

**Сведения  
об обращениях граждан, поступивших в министерство жилищно-коммунального  
хозяйства области за 9 месяцев 2013 года**

<b>№ п/п</b>	<b>Содержание</b>	<b>9 месяцев 2012 г.</b>	<b>9 месяцев 2013г.</b>
1	Поступило обращений <i>всего, из них:</i> - письменных - устных - коллективных - повторных - из вышестоящих федеральных органов власти (напрямую) - от депутатов (напрямую) - из Правительства области - от заявителя - от других органов исполнительной власти	3417 2693 724 607 29 22 14 1851 779 27	3610 2692 918 645 51 10 4 1404 1237 37
2	Взято на контроль всего, из них: - руководителем - вышестоящими органами власти - установлен дополнительный контроль	2693 828 345	2692 453 59
3	Результаты рассмотрения обращений: - решено положительно - даны разъяснения - отказано (направлено по принадлежности)	1027 1387 279	916 1334 442
4	Рассмотрено: - составом комиссии с выездом на место	142	160
5	Выявлено: - случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов заявителей - нарушений сроков рассмотрения	40	-
6	Приняты меры: - к виновным по фактам нарушений прав и законных интересов заявителей; - к руководителям и исполнителям, нарушившим порядок и сроки рассмотрения обращений	Регулярно проводится разъяснительная работа среди сотрудников министерства.	
7	Всего принято граждан на личном приеме руководством, из них: - руководителем - руководителем при выезде информационных групп:	46 230	3 -
8	Количество обращений по наиболее часто встречающимся вопросам: - управляющие компании, договора на содержание и ремонт жилья (просьба о капитальном ремонте дома) - ненадлежащее содержание общего имущества (содержание и обслуживание жилищного фонда) - эксплуатация и ремонт МКД (текущий ремонт жилья) - перебои в водоснабжении - перебои в работе канализации - перебои в теплоснабжении (отопление) - перебои в электроснабжении - оплата ЖКУ (проблемы оплаты за жилищно-коммунальные услуги) - управляющие компании, ТСЖ (жалобы на действия жилищных органов, управляющих организаций) - приборы учета коммунальных ресурсов (установка приборов учета) - некачественно выполненные работы по капитальному ремонту - предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	561 200 92 640 108 87 12 273 216 21 15 174	467 180 122 260 20 21 109 467 222 25 43 100