

Информация о работе с обращениями граждан за 2020 год

За 2020 год в НО «Государственный жилищный фонд при Президенте РТ» (далее - Фонд) поступило 15 584 обращения граждан, что на 18 % больше количества обращений, поступивших за 2019 год (13 213 обращения).

В Фонд поступило 8 346 устных обращений, из них - 8177 телефонных звонков, 169 – на личном приеме. Руководством Фонда еженедельно проводится личный прием граждан по предварительной записи. За 2020 год исполнительным директором и его заместителями проведено 87 приемов, принято 169 граждан.

Общее количество письменных обращений за 2020 год составило 7 238, что на 35 % меньше количества обращений граждан, поступивших за 2019 год (11 266 обращений), из них 5 467 зарегистрировано в Фонде, 1 771 – в межрегиональных представительствах Фонда. Снижение количества письменных обращений граждан объясняется увеличением количества устных обращений из-за введения режима самоизоляции и удаленного режима работы в связи с пандемией. Так за 2020 год зарегистрировано 8 177 телефонных звонков, что в 5,5 раз больше чем количество звонков, поступивших за 2019 год (1 487 телефонных звонков).

Значительная часть вопросов, поступивших от граждан в письменных обращениях, относится к вопросам погашения задолженности, реструктуризации долга, рефинансирования, устранения строительных недоделок, улучшения жилищных условий, внесения изменений в состав семьи, участия в конкурсах по выбору жилья. Увеличилось количество обращений, связанных с невозможностью использования господдержки в 450 тыс.руб. при рождении 3-го ребенка многодетными семьями, реализации средств материнского капитала в счет погашения задолженности по программе социальной ипотеки.

Все обращения граждан рассмотрены в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2016 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 г. № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».