Доклад

о мероприятиях по повышению эффективности государственной жилищной инспекции Новосибирской области власти в части профилактики и пресечения правонарушений в сфере жилищно-коммунального хозяйства

Работа инспекции базируется на трех основных блоках.

В первую очередь, это открытый диалог с населением.

Стоит отметить, что при столь высокой динамике изменений, значимую роль играет информированность всех участников отношений в отрасли.

Инспекцией формируется доступный для понимания граждан информационный ресурс по наиболее «острым» вопросам в сфере ЖКХ и полезности предлагаемых государством сервисов.

Оперативный запрос граждан на обратную связь поступает посредством социальных сетей, системы «Инцидент – Менеджмент», платформы обратной связи и «горячей линии».

Население, пользуясь социальными сетями, рассчитывают на оперативное решение своих проблем, которые значительно ухудшают качество жизни (восстановление тепло-, водо-, электроснабжение).

В 2023 году и истекшем периоде 2024 года на критические публикации в указанной системе дано 7643 ответа.

В 2023 году инспекцией заключено соглашение и реализована передача справочной «горячей линии» в Единый контактный центр ГКУ НСО «ЦЦТ НСО», что значительно повысило доступность получения консультаций гражданами: поступающие звонки обрабатываются специалистами колл-центра, сотрудниками инспекции осуществляется рассмотрение обращений на «второй линии» по наиболее сложным вопросам.

За 2023 год на справочный телефон поступило 11 тыс. звонков, за первое полугодие 2024 года – 6720, что превышает на 59% аналогичный период прошлого года.

Для повышения качества консультаций граждан в постоянном режиме осуществляется обучение специалистов колл-центра, подготовка шаблонов по типовым вопросам.

2023 год стал для инспекции рекордным по количеству обращений в ПОС – 5702, что на 54% больше, чем в 2022 году. По итогам 1 полугодия в ПОС принято к рассмотрению 2769 обращений, все обращения отработаны в соответствии с установленными сроками, в том числе фаст-треки.

Несмотря на рост обращений, уровень удовлетворённости граждан сохраняется на достойном уровне и составляет 90%.

Анализируя обращения, мы выявляем «критические точки», оперативно выезжаем в районы области, встречаемся с жителями и представителями местных администраций.

Хотелось бы отметить, Карасукский, Баганский, Чулымский и Здвинский районы за оперативное взаимодействие и реагирование.

При этом, бывают и случаи, когда мы не находим отклика от местной власти, и вынуждены обращаться в органы прокуратуры.

Основными поводами таких обращений послужили:

- как ненадлежащее выполнение системной работы, к примеру, непредоставление гражданам ответов и неразмещение информации в ГИС ЖКХ;

- так и полномочий, непосредственно связанных с безопасностью проживания граждан в жилищном фонде. К таким можно отнести отсутствие выбранного либо реализованного способа управления; непринятие достаточных мер, в том числе в отношении муниципального имущества, по заключению договоров на обслуживание внутриквартирного и внутридомового газового оборудования.

К примеру, также мы отработали в период коммунальной аварии, произошедшей в Ленинском и Кировском районах города Новосибирска, которые спровоцировали всплеск обращений граждан.

Уже не первый год инспекция работает над развитием и популяризацией еще одного источника коммуникации – ГИС ЖКХ.

Информация о возможностях системы и содержащихся в ней сведениях, которые граждане могут получать самостоятельно, доводится во время личных приемов, через видеосюжеты, а также на сайте инспекции и в социальных сетях.

Повышая грамотность населения, мы, во-первых, продолжаем сокращать количество жалоб, связанных с раскрытием информации, а во-вторых, оказываем содействие в установлении диалога между управляющей организацией и собственниками.

Для того, чтобы собственники могли беспрепятственно пользоваться личным кабинетом, инспекцией проводится достаточно объемная работа, направленная на размещение кадастровых номеров, платежных документов, технических характеристик многоквартирных домов.

Также, особое внимание мы уделяем профилактическим мероприятиям именно в формате просветительской работы.

Контролируемым лицам еженедельно предоставляется достаточный объем информации, в том числе позиции инспекции по различным вопросам, для того, чтобы не допускать появления жалоб на их работу, а соответственно оснований для проведения контрольных (надзорных) мероприятий. В рамках постоянно проводимой аналитической работы, выявляются проблемные точки конкретных организаций, направляются предложения о проведении профилактических визитов по актуальным вопросам.

Это способствует снижению либо исключению административной нагрузки на добросовестных участников рынка.

Также эффективное воздействие на контролируемых лиц имеют мероприятия без взаимодействия.

При поддержке МЧС России по Новосибирской области продолжаем практику обследования многоквартирных домов с применением беспилотных летательных аппаратов.

За текущий зимний сезон обследовано более 4000 многоквартирных домов, выявлено 366 нарушений, 80 % которых устранены в течение суток.

Безусловно, встречаются контролируемые лица, которые всё же уклоняются от соблюдения установленных требований, игнорируя профилактические «сигналы».

Эти поводы становятся законными основаниями для проведения контрольных (надзорных) мероприятий с последующим привлечением к административной ответственности.

В 2023 году в инспекцию поступило 29 тысяч обращений граждан (с учетом ПОС), за 1 полугодие 2024 года – около 18 тысяч обращений.

70 % обращений потребовали проверки изложенных фактов – проведения оценки изложенных фактов, мониторинг открытых источников информации, выездные мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом.

В более чем в 800 (восьмиста) случаях выданы предписания об устранении выявленных нарушений, уровень исполнения которых составляет 95%.

К административной ответственности в 2023 году привлечено 446 должностных и юридических лиц, предъявлено штрафных санкций на общую сумму около 18 млн. руб. В 1 полугодии 2024 года – 263 субъекта контроля на сумму 9,4 млн.руб.

При этом законность действий инспекции подтверждена судами.

Также остановлюсь еще на одном важном для инспекции направлении - смене способа управления или управляющей организации, которое до сих пор является одним из наиболее «острых».

Еще 3 года назад из более чем 15000 многоквартирных домов спорных домов было 49.

На текущую дату к таким объектам мы относим только 14.

Помимо ранее скорректированных нами административных процедур при внесении изменений в реестр лицензий, в 2023 году мы в полном объеме реализовали возможность проверки кворума принимаемых собственниками решений.

Мы получаем объективные сведения о собственниках помещений и объеме их прав.

В 2023 году благодаря данной практике в связи с наличием признаков ничтожности отказано во внесении изменений по 136 заявлениям (для сравнения в 2022 году – по 17), в 1 полугодии 2024 года – по 263 заявлениям.

Но не всегда это помогает. На остроту конкуренции указывает и судебная практика инспекции.

В 2023 году в судах оспорен 21 приказ о внесении изменений в реестр лицензий, в 1 полугодии 2024 года – 8 приказов, при этом правомерность действий инспекции подтверждена в 97 % случаях.

Проведено достаточное количество межведомственных встреч и совещаний, на которых все участники пришли к единому мнению о необходимости изменения нормативного регулирования.

В целях стабилизации ситуации инспекцией разработан и предложен депутатам Законодательного Собрания ряд изменений Жилищного кодекса Российской Федерации, исключающих многочисленные голосования по вопросу смены способа управления. Но, до настоящего времени, они не нашли поддержки.

Предложение в проект решения совещания:

- рекомендовать органам внутренних дел принять исчерпывающие меры по пресечению противоправных действий по поступающей информации, в том числе из ГЖИ Новосибирской области, по фактам фальсификации протоколов и решений собственников помещений в МКД.