Информация для выступления на коллегии по итогам работы с обращениями

граждан в отделе ЖКХ администрации городского поселения «Город Амурск» за 2018-2020 годы

Работа с обращениями граждан в отделе ЖКХ городского поселения «Город Амурск» осуществляется в системе электронного документооборота Правительства Хабаровского края (СЭД). Все поступившие обращения граждан рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Поступившие обращения направляются специалистам отдела по компетенции.

В 2018 году в администрации города зарегистрировано 456 обращений, касающихся вопросов жилищно-коммунальной сферы. В 2019 году зарегистрировано 329 обращений, а в 2020 году - 261 обращение. Анализ динамики показывает, что в 2019 году произошло уменьшение количества обращений граждан на 28%, по отношению к аналогичному периоду 2018 года, а в 2020 году произошло уменьшение количества обращений граждан на 21%, по отношению к аналогичному периоду 2019 года. Прослеживается положительная динамика снижения обращений по вопросам жилищно-коммунальной сферы.

Проведенный структурный анализ обращений за 2020 год показал, что в адрес администрации поступило:

- 55 обращений граждан по вопросам связанным с предоставлением коммунальных услуг – это высокое потребление тепловой энергии в отопительный период при расчетах по общедомовым приборам учета тепловой энергии, ненадлежащее качество услуг, их отсутствие или ограничение подачи, несоответствие температуры воздуха в жилых помещениях, несоответствие давления горячего водоснабжения; отключение электроснабжения, газоснабжения, водоснабжения.

- 56 обращений по вопросам, связанным с предоставлением жилищных услуг -нарушение правил содержания общего имущества многоквартирных домов, в том числе подъездов, лифтового оборудования, кровли, затопление подвальных помещений; некачественная уборка придомовой территории;

- 15 обращений по вопросам проведения капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов – включение многоквартирных домов в краткосрочные планы капитального ремонта, качество проводимых работ ;

- 12 обращений по вопросам тарифного регулирования- установление и применение тарифов на жилищно-коммунальные услуги, установление и применение нормативов потребления коммунальных услуг;

- 9 обращений по вопросам управления многоквартирными домами, проведение общих собраний собственников помещений, создание советов многоквартирных домов;

- 20 обращений о нарушении жилищных прав – взаимодействие с соседями;

- 5 обращений о признании жилых помещений непригодными для проживания;

- 15 обращений по вопросам благоустройства территорий общего пользования;

- 10 обращений по вопросам содержания и ремонта лестничных маршей;

-15 обращений по вопросам содержания и ремонта автомобильных дорог общего пользования и их инфраструктуры- уборка мусора и снега с дорог, проведение капитального ремонта;

- 11 обращений по вопросам организации уличного освещения в местах общего пользования – дополнительная установка светильников;

- 8 обращений по вопросам подтопления дворовых территорий и территорий гаражных кооперативов;

- 10 обращений по вопросам организации транспортного обслуживания населения, организации регулярных перевозок;

- 8 обращений по вопросам организации доставки газа и дров для населения;

- 4 обращения деятельности органов местного самоуправления по приспособлению жилых помещений и общего имущества в многоквартирных домах, в которых проживают инвалиды;

- 8 обращений по прочим вопросам жилищно-коммунальной сферы.

Данный анализ позволяет сделать несколько выводов. Главной проблемой, беспокоящей граждан было и остается качество предоставляемых коммунальных услуг и деятельность управляющих организаций по содержанию общего имущества многоквартирных домов. С началом отопительного периода наблюдается всплеск жалоб, главным образом связанный с подачей тепла , а именно высокое потребление тепловой энергии в отопительный период при расчетах по ОДПУ . Сезонный характер носят обращения по теме капитального и текущего ремонта - это весенние, летние и осенние месяцы, то есть период проведения ремонтов.

Специалистами отдела ЖКХ большое внимание при рассмотрении обращений уделяется качеству подготовки ответов . Каждое обращение гражданина внимательно рассматривается, выясняются все обстоятельства, при необходимости делаются дополнительные запросы, либо организуется выезд к заявителю с целью осмотра или составления акта, проводятся личные беседы с заявителями, даются различные разъяснения и только после всей этой проведенной работы, с учетом выясненных обстоятельств, дается обоснованный ответ заявителю.

В 2018 году специалистами отдела проведено 26 внеплановых документарных выездных проверок юридических лиц в рамках муниципального жилищного контроля,

по фактам административных правонарушений в сфере благоустройства для рассмотрения и принятия мер в административную комиссию при администрации Амурского муниципального района направлено 22 комплекта материалов; по фактам выявления незаконных перепланировок вынесено 3 предупреждения;

В 2019 году специалистами отдела проведено 17 внеплановых документарных выездных проверок юридических лиц в рамках муниципального жилищного контроля,

по фактам административных правонарушений в сфере благоустройства для рассмотрения и принятия мер в административную комиссию при администрации Амурского муниципального района направлено 53 комплекта материалов; по фактам выявления незаконных перепланировок вынесено 14 предупреждений;

В 2020году специалистами отдела с учетом сложной эпидемиологической обстановки проведено 6 внеплановых документарных выездных проверок в отношении юридических и физических лиц в рамках муниципального жилищного контроля. Для рассмотрения и принятия мер в административную комиссию при администрации Амурского муниципального района направлено 104 комплекта материалов об административных правонарушениях в сфере благоустройства.

В Администрации города организован прием граждан по личным вопросам, который осуществляется в соответствии с утвержденным графиком.

В отчетном 2020 г. было принято по личным вопросам в сфере жилищно- коммунального хозяйства 18 граждан. На приеме дается разъяснение обратившемуся, если вопрос не может быть решен на месте, то дается поручение специалисту отдела по компетенции. Все замечания и предложения, поступающие во время личных приемов, встреч, как в устной, так и письменной форме, обобщаются и анализируются. Информация о принятых мерах по обращению доводится до заявителя.

Помимо письменных обращений, специалистами отдела гражданам оказываются консультации в устной форме (в том числе по телефону). Снижение письменных обращений граждан в отчетном периоде напрямую связано с целенаправленно выстроенной работой специалистов отдела по совершенствованию подходов решения проблем населения.

Для эффективности работы с обращениями граждан, с целью дополнительного информирования населения, специалистами отдела на сайте администрации и в официальном печатном издании – газете «Наш город Амурск» регулярно размещается информация для населения по основным вопросам жилищно-коммунальной сферы.

Начальник отдела ЖКХ К.С. Колесников