

**Аналитическая информация  
по обращениям граждан, поступившим в министерство жилищно-  
коммунального хозяйства Амурской области  
за IV квартал 2019 года**

В министерство жилищно-коммунального хозяйства Амурской области в соответствии с требованиями Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, Порядка рассмотрения и организации учета обращений граждан, утвержденный министром ЖКХ Амурской области от 12 марта 2014 года, где уделяется должное внимание работе с обращениями граждан, также было принято решение с целью обеспечения гарантии на реализацию гражданами права на обращение и исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ уполномочить должностных лиц, приказ министра от 30 сентября 2016 года № 324-од «О распределении обязанностей между первым заместителем и заместителями министра и установлении ответственности на подписание ответов на обращения граждан и организаций по вопросам, относящимся к компетенции отделов, находящихся в подчинении должностного лица (структура министерства ЖКХ области). Работа с обращениями граждан направлена на обеспечение реализации конституционных прав граждан на письменное обращение и личный прием, создание надлежащих условий, для реализации этого права.

За IV квартал 2019 года в министерство жилищно-коммунального хозяйства Амурской области поступило 544 обращений, это на 38 обращений больше, чем за III квартал 2019 года (506) обращений. Регистрация обращений граждан, отправка запросов и ответов по обращениям граждан осуществляется в электронном виде (Интернет-приёмная, «Открытый регион»), с использованием программы СЭД «Дело». За IV квартал 2019 года обращения и заявления граждан были получены из Правительства Амурской области по программе СЭД «Дело» электронного документооборота – 340. На электронный адрес министерства ЖКХ Амурской области e-mail: [zkh@amurobl.ru](mailto:zkh@amurobl.ru) – поступило 62 обращения; простыми и заказными письмами - 100. Всего получено 544 обращения.

За IV квартал 2019 года 42 обращения граждан, поступивших в министерство жилищно-коммунального хозяйства были переадресованы и направлены для рассмотрения по принадлежности в соответствии с п.3 ст.8

Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в государственную жилищную инспекцию Амурской области -33, министерство социальной защиты населения Амурской области - 4, в администрации г.Благовещенска – 3, г.Свободный – 2.

Министром жилищно-коммунального хозяйства Амурской области Гордеевым С.Н. и его заместителями за IV квартал 2019 года были приняты согласно, утвержденных графиков личного приема 13 граждан, в том числе, в приемной губернатора Амурской области – 5, в министерстве ЖКХ Амурской области - 8.

27 ноября 2019 года в ходе поездки мобильной приемной губернатора Амурской области в пгт.Магдагачи министром жилищно-коммунального хозяйства Амурской области было принято 23 гражданина, были подняты вопросы: (капитальный ремонт МКД, низкий температурный режим в квартирах, жалобы на управляющую компанию, отсутствие контейнеров, благоустройство придомовой территории, отсутствие бани, по вопросам высоких тарифов за ОДН, некачественно проведенном капитальном ремонте, о недострое долевого строительства МКД) и т.д. По результатам личного приема было дано задание: рекомендовать сменить управляющую компанию, установить индивидуальные приборы учета, обратиться в суд, предложено получить выкупную стоимость обратившись в администрацию п.Магдагачи с заявлением, включить дом в план 2020-2021гг., также рекомендовать обратиться в администрацию для переселения в другой населенный пункт и т.д.

18 декабря 2019 года состоялся Общероссийский День приема граждан, где было принято министром ЖКХ Гордеевым С.Н. 2 гражданина.

Из анализа содержания обращений видно, что наибольшее количество граждан обращаются по следующим вопросам:

- Переселение граждан из аварийного жилищного фонда;
- Правомерность начисления платы за жилищно-коммунальные услуги;;
- Отказ от внесения оплаты за капитальный ремонт многоквартирных домов;
- Неудовлетворительное техническое состояние многоквартирных домов, потребность в капитальном ремонте жилищного фонда, включение домов в адресные программы капремонта многоквартирных домов;

- Водоснабжение (ремонт сооружений водоснабжения, обеспечение качества воды, плохое качество воды);
- Вопросы по обращению с ТКО;
- Вопросы по программе «Молодая семья», «Переселение из районов Крайнего Севера», выдача жилищных сертификатов и другие вопросы.

В ходе рассмотрения обращений граждан по вопросам некачественного выполнения работ по капитальному ремонту, специалистами министерства жилищно-коммунального хозяйства Амурской области производятся выездные комиссионные обследования совместно с представителями администраций муниципальных образований, управляющих компаний, государственной жилищной инспекцией с присутствием заявителей. В случае выявления нарушений принимаются меры в соответствии с действующим законодательством.

Заявители в обязательном порядке получают исчерпывающие письменные ответы со ссылкой на действующее законодательство. При рассмотрении письменных и устных обращений граждан принимаются меры по объективному и своевременному рассмотрению, оперативному решению затронутых ими вопросов, удовлетворению законных требований заявителей.

Причинами, заставляющими граждан обращаться в различные инстанции с вопросами о переселении из ветхого аварийного жилья, необходимости проведения капитального ремонта многоквартирных домов или же признания дома аварийным, и не пригодным для проживания является:

- недостаточность средств, необходимых для решения вопросов которые значительно превышают выделяемый лимит бюджетных средств, направленных на реализацию намеченных мероприятий.
- недостаточная осведомленность граждан по вопросам жилищного законодательства.

В целях совершенствования работы по рассмотрению обращений граждан, специалисты министерства жилищно-коммунального хозяйства Амурской области неоднократно выезжали по месту проживания граждан и разъясняли вопросы, возникающие у заявителей по обращениям с твёрдыми коммунальными отходами. Все вопросы в обращениях рассмотрены и даны квалифицированные ответы заявителям.