

**Аналитическая записка
об итогах работы с обращениями граждан в Госжилинспекции Кемеровской
области за 2015 год.**

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 22.02.2013 № 171-р «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления», с целью оказания помощи и защиты интересов граждан области в Госжилинспекцию поступило на рассмотрение **18 370** обращений, в том числе поступивших из Управления по работе с обращениями граждан АКО – **3 853**.

В сравнении с аналогичным периодом 2014 года количество обращений составило:

	12 месяцев 2015 года	12 месяцев 2014 года	2015г. к уровню 2014г., %
Общее количество обращений	18 370	12 880	↑ 42,62 %
В том числе обращений, поступивших из Управления по работе с обращениями граждан АКО	3 853	1 972	↑ 95,38 %

Общее количество поступивших обращений повысилось на **42,62%**. Значительное повышение обращений стало поступать в инспекцию по вопросам правильности начисления платы за жилищно-коммунальные услуги. В инспекции с 2014г. создан специальный отдел по проверке начислений за ЖКУ, который эффективно справляется с поставленными на него задачами, специалисты которого рассмотрели более двух тысяч обращений. Хочется отметить что, в начале 2015г. полным ходом заработал отдел лицензирования, при участии которого выдано 334 лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению МКД. Одновременно с этим, значительное количество обращений было принято на личных приемах. Руководителем инспекции ежемесячно проводятся личные приемы граждан на территории Кемеровской области для встречи с жителями муниципальных образований. 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.

За отчетный период задержки и волокиты при рассмотрении обращений граждан работниками Госжилинспекции допущено не было. Имелись случаи продления сроков рассмотрения по отдельным обращениям, из-за причин, не зависящих от действий инспекции. Внедренная в работу специализированная программа на базе платформы 1С 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 жилому дому. Подавляющее большинство вопросов обращений рассмотрено с выездом на место и с участием заявителей. 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 трех тысяч дел об административных правонарушениях, а общая сумма наложенных штрафных санкций составила **21,8** млн. руб.

Необходимо отметить, что в Государственной жилищной инспекции Кемеровской области проводится еженедельный анализ количества рассмотренных обращений граждан и организаций, а также принятых по ним мерам.

Начальник информационно-аналитического отдела

В.С. Бессолицын