**Рассмотрение обращений граждан**

**и принятие мер по удовлетворению законных требований заявителей**

В 2016 г. в инспекцию поступило 18388 обращений граждан и организаций. По сравнению с 2015 г. количество обращений увеличилось в 1,2 раза (с 15704 до 18388), в 1,7 раза превышены показатели аналогичного периода 2014 г. (с 11033 до 18388).

Динамика роста числа обращений наглядно иллюстрируется следующим графиком:

Как и в предыдущие периоды, наибольшее количество обращений получено от граждан, проживающих на территории областного центра (16656 или 91% от общего числа обращений). Из муниципальных районов области поступило 1732 обращения (9%). Около половины (8416 или 46%) всех обращений направлены для рассмотрения в жилищную инспекцию территориальными органами федеральных органов власти (4739 или 26%) и правительством области (3677 или 20%).

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года доля обращений, поступивших в отчетном периоде из правительства области, в общем количестве обращений не изменилась (20% в 2016 г. и 19% в 2015 г.). В то же время доля обращений, направленных в жилищную инспекцию из органов прокуратуры, заметно снизилась (18% в 2016 г. и 26% в 2015г.)

Непосредственно в инспекцию, в том числе с личного приема граждан ее руководителем, поступило 7375 (40%) обращений ­– практически так же, как и в предыдущие годы.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Источники поступления обращений** | **2014 год** | **2015 год** | **2016 год** |
| Непосредственно от граждан,  в том числе: | **4136** | **5583** | **7375** |
| *на личном приеме* | *47* | *64* | *61* |
| Правительство Воронежской области | **2263** | **3042** | **3677** |
| ИОГВ, структурные подразделения правительства | **332** | **658** | **1580** |
| Территориальные органы федеральных органов власти,  в том числе: | **3762** | **5249** | **4739** |
| *Роспотребнадзор* | *698* | *907* | *1243* |
| *Ростехнадзор* | *44* | *34* | *22* |
| *Органы прокуратуры* | *2910* | *4133* | *3244* |
| *прочие* | *110* | *175* | *230* |
| Городская, областная Думы | **205** | **473** | **268** |
| Органы местного самоуправления | **33** | **63** | **64** |
| Юридические лица | **150** | **421** | **403** |
| Прочие | **152** | **215** | **282** |
| **Всего:** | **11033** | **15704** | **18388** |

При анализе писем по тематике можно проследить следующую статистику. Самым актуальным блоком вопросов обращений является неудовлетворительное техническое состояние многоквартирных домов (6794 или 37%). Следует отметить, что по сравнению с аналогичным периодом прошлого года доля таких обращений несколько увеличилась (4680, 29% в 2015 г.). Увеличилась и доля обращений по вопросам некачественного предоставления населению коммунальных услуг по сравнению с 2015 годом – 20% в 2016 г., 12% – в 2015 г.

Следующим по актуальности блоком вопросов обращений является обоснованность расчета платежей и увеличение тарифов – по сравнению с аналогичным периодом прошлого года доля таких обращений значительно снизилась и в количественном и в процентном соотношении и составляет 28%, 5183 обращений, в 2015 г. – 36%, 5634 обращений.

В отчетном периоде не изменилась в структуре обращений 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 (8% в 2016 г. в 2015 г.).

В целом тематика обращений граждан и организаций выглядит следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **2015 год** | **2016 год** |
| Техническое состояние | 4680 | 6794 |
| Коммунальные услуги | 1814 | 3591 |
| Качество капремонта | 31 | 205 |
| Перепланировка жилых помещений | 102 | 135 |
| Перепланировка МОП и нежилых помещений | 170 | 328 |
| Формирование и оплата в Фонд капитального ремонта | 1478 | 183 |
| Оплата (тарифы, перерасчет) | 5634 | 5183 |
| Правовая основа управления многоквартирным домом | 1333 | 1416 |
| Не в компетенции инспекции | 462 | 553 |
| **Всего:** | **15704** | **18388** |

Более наглядно тематика обращений граждан и организаций представлена на следующей диаграмме:

При рассмотрении обращений проведено 3308 внеплановых проверки по 5807 обращениям, в том числе 2448 – выездных, 860 – документарных. Обследовано 2476 домов общей площадью 16687,45 тыс.кв.м. Выявлено 4409 нарушений, из которых 4052 подлежат устранению по договору управления. 357 нарушений 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. Следует отметить, что 3010 нарушений были устранены до проведения проверок.

Характер выявленных нарушений наглядно представлен на следующей диаграмме:

При рассмотрении обращений оформлено 4213 исполнительных документов, в том числе: 3308 акта, 326 протоколов, выдано 579 предписаний на устранение 1037 нарушений.

По 14683 обращениям заявителям направлены ответы с разъяснением действующего законодательства, и обращения сняты с контроля инспекции.

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 3698 нарушений, из которых управляющими организациями устранено 3426 (93%), в т.ч. 3010 (88%) после получения уведомления о предстоящей проверке, а 116 (12% – в ходе выполнения выданных предписаний.

В отчетном периоде проверено выполнение 373 предписаний на 207 домах общей площадью 1348,22 тыс.кв.м. В полном объеме выполнено 238 предписаний, что составляет 63% от общего числа проверенных, оформлено 509 исполнительных документов, в том числе: 136 протоколов, 373 акта проверки предписаний. По 136 невыполненным или выполненным не в полном объеме предписаниям за неустранение 277 нарушений материалы в отношении управляющих организаций – правонарушителей направлены в мировой суд.

Руководителем жилищной инспекции, в соответствие с графиками личного приема граждан, в 2016 г. принято 120 человека. В 61 случае обращения приняты к рассмотрению в жилищной инспекции, в 59 случаях поднятые заявителями вопросы разрешены на месте, по всем поднятым вопросам даны разъяснения, основанные на действующем законодательстве.

Руководителем жилищной инспекции, в соответствие с графиками личного приема граждан в общественных приемных губернатора области в муниципальных образованиях, проведен прием граждан в Железнодорожном, Ленинском, Коминтерновском и Левобережном районах городского округа г.Воронеж и в Рамонском, Лискинском, Каменском, Поворинском и Семилукском муниципальных районах Воронежской области. Принято 94 человека, в основном поднятые заявителями вопросы разрешены на месте с участием органов местного самоуправления, 12 обращений переданы в правительство Воронежской области.

По обращениям граждан и организаций в 2016 г. инспекцией наложены штрафные санкции на общую сумму 861,5 тыс. руб., в том числе:

- 29,5 тыс. руб. на 9 должностных лиц,

- 809 тыс. руб. на 19 юридических лиц,

- 23 тыс. руб. на 11 физических лиц.

Примеры, отражающие результативность рассмотрения обращений:

- по обращению жителей дома № 34Б по ул.Артамонова г.Воронежа по вопросу нарушения в начислении оплаты на общедомовые нужды при проведении проверки ресурсоснабжающей организации выдано предписание на устранение нарушений, предписание находится на контроле инспекции;

- по обращению жителей дома № 9 по бульвару Победы г.Воронежа по вопросу неудовлетворительного состояния дома при проведении проверки установлено, что после получения уведомления о предстоящей проверке управляющей организацией уже приняты меры и все нарушения устранены;

- по обращению жителей дома № 10 по ул.Краснознаменная г.Воронежа по вопросу нарушения Стандарта раскрытия информации при проведении проверки управляющей организации выдано предписание на устранение нарушений, в установленные сроки нарушение устранено;

- обращение жителей дома № 65 по Острогожская г.Воронежа по вопросу неудовлетворительного состояния кровли отозвано в связи с устранением управляющей организацией нарушения после обращения заявителя в жилищную инспекцию.