**Анализ работы с обращениями граждан, поступившими**

**в Государственный Комитет Республики Карелия по строительному, жилищному и дорожному надзору за 1 квартал 2019 года**

За 1 квартал 2019 года в Комитет поступило 2189 обращений, что сопоставимо с показателем за аналогичный период 2018 года – 2194 (отмечено несущественное снижение на 0,2%).

Основными проблемными вопросами, содержащимися в обращениях, остаются вопросы по содержанию и обслуживанию общего имущества МКД (28,2%), качеству предоставления населению жилищных и коммунальных услуг(21,7%), начисление платы за жилищные и коммунальные услуги (17,6%).

В связи с существенными изменениями жилищного законодательства в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года увеличилось количество обращений, по которым даны разъяснения норм жилищного законодательства (9,3%).

Кроме того, переход на новую систему обращения с твердыми коммунальными отходами отразился на существенном росте числа обращений связанных с вопросами неудовлетворительного санитарного состояния мест общественного пользования и придомовых территорий (14,2%).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематика поставленных в обращениях вопросов | Кол-во вопросов в  1 кв. **2018** г. | 1 квартал **2019** года | | Динамика,%  *снижение (-),*  *рост (+)* |
| Кол-во вопросов | **%** от общего кол-ва |
| Содержание и обслуживание общего имущества МКД | 644 | 668 | 28,2 | + 0,4 |
| Предоставление населению коммунальных услуг | 549 | 514 | 21,7 | - 2,0 |
| Начисление платы за услуги ЖКУ | 490 | 416 | 17,6 | - 4,3 |
| Капитальный ремонт, аварийное состояние жилфонда | 218 | 108 | 4,6 | - 4,8 |
| Разъяснение жилищного законодательства, вопросы управления, ГИС (209 ФЗ) | 162 | 220 | 9,3 | + 2,3 |
| Санитарному состоянию мест общественного пользования / придомовой территории, ТКО | 108 | 336 | 14,2 | + 10,1 |
| Строительный и дорожный надзор | 58 | 30 | 1,3 | - 1,2 |
| Другое | 85 | 78 | 3,3 | - 0,4 |
| ИТОГО: | **2314** | **2370** | | **+ 2,4** |

Больше всего обращений за отчетный период поступило в орган госжилнадзора от жителей Петрозаводского городского округа и Сегежского муниципального района.

Важно отметить рост активности использования ресурсов ГИС ЖКХ и социальных сетей для направления обращений по вопросам соблюдения жилищных прав граждан. Так, в 2018 году в Комитет поступило 796 обращений, направленных через социальную сеть ВКонтакте (456 обращений) и ГИС ЖКХ (340 обращений). Данная тенденция сохраняется и в 2019 году. По итогам 1 квартала 2019 года 118 обращений направлено через ГИС ЖКХ (за аналогичный период 2018 года – 111) и 91 обращение поступило через ВКонтакте ( в 1 кв.2018 года - 122).

По всем обращениям приняты исчерпывающие меры, заявителям в установленный законодательством срок даны ответы по существу поставленных вопросов. При рассмотрении обращений за отчетный период специалистами Комитета проведено 744 внеплановые проверки по нарушениям жилищных прав граждан, по выявленным нарушениям выдано 380 предписаний. В отношении виновных лиц возбуждены дела об административных правонарушениях, а общая сумма наложенных штрафных санкций за отчетный период составила 3 544,5.тыс. руб.