**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Департамента Смоленской области по строительству и ЖКХ с обращениями граждан за I квартал 2019 года**

В I квартале 2019 года в Департамент Смоленской области по строительству и ЖКХ поступило 176 письменных обращений граждан, а также обращений граждан в форме электронного документа, что на 30% меньше, чем за аналогичный период 2018 года (далее - АППГ).

Из них поступило заявлений – 45 (25,6%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа), жалоб – 122 (9,3%), предложений – 9 (5,1%).

По состоянию на 31 марта 2019 года рассмотрено 168 обращений.

Из них – по результатам рассмотрения:

2 – поддержано;

3 – меры приняты;

163 - даны разъяснения;

0 – не поддержано;

Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в органы исполнительной власти, исполнительно – распорядительные органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Смоленской области и иные органы 8 запросов.

Январь

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование отдела | Кол-во обращений за январь (из них рассмотрено/ перенаправлено) | Результаты рассмотрения: (поддержано/приняты меры/даны разъяснения/не поддержано) | В форме:  письменное обращение/электронное | Вид обращения  (предложение/заявление/жалоба) |
| Отдел правовой и организационной работы | 7 (7/0) | 0/0/7/0 | 3/4 | 0/7/0 |
| Отдел развития строительной отрасли | 0 (0/0) | 0/0/0/0 | 0/0 | 0/0/0 |
| Отдел модернизации и развития коммунальной инфраструктуры | 11 (11/0) | 0/0/11/0 | 10/1 | 0/0/11 |
| Отдел газификации | 1 (1/0) | 0/1/0/0 | 1/0 | 0/1/0 |
| Отдел ценообразования и сметного нормирования | 0 (0/0) | 0/0/0/0 | 0/0 | 0/0/0 |
| Отдел градостроительства | 1(1/0) | 0/0/1/0 | 0/1 | 0/1/0 |
| Сектор контроля за соблюдением законодательства о градостроительной деятельности | 2(2/0) | 0/0/2/0 | 2/0 | 0/2/0 |
| Финансово-экономический отдел | 5(5/0) | 0/0/5/0 | 2/3 | 0/0/5 |
| Отдел эксплуатации объектов тепло-, водоснабжения и водоотведения | 3 (2/1) | 0/0/2/0 | 2/1 | 0/0/2 |
| Всего | 30 (29/1) | 0/1/28/0 | 20/10 | 0/11/18 |

Февраль

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование отдела | Кол-во обращений за январь (из них рассмотрено/ перенаправлено) | Результаты рассмотрения: (поддержано/приняты меры/даны разъяснения/не поддержано) | В форме:  письменное обращение/электронное | Вид обращения  (предложение/заявление/жалоба) |
| Отдел правовой и организационной работы | 12 (10/2) | 0/0/10/0 | 5/7 | 0/10/2 |
| Отдел развития строительной отрасли | 8 (5/3) | 0/0/8/0 | 4/4 | 3/3/2 |
| Отдел модернизации и развития коммунальной инфраструктуры | 20 (20/0) | 0/0/20/0 | 13/7 | 0/0/20 |
| Отдел газификации | 8 (8/0) | 0/1/7/0 | 2/6 | 0/1/7 |
| Отдел ценообразования и сметного нормирования | 0 (0/0) | 0/0/0/0 | 0/0 | 0/0/0 |
| Отдел градостроительства | 2(2/0) | 0/0/2/0 | 0/2 | 0/0/2 |
| Сектор контроля за соблюдением законодательства о градостроительной деятельности | 11(11/0) | 0/0/11/0 | 10/1 | 0/9/2 |
| Финансово-экономический отдел | 22(20/2) | 0/0/20/0 | 14/8 | 0/0/20 |
| Отдел эксплуатации объектов тепло-, водоснабжения и водоотведения | 1(1/0) | 0/0/1/0 | 0/1 | 0/0/1 |
| Всего | 84 (80/4) | 0/1/79/0 | 48/36 | 3/23/58 |

Март

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование отдела | Кол-во обращений за январь (из них рассмотрено/ перенаправлено) | Результаты рассмотрения: (поддержано/приняты меры/даны разъяснения/не поддержано) | В форме:  письменное обращение/электронное | Вид обращения  (предложение/заявление/жалоба) |
| Отдел правовой и организационной работы | 9 (9/0) | 0/0/9/0 | 7/2 | 0/9/0 |
| Отдел развития строительной отрасли | 4 (4/0) | 0/0/4/0 | 0/4 | 4/0/0 |
| Отдел модернизации и развития коммунальной инфраструктуры | 20 (20/0) | 0/0/20/0 | 17/3 | 0/0/20 |
| Отдел газификации | 12 (12/0) | 0/0/12/0 | 10/2 | 0/0/12 |
| Отдел ценообразования и сметного нормирования | 1(1/0) | 0/0/1/0 | 0/1 | 0/0/1 |
| Отдел градостроительства | 2(2/0) | 2/0/0/0 | 0/2 | 2/0/0 |
| Сектор контроля за соблюдением законодательства о градостроительной деятельности | 2(2/0) | 0/1/1/0 | 2/0 | 0/2/0 |
| Финансово-экономический отдел | 7(4/3) | 0/0/4/0 | 6/1 | 0/0/7 |
| Отдел эксплуатации объектов тепло-, водоснабжения и водоотведения | 5 (5/0) | 0/0/5/0 | 1/4 | 0/0/5 |
| Всего | 62 (59/3) | 2/1/56/0 | 43/19 | 6/11/45 |

**Классификация обращений поступивших в письменной форме и в форме электронного документа:**

**1. По территориальности проживания заявителей**

Жителями Смоленской области направлено 92,9% обращений, иногородними гражданами России и иностранцами – 6,7% обращений, гражданами без указания точного адреса проживания - 0%.

Высокую активность в отчетном периоде текущего года проявляли граждане, проживающие в . Смоленске, Рославльском районе, Ярцевском районе.

**2. По социальному статусу заявителей**

Проведенный анализ показывает, обращаются различные категории граждан, независимо от социального положения и уровня жизни. Следует отметить обращения граждан, имеющих льготы, а также относящихся к социально незащищенным слоям населения. 20,9 % от числа лиц, обратившихся в отчётном периоде на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области, составляют пенсионеры, инвалиды, участники и ветераны Великой Отечественной войны, их вдовы, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.

**3. По категориям проблемных вопросов**

В отчётном периоде чаще всего граждане обращались по следующей тематике:

вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 50,6%;

вопросы переселения из аварийного жилья – 11,3%

вопросы строительства, газификации – 7,2%;

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно–коммунального хозяйства** явились, в первую очередь, проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда. К ним относятся вопросы по выполнению работ по капитальному ремонту МКД, по предоставлению коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация), по содержанию общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория), оплате жилищно–коммунальных услуг.

Как видно из анализа, значительная часть обращений связана с вопросами соблюдения правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда. Жильцы многоквартирных домов, как правило, не удовлетворены работой своих управляющих компаний по обслуживанию и ремонту общего имущества.

Проблемы в оплате жилищно–коммунальных услуг связаны с системой расчетов за коммунальные услуги, недоверием потребителей к обоснованности выставляемых платежей.

Рост обращений по вопросам выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах и обязанности внесения взноса на капитальный ремонт обусловлен необходимостью проведения работ в ближайшее время (в отличие от вопросов прошлого года, связанных с несогласием населения с государственной политикой о взимании дополнительных денежных средств на капитальный ремонт).

**4. Личные приёмы граждан**

В 2019 году начальником Департамента в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области принято 63 гражданина.