**ИНФОРМАЦИЯ**

**«Об обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в государственную жилищную инспекцию Воронежской области**

**в 2017 году»**

На рассмотрение в государственную жилищную инспекцию Воронежской области в 2017 года поступило 21274 устных и письменных обращения граждан (в 2016 году – 18388 обращений, в 2015 году – 15704 обращения), в том числе:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения | **2017 год**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2016 г.) | **2016 год**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2015 г.) | **2015 год**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2014 г.) |
| Всего обращений | 21274 (+16%) | 18388 (+17%) | 15704 (+42%) |
| из них:  - письменных | 14740 (+2%) | 14436 (+8%) | 13405 (+ |
| - по электронной почте | 3670 (+12%) | 3274 (+106%) | 1588 (+30%) |
| - в ходе личного приема | 211 (+246%) | 61 (-4%) | 64 (+36%) |
| - через общественные приемные губернатора области | 47 (+193%) | 16 (+100%) | 12 (+33%) |
| - через ССТУ | 2606 (+334%) | 601 (-7%) | 647 (+100%) |

Из вышестоящих и других органов в государственную жилищную инспекцию Воронежской области за отчетный период на рассмотрение поступило 49 % от общего количества письменных обращений (в 2016 году – 57 %, в 2015 году – 62 %).

Анализ основных источников поступления **письменных** обращений и запросов на рассмотрение в правительство Воронежской области:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Источники поступления** | **2017 год**  В абсолютных цифрах и процентах (+,-к 2016г.) | **2016 год**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2015г.) | **2015 год**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2014г.) |
| -Администрация Президента РФ | 753 (-1%0 | 762 (-2%) | 776 (+149%) |
| - Правительство РФ | 72 (-1%) | 73 (+20%) | 61 (+23%) |
| - федеральные органы | 4277 (-10%) | 4739 (+10%) | 5251(+39%) |
| - Федеральное Собрание РФ | 57 (-78%) | 268 (-43%) | 473 (+127%) |
| - органы прокуратуры | 3535 (+4%) | 3414 (-17%) | 4134 (+42%) |
| - **заявитель** | 8331 (+13%) | 7375 (+32%) | 5593 (+35%) |

В сравнении с 2016 годом отмечается **снижение** количества письменных обращений граждан, поступивших на рассмотрение в государственную жилищную инспекцию Воронежской области из администрации Правительства Российской Федерации, но при этом заметно **увеличилось** количество письменных обращений граждан, поступивших на рассмотрение из органов прокуратуры.

В отчетном периоде в государственной жилищной инспекции Воронежской области поступило повторных – 27 %, коллективных – 23 %, с внешним контролем – 15% обращений. На внутренний контроль руководством правительства области в 2017 году было поставлено 54 % обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения | **2017 год**  В процентах от общего количества  письменныхобращений | **2016 год**  В процентах от общего количества  письменныхобращений | **2015 год**  В процентах от общего количества  письменныхобращений |
| - повторные | 27 % | 33 % | 32 % |
| - коллективные | 23 % | 21 % | 20 % |
| - с внешним контролем | 15 % | 19 % | 17 % |
| - с внутренним контролем | 54 % | 57 % | 53 % |

Наблюдается **увеличение** количества **коллективных** обращений, но при этом наметилась тенденция к **снижению** количества обращений поступивших на рассмотрение **с внешним контролем** и поставленных при рассмотрении **на внутренний контроль**.

В отчетном периоде, **в сравнении 2016 годом,** **уменьшилось** количество **письменных** обращений в государственную жилищную инспекцию Воронежской области по вопросам:

- обоснованности платежей за жилищно-коммунальные услуги (с 4335 обращений 2016 году до 3756 обращений за 2017 год, в 2015 году -4345 обращения );

Вместе с тем, 2017 году **увеличилось, в сравнении с 2016 годом,** количество обращений с вопросами:

- нарушения правил пользования жилыми помещениями (с 133 обращения 2016 году до 301 обращения за 2017 год, в 2015 году – 104 обращения);

- содержания общедомового имущества (с 7332 обращений в 2016 году до 9124 обращения за 2017 год, в 2015 году – 4848 обращений);

- неудовлетворительного качества капитального ремонта (с 388 обращений в 2016 году до 441 обращения за 2017 год, в 2015 году –1508 обращения);

- качества предоставления коммунальных услуг (с 3586 в 2016 году до 3709 за 2017 год, в 2015 году – 1812 обращений);

- законности управления МКД (с 1420 обращений в 2016 году до 1496 обращений за 2017 года, в 2015 году – 1326 обращений).

Наибольшее количество **письменных** обращений среди муниципальных образований области в правительство Воронежской области поступило от жителей городского округа город Воронеж - 18567 обращений или 87 % от общего количества письменных обращений (в 2016 году – 16656 обращений или 91 %, в 2015 году –13223 обращение или 84%). Из муниципальных районов области в 2017 году поступило 2714 обращения (13% от общего числа), в 2016 году – 1732 обращения (9%), в 2015 году – 2481 обращение (16%).

В соответствии с утвержденным губернатором Воронежской области графиком организован личный прием граждан руководителем государственной жилищной инспекции Воронежской, на которых принято 211 человек (в 2016 году – 120 человек). Всего в 2017 году рассмотрено 466 обращений, в т.ч. 387 устных и 79 письменных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан. Дана справочная информация и консультации по телефону 1482 гражданам.

В 2017 году на личном приеме в общественных приемных губернатора области было принято 72 человека. В ходе приемов поступило 153 обращения, из них 144 обращения (или 94 %) были рассмотрены на месте и по ним были приняты решения, либо даны соответствующие поручения ответственным исполнителям на уровне органов местного самоуправления, или оказана консультационная помощь.

По утвержденным губернатором области графикам организовано 7 выездов руководителя государственной жилищной инспекции Воронежской области в муниципальные образования Воронежской области и 4 района городского округа город Воронеж для проведения личного приема. Рассмотрено 48 обращения, что составляет 32 % всех поступивших обращений граждан на личных приемах руководителем.

«Перечень мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений, на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан поступивших в 2017 году в адрес государственной жилищной инспекции Воронежской области, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Направления деятельности (код и вопрос в соответствии с типовым тематическим классификатором) | Мероприятия, направленные на снижение активности населения | Сроки реализации | Наименование органа исполнительной власти, выработавшего меры |
| 0005.0005.0055.0000 **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)**  0005.0005.0055.0885 Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) | Размещение информации на официальном сайте ГЖИ, горячая линия  Проведение совещаний с управляющими организациями, ТСЖ и ЖК  Выступление руководителя ГЖИ в СМИ с разъяснениями, личный прием руководителем и заместителями руководителя | Постоянно  Ежемесячно  Ежемесячно | Государственная жилищная инспекция Воронежской области |
| 0005.0005.0056.0000 **Коммунальное хозяйство**  0005.0005.0056.0600 Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) | 3 февраля 2018 года прошли курсы повышения квалификации по теме: «Контрольно-надзорная деятельность в сфере управления и эксплуатации жилищного фонда, организации и финансирования капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов» | 03.02.2018 | Государственная жилищная инспекция Воронежской области |
| 0005.0005.0056.0886 Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | Проведение внеплановых проверок | По мере поступления обращений согласно федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» | Государственная жилищная инспекция Воронежской области |
| 0005.0005.0056.0887 Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | Проведение внеплановых проверок | По мере поступления обращений согласно федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» | Государственная жилищная инспекция Воронежской области |
| 0005.0005.0056.0891Некачественное выполнение работ по капитальному ремонту | Деятельность комиссии по организации контроля за проведением капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах на основании постановления правительства Воронежской области от 22.01.2017 №12 «О создании комиссии по организации контроля за проведением капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах» | Ежемесячно | Государственная жилищная инспекция Воронежской области |
| 0005.0005.0056.0998 Права потребителей в связи с неверным расчетом стоимости коммунальных услуг | Заключено Соглашение о взаимодействии и сотрудничестве с Роспотребнадзором Воронежской области | Постоянно | Государственная жилищная инспекция Воронежской области |