**Деятельность Консультационно-правового центра во 2 квартале 2014 года**

В течение второго квартала 2014 года специалистами Центра проведена активная комплексная работа по обеспечению выполнения поставленных целей и задач.

Консультационная деятельность Центра.

Во втором 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 248 граждан. Предоставлено 234 консультации гражданам, в том числе по 21 вопросу, поступившему в 1 квартале 2014 года. Для дополнительного рассмотрения в работу муниципальных образований автономного округа было направлено 14 обращений граждан. За аналогичный период прошлого года обратилось 404 гражданина. Большее количество вопросов граждан в 2013 году было вызвано вступлением в силу Постановления Правительства РФ №344 от 16 апреля 2013 года «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг».

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](mailto: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 второго квартала 2014 года с помощью телефона «горячей линии» в центр обратилось 224 гражданина или 90 % от общего числа обратившихся граждан. По электронной почте поступило 5 вопросов граждан. Получили консультацию, позвонив непосредственно в центр, 7 граждан, один гражданин был проконсультирован на личном приеме, 7 граждан получили on-line консультации в социальных сетях, 4 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, г. Пыть-Ях, Сургутский район, г. Нягань.

В большей степени вопросы, заданные гражданами, касались ремонта и содержания общего имущества многоквартирного дома, услуги отопления, услуг по горячему и холодному водоснабжению. Если по вопросам отопления, ремонта и содержания общего имущества граждан, а так же горячего водоснабжения граждан в большей степени интересовал вопрос качества предоставления услуг, то в части холодного водоснабжения, электроснабжения, установки приборов учета коммунальных ресурсов граждане чаще задавали вопросы о порядке расчета платы за предоставленные услуги.

Преобладание вопросов о качестве предоставления коммунальных услуг вызвано тем, что закончился отопительный период, начались ремонтные и профилактические работы на линиях водо- и теплоснабжения.

Взаимодействие Консультационно-правового центра со СМИ.

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

Опубликованы 3 печатных материала в рубрике «Коммунальный помощник» в газете «Новости Югры». Подготовлены и даны комментарии для 2 новостных блоков ТРК «Югория» и 2 программ «Дом, в котором мы живем» по вопросам формирования платы за коммунальные услуги и возможностей граждан влиять на формирование стоимости работ по ремонту и содержанию общего имущества. Так же были даны комментарии по порядку действий в случае затопления жилого помещения.

Во втором квартале 2014 года сотрудниками Консультационного центра проведена работа по подготовке технического задания при заключении договора оказания услуг с новым оператором «Горячей линии».

Для дальнейшего эффективного решения задач, поставленных перед Консультационно-правовым центром по вопросам ЖКХ в 2014 году, продолжается работа по повышению качества и доступности предоставления населению консультационных услуг:

расширение возможностей Центра за счет присутствия в сети Интернет;

повышение взаимодействия с электронными и печатными средствами массовой информации с целью повышения правовой грамотности жителей автономного округа в части способов и пределов реализации и защиты своих прав, охраняемых законом интересов в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг;

организация системы постоянной информированности населения об изменениях нормативно-правовой базы в области предоставления жилищно-коммунальных услуг;

обеспечение организационно-методического сопровождения разработки актуальных методов управления многоквартирными домами;

расширение взаимодействия с общественными организациями в области общественного контроля деятельности предприятий жилищно-коммунального комплекса.