 2013 года в рамках государственной информационной системы «**Народный контроль**» Министерством строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства было рассмотрено 3881 уведомление по категориям: «Благоустройство территории», «Капитальный ремонт» и «Автомобили вне дорог, препятствующие проходу и/или проезду». По 1882 заявкам были приняты решения.

В I полугодии 2013 года продолжилось активное сотрудничество со средствами массовой информации. В печати публиковались материалы, посвященные проблемам отраслей, курируемых Министерством.  За первое полугодие было организовано 49 информационных мероприятия: в их числе видеоконференции, брифинги, пресс-конференции, «круглые столы», «прямая связь» и т.д. Регулярно проводились интервью с руководством и специалистами министерства. Были организованы выезды журналистов на объекты (осмотр новых поездов метро, строящихся станций метро, объектов Универсиады-2013, реконструируемых объектов). В печатных СМИ было опубликовано 3 182 печатных материала, 2 059 из них – в республиканских СМИ, и 524 телевизионных сюжетов - на республиканских телеканалах.

Анализ подготовленных Министерством ответов на обращения граждан показал, что больше половины из них носит разъяснительный характер, где прописывается алгоритм действий по решению вопросов граждан. Правовая неграмотность населения, нежелание брать на себя ответственность составляет часть почты поступившей в Министерство.

Значительно увеличилось количество вопросов, которые могут быть решены на уровне муниципалитетов и не входят в функционал Министерства. Данные обращения перенаправляются в другие министерства и ведомства.

По всем обращениям граждан, поступившим в Министерство, приняты конкретные меры и сделаны обоснованные разъяснения.

В Министерстве строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан еженедельно проводится анализ состояния исполнения документов, поступивших из Аппарата Президента Республики Татарстан, Кабинета Министров Республики Татарстан и других вышестоящих организаций. Структурными подразделениями Министерства осуществляется контроль исполнения контрольных поручений и обращений граждан. Отчет об исполнительской дисциплине рассматривается на аппаратных совещаниях.

Министерство рассматривает работу с обращениями граждан как одно из важнейших средств реализации и защиты прав личности, выделяя ее одним из приоритетных направлений в деятельности.