**Деятельность Консультационно-правового центра в 1 квартале 2014 г.**

 В течение первого квартала 2014 года, специалистами центра проведена активная комплексная работа по обеспечению выполнения, поставленных перед центром целей и задач.

 Консультационная деятельность центра.

 В первом квартале 2014 года в Консультационно-правовой центр по вопросам защиты и обеспечения прав граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обратилось 469 граждан. По состоянию на 31.03.14 дано 438 консультаций гражданам, в том числе по 14 вопросам, поступившим в декабре 2013 года. Для дополнительного рассмотрения в работу муниципальных образований автономного округа было направлено 21 обращение граждан. За аналогичный период прошлого года обратилось 511 граждан. Большее количество вопросов граждан в 2013 году было вызвано вступлением в силу 1 сентября 2012 года Постановления Правительства РФ №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», в соответствие с которым потребители коммунальных услуг оплачивают не только ресурсы, которые потребили сами, но и коммунальные ресурсы, использованные на общедомовые нужды. Данный порядок оплаты за коммунальные услуги действует уже 2012 года, что вызывает меньшее количество вопросов граждан.

 Обратиться в Консультационный центр граждане могут позвонив на телефон «горячей линии» 8 800 10 10 086, направив свой вопрос на электронный ящик vopros-jkh@adminugra.ru или с помощью сайтов муниципальных образований автономного округа. Пользователи социальных сетей Вконтакте, Одноклассники могут задать интересующие их вопросы и получить on-line консультацию. Направить обращение в центр можно с помощью сервиса по приему обращений граждан на сайте «Твой портал для жизни» (http://www.86gkh.ru/jku/consultation/ask/). Получить консультацию граждане могут позвонив, напрямую в центр или на личном приеме.

 Так в течение первого квартала 2014 года с помощью телефона «горячей линии» в центр обратилось 424 гражданина или 90% от общего числа обратившихся граждан. По электронной почте поступило 16 вопросов граждан, что составило 3%. Получили консультацию, позвонив непосредственно в центр, 13 граждан, двое граждан были проконсультированы на личном приеме, 6 граждан получили on-line консультации в социальных сетях, и 8 обратившихся направили вопросы с помощью сайта «Твой портал для жизни».

Большинство обращений поступило от граждан, проживающих на территории таких муниципальных образований как: г. Сургут, г. Ханты-Мансийск, Сургутский район, г. Нягань, г. Урай.

В большей степени вопросы, заданные гражданами, касались ремонта и содержания общего имущества многоквартирного дома, отпления, горячего и холодного водоснабжения. Если по вопросам отопления, ремонта и содержания общего имущества граждан в большей степени интересовал вопрос качества предоставления услуг, то по части горячего и холодного водоснабжения граждане чаще задавали вопросы о порядке расчета платы за предоставленные коммунальные услуги, что вызвано оплатой как личного потребления, так и оплатой общедомовых нужд.

Преобладание вопросов о порядке расчета платы вызвано тем, что гражданам в большинстве случаев непонятен порядок расчета платы за коммунальные ресурсы, предоставленные на общедомовые нужды. Граждане задают вопросы о законности общедомовых начислений, правильности их начислений и о том какие существуют возможности контроля за законностью, корректностью начислений общедомовых нужд.

Взаимодействие Консультационно-правового центра со СМИ.

В первом квартале 2014 года сотрудниками Консультационно-правового центра проводилась активная работа со средствами массовой информации автономного округа.

Подготовлены и размещены 4 печатных материала в рубрике «Коммунальный помощник» в газете «Новости Югры». Подготовлены и даны комментарии для новостного блока «ТРК Югория» и 3 программ «Дом, в котором мы живем» по вопросам оплаты за предоставленные коммунальные услуги, о качестве предоставления горячего водоснабжения и уборки от снега кровель многоквартирных домов и придомовых территорий.