**Информация о результатах рассмотрения обращений граждан,**

**поступивших в Департамент Смоленской области по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству**  **за 2018 год**

Распределение поступивших обращений за 2018 год на исполнение осуществлялось в соответствии с поручениями по тематике, затрагиваемой  
в обращениях:

Таблица 1. Распределение обращений, поступивших  в письменной форме и форме электронного документа по месяцам.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Месяц | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 |
| Поступило в процентах  от общего количества обращений | 7,8 | 11,6 | 12,9 | 6,8 | 8,2 | 9,6 | 8,1 | 5,8 | 7,7 | 7,9 | 8 | 6,2 |
| Отдел правовой и организационной работы | 17 | 21 | 15 | 14 | 7 | 6 | 7 | 6 | 5 | 7 | 9 | 9 |
| Отдел развития строительной отрасли | 1 | 3 | 1 | - | 3 | 5 | 2 | - | - | - | 1 | - |
| Отдел модернизации и развития коммунальной инфраструктуры | 25 | 33 | 51 | 23 | 32 | 26 | 34 | 27 | 28 | 24 | 22 | 16 |
| Отдел газификации | 9 | 7 | 14 | 7 | 7 | 11 | 5 | 4 | 6 | 13 | 8 | 8 |
| Отдел ценообразования и сметного нормирования | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Отдел градостроительства | 1 | 1 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 |
| Сектор контроля за соблюдением законодательства о градостроительной деятельности | 3 | 11 | 8 | 3 | 5 | 17 | 7 | 7 | 13 | 8 | 7 | 6 |
| Финансово-экономический отдел | 3 | 6 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | - | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Отдел эксплуатации объектов тепло-, водоснабжения и водоотведения | 1 | 5 | 8 | 5 | 4 | 6 | 5 | - | 2 | 5 | 6 | 6 |

В том числе:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование отдела | Кол-во обращений за 2018 год  (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 | 123 (116/7) | 0/0/115/1 | 57/59 | 0/112/4 |
| Отдел развития строительной отрасли | 16(15/1) | 0/3/11/2 | 0/16 | 2/1/13 |
| Отдел модернизации и развития коммунальной инфраструктуры | 341 (329/12) | 0/1/340/0 | 161/180 | 0/2/339 |
| Отдел газификации | 99 (99/0) | 0/2/97/0 | 69/30 | 0/1/98 |
| Отдел ценообразования и сметного нормирования | - | - | - | - |
| Отдел градостроительства | 17(16/1) | 0/0/17/0 | 8/9 | 0/12/5 |
| Сектор контроля за соблюдением законодательства о градостроительной деятельности | 95(95/0) | 0/11/84/0 | 76/19 | 0/78/17 |
| Финансово-экономический отдел | 31 (28/3) | 0/0/28/0 | 24/7 | 0/0/31 |
| Отдел эксплуатации объектов тепло-, водоснабжения и водоотведения | 53 (43/10) | 0/0/53/0 | 47/6 | 0/0/53 |

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Департамента Смоленской области по строительству и ЖКХ с обращениями граждан за 12 месяцев 2018 года**

В 2018 году в Департамент Смоленской области по строительству и ЖКХ поступило 551 письменных обращений граждан, а также обращений граждан в форме электронного документа, что на 9,5% меньше, чем за аналогичный период 2017 года (далее - АППГ).

Из них поступило заявлений – 509 (92,2%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа), жалоб -39 (7,4%), предложений – 3 (0,54%).

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 64 запросов.

*Таблица 1. Распределение обращений, поступивших в письменной форме и форме электронного документа по месяцам.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Месяц | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 |
| Поступило в процентах от общего количества обращений | 7,7 | 9,7 | 10,8 | 10,8 | 8,0 | 7,4 | 7,4 | 7,7 | 8,0 | 7,8 | 6,3 | 8,4 |

По состоянию на 31 декабря 2018 года рассмотрено 551 обращений.

Из них – по результатам рассмотрения:

0 – поддержано;

42 – приняты меры;

509 - даны разъяснения;

0 – не поддержано;

**Классификация поступивших обращений 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 - 0,5%.

При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 40,4% от общего количества обращений.

Высокую активность в отчетном периоде текущего года проявляли и граждане, проживающие в Вяземском, Рославльском, Смоленском и Ярцевском муниципальных районах.

**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:

улучшение жилищных условий – 9,5%;

вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 22,6%;

вопросы строительства, газификации – 17,0%;

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 предоставлению коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация), по содержанию общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория), жилищно–коммунальных услуг оплате, выполнению работ по капитальному ремонту .

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 жилищно–коммунальных оплате 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 несогласием населения с государственной политикой о взимании дополнительных денежных средств на капитальный ремонт.

**4. Личные приёмы граждан**

В 2018 году начальником Департамента в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области принято 63 гражданина.

*Таблица 2 . Распределение обращений, поступивших*

*в ходе проведения личных приемов по месяцам.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Месяц | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Поступило в процентах от общего количества обращений | 6,2 | 8,1 | 11,7 | 9,6 | 10,0 | 9,6 | 8,8 | 10,0 | 4,3 | 7,8 | 7,2 | 6,7 |

12 декабря 2018 года на территории Смоленской области проведен четвертый общероссийский день приема граждан, приуроченный ко Дню Конституции Российской Федерации.