**Обзор обращений граждан за 2017 год**

За 12 месяцев 2017 года на рассмотрение в Инспекцию поступило 350 обращений граждан, из которых 23 обращения коллективные. Общее количество обратившихся в Инспекцию лиц составило 559 человек.

Основная доля обращений граждан поступила от жителей города Нарьян-Мара и поселка Искателей, таких обращений было 334. Четырнадцать обращений поступило от жителей сельских населенных пунктов округа – п. Амдерма, с. Великовисочное, с. Оксино, п. Нельмин Нос, с. Несь, с. Тельвиска, с. Красное, с. Коткино, с. Нижняя Пеша. Еще по одному обращению поступило от жителя Московской области и от гражданина с электронной почты без обозначения адреса проживания.

Наибольшая часть обращений граждан традиционно направляется в письменном виде. Таких заявлений и жалоб в 2017 году было 259 или 74% от общего числа. Остальные, 91 обращение, подавалось в электронном виде, в том числе через сайт Инспекции (32 обращения), государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства (15 обращений) и через сайты окружной прокуратуры и иных органов государственной и муниципальной власти.

Чаще всего в обращениях граждане поднимали сразу несколько проблемных вопросов. По тематике вопросы носили следующий характер: содержание общего имущества в многоквартирных домах – 209; проблемы в оплате жилищно-коммунальных услуг, в том числе некорректный расчеты платы – 133; по качеству коммунальных услуг – 41; жалобы на работу жилищно-коммунальных служб – 23; прочие вопросы – 62.

Анализ обращений граждан наглядно показывает, в каких именно управляющих организациях работа с жителями многоквартирных домов организована на слабом уровне, либо не организована совсем. Ведь, главным образом, именно неумение сотрудников управляющей компании наладить обратную связь с жителями вынуждает последних обращаться для решения своих вопросов в Госстройжилнадзор НАО и иные государственные органы.

Расчет показателя количество обращений граждан с жалобами на управляющую организацию на 10 тысяч кв. м площади многоквартирных домов (МКД), находящихся в обслуживании данной организации выглядит следующим образом:

Худшее место имеет ООО «НАШ ДОМ» с показателем 8,1 жалобы на 10 тыс. кв.м площади обслуживаемых МКД. Также в лидерах по жалобам оказались МУП «Служба заказчика по ЖКУ п. Искателей» (5,3 жалобы), ООО Управляющая компания ПОК и ТС (4,8 жалобы), ООО «ГУЖФ» (4,2 жалобы) и ООО «Универсал» (3,7 жалобы).

Меньше всего в 2017 году жильцы многоквартирных домов жаловались на МКП «Энергия» (0,8 жалобы), ООО «Коми-Сервис» (1,0 жалобы), ООО «Аврора» (1,1 жалобы) и ООО «Базис» (1,1 жалобы).