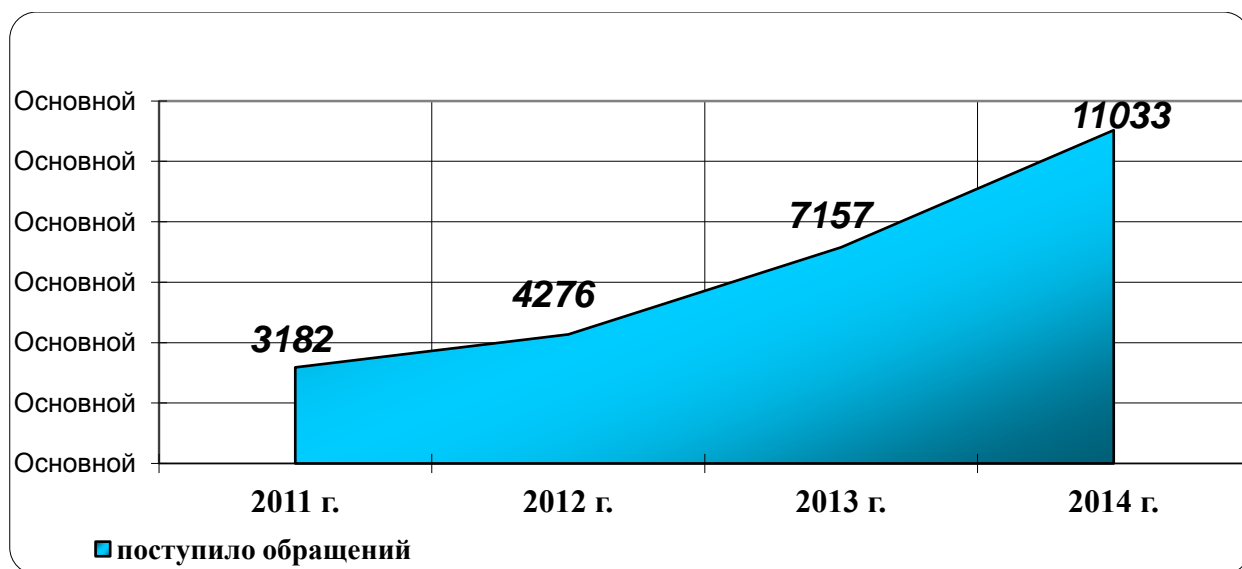


## **Рассмотрение обращений граждан и принятие мер по удовлетворению законных требований заявителей**

В 2014 г. в жилищную инспекцию в инспекцию поступило 11033 обращений, что в 1,5 раза превышает показатели 2013 года (7157) и в 2,5 раза – 2012 года (4276).

Динамика роста числа обращений наглядно иллюстрируется следующим графиком:



Как и в предыдущие периоды, наибольшее количество обращений получено от граждан, проживающих на территории областного центра (10211 или 93% от общего числа обращений). Из муниципальных районов области поступило 822 обращения (7%). Более половины (6025 или 55%) всех обращений направлены для рассмотрения в жилищную инспекцию территориальными органами федеральных органов власти (3762 или 34%) и правительством области (2263 или 21%).

По сравнению с 2013 г. доля обращений, поступивших в отчетном периоде из правительства области, в общем количестве обращений значительно возросла (21% в 2014 г. и 15% в 2013 г.). В тоже время

несколько снизилась доля обращений, направленных в жилищную инспекцию из органов прокуратуры (26% в 2014 г. и 29% в 2013 г.).

Доля обращений, поступивших непосредственно в инспекцию, в том числе с личного приема граждан ее руководителем, практически не изменилась – 4136 (37%) в 2014 г. и 2585 (36%) в 2013 г.

Более детально сравнительный анализ по годам и источникам поступления обращений представлен в нижеследующей таблице:

<b>Источники поступления обращений</b>	<b>2012 год</b>	<b>2013 год</b>	<b>2014 год</b>
Непосредственно от граждан, в том числе:	<b>1925</b>	<b>2585</b>	<b>4136</b>
<i>на личном приеме</i>	54	40	47
Главный государственный инспектор	<b>1</b>	-	-
Правительство Воронежской области	<b>858</b>	<b>1088</b>	<b>2263</b>
ИОГВ, структурные подразделения правительства	<b>73</b>	<b>85</b>	<b>332</b>
Территориальные органы федеральных органов власти, в том числе:	<b>1086</b>	<b>2973</b>	<b>3762</b>
<i>Роспотребнадзор</i>	373	823	698
<i>Ростехнадзор</i>	19	17	44
<i>Органы прокуратуры</i>	671	2065	2910
<i>прочие</i>	23	68	110
Городская, областная Думы	<b>102</b>	<b>145</b>	<b>205</b>
Органы местного самоуправления	<b>26</b>	<b>42</b>	<b>33</b>
Юридические лица	<b>118</b>	<b>142</b>	<b>150</b>
Прочие	<b>87</b>	<b>97</b>	<b>152</b>
<b>Всего:</b>	<b>4276</b>	<b>7157</b>	<b>11033</b>

При анализе писем по тематике можно проследить следующую статистику. В отчетном периоде усиливается тенденция к увеличению в структуре обращений вопросов обоснованности расчета платежей и увеличения тарифов. Так, по сравнению с 2013 г., доля таких обращений возросла в 4,5 раза – 4124 обращение (37%) в 2014 году, 927 обращений (13%) в 2013 году и 190 (4%) в 2012 году, что, в первую очередь, обусловлено принятием на федеральном уровне ряда нормативных правовых актов, расширивших полномочия инспекции по осуществлению государственного надзора. В последующие периоды, по нашим прогнозам, количество подобных обращений продолжит возрастать.

В тоже время доля обращений, содержащих жалобы на неудовлетворительное техническое состояние многоквартирных домов, по сравнению с предыдущими периодами несколько снизилась – 3643 (33%) (в 2013 г. – 3604 или 51%). Следующим по актуальности блоком вопросов является некачественное предоставление населению коммунальных услуг (1726 или 16%).

В отчетном периоде, в структуре обращений несколько снизилась доля вопросов о проведении проверки законности управления жилищным фондом и соблюдения управляющими организациями обязательных требований о раскрытии информации о своей деятельности в соответствие со стандартом – 782 обращения или 7% (в 2013 г. – 666 обращений или 9,3%).

В целом тематика обращений граждан и организаций выглядит следующим образом:

<b>Тематика обращений</b>	<b>2013 год</b>	<b>2014 год</b>
Техническое состояние	3604	3643
Коммунальные услуги	1355	1726
Качество капремонта	34	27
Перепланировка жилых помещений	139	143
Перепланировка МОП и нежилых помещений	51	45
Захват общего имущества	61	25
Оплата (тарифы, перерасчет)	927	4124
Правовая основа управления многоквартирным домом	666	782
Не в компетенции инспекции	320	518
<b>Всего:</b>	<b>7157</b>	<b>11033</b>

При рассмотрении обращений проведено 3203 внеплановых проверок по 5298 обращениям, в том числе 2102 - выездных, 1101 - документарных. Обследовано 2340 домов общей площадью 15,951 млн.кв.м. На 1758 жилых объектах выявлено 3846 нарушений, из которых 3383 подлежат устранению по договору управления. 463 нарушения в перечень работ и услуг, предусмотренных договором управления, не вошли и могут быть устранены только по решению общего собрания собственников помещений с определением дополнительного источника финансирования. На 582 объектах при проведении проверок нарушений не выявлено.

Наибольшее число выявленных нарушений связано с неудовлетворительным состоянием и ремонтов фасадов многоквартирных домов – 22% от общего числа нарушений, ненадлежащим содержанием кровли – 17%, мест общего пользования – 15%, инженерного оборудования – 11%.

При рассмотрении обращений оформлено 6542 исполнительных документов, в том числе: 3203 актов, 1625 протоколов, выдано 1714 предписаний на устранение 2626 нарушений.

Одним из основных критериев эффективности работы подконтрольных организаций является своевременность исполнения предписаний жилищной инспекции по устранению дефектов в жилых домах.

Устранению в отчетном периоде подлежало 3298 нарушений, из которых управляющими организациями устранено 2459 (74,6%), в т.ч. 922 (28%) – после получения уведомления о предстоящей проверке, а 1537 – в ходе выполнения выданных предписаний.

В отчетном периоде проверено выполнение 1372 предписаний на 1069 домах общей площадью 7,03 млн.кв.м. В полном объеме выполнено 794 предписания, что составляет 57,9% от общего числа проверенных, оформлено 1953 исполнительных документов, в том числе: 581 протокол, 1372 актов проверки предписаний. По 581 невыполненным или выполненным не в полном объеме предписаниям за неустранение 839 нарушений материалы в отношении управляющих организаций – правонарушителей направлены в мировой суд.

Руководителем жилищной инспекции, в соответствие с графиками личного приема граждан в общественных приемных губернатора области в муниципальных образованиях, проведен прием граждан в Грибановском, Новоусманском, Новохоперском, Терновском, Петропавловском и Острогожском муниципальных районах и в городском округе г.Нововоронеж Воронежской области. Всего принято 90 человек. В 78

случаях поднятые заявителями вопросы разрешены на месте с участием органов местного самоуправления, 5 обращений передано для рассмотрения в правительство области, 1 обращение – в УФМС по Воронежской области, 6 обращений принято к рассмотрению в жилищной инспекции.

Руководителем жилищной инспекцией в ходе проведения общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2014 г. принято 26 человек. По результатам приема 8 обращений принято к рассмотрению в жилищной инспекции, в 18 случаях поднятые заявителями вопросы разрешены на месте, по всем поднятым вопросам даны разъяснения, основанные на действующем законодательстве.

Также руководителем жилищной инспекции проведена встреча с педагогическим коллективом Новоусманской СОШ №3 и коллективом ООО УК «АтомЖКХ». Всего присутствовало 60 человек, по всем поднятым вопросам даны разъяснения, основанные на действующем законодательстве.

По обращениям граждан и организаций в 2014 г. рассмотрено 1113 дел об административных правонарушениях в отношении должностных, юридических и физических лиц, наложены штрафные санкции на общую сумму 7031 тыс. руб., в том числе:

- 1872,5 тыс. руб. на 426 должностных лиц,
- 5130 тыс. руб. на 103 юридических лица,
- 28,5 тыс. руб. на 13 физических лиц.

Примеры, отражающие результативность рассмотрения обращений:

- по обращению жителей дома № 8 по ул.Мира г.Воронежа по вопросу предоставления коммунальной услуги по отоплению ненадлежащего качества и неудовлетворительного состояния теплового контура дома при проведении проверки управляющей организации выдано предписание на устранение нарушений, заявителю направлен ответ, в установленные сроки все нарушения устранены;

- по обращению жителей дома № 34 по ул. Ростовской г.Воронежа по вопросу неудовлетворительного состояния трубопроводов и мест общего пользования при проведении проверки установлено, что после получения уведомления о предстоящей проверке управляющей организацией уже приняты меры и нарушения устранены;

- по обращению жителей дома № 23 по ул. Г.Сибиряков г.Воронежа по вопросу неудовлетворительного состояния кровли при проведении проверки установлено, что после получения уведомления о предстоящей проверке управляющей организацией уже приняты меры и нарушения устранены;

- по обращению жителей дома № 68 по ул.Варейкиса г.Воронежа по вопросу обоснованности расчета платежей на общедомовые нужды в отношении управляющей организации проведена документарная проверка, выдано предписание на устранение выявленных нарушений, заявителю направлен ответ, обращение остается на контроле жилищной инспекции.