

**Аналитическая информация
по обращениям граждан, поступившим в министерство жилищно-
коммунального хозяйства Амурской области
за II квартал 2019 года**

В министерство жилищно-коммунального хозяйства Амурской области в соответствии с требованиями Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, Порядка рассмотрения и организации учета обращений граждан, утвержденный министром ЖКХ Амурской области от 12 марта 2014 года уделяется должное внимание работе с обращениями граждан. Работа с обращениями граждан направлена на обеспечение реализации конституционных прав граждан на письменное обращение и личный прием, создание надлежащих условий, для реализации этого права.

За II квартал 2019 года в министерство жилищно-коммунального хозяйства Амурской области поступило 421 обращение, это на 91 обращение меньше, чем за I квартал 2019 года (512) обращений. Регистрация обращений граждан, отправка запросов и ответов по обращениям граждан осуществляется в электронном виде (Интернет-приёмная, «Открытый регион»), с использованием программы СЭД «Дело». За II квартал 2019 года обращения и заявления граждан были получены из Правительства Амурской области по программе СЭД «Дело» электронного документооборота – 299. На электронный адрес министерства ЖКХ Амурской области e-mail: zkh@amurobl.ru - поступило 48 обращений; простыми и заказными письмами - 74. Всего получено 122 обращения.

За II квартал 2019 года 28 обращений граждан, поступивших в министерство жилищно-коммунального хозяйства были переадресованы и направлены для рассмотрения по принадлежности в соответствии с п.3 ст.8 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в государственную жилищную инспекцию, министерство строительства и архитектуры Амурской области, министерство транспорта и дорожного хозяйства Амурской области, главам городских округов и муниципальных районов Амурской области, министерство социальной защиты населения Амурской области и т.д.

Министром жилищно-коммунального хозяйства Амурской области Гордеевым С.Н. и его заместителями за II квартал 2019 года были приняты согласно, утвержденных графиков личного приема 12 граждан, в том числе, в приемной губернатора Амурской области – 5, в министерстве ЖКХ Амурской области - 7.

Из анализа содержания обращений видно, что наибольшее количество граждан обращаются по следующим вопросам:

- Переселение граждан из аварийного жилищного фонда;
- Правомерность начисления платы за жилищно-коммунальные услуги;
- Вопросы по обращению с ТКО;
- Отказ от внесения оплаты за капитальный ремонт многоквартирных домов;
- Неудовлетворительное техническое состояние многоквартирных домов, потребность в капитальном ремонте жилищного фонда, включение домов в адресные программы капремонта многоквартирных домов, также по работе управляющих компаний;
- Водоснабжение (ремонт сооружений водоснабжения, обеспечение качества воды, плохое качество воды);
- Вопросы по программе «Молодая семья», «Переселение из районов Крайнего Севера», выдача жилищных сертификатов и другие вопросы.

В ходе рассмотрения обращений граждан по вопросам некачественного выполнения работ по капитальному ремонту, специалистами министерства жилищно-коммунального хозяйства Амурской области производятся выездные комиссионные обследования совместно с представителями администраций муниципальных образований, управляющих компаний, государственной жилищной инспекцией с присутствием заявителей. В случае выявления нарушений принимаются меры в соответствии с действующим законодательством.

Заявители в обязательном порядке получают исчерпывающие письменные ответы со ссылкой на действующее законодательство. При рассмотрении письменных и устных обращений граждан принимаются меры по объективному и своевременному рассмотрению, оперативному решению затронутых ими вопросов, удовлетворению законных требований заявителей.

Причинами, заставляющими граждан обращаться в различные инстанции с вопросами о переселении из ветхого аварийного жилья, необходимости проведения капитального ремонта многоквартирных домов или же признания дома аварийным, и не пригодным для проживания является:

- недостаточность средств, необходимых для решения вопросов которые значительно превышают выделяемый лимит бюджетных средств, направленных на реализацию намеченных мероприятий.
- недостаточная осведомленность граждан по вопросам жилищного законодательства.

В целях совершенствования работы по рассмотрению обращений граждан, специалисты министерства жилищно-коммунального хозяйства Амурской области неоднократно выезжали по месту проживания граждан и разъясняли вопросы, возникающие у заявителей по обращениям с твёрдыми коммунальными отходами. Все вопросы в обращениях рассмотрены и даны квалифицированные ответы заявителям.