**Информация**

**о работе Государственного комитета Республики Карелия по строительному, жилищному и дорожному надзору** **с обращениями граждан в 2017 году**

В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Государственный комитет Республики Карелия по строительному, жилищному и дорожному надзору (далее - Комитет) осуществляет рассмотрение поступающих обращений и принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав граждан в сфере полномочий, в том числе в ЖКХ.

В 2017 году в Комитет поступило 8110 обращений от граждан и организаций. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года данный показатель увеличился на 7 % (7580 обращений за 2016 год). В дальнейшем Комитет прогнозирует рост числа обращений граждан и организаций, в том числе в связи с расширением компетенции надзорного ведомства и изменением жилищного законодательства по ряду позиций с 11 января 2018 года.

*Диаграмма №1*

Из указанного количества обращений 92 было передано по компетенции по подведомственности в другие органы власти. В связи с законодательными изменениями постепенно перестраивается и система подачи обращений в Комитет. Активнее стали использоваться возможности круглосуточной «Горячей линии», которая была введена с 15 ноября 2016 года. На 173 % увеличилось количество обращений граждан на приемах по личным вопросам, что связано с введением в апреле 2017 года нового порядка работы с гражданами. Прием граждан осуществляется руководителями и всеми начальниками структурных подразделений дважды в месяц. Эффективно используются республиканские Дни единого приема граждан и организаций.

На 12 % уменьшилось количество обращений, направленных посредством электронной почты. Связано прежде всего это с изменением с 1 января 2017 года порядка работы с электронными обращениями граждан в связи с вступлением в силу изменений в п.3 ст.10 Федерального закона от 26.12.2008 г. №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»: введена правовая норма, при которой обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

Таким образом, 234 жителя республики в 2017 году обратились в Комитет через систему ГИС ЖКХ.

Почти на 4 % снизилось количество обращений в форме письменного заявления, направленного на бумажном носителе посредством услуг почтовой связи или путем личного посещения. Данный способ по-прежнему является основным, в 2017 году получено 1944 обращения.

Часть обращений поступает из других структур (таблица №1). При этом Комитет в программе «Акцент – жилинспектор» анализирует повторность жалоб населения, и в рамках реформы контрольно-надзорной деятельности в оценку деятельности эффективности и результативности государственных жилищных инспекторов введен показатель: доля повторных жалоб граждан по причине отсутствия удовлетворенности принятых надзорным органом мер.

*Таблица №1.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **2014 год** | **2015**  **год** | **2016 год** | **2017 год** | **Увеличение (снижение) кол-ва обращений** | |
| **+/-** | **%** |
| От граждан, в т.ч. посредством |  |  |  |  |  |  |
| - почтовой службы | 1456 | 1724 | 2021 | 1944 | -77 | -3,8 |
| - электронной почты | 648 | 772 | 1102 | 968 | -134 | -12,2 |
| - на личном приеме | 245 | 169 | 175 | 479 | 304 | 173,7 |
| - через ГИС ЖКХ | - | - | - | 234 | 234 | - |
| Из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, и аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации | 180 | 221 | 276 | 78 | - 198 | -71,7 |
| Из Правительства РК | 268 | 377 | 592 | 1271 | 679 | 114, 7 |
| Из органов прокуратуры | 1013 | 975 | 1741 | 1555 | - 186 | -10,7 |
| От депутатов Законодательного собрания РК | 79 | 76 | 122 | 22 | -100 | -81, 7 |
| Из других организаций | 722 | 802 | 1551 | 1559 | 8 | 0,5 |
| **Всего** | **4611** | **5116** | **7580** | **8110** | **530** | **6,99** |

При оценке изменения количественных показателей обращений граждан, поступивших в Комитет из муниципальных образований республики, видно, что по сравнению с аналогичным показателем 2016 года увеличилось количество обратившихся в надзорный орган жителей Калевальского муниципального района (+171,4%), хотя в абсолютных цифрах из данного района - 19 человек; Кемского муниципального района (+50,7%); Костомукшского городского округа (+49,7%); Беломорского муниципального района (+39,5%); Лоухского муниципального района (+24,6%). Также выше среднереспубликанского процент увеличения количества обращений в районах : Кондопожском (+13,5%); Прионежском (+10,7%); Суоярвском (+7,3%); Пудожском (+7,2%); Петрозаводском городском округе (+7,6%).

В надзорный орган в прошедшем году больше всего обратилось жителей Петрозаводского городского округа – 51, 9 % от общего количества обращений, Сегежского (10,4%), Медвежьегорского (3,6%), Суоярвского (3,6%). Беломорского (3,4%), Прионежского (3,2%), Сортавальского (3,1%) муниципальных районов, Костомукшского городского округа (3,1%).Количество обращений из муниципальных образований республики представлено в таблице №2.

*Таблица №2.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Муниципальное образование Республики Карелия | Количество обращений в 2014 году, шт. | Количество обращений в 2015 году, шт. | Количество обращений в 2016 году, шт. | Количество обращений в 2017 году, шт. | Изменение (+/-) 2017/2016 годов, % |
| 1 | Костомукшский ГО | 99 | 51 | 167 | 250 | 49,7 |
| 2 | Прионежский МР | 140 | 76 | 233 | 258 | 10,7 |
| 3 | Муезерский МР | 15 | 21 | 45 | 41 | -8,9 |
| 4 | Пряжинский МР | 74 | 85 | 168 | 154 | -8,3 |
| 5 | Кондопожский МР | 119 | 83 | 163 | 185 | 13,5 |
| 6 | Олонецкий МР | 73 | 84 | 164 | 149 | -9,1 |
| 7 | Суоярвский МР | 112 | 144 | 274 | 294 | 7,3 |
| 8 | Сегежский МР | 352 | 419 | 797 | 841 | 5,5 |
| 9 | Пудожский МР | 89 | 103 | 194 | 208 | 7,2 |
| 10 | Беломорский МР | 171 | 107 | 200 | 279 | 39,5 |
| 11 | Медвежьегорский МР | 227 | 182 | 316 | 296 | -6,3 |
| 12 | Кемский МР | 94 | 93 | 142 | 214 | 50,7 |
| 13 | Сортавальский МР | 154 | 178 | 245 | 251 | 2,4 |
| 14 | Питкярантский МР | 148 | 229 | 296 | 230 | -22,3 |
| 15 | Петрозаводский ГО | 2609 | 3037 | 3913 | 4210 | 7,6 |
| 16 | Лахденпохский МР | 75 | 132 | 160 | 124 | -22,5 |
| 17 | Лоухский МР | 39 | 65 | 61 | 76 | 24,6 |
| 18 | Калевальский МР | 12 | 16 | 7 | 19 | 171,4 |
| 19 | Из-за пределов РК | 9 | 11 | 35 | 31 | -11,4 |
|  | **Всего** | **4611** | **5116** | **7580** | **8110** | **7,0** |

Динамика количества обращений граждан, поступивших в 2013-2017 годах из Петрозаводского городского округа, представлена на диаграмме №2. В 2013 году число таких обращений составило 3825, в 2014 году произошло сокращение количества обращений в 1,5 раза, а в 2015, 2016, 2017 годах рост опять возобновился (на 16,4% , 28,8% , 7 % соответственно к предыдущему году).

*Диаграмма №2.*

Анализ количества обращений по тематике затронутых вопросов, поступивших в Комитет, представлен в таблице №3.

*Таблица №3.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопросы, затронутые в обращениях | 2014 год Количество и % от общего количества обращений | 2015 год Количество и % от общего количества обращений | 2016 год Количество и % от общего количества обращений | 2017 год Количество и % от общего количества обращений | Доля от общего кол-ва вопросов, поступивших в 2017 году | Изменение (+/-) в сравнении 2017/2016 годов | | |
| Количество (шт.) | % | |
| Правомерность начисления платы за ЖКУ | 1351  (29,2%) | 1752  (34,2%) | 1510  (19,9%) | 1854 | 19,4 | 344 | 22,8 |
| Неудовлетворительная техническая эксплуатация жилищного фонда и ненадлежащее содержание общего имущества | 1198  (25,9%) | 1257  (24,6%) | 2910  (38,4%) | 2715 | 28,4 | -195 | -6,7 |
| Некачественное предоставление коммунальных услуг | 1462  (31,7%) | 845  (16,5%) | 1612  (21,3%) | 1863 | 19,5 | 251 | 15,6 |
| Ненадлежащее санитарное состояние придомовой территории и мест общего пользования | 167  (3,7%) | 239  (4,7%) | 314  (4,1%) | 408 | 4,3 | 94 | 29,9 |
| Раскрытие информации организациями, занимающимися управлением многоквартирными домами | 156  (3,4%) | 72  (1,4%) | 85  (1,1%) | 30 | 0,3 | -55 | -64,7 |
| Разъяснение действующего жилищного законодательства | 1005  (21,7%) | 1230  (24,0%) | 1427  (18,8%) | 1261 | 13,2 | -166 | -11,6 |
| Прочие вопросы | 874  (19,2%) | 1422  (27,8%) | 1433  (18,9%) | 1420 | 14,9 | -13 | -0,9 |
|  |  |  | **9291** | **9551** | 100,0 | **260** | **2,8** |

Анализ поставленных вопросов в обращениях, поступивших в 2017 году показывает, что основными вопросами, с которыми граждане обращаются в Комитет, являются вопросы неудовлетворительной технической эксплуатации жилищного фонда и ненадлежащего содержания общего имущества (28,4%), некачественного предоставления коммунальных услуг (19,5%), а также правомерности начисления платы за жилищные и коммунальные услуги (19,3%). Увеличилось по сравнению с предыдущим годом в процентном отношении количество вопросов жителей республики по теме благоустройства территорий, ненадлежащего состояния придомовых и городских территорий (+29,9%), а также правомерности начисления платы за жилищные и коммунальные услуги (+22,8%). Значительно уменьшилось количество вопросов по раскрытию информации управляющими компаниями и ТСЖ (-64,5%).

Актуальными в 2017 году оставались вопросы оплаты гражданами жилищных и коммунальных услуг. Рост вопросов населения по данному вопросу обусловлен существенным изменением жилищного законодательства: с 1 января 2017 года плата за содержание жилого помещения включает в себя плату за холодную воду, горячую воду, отведение сточных вод, электрическую энергию, потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме. Однако вопросы по ОДН у населения республики остались.

По результатам рассмотрения обращений граждан в 2017 году Комитетом по вопросам платы проведено 123 проверки в отношении управляющих организаций, 30 - в отношении ресурсоснабжающих организаций, 14 проверок ТСЖ и ЖК. По итогам указанных контрольных мероприятий за 2017 год в республике размер платы граждан за жилищные и коммунальные услуги откорректирован в сторону уменьшения на сумму 4 320 000 рублей.

При проведении проверок больше всего нарушений по вопросам платы было выявлено в управляющих компаниях – 60, из них 53% - при начислении платы за ОДН, остальные - по вопросам размера платы на содержание и текущий ремонт общего имущества дома.

В выявленных нарушениях у ресурсоснабжающих организаций республики – 69,2% по вопросам платы за отопление.

В ТСЖ зафиксировано 10 нарушений: из них 50 % - при начислении платы за ОДН, 30 % - по вопросам размера платы на содержание и текущий ремонт общего имущества дома.

В 2017 году в отношении лиц, отвечающих за содержание общего имущества многоквартирного дома (УК, ТСЖ) выявлены следующие нарушения по вопросу начисления платы за услуги, потребляемые на содержание общего имущества (ОДН): применение неутвержденных нормативов; некорректное использование в расчетах и завышение площади общего имущества многоквартирных домов, площади жилых и нежилых помещений многоквартирного дома; при расчете распределение собственникам всего фактического объема потребленного коммунального ресурса, включая и сверхнормативное потребление, при отсутствии соответствующего решения общего собрания собственников помещений многоквартирного дома.

Сравнительный анализ динамики количества поступающих обращений по календарным месяцам 2017 года представлен на диаграмме №3.

*Диаграмма №3.*

Наименьшее количество обращений в 2017 году поступило в Комитет в мае (6,4 % от общего числа обращений) и сентябре (7%). Наибольшее количество обращений, поступивших в Комитет, зафиксировано в марте (10,7 % от общего числа обращений) и октябре (10,6 %).

Вопросы работы Комитета с обращениями граждан и организаций, эффективности принятых надзорным органом мер были проанализированы на выездном расширенном заседании Коллегии и Общественного Совета в августе 2017 года, организованном в Кондопожском муниципальном районе.

В результате деятельности по исполнению функций по защите прав граждан при предоставлении жилищных и коммунальных услуг на территории Республики Карелия Комитетом в рамках лицензионного контроля и жилищного надзора за 2017 год проведено 1519 проверок. С целью устранения нарушений в жилищной сфере выдано 2578 исполнительных документов, в том числе 772 предписания, из них - 57% за нарушение лицензионных требований управляющим организациям. Всего надзорным органом предъявлено штрафных санкций в 2017 году более чем на 7 млн. рублей, из них - 84,5% штрафных санкций предъявлено управляющим организациям, осуществляющим деятельность по управлению МКД.

В отчетном году вырос уровень исполнения предписаний Комитета по устранению выявленных нарушений управляющими организациями и составил 92%, в рамках жилищного надзора - 91,5%.

В рамках регионального строительного надзора в Республике Карелия в 2017 году проведено 274 проверки (в 2016 году – 242). Выявлено 74 административных правонарушения в области строительства, что в 2,6 раза больше по сравнению с предыдущим годом (в 2016 году – 28 правонарушений). Выдано 158 предписаний об устранении выявленных нарушений – в 2, 1 раза больше по сравнению с предыдущим годом (в 2016 году – 77 предписаний). Сумма наложенных на поднадзорные субъекты штрафов составила 974 тысяч рублей.

Используются новые формы информационной работы и консультирования граждан: в середине августа отчетного года Комитет открыл страницу в социальных сетях – Facebook.

По предложению председателей советов домов в группе в контакте «Клуб Председателей г. Петрозаводск» - ссылка <https://vk.com/club139408709> - создана тема «[Государственный комитет Республики Карелия по строительному, жилищному и дорожному надзору: ВОПРОС - ОТВЕТ](https://vk.com/topic-139408709_36384601)», определен координатор рубрики из числа общественных жилищных инспекторов. Востребованы и новые актуальные рубрики на сайте Комитета, в том числе «[Правоприменительная практика контрольно-надзорной деятельности](http://www.gov.karelia.ru/Power/Inspectorate/House/oji_3.html)», «[Перечень обязательных требований](http://www.gov.karelia.ru/Power/Inspectorate/House/oji_2.html)» с интерактивными ссылками на законодательство.

Развивается движение организаций общественного контроля в сфере ЖКХ: эффективна работа общественных жилищных инспекторов; в отчетном году в республике создана Общественная молодежная жилищная инспекция при Молодежном парламенте Республики Карелия. Активисты молодежной жилищной инспекции уже начали действовать и в районах республики: Кондопоге, Сортавале, Питкяранте, Медвежьегорске и Прионежском районе.

Продолжается сотрудничество Комитета с другими общественными организациями. Так, в 2017 году были актуальны проведенные Комитетом совместно с Центром общественного контроля «НП «ЖКХ Контроль» 3 тематических «горячих линии» по вопросам жилищно-коммунального хозяйства: «Включение с 1 января 2017 года в состав платы за содержание жилого помещения расходов на оплату коммунальных услуг, потребляемых при содержании общего имущества в многоквартирном доме»; «Благоустройство. Проект «Комфортная городская среда»; «Права и обязанности собственников жилья при проведении капитального ремонта многоквартирного дома».

С целью принятия предупредительных мер, направленных на снижение уровня правонарушений в жилищной сфере и повышение качества управления многоквартирными домами, в 2017 году Комитетом организовано 130 мероприятий, из них 106 выездных во всех районах республики. Всего в отчетном году Комитетом на 63% больше проведено публичных мероприятий, выездных – на 96%.

С целью снижения количества обращений в надзорный орган Комитетом приняты и реализуются Программ[а](#Par31) профилактики нарушений обязательных и лицензионных требований на 2018 год и план-график профилактических мероприятий на 2018 год