**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Департамента Смоленской области по строительству и ЖКХ с обращениями граждан за 2020 год**

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

**1. По территориальности проживания заявителей**

Жителями Смоленской области направлено 99% обращений, иногородними гражданами России и иностранцами – 1% обращений, гражданами без указания точного адреса проживания - 0%.

**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 – 30%;

вопросы переселения из аварийного жилья – 30%

вопросы строительства, газификации – 30%;

вопросы капитального ремонта – 10%

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.

**4. Личные приёмы граждан**

В 2020 году начальником Департамента в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области принято 39 граждан.