

**Информация о работе с обращениями граждан
Инспекции по жилищному надзору Республики Крым
за I квартал 2020 года**

№	Запрашиваемая информация	I квартал 2020 года	I квартал 2019 года
1	Количество поступивших обращений граждан письменных, устных, электронных обращений	За I квартал 2020 года поступило 2 233 обращения граждан.	За I квартал 2019 года поступило 2 393 обращения граждан.
2	Насколько увеличилось (уменьшилось) количество обращений граждан?	За I квартал 2020 года количество обращений граждан уменьшилось по сравнению с I кварталом 2019 года на 160 обращений или на 6,7%.	
3	Количество обращений на 1 тыс. населения Республики Крым (для городов, районов)	1,17	1,25
4	Указать основные причины увеличения (уменьшения) количества обращений	<p>Основные причины уменьшения количества обращений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - повышение уровня информированности граждан в области жилищного законодательства; — проведение разъяснительной работы с гражданами (личные приемы граждан, выездные мероприятия руководства Инспекции в муниципальных образованиях Республики Крым, выступления руководства Инспекции в средствах массовой информации); — проведение профилактики административных правонарушений. 	

5	<p>Количество повторных обращений граждан. Насколько уменьшилось (увеличилось) количество повторных обращений граждан? Указать причины повторных обращений (принятые меры по их решению)</p>	<p>Количество повторных обращений граждан составило 709 ед., что на 472 меньше аналогичного периода 2019 года, и составляет 31,75% общего количества обращений граждан поступивших в 1 квартале 2019 года.</p> <p>Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - направление заявителями обращений одновременно в несколько инстанций, которые перенаправляются в Инспекцию, что является причиной увеличения количественного показателя обращений; - несогласие заявителей с разъяснениями, ответами или результатами проверок; - неоднократное направление обращений по одним и тем же вопросам при наличии полного ответа и разъяснения, что является злоупотреблением правом на обращения. <p>Принятые меры: Выезды на места, рассмотрение проблемных вопросов с участием заявителей, приглашение на личный прием к руководителю для предоставления разъяснений и консультаций, определение плана действий по решению проблем собственников. Проведение массовой разъяснительной работы, выступление сотрудников Инспекции в СМИ.</p>	<p>Количество повторных обращений граждан составило 1 181 ед.</p>
6	<p>Количество коллективных обращений граждан. Насколько уменьшилось (увеличилось) количество повторных обращений граждан. Указать основные вопросы, затрагиваемые в коллективных обращениях (принятые меры по их решению)</p>	<p>За I квартал 2020 года поступило 199 коллективных обращений граждан, что на 42,2% меньше коллективных обращений граждан, поступивших за аналогичный период 2019 года.</p> <p>Основные вопросы, по которым</p>	<p>За I квартал 2019 года в Инспекцию поступило 344 коллективных обращений граждан.</p>

		<p>обращались граждане:</p> <ul style="list-style-type: none"> - некачественное предоставление жилищных и коммунальных услуг управляющими и ресурсоснабжающими организациями; - перерасчет за ненадлежащее оказание жилищных и коммунальных услуг; - ремонт кровель многоквартирных домов; - ремонт и содержание общего имущества МКД; - самовольная перепланировка помещений в МКД; - раскрытие информации управляющими организациями, ТСЖ, ЖСК; - несогласие с решениями общих собраний собственников помещений в МКД <p>Кроме того, в заявлениях поднимались вопросы благоустройства придомовых территорий, обустройства детских площадок, уличного освещения, ремонт дорожных покрытий, формирования фондов капитального ремонта, порядка пользования общим имуществом, проведения общих собраний собственников помещений и др.</p> <p>Принятые меры по рассмотрению обращений:</p> <p>По всем установленным нарушениям Инспекцией выданы предписания об устранении нарушений жилищного законодательства.</p>	
7	Какие меры принимались по недопущению несвоевременного рассмотрения обращений, предоставлению формальных, неполных ответов	С целью недопущения несвоевременного рассмотрения обращений систематически проводится работа по вопросам соблюдения исполнительской дисциплины специалистами Инспекции, в части соблюдения требований 59-ФЗ.	
8	Результаты рассмотрения обращений граждан. Указать количество обращений – «поддержано», «меры приняты», «разъяснено», «не поддержано»	В результате рассмотрения обращений граждан за I квартал 2020 года: «поддержано» - 416; «меры приняты» - 281; «разъяснено» - 1 536;	В результате рассмотрения обращений граждан за I квартал 2019 года: «поддержано» - 542; «меры приняты» - 693; «разъяснено» - 1158;

		«не поддержано» - 0.	«не поддержано» - 0.
9	Количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков рассмотрения. Меры реагирования, принятые к лицам, допустившим нарушение срока	За I квартал 2020 года не допущено нарушений сроков при рассмотрении обращений граждан.	За I квартал 2019 года не допущено нарушений сроков при рассмотрении обращений граждан.
10	Наиболее актуальные вопросы в обращениях граждан	<p>Наиболее актуальные вопросы, по которым обращались граждане в I квартале 2020 года:</p> <ul style="list-style-type: none"> - некачественное предоставление жилищно-коммунальных услуг управляющими и ресурсоснабжающими организациями – 602 обращений; - перерасчет за ненадлежащее оказание жилищно - коммунальных услуг – 56 обращение; - содержание общего имущества МКД – 678 обращений; - самовольная перепланировка помещений в МКД – 124 обращения; - ремонт кровель многоквартирных домов – 104 обращений; - вопросы капитального ремонта МКД – 51 обращение; - некачественное теплоснабжение – 160 обращений; <p>Принятые меры по рассмотрению обращений:</p> <p>За I квартал 2020 года Инспекцией проведена 1 плановая проверка в рамках осуществления регионального государственного жилищного надзора, а также 373 внеплановых проверки в рамках осуществления лицензионного контроля и регионального государственного жилищного надзора, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - внеплановых документарных проверок – 71; 	<p>Наиболее актуальные вопросы, по которым обращались граждане в I квартале 2019 года:</p> <ul style="list-style-type: none"> - некачественное предоставление жилищных и коммунальных услуг управляющими и ресурсоснабжающими организациями – 523 обращения; - перерасчет за ненадлежащее оказание жилищно - коммунальных услуг – 44 обращения; - содержание общего имущества МКД – 109 обращений; - самовольная перепланировка помещений в МКД – 90 обращений; - ремонт кровель многоквартирных домов – 119 обращений; - вопросы капитального ремонта МКД – 35 обращений; - некачественное теплоснабжение – 168 обращений; <p>Принятые меры по рассмотрению обращений:</p> <p>За I квартал 2019 года Инспекцией проведено 3 плановых проверки в рамках осуществления лицензионного контроля, а также 701 внеплановая проверка в рамках осуществления лицензионного контроля и регионального государственного жилищного надзора, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - документарных проверок – 315;

		<p>- внеплановых выездных проверок – 303.</p> <p>По результатам проверок Инспекцией выдано 1 052 исполнительных документа, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подготовлено 374 акта; - выдано 223 предписания; - составлено 50 протоколов; - вынесено 27 постановлений о назначении административного наказания; - выдано 378 предостережений. <p>По всем установленным нарушениям жилищного законодательства Инспекцией выданы предписания об их устранении, в том числе в рамках осуществления лицензионного контроля - 153 предписания, в рамках осуществления регионального государственного жилищного надзора - 70 предписаний.</p>	<p>- внеплановых выездных проверок – 389.</p> <p>По результатам проверок Инспекцией выдано 1 361 исполнительный документ, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подготовлено 704 акта; - выдано 425 предписаний; - составлено 114 протоколов; - вынесено 15 постановлений о назначении административного наказания; - выписано 103 предостережения. <p>По всем установленным нарушениям жилищного законодательства Инспекцией выданы предписания об их устранении, в том числе в рамках осуществления лицензионного контроля 312 предписаний, в рамках осуществления регионального государственного жилищного надзора 113 предписаний.</p>
11	Информация о проведении личных приемов	Руководством ведомства за I квартал 2020 года проведено 11 личных приемов граждан, в рамках которых принято 70 граждан.	Руководством ведомства за I квартал 2019 года проведено 11 личных приемов граждан, в рамках которых принят 121 гражданин.