*Для размещения на сайте инспекции*

*Согласовано: Начальник государственной жилищной инспекции Курской области \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.А. Афонькин*

*государственной*

**Анализ обращений граждан, поступивших в государственную жилищную инспекцию Курской области в 2020 году, принятые по ним меры**

В 2020 году в государственную жилищную инспекцию Курской области поступило 11328 обращение граждан, что на 22 % меньше, чем в 2019 году.

Снижение количества обращений граждан обусловлено мерами, принимаемыми инспекцией по разъяснению требований действующего законодательства в средствах массовой информации, на официальном сайте инспекции.

Кроме того, значительная часть вопросов, поступающих по телефону «Горячая линия» госжилинспекции, через социальные сети и сайт «Действуем вместе» разрешаются сотрудниками инспекции в оперативном порядке, что позволяет устранить возникшие у граждан проблемы без оформления официальных обращений.

По тематике обращения поступили по следующим вопросам:

– техническое состояние жилищного фонда – 4303 обращения (37 %);

– начисление платы за жилищно-коммунальные услуги – 3132 обращения (27,5 %);

– качество предоставления жилищно-коммунальных услуг – 830 обращений (7,3 %);

– организация, выполнение, оплата капитального ремонта многоквартирных домов – 250 обращений (2,2 %);

– содержание и использование общего имущества МКД – 830 обращений (7,3 %);

– содержание и использование жилых помещений – 418 обращений (3,7 %);

– содержание и благоустройство придомовых территорий – 318 обращений (2,8 %);

– разъяснения норм действующего законодательства – 302 обращения (2,6 %).

По-прежнему большое количество обращений (жалоб) граждан поступало на действия (бездействия) УК, ТСЖ, ЖСК – 648 обращений (5,7 % от общего количества поступивших в 2020 году обращений).

Количество таких обращений связано с повышением правовой грамотности жителей и, как следствие, повышением требовательности к управляющим организациям по исполнению обязанностей по управлению и содержанию многоквартирных домов.

- другие вопросы (об управлении многоквартирными домами, несогласии с решением общего собрания собственников помещений, вопросы, не входящие в компетенцию инспекции) – 297 обращений (2,6 %).

В свою очередь обращения, поступившие по вопросу качества предоставляемых коммунальных услуг распределились в следующем процентном отношении:

– теплоснабжение – 47.5 % (396 обращений);

– горячее водоснабжение – 23,5 % (196);

– холодное водоснабжение – 8,76 % (73);

– водоотведение (канализация) – 6,96 % (58);

– электроснабжение – 4,8 % (40)

– сбор и вывоз ТКО – 8 % (67).

Распределение обращений граждан, поступивших в государственную жилищную инспекцию Курской области, по территориальному признаку

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | | Муниципальное образование | Количество поступивших в 2020 году обращений | % от общего количества обращений | Сравнительно с 2019 годом |
| 1 | | Беловский район | 5 | 0.04 | На уровне 2019г. |
| 2 | | Большесолдатский район | 7 | 0,06 | На уровне 2019г. |
| 3 | | Глушковский район | 20 | 0,17 | Снижение на 37,5 % |
| 4 | | Горшеченский район | 18 | 0,16 | Снижение на 64 % |
| 5 | | Дмитриевский район | 13 | 0,11 | Увеличение на 54 % |
| 6 | | Железногорский район | 152 | 1,34 | Увеличение на 43.5 % |
| 7 | | Золотухинский район | 50 | 0,44 | Снижение на 35 % |
| 8 | | Касторенский район | 16 | 0,14 | Снижение на 58 % |
| 9 | | Конышевский район | 12 | 0,1 | Снижение на 58,7 % |
| 10 | | Кореневский район | 35 | 0,3 | Увеличение на 40 % |
| 11 | | Курский район | 290 | 2,55 | Снижение на 22 % |
| 12 | | Курчатовский район | 101 | 0,89 | Снижение на 44 % |
| 13 | | Льговский район | 31 | 0,27 | Снижение на 32 % |
| 14 | | Мантуровский район | 11 | 0,1 | Снижение на 36 % |
| 15 | | Медвенский район | 9 | 0,08 | Снижение на 25 % |
| 16 | | Обоянский район | 5 | 0,04 | Снижение на 37,5 % |
| 17 | | Октябрьский район | 19 | 0,17 | Снижение на 29,7 % |
| 18 | | Поныровский район | 8 | 0,07 | Снижение на 33 % |
| 19 | | Пристенский район | 14 | 0,12 | Снижение на 30 % |
| 20 | | Рыльский район | 23 | 0,2 | Увеличение на 26 % |
| 21 | | Советский район | 10 | 0,09 | Снижение на 54,6 % |
| 22 | | Солнцевский район | 1 | 0,009 | Снижение на 92 % |
| 23 | | Суджанский район | 8 | 0,07 | Снижение на 76,8 % |
| 24 | | Тимский район | 11 | 0,1 | Увеличение на 36,4 % |
| 25 | | Фатежский район | 20 | 0,18 | Снижение на 9 % |
| 26 | | Хомутовский район | 9 | 0,08 | Снижение на 61 % |
| 27 | | Черемисиновский район | 17 | 0,15 | Увеличение на 41,2 % |
| 28 | | Щигровский район | 10 | 0,09 | Снижение на 47,4 % |
| 29 | | г. Курск | 8031 | 70,6 | Снижение на 23,5 % |
| 30 | | г. Железногорск | 1409 | 12,4 | Увеличение на 8,8 % |
| 31 | | г. Курчатов | 229 | 2 | Снижение на 32,5 % |
| 32 | | г. Льгов | 66 | 0,6 | Снижение на 27,5 % |
| 33 | | г. Рыльск | 123 | 1 | Снижение на 44,6 % |
| 34 | | г. Щигры | 160 | 1,4 | Снижение на 46,2 % |
| 35 | г. Обоянь | | 48 | 0.4 | Снижение на 54,8 % |
| 36 | г. Дмитриев | | 43 | 0.37 | Снижение на 46,3 % |
| 37 | г. Фатеж | | 12 | 0,1 | Увеличение на 25 % |
| 38 | г. Суджа | | 12 | 0,1 | Увеличение на 9 % |

На основании обращений граждан в 2020 году инспекцией проведено 1838 проверок, что на 65 % меньше, чем в 2019 году, из них: 739 – выездные, 469 – документарные, 630 проверок исполнения предписаний.

Сокращение проводимых проверок произошло благодаря использованию инспекцией практики предварительных проверок, без привлечения юридических лиц, а также введенными Правительством Российской Федерации ограничениями проведения проверок в отношении юридических лиц.

В соответствии с действующим законодательством проверки в отношении юридических лиц с апреля 2020 года проводились только по согласованию с прокуратурой Курской области. В течение года инспекцией направлено 179 заявлений о согласовании проверок. Прокуратурой Курской области согласовано 75 проверок, в том числе 70 в отношении юридических лиц, 5 в отношении органов местного самоуправления.

По остальным заявлением получены решения прокуратуры об отказе в проведении проверок в связи с отсутствием установленных законом оснований (угрозы жизни и здоровью граждан).

В ходе проверок выявлено 769 нарушений действующих нормативных требований, что на 65 % меньше, чем за 2019 год, что свидетельствует об эффективности принимаемых инспекцией мер по предупреждению нарушений.

По результатам проведенных проверок оформлено 2913 документов, в том числе, 1838 актов, 657 предписаний, 320 протоколов, 98 постановлений инспекции.

По фактам выявленных нарушений и непринятия своевременных мер по их устранению 191 должностное и 78 юридических лиц привлечены к административной ответственности в виде штрафа на общую сумму 7 млн. 632 тыс. рублей.

По всем выявленным нарушениям инспекцией выдавались предписания с установленными сроками их устранения. Как показывают результаты контроля за исполнением предписаний, из 769 выявленных нарушений со сроками исполнения в 2020 году устранено 723 нарушения, что составляет 94%.

По предписаниям инспекции за прошедший год проведено перерасчетов начисления платы в сторону уменьшения на общую сумму 164 тыс. рублей.  
 Для постоянной консультативной помощи гражданам и оперативного решения возникающих проблем в Инспекции действует «Горячая линия».

За 2020 г. на телефон «горячей линии» поступило 4090 обращений. По 2058 обращениям специалистами инспекции оказана консультативная помощь, в том числе даны рекомендации по оформлению и направлению по принадлежности обращений о нарушении прав потребителей, по 2032 обращениям приняты меры оперативного реагирования, направленные на разрешение возникших проблем.

Особое внимание инспекцией уделяется маломобильным группам граждан. Для удобства в инспекции организован прием обращений граждан в отдельном кабинете, расположенном на первом этаже здания, имеющем вход с улицы, оборудованный пандусом и необходимыми консультативными наглядными материалами.