

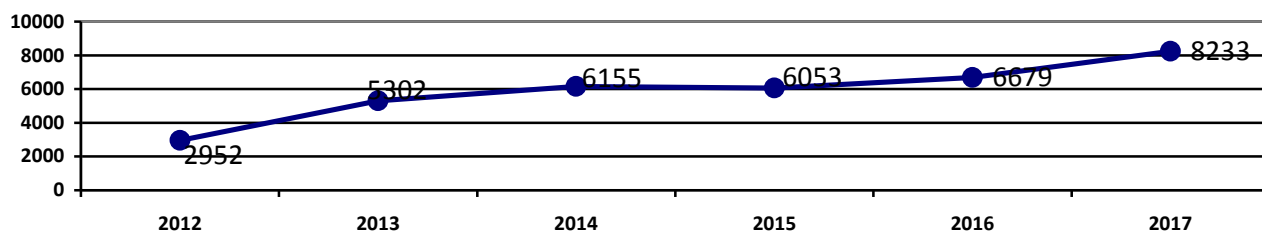
## Информация о работе с обращениями граждан в 2017 году

В 2017 году в Государственную жилищную инспекцию Курганской области (далее – Инспекция) поступило для рассмотрения 8233 обращения граждан. Большинство обращений (ок. 70%) рассмотрено с выездом на место. Без организации выездной проверки рассматриваются обращения, в которых граждане просят дать разъяснения о порядке применения норм действующего законодательства, разобраться в правильности начислений, либо дать оценку действий управляющей организации. Так, для проверки правильности начислений за жилищно-коммунальные услуги в 2017 году в Инспекцию обратилось свыше 1400 заявителей. В целом, в 2017 году отмечен рост количества обращений граждан. По сравнению с прошлым 2016 годом этот рост составил 23%. Исходя из общего анализа деятельности Инспекции по работе с обращениями граждан, основной причиной роста количества обращений является развитие информатизации: внедрение государственной информационной системы ГИС ЖКХ, расширение возможностей электронного документооборота позволяет гражданам реализовывать свое право на обращение в удобной форме, без лишних временных затрат. При этом граждане часто направляют обращения абсолютно аналогичного содержания в разные органы власти одновременно, не обременяя себя необходимостью определения правильной подведомственности обозначенных вопросов, в связи с чем, в практике Инспекции часто возникает ситуация, когда обращения по аналогичным вопросам, направленные одним заявителем, приходят многократно и в разные сроки. Полагаем, что данное обстоятельство требует законодательного урегулирования, что, в свою очередь, могло бы значительно оптимизировать работу органов власти в этой части.

В структуре поступивших обращений лидирующее место занимают обращения, направленные гражданами непосредственно в Инспекцию, из органов прокуратуры поступило 1871 обращение.

Инспекцией рассмотрено по подведомственности в течение 2017 года 94 обращения, направленных гражданами на имя Президента РФ. Все указанные обращения рассмотрены в установленные сроки, в необходимых случаях, с выездом на место. Большая часть указанных обращений решена положительно, приняты меры по устранению нарушений, в необходимых случаях гражданам даны разъяснения.

### Динамика роста количества обращений граждан в Инспекцию в сравнении с аналогичными периодами прошлых лет



Соотношение поступивших обращений по тематике, сопоставимо с количеством обращений, поступивших в сравнении с аналогичным периодом прошлого года.

Основными проблемами, заставляющими граждан обращаться в Инспекцию, являются:

- нарушение правил содержания общего имущества собственников в многоквартирных домах (около 35%: затопление подвалов, ремонт инженерных коммуникаций, протечки кровли, неисправность вентиляционной системы и т.д.);
- ненадлежащее качество предоставляемых коммунальных услуг (около 28%: низкая температура в квартирах, нарушение нормативного режима и уровня предоставляемых услуг по холодному и горячему водоснабжению и т.д.);
- вопросы, связанные с оплатой услуг (около 15%);
- протечки кровли многоквартирных домов (10%).

Большая часть обращений (84% от общего числа рассмотренных обращений) решено положительно и списано в дело, 1361 обращение (14%) оставлено на контроле, около 80 обращений находятся в работе.

В практике Инспекции имеется множество примеров, когда вмешательство государственных жилищных инспекторов позволило разрешить сложные вопросы, вынуждающие граждан обращаться за защитой своих прав в контролирующий орган.

Так, собственники помещений в многоквартирном доме №106 по ул. Кирова в г. Кургане составили обращение о том, что козырек и лестница перед входом в подъезд №1 находятся в неудовлетворительном состоянии. Специалистами Инспекции по данному факту была проведена внеплановая проверка с участием представителей управляющей организации ООО «Новая Волна Курган» и заявителей. По итогам проверки ООО «Новая Волна Курган» выдано предписание в части текущего ремонта крыльца и козырька над входом в подъезд №1.

Во исполнение предписания ООО «Новая Волна Курган» выполнило текущий ремонт крыльца входа в подъезд и смонтировало новый металлический козырек.

Граждане, проживающие по адресу ул. Томина, 108 в г. Кургане обратились в Инспекцию в жалобой на неудовлетворительное горячее водоснабжение. Проблема не решалась, со слов жильцов, в течение нескольких лет. После вмешательства Инспекции, управляющей компанией были проведены необходимые работы, проблема с горячим водоснабжением была решена. Жильцы направили в Инспекцию благодарственный отзыв.

Благодарность поступила в Инспекцию от граждан, проживающих в с. Петухово, по адресу ул. Красная, 39. По предписанию, выданному Инспекцией в указанном жилом доме, являющемся общежитием, выполнен ремонт подъезда и фойе с заменой электропроводки. Жильцы с удовлетворением пишут о том, как приятно видеть в своем доме чистоту и порядок.

В период запуска отопительного периода в Инспекции была организована работа «горячей линии», целью которой было обеспечить оперативное взаимодействие служб и организаций, ответственных за запуск тепла и способствовать, чтобы в каждый дом и в каждую квартиру тепло пришло в нормативном режиме и в необходимый срок.

В Инспекции ведется еженедельный прием граждан. Запись на прием осуществляется по телефонному звонку. Всего на личный прием к руководителю Инспекции обратилось в 2017 году 158 граждан.

В 2017 году руководством Инспекции был проведен ряд выездных встреч с населением, в частности такие встречи состоялись с гражданами, проживающими в г. Кургане по адресам: № 54а по ул. 2-я Часовая, № 128 по ул. Гоголя, № 9 по ул. Гагарина.

Руководитель Инспекции в 2017г. также принимал участие в работе Общественной Приемной партии «Единая Россия», Общественной приемной Губернатора Курганской области.

В декабре 2017 года Инспекция приняла участие в Общероссийском дне приема граждан, в ходе которого от граждан поступило 8 устных и письменных обращений.

Среди наиболее используемых форм работы с заявителями выступают: рассмотрение обращений с выездом на место, привлечение заявителей (или старших

по дому) к участию в проверках, контроль за исполнением предписанных работ с учетом мнения и информации, полученных от заявителей.

Вопросы соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан регулярно выносятся на рассмотрение на внутриаппаратной учебе, на рабочих совещаниях и находятся на постоянном контроле руководителя Инспекции. В течение 2017г. выявлено три нарушения срока рассмотрения обращения (0, 03%). По каждому из указанных фактов были проведены служебные проверки, виновные лица были привлечены к дисциплинарной ответственности.

В 2017 году Инспекцией организовано и проведено 6082 инспекционных проверок жилищного фонда, в результате которых выявлено 4890 нарушений законодательства. За нарушения законодательства составлено 1287 протоколов об административных правонарушениях. Сумма предъявленных штрафных санкций к нарушителям составила 26953, 3 тыс. руб.

Работа на портале ССТУ.РФ по заполнению разделов, связанных с рассмотрением обращений граждан, ведется в установленном порядке. На начальном периоде реализации требований указа Президента РФ от 17.04.2017 № 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций" имелись недоработки, обусловленные отсутствием штатной единицы для ведения указанной работы. В настоящее время работа в этой части нормализована, отчеты о результатах рассмотрения обращений предоставляются своевременно.

В рамках выполнения рекомендаций Правительства Курганской области, содержащихся в итоговой информации о работе с обращениями граждан в 2016 году, начальник Инспекции выступил с докладом на аппаратном совещании у Губернатора Курганской области.

Статистические данные о работе с обращениями граждан представлены в сравнении с 2016 годом.

№		2016 год	2017 год
1.	<b>Поступило всего письменных обращений всего</b>	<b>6679</b>	<b>8233</b>
	Из них:		
	Через Правительство Курганской области	325	790
	В том числе из вышестоящих организаций (прокуратура города и области)	1165	1871
	Из Администрации Президента РФ	25	94
2	Повторных	48	68
3	Коллективных	661	821
4	Поставлено на контрольное рассмотрение	951	1361
5	Рассмотрено с выездом на место	4781	6082
6	Рассмотрено с нарушением срока	1	3
7	<b>Принято граждан на личном приеме руководителем органа</b>	<b>203</b>	<b>158</b>
8	Выявлено случаев нарушения порядка рассмотрения обращений граждан	1	3
9	Количество должностных лиц, привлеченных к ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений	4	3
10	Результаты рассмотрения обращений:		
	Поддержано	5270	7402
	В том числе меры приняты		
	Разъяснено	1218	1665
	Не поддержано	-	-