

Аналитическая записка
об итогах работы с обращениями граждан в Государственной жилищной инспекции Кемеровской области за 12 месяцев 2017 года.

За отчетный период, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и распоряжением Коллегии Администрации области от 27.02.2017 № 91-р «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления», в Госжилинспекцию поступило на рассмотрение **21 092** обращений, в том числе из Управления по работе с обращениями граждан АКО – **3 501**.

В сравнении с аналогичным периодом 2016 года количество обращений составило:

| | 12 месяцев 2016 года | 12 месяцев 2017 года | 12 месяцев 2017г. к уровню 2016г., % |
|---|-------------------------|-------------------------|---|
| Общее количество обращений | 19 180 | 21 092 | ↑ 9,9 % |
| В том числе обращений, поступивших из Управления по работе с обращениями граждан АКО | 3 906 | 3 501 | ↓ -10,4 % |

Общее количество поступивших обращений повысилось на **9,9%**. В поступивших обращениях содержалось **22 135** вопросов по тематике «Жилище» (из них: **14 275** поступило в письменном виде, **3 813** – на личном приеме, **306** – по телефону, **3741** – в форме электронного документа). По результатам рассмотрения **9 819** вопросов – «поддержано», **3 348** – «меры приняты», **7 921** – «разъяснено», **149** – «не поддержано», **898** вопросов остаются на рассмотрении в инспекции. Большая часть вопросов (**13 870**) рассмотрена с выездом на место, комиссионно (**12 755**) и с участием заявителей (**7 061**). Во многих случаях факты, изложенные в обращениях, подтверждались. По всем обращениям приняты исчерпывающие меры, заявителям в установленный законодательством срок даны ответы по существу поставленных вопросов. По выявленным нарушениям выдавались предписания, с указанием сроков их устранения. За предписанными работами ведется постоянный контроль. Кроме того, в отношении виновных лиц возбуждено около тысячи дел об административных правонарушениях, а общая сумма наложенных штрафных санкций составила **38,84** млн. руб.

Большая часть поступающих в инспекцию обращений, как и в прежние годы, касается неудовлетворительного технического состояния общего имущества многоквартирных домов. Однако анализ выявленных нарушений показывает, что не все обращения граждан являются обоснованными. В целом за 2017 год инспекцией выявлено **10 236** нарушений действующего жилищного законодательства, что ниже показателя за 2016 год – **12 509**. Большая часть выявленных нарушений, как и самих обращений, относится к вопросам

технического содержания общего имущества МКД (2017 год – 6 299, что составляет 61 % от общего числа нарушений). Так же увеличилось количество обращений и по вопросам правильности начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, которые рассматриваются специально созданным отделом контроля за начислением платы за жилищно-коммунальные услуги. Основной долей рассматриваемых вопросов в этом отделе стали вопросы неправомерного начисления гражданам платы за услуги за ЖКУ. В первом полугодии текущего года возросло количество обращений граждан о несогласии с суммами корректировки платы за отопление по итогам 2016 года, размером оплаты коммунальных ресурсов (холодная, горячая вода, электроэнергия) используемых в целях содержания общего имущества. Помимо этого, значительное количество обращений поступает с вопросами в части управления многоквартирными домами, в которых проживают граждане.

Необходимо отметить, что значительное количество обращений было принято на личных приемах. Непосредственно руководителем инспекции ежемесячно проводятся личные приемы граждан на территории Кемеровской области. Подобные методы приема обращений позволяют получать оперативную информацию от населения области об имеющихся проблемах в сфере ЖКХ. Также на официальном сайте Госжилинспекции КО в сети интернет на постоянной основе работает «Виртуальная приемная».

Кроме проведения личных приемов граждан, для более тесного контакта с населением области руководителем инспекции регулярно проводятся выступления в средствах массовой информации и собрания с председателями Советов МКД и гражданами, занимающими активную жизненную позицию, по актуальным проблемам в сфере ЖКХ, вызывающим наибольшее количество поступающих обращений. При этом в ходе таких встреч присутствующие граждане также могут обратиться с жалобами и предложениями. В инспекции на непрерывной основе работает «горячая линия», куда граждане могут обращаться с вопросами в сфере ЖКХ.

Необходимо отметить, что в Государственной жилищной инспекции Кемеровской области проводится еженедельный анализ количества рассмотренных обращений граждан и организаций, а также принятых по ним мер. Внедренная в работу специализированная программа на базе платформы ИС-ГЖИ, которая позволяет осуществлять контроль за сроками рассмотрения обращений, а также получать полную информацию об истории поступления и результатах рассмотрения жалоб, как по конкретному заявителю, так и по какому либо МКД.

Начальник информационно-аналитического отдела

В.С. Бессолицын