**Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в государственную жилищную инспекцию Новосибирской области**

**в октябре 2018 года**

Рассмотрение обращений граждан, организаций и общественных объединений, направленных в государственную жилищную инспекцию Новосибирской области (далее - инспекция), организовано и ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, правовыми актами Новосибирской области, правовыми актами государственной жилищной инспекции Новосибирской области. Организацию работы по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан осуществляет отдел организационной и кадровой работы инспекции.

Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в государственную жилищную инспекцию Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт инспекции (www[.gji.nso.ru)](http://www.minstroy.nso.ru/), устно по справочному телефону, а также лично на личных приемах.

Требования к организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений и проведению личного приема граждан в инспекции установлены приказом государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 02.07.2013 № 59 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в государственной жилищной инспекции Новосибирской области».

Одним из основных направлений деятельности жилищной инспекции является рассмотрение обращений граждан.

Все письменные обращения, поступившие в инспекцию, зарегистрированы в специализированной компьютерной сетевой системе СЭДД.

В октябре 2018 года в инспекцию поступило 1506 обращений граждан (в октябре 2017 года - 1298) на 16% больше обращений граждан по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в инспекцию в октябре 2018 года, меры по контролю приняты по 329 обращению, по 1007 обращениям даны разъяснения, 26 обращения снято с контроля в связи с обращениями граждан о решении поставленных вопросов (данные с учетом обращений предыдущего периода). За октябрь 2018 года по поступившим обращениям выдано 170 предупреждений о недопустимости нарушений жилищного законодательства.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан касались:

- содержания общего имущества собственников помещений (55%);

- соблюдения порядка расчетов за предоставленные жилищно-коммунальные услуги, в том числе на общедомовые нужды (11%);

- правомерности выбора управляющей организации МКД, утверждения условий договора управления МКД, соответствия условий договора управления установленным требованиям (11%).

В целях профилактики правонарушений, на основе анализа тематики и количества обращений граждан по наиболее актуальным проблемам принимались решения о проведении совещаний с управляющими организациями, семинаров, круглых столов, осуществлялись публикации, давались интервью и комментарии в СМИ, социальных сетях.

Так, за отчетный период:

- подготовлено 3 материала информационно-разъяснительного характера и отработано 5 информационных запроса СМИ, дано 2 интервью;

- на официальном сайте опубликовано 21 материал информационного, новостного характера;

- проведено 1 публичное мероприятие и в качестве экспертов специалистами инспекции принято участие в 1публичном мероприятии;

- на официальных страницах ГЖИ НСО в социальных сетях Facebook, VK, Twitter размещено 105 новостей в соответствии с материалами, опубликованными на официальном сайте ГЖИ НСО за октябрь 2018 года;

- дано 20 ответов разъяснительного характера на комментарии в системе «Инцидент - Менеджмент».

В соответствии с утвержденным графиком проведены приемы граждан по личным вопросам. Так за отчетный период проведено 49 личных приема руководителем инспекции и его заместителями.

На «горячий» телефон консультационной линии поступило 3982 звонка, на которые даны разъяснения и ответы, выдано 632 предупреждения о недопустимости нарушений жилищного законодательства управляющим организациям.

Поступившие письменные обращения, за исключением обращений,
направленных по компетенции в иные исполнительные органы, поставлены на
контроль. Обращение снимается с контроля только в том случае, когда заявителю
дан полный и объективный ответ.

В октябрь 2018 года все обращения рассмотрены с соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

Организация работы с обращениями граждан в инспекции позволяет обеспечивать объективное и всестороннее рассмотрение поставленных гражданами вопросов, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.