

## Итоги работы с обращениями в 2022 году

За период с 01.01.2022 по 30.12.2022 года в Инспекцию поступило 4392 (АППГ - 4443) обращения граждан, предметом которых являлось соблюдение жилищного законодательства и прав граждан в жилищно-коммунальной сфере.

1855 обращений направлены в адрес Инспекции в письменной форме, 2191 – в форме электронного документа, в том числе 824 посредством ГИС ЖКХ, на телефон «горячей линии» обратились 223 заявителя. 448 сообщений о нарушении прав граждан поступило на сайт Инспекции и Единый портал Госуслуг посредством единого окна цифровой обратной связи.

Следует отметить, что гражданами все активнее при направлении обращений используют возможности ГИС ЖКХ. Если в 2021 году Инспекцией зарегистрировано и рассмотрено 599 обращений, направленных через систему, то в 2022 году - 824 (рост количества поступающих обращений посредством системы ГИС ЖКХ в сравнении с прошлым годом в 1,37 раза).

Наибольшее число обращений связано с вопросами ненадлежащего содержания общего имущества МКД, предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (в том числе отсутствие отопления и водоснабжения), проверки правильности начисления платы за жилищно-коммунальные услуги.

Поступившие обращения содержали 4664 вопроса.

По тематике:

- содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) – 1335 (30,4 %);
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, перебои в предоставлении коммунальных услуг – 1034 (23,5%);
- оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта – 628 (14,3%);
- правомерность выбора управляющей организации МКД, утверждение условий договора управления МКД, соответствие условий договора управления установленным требованиям – 468 (10,7%);
- обращение с ТКО, уборка территории, мусора – 53 (1,2%);
- пользование жилыми помещениями (в т.ч. перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) – 81(1,8%);
- прекращение рассмотрения обращения – 173 (3,9%).

Структура обращений по источникам их поступления представлена следующим образом:

- 4 - из Приемной Президента Российской Федерации;
- 584 - из органов прокуратуры;
- 23 - из федеральных органов исполнительной власти;
- 56 - из Администраций ОМС;
- 52 - от исполнительных органов государственной власти;
- 3535 - лично от заявителей (в том числе посредством электронной почты);
- 128 - в рамках проведения личного приема граждан.

По фактам, изложенным гражданами в обращениях, должностными лицами в установленном порядке проведены контрольно-надзорные мероприятия.

С учетом действия введенного моратория на проведение контрольно-надзорных мероприятий в 2022 году 530 обращений и 106 сообщений граждан послужили основанием для проведения внеплановых проверок. Значительная часть поступивших обращений содержала просьбу разъяснения действующего законодательства, что не предусматривает проведения проверочных мероприятий.

Во многих случаях факты, изложенные в обращениях, подтвердились. По всем обращениям приняты исчерпывающие меры, заявителям в установленный законодательством срок даны ответы по существу поставленных вопросов.

Всего за отчетный период Инспекцией рассмотрено 4199 обращений, из них: поддержано - 465, приняты меры по 335 обращениям, не поддержано - 41, направлено в соответствии с ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» для рассмотрения (в полном объеме) по подведомственности - 142 обращения, в 3216 случаях заявителям направлены разъяснения положений действующего законодательства Российской Федерации.

По 425 сообщениям, направленным гражданами и организациями через электронные формы Единого портала Госуслуг, заявителям даны ответы о принятых Инспекцией мерах, 18 - возвращены модератору для направления по компетенции в другие органы.

На постоянной основе осуществляется информирование граждан и подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований, путем размещения на официальном сайте Инспекции инфографики, перечней правовых актов, содержащих обязательные требования, обзоров изменений законодательства в поднадзорной сфере, разъяснений обязательных требований, информации по их правоприменению и результатам правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности, форм проверочных листов и т.д.

С целью оперативного решения обращений и доведения информации до граждан Костромской области Инспекцией созданы аккаунты Инспекции и начальника Инспекции в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники», а также аналогичные каналы в мессенджере «Телеграм».