

**Информация**  
**о работе Главного управления Московской области**  
**«Государственная жилищная инспекция Московской области»**  
**с обращениями граждан, поступившими в 1 полугодии 2013 года**

Одним из приоритетных направлений в деятельности Главного управления Московской области «Государственная жилищная инспекция Московской области» является работа с обращениями граждан.

Сотрудники Госжилинспекции Московской области в работе с обращениями граждан руководствуются Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006г. №164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» и Регламентом рассмотрения обращений граждан в Главном управлении Московской области «Государственная жилищная инспекция Московской области», утвержденным распоряжением Главного управления Московской области «Государственная жилищная инспекция Московской области» 29.01.2013г. №2.

В 1-м полугодии 2013 года в Госжилинспекцию поступило **9457** обращений граждан, что на 2980 (в 1,5 раза) обращений больше, чем в 1-м полугодии 2012 года (**6477** обращений). В обращениях было поставлено **21500** вопросов.

На 1953 (в 1,5 раза) увеличилось количество обращений граждан, поступивших непосредственно в Госжилинспекцию Московской области, - 5827 в 1-м полугодии 2013 года против 3874 обращений, поступивших в 1-м полугодии 2012 года.

На 475 (в 1,4 раза) увеличилось количество обращений граждан, направленных из Правительства Московской области – 1612 в 1-м полугодии 2013 года против 1137 в 1-м полугодии 2012 года.

На 351 (в 1,4 раза) увеличилось количество обращений, направленных на рассмотрение в Госжилинспекцию прокуратурой Московской области, районными и городскими прокуратурами - 1238 против 887 в 1-м полугодии 2012 года.

На прежнем уровне осталось количество обращений, направленных депутатами Госдумы и Мособлдумы – 31 в 1-м полугодии 2013 года и 30 в 1-м полугодии 2012 года.

В Госжилинспекции Московской области сложилась практика проведения еженедельного анализа состояния работы с обращениями граждан по количеству поступивших обращений, тематике затронутых вопросов, срокам исполнения обращений и количеству поступивших обращений по территориальным отделам.

### Вопросы, наиболее часто затрагиваемые в обращениях граждан

<b>Вопросы</b>	1 полугодие 2013 года количество и % от общего количества обращений	1 полугодие 2012 года количество и % от общего количества обращений	Увеличилось ( + ) /уменьшилось ( - ) раз
Содержание и ремонт жилого фонда	<b>3705 (17%)</b>	<b>2225 (19%)</b>	<b>+1,7</b>
Ремонт подъездов, лестничных площадок и мест общего пользования	<b>2488 (12%)</b>	<b>1549 (13%)</b>	<b>+1,6</b>
Ремонт кровель	<b>2464 (11%)</b>	<b>1065 (9%)</b>	<b>+2,3</b>
Отопление	<b>1138 (5%)</b>	<b>937 (8%)</b>	<b>+1,2</b>
Неудовлетворительное состояние подвалов и технических этажей	<b>999 (5%)</b>	<b>604 (5%)</b>	<b>+1,7</b>
Горячее водоснабжение (ГВС)	<b>930 (4%)</b>	<b>631 (5%)</b>	<b>+1,5</b>
Благоустройство придомовой территории	<b>904 (4%)</b>	<b>486 (4%)</b>	<b>+1,9</b>
Электроснабжение	<b>725 (3%)</b>	<b>268 (2%)</b>	<b>+2,7</b>
Холодное водоснабжение (ХВС)	<b>550 (3%)</b>	<b>405 (3%)</b>	<b>+1,4</b>
Лифты	<b>498 (2%)</b>	<b>244 (2%)</b>	<b>+2,0</b>
Канализование	<b>475 (2%)</b>	<b>281 (2%)</b>	<b>+1,7</b>
Перепланировка и переоборудование	<b>409 (2%)</b>	<b>323 (3%)</b>	<b>+1,3</b>
Ремонт межпанельных швов	<b>386 (2%)</b>	<b>255 (2%)</b>	<b>+1,5</b>
Вентиляция	<b>375 (2%)</b>	<b>133 (1%)</b>	<b>+2,8</b>
Приборы учета	<b>286 (1%)</b>	<b>71 (1%)</b>	<b>+4,0</b>
Договоры	<b>164 (1%)</b>	<b>57 (0%)</b>	<b>+2,9</b>
Газоснабжение	<b>79 (0%)</b>	<b>41 (0%)</b>	<b>+1,9</b>
Прочие вопросы	<b>4875 (20%)</b>	<b>2369 (20%)</b>	<b>+2,1</b>

**Наибольшее количество обращений, поступивших из муниципальных образований и городских округов Московской области**

Муниципальные образования (районы и городские округа)	1 полугодие 2013 года, количество и % от общего количества обращений	1 полугодие 2012 года, количество и % от общего количества обращений	Увеличилось (+) /уменьшилось (-)
Балашиха городской округ	<b>673 (7%)</b>	<b>324 (5%)</b>	<b>+349 (+2,1)</b>
Одинцовский муниципальный район	<b>539 (6%)</b>	<b>394 (6%)</b>	<b>+145 (+1,4)</b>
Люберцы городское поселение	<b>495 (5%)</b>	<b>445 (7%)</b>	<b>+50 (+1,1)</b>
Химки городской округ	<b>495 (5%)</b>	<b>194 (3%)</b>	<b>+301 (+2,6)</b>
Ногинский муниципальный район	<b>422 (4%)</b>	<b>320 (5%)</b>	<b>+102 (+1,3)</b>
Красногорский муниципальный район	<b>383 (4%)</b>	<b>282 (4%)</b>	<b>+101 (+1,4)</b>
Раменский муниципальный район	<b>363 (4%)</b>	<b>185 (3%)</b>	<b>+178 (+2,0)</b>
Сергиево-Посадский муниципальный район	<b>306 (3%)</b>	<b>174 (3%)</b>	<b>+132 (+1,8)</b>
Мытищинский муниципальный район	<b>296 (3%)</b>	<b>225 (3%)</b>	<b>+71 (+1,3)</b>
Подольск городской округ	<b>294 (3%)</b>	<b>119 (2%)</b>	<b>+175 (+2,5)</b>
Щелковский муниципальный район	<b>256 (3%)</b>	<b>225 (3%)</b>	<b>+31 (+1,1)</b>
Солнечногорский муниципальный район	<b>224 (2%)</b>	<b>136 (2%)</b>	<b>+17 (+1,1)</b>
Наро-Фоминский муниципальный район	<b>203 (2%)</b>	<b>158 (2%)</b>	<b>+88 (+1,3)</b>
Воскресенский муниципальный район	<b>201 (3%)</b>	<b>193 (3%)</b>	<b>+8 (+1,0)</b>
Пушкинский муниципальный район	<b>195 (2%)</b>	<b>150 (2%)</b>	<b>+45 (+1,3)</b>

Значительно увеличилось поступление обращений граждан из муниципальных образований: Балашиха г.о. (на 349, рост в 2,1 раза), Химки г.о. (на 301, рост в 2,6 раза), Раменского м.р. (на 178, рост в 2,0 раза), Подольск г.о. (на 175, рост в 2,5 раза), Одинцовского м.р. (на 145, рост в 1,4 раза), Сергиево-Посадского м.р. (на 132, рост в 1,8 раза), Ногинского м.р. (на 102, рост в 1,3 раза), Красногорского м.р. (на 101, рост в 1,4 раза). Уменьшилось поступление обращений граждан из муниципальных образований: Рошаль г.о. (на 54, уменьшение в 2,1 раза), Красково г.п. (на 12, уменьшение в 1,5 раза), Шатурского м.р. (на 4, уменьшение в 1,2 раза), Краснознаменск г.о. (на 4, уменьшение в 1,1 раза), Октябрьский г.п. (на 3, уменьшение в 1,3 раза).

Наименьшее количество обращений поступило из муниципальных образований: Лотошинского м.р. и Фряново г.п. – по 1; Запрудня г.п. – 3; Черноголовка г.о. и Шаховского м.р. – по 8; Зарайского м.р., Бронницы г.о. и Октябрьский г.п. - по 9, Электрогорск г.о. - 11.

В 1-м полугодии 2013 года отсутствовали обращения жителей из городских округов Восход и Молодежный.

Приказом начальника Госжилинспекции от 12.01.2012г. № 6 утвержден график личного приема граждан руководителями Госжилинспекции на 2013 год.

В 1-м полугодии 2013 года в Госжилинспекции Московской области на личном приеме руководителями были приняты 38 граждан (26 человек - в 1-м полугодии 2012 года), в том числе 6 - начальником Госжилинспекции. Из них обращения 33 граждан рассмотрены, в том числе 10 с выездом на место, 7 обращений поставлены на дополнительный контроль, по 17 обращениям даны разъяснения, 5 обращений находятся на рассмотрении.

Начальником Госжилинспекции Московской области В.А. Лисичкиным на регулярной основе проводятся личные приемы граждан в Правительстве Московской области. За отчетный период был принят 31 гражданин (в 1-м полугодии 2012 года – 18). Из них 28 обращений рассмотрены, в том числе 16 с выездом на место, 8 обращений поставлено на дополнительный контроль, по 5 обращениям даны разъяснения, 3 обращения находятся на рассмотрении.

Особое внимание Госжилинспекция уделяет работе с обращениями граждан из наименее социально защищенных слоев населения – инвалидов и ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов труда и детства. За 1-е полугодие 2013 года в Госжилинспекцию поступило 193 обращения от данной категории граждан (в 1-м полугодии 2012 года – 135), из них 127 обращений от инвалидов труда и детства, 66 – от ветеранов и инвалидов ВОВ. 178 обращений рассмотрены с выездом на место, 23 были поставлены на дополнительный контроль, из них 7 - сняты с дополнительного контроля в связи с выполнением предписания; 15 обращений находится на рассмотрении.

Так, было рассмотрено обращение Королева Н.М., обратившегося от имени своей матери, ветерана ВОВ, инвалида по зрению Королевой З.И., проживающей: Ступинский район, с. Старая Ситня, ул. Советская, д.10 по вопросу протечек кровли в ее квартире. Он пишет: «...маме исполнился 91 год. Живет она на 3-м этаже, где заливает потолки, стены, полы не первый год. В

ЖКХ звоним регулярно. Оказывают помощь – лишь снег с крыши уберут и все...» Проверкой с выездом на место факты подтвердились. Составлен акт, протокол, в отношении ООО «МУК ЖКХ СМР» возбуждено дело об административном правонарушении по ст. 7.22 КРФ об АП и выдано предписание на ремонт кровли. Дополнительной проверкой установлено, что работы по предписанию выполнены, кровля над квартирой заявителя отремонтирована. Направлено письмо в администрацию городского поселения Ступино об оказании помощи Королевой З.И. в ремонте квартиры.

В Госжилинспекцию за отчетный период поступило 360 обращений из Администрации Президента Российской Федерации, из них рассмотрено 308 обращений, в том числе 192 - с выездом на место, по 244 обращениям приняты положительные решения, по 64 – даны исчерпывающие разъяснения, 52 обращения находятся в стадии рассмотрения. Начальником Госжилинспекции рассмотрено 243 таких обращений.

Федеральным законом от 04.06.2011 №123-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» и постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 г. №731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» государственные жилищные инспекции субъектов Российской Федерации наделены дополнительными полномочиями, в том числе в части проверки уставов ТСЖ, проверки по заявлениям собственников помещений в многоквартирном доме правомерности принятия решения о создании ТСЖ, избрания председателя правления ТСЖ, принятия собственниками помещений решения о выборе управляющей организации, проверки соответствия порядка, способов и сроков раскрытия информации управляющими организациями установленным стандартом раскрытия информации, что привело к росту обращений по вопросам проверки деятельности ТСЖ и управляющих организаций.

В Госжилинспекцию по этим вопросам в 1-м полугодии 2013 года поступило 903 обращения граждан, что на 504 обращения больше (увеличение в 2,3 раза), чем за аналогичный период 2012 года – 399 обращений. В том числе: по вопросам проверки законности создания ТСЖ – 107 обращений; по вопросам проверки правомерности выбора управляющих организаций – 135 обращений; по вопросам проверки соответствия порядка, способов и сроков раскрытия информации управляющими организациями установленным стандартом раскрытия информации – 661 обращение.

Так, в Госжилинспекцию Московской области обратился Цыганов А.С., проживающий: г.Железнодорожный, ул. Некрасова, дом 4, по вопросу несоблюдения управляющей организацией требований стандарта раскрытия информации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 №731. Он пишет: «...я подал в ООО «Скопа Сервис» заявление в письменной форме с требованием о предоставлении мне информации, обязанность предоставления которой установлена Стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в

сфере управления многоквартирными домами... Мой представитель неоднократно обращался в УК, просил выдать ему запрашиваемую информацию..., но информация УК не представлена...». Проверкой факты подтвердились. Составлен акт, протокол, в отношении ООО «СкопаСервис» возбуждено дело об административном правонарушении по ст. 7.23.1 ч.1 КРФ об АП (не исполнение требований постановления Правительства РФ №731 от 23.09.2010г.) и выдано предписание на устранение выявленных нарушений. Дополнительной проверкой установлено, что предписание выполнено.

Наибольшее количество обращений поступило из следующих муниципальных образований: Химки г.о. – 91, Балашиха г.о. -88, Ленинский м.р. – 53, Одинцовский м.р. – 52, Красногорский м.р. – 49, Долгопрудный г.о. – 42, Люберцы г.п. – 36, Щёлковский м.р. – 31, Ногинский м.р. – 28, Раменский м.р. и Сергиево - Посадский м.р. – по 27, Реутов г.о. – 24, Фрязино г.о. – 23, Железнодорожный г.о. – 20.

Всего в 1-м полугодии 2013 года рассмотрено 9426 обращений, в том числе 5186 (55%) с выездом на место. По 7332 (78%) приняты положительные решения, по 2094 обращениям даны исчерпывающие разъяснения. Все обращения граждан рассмотрены в установленный законом срок.

Обращения граждан о неудовлетворительном техническом состоянии жилищного фонда являются основанием для проведения мероприятий по государственному контролю. По результатам проверок составляются акты, протоколы об административных правонарушениях и выдаются предписания о проведении работ по устранению недостатков.

Так, в Госжилинспекцию Московской области обратились жители дома 33А по ул. Воробьевская г. Сергиев Посад с жалобой на неудовлетворительное техническое состояние многоквартирного дома-новостройки и несоблюдение требований раскрытия стандарта информации управляющей организацией ООО «УК «Воробьевка». Они пишут: «...собственники многоквартирного жилого дома обращаются к Вам с перечнем жалоб на бездействие управляющей компании ООО «УК «Воробьевка» и строительной компании ООО Юбилей... Отсутствует доступ к проектно-сметной документации... Неудовлетворительная работа системы отопления... Отсутствие газоснабжения... Не выполнение требований правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда... Информация о работе управляющей организации не доводится до сведения собственников жилья...» Госжилинспекция с выездом на место рассмотрела обращение в части касающейся. Факты частично подтвердились. Составлен акт, протокол, в отношении генерального директора ООО «УК «Воробьевка» возбуждено дело об административном правонарушении по ст. 7.22 и ст. 7.23.1 ч.1 КРФ об АП (не исполнение требований постановления Правительства РФ №731 от 23.09.2010г.), выдано предписание на устранение выявленных нарушений. Проверкой установлено, что предписание не выполнено. Госжилинспекцией возбуждено дело об административном правонарушении, предусмотренном ч.1 ст.19.5 КРФ об АП. Материалы дела направлены мировому судье. Мировым судьей 227 судебного участка Сергиево-Посадского судебного района вынесено

постановление о признании ООО «УК «Воробьевка» виновным в совершении административного правонарушения. Госжилинспекцией генеральному директору ООО «УК «Воробьевка» внесено представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения. Дополнительной проверкой установлено, что предписание выполнено.

За отчетный период был выявлен **2651** случай нарушения прав и законных интересов заявителей (2181 - в 1-м полугодии 2012г.), по результатам которых возбуждены административные дела на юридических и должностных лиц, и наложено административных штрафов на сумму 47880,6 тысяч рублей.

Вопросы о ремонте фасадов, подъездов, мест общего пользования относятся к категории наиболее актуальных вопросов. Эта тематика в первом полугодии 2013 года заняла вторую позицию. Как правило, в письмах жителей говорится о том, что они полностью оплачивают за жилье и коммунальные услуги, а места общего пользования не ремонтируются по 10-15 и более лет и находятся в крайне плачевном состоянии, либо проведенные ремонтные работы выполнены некачественно. Жители часто спрашивают, куда уходят их деньги.

Например, инспекцией рассмотрено обращение Лопатина А.А., проживающего: г. Люберцы, ул. Побратимов, дом 29-А, по вопросу неудовлетворительного технического состояния подъезда дома. Он спрашивает: «...действительно ли при проведении ремонта подъездов жилых домов подрядная организация имеет право на одном этаже полностью заменить половую плитку, а на остальных выборочно... только там, где отскочила?...».

Проверкой с выездом на место факты подтвердились. Составлен акт, протокол, в отношении ОАО «ЛГЖТ» возбуждено дело об административном правонарушении по ст. 7.22 КРФ об АП и выдано предписание на проведение ремонта подъезда в соответствии с правилами и номами технической эксплуатации жилищно фонда. Дополнительной проверкой установлено, что предписание выполнено. Количество таких обращений в первом полугодии 2013 года увеличилось в 1,6 раз в сравнении с 1-м полугодием 2012 года.

Наибольшее количество обращений по ремонту подъездов и мест общего пользования поступило из муниципальных образований: Люберецы г.п. – 205, Ногинского м.р. – 113, Раменского м.р. – 110, Одинцовского м.р. – 101.

Также наиболее актуальным остается вопрос о ремонте кровель. Количество обращений с жалобами на протечки с кровли увеличилось в 2,3 раза (с 1065 обращений в 1-м полугодии 2012года до 2464 в 1-м полугодии 2013 года). Эта тематика заняла третью позицию. Проведенный анализ показал, что жители в большинстве случаев жалуются на то, что ремонт кровель проводится не своевременно, обещания, данные руководителями обслуживающих организаций и администрациями муниципальных образований, не выполняются. Выполненные же работы часто сделаны некачественно, и отремонтированные кровли вновь начинают протекать.

Так, было рассмотрено коллективное обращение жителей, проживающих: Ногинский район, г.п. Обухово, ул. Ленина, дом 33, по вопросу протечек кровли. Они пишут: «...просим оказать содействие... устранить неполадки кровли нашего дома, капитальный ремонт которой проводился в октябре 2011 года. Масштаб протечек увеличивается, водостоки не справляются с потоком воды и она стекает по стенам дома разрушая кладку... На наши жалобы управляющая компания не реагирует, ...а сообщает, что предприятие-подрядчик устранило все недостатки капитального ремонта кровли... ». Проверкой с выездом на место факты подтвердились. Составлен акт, протокол, в отношении ООО «УК Обухово» возбуждено дело об административном правонарушении по ст. 7.22 КРФ об АП и выдано предписание на проведение ремонта кровли в местах протечек. Дополнительной проверкой установлено, что предписание выполнено. Наибольшее количество обращений по вопросам ремонта кровли поступило из муниципальных образований: Ногинского м.р. – 141, Сергиево-Посадского м.р. – 134, Балашиха г.о. – 99, Одинцовского м.р. – 94, Раменского м.р. -92.

Вопросы неудовлетворительного отопления в жилых домах занимают четвертую позицию в тематике обращений. За 1-е полугодие 2013 года таких обращений поступило 1138; это в 1,2 раза больше, чем в 1-м полугодии 2012 – 937.

Так, в Госжилинспекцию обратились жители дома 51 по ул. 1-го Мая в пос. Баковка Одинцовского района по вопросу неудовлетворительного отопления. Они пишут: «...обращаемся с жалобой на бездействие ОАО «Славянка» в лице филиала «Кубинский». До настоящего времени в квартирах не осуществляется подача тепла..., температура в помещениях ниже допустимой..., обращения в вышеперечисленные организации результатов не принесли...». Проверкой с выездом на место факты подтвердились. Составлен акт, протокол, в отношении ОАО «Славянка» возбуждено дело об административном правонарушении по ст. 7.23 КРФ об АП и выдано предписание на устранение выявленных нарушений. Дополнительной проверкой установлено, что предписание выполнено, тепло в квартиры подается.

Наибольшее количество обращений по вопросу неудовлетворительного отопления поступило из муниципальных образований: Ногинского м.р. – 88, Одинцовского м.р. – 73, Балашиха г.о. – 61, Красногорского м.р. – 53, Подольск г.о. – 44, Сергиево-Посадского м.р. – 41.

Остаются актуальными вопросы о неудовлетворительном горячем и холодном водоснабжении. В своих обращениях жители жалуются на неудовлетворительный напор подаваемой воды, отсутствие воды на верхних этажах домов в часы наибольшего разбора воды, на частые отключения воды без уведомления, несоблюдение сроков отключения воды при выполнении профилактических работ и ликвидации аварийных ситуаций, на неудовлетворительное качество подаваемой воды.

Так, в Госжилинспекцию обратилась Муркина А.К., проживающая: г. Балашиха, мкр. Заря, ул.Московская, дом 3 по вопросу неудовлетворительного



напора воды в ее квартире. Она пишет: «...на протяжении месяца практически отсутствует вода. Долгов по оплате не имеется. Многочисленные обращения в ООО «Зет Сервис» не принесли результата...» Проверкой с выездом на место факты подтвердились. Составлен акт, протокол, в отношении ОАО «Зет-Сервис» возбуждено дело об административном правонарушении по ст. 7.23 КРФ об АП и выдано предписание на устранение выявленных нарушений: провести работы по восстановлению давления ХВС в точке разбора (в квартире заявителя) и провести работы по восстановлению нормативной температуры горячего водоснабжения. Дополнительной проверкой установлено, что предписание выполнено.

Наибольшее количество обращений с вопросами о неудовлетворительном водоснабжении поступило из муниципальных образований: Балашиха г.о. – 71, Одинцовского м.р. – 70, Красногорского м.р. 52, Люберцы г.п. – 50, Солнечногорского м.р., Ногинского м.р. и Раменского м.р. – по 37.

В 1 полугодии 2013 года продолжают поступать обращения по вопросам неудовлетворительного содержания подвалов и технических этажей жилых домов. Наибольшее количество обращений по данным вопросам поступило из муниципальных образований: Мытищинского м.р. – 67, Химки г.о. – 61, Одинцовского – 48, Сергиево-Посадского м.р. – 46, Ногинского м.р. – 43.

В 1-м полугодии 2013 года в адрес Госжилинспекции поступило 68 благодарственных писем от жителей Московской области (из них 15 из Правительства Московской области).