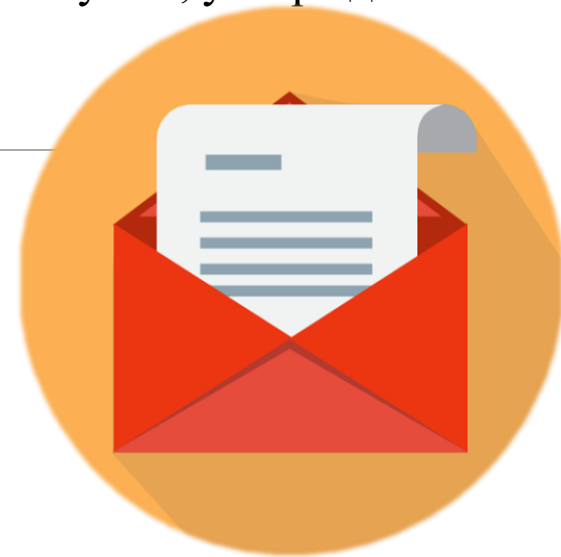




## О работе службы строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края с обращениями граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

Одним из приоритетных направлений в деятельности службы строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края (далее – Служба) является работа с обращениями граждан.

Сотрудники Службы в работе с обращениями граждан руководствуются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Положением о Службе, утвержденным постановлением Правительства Красноярского края от 03.04.2012 № 143-п.



# Общая статистика обращений граждан

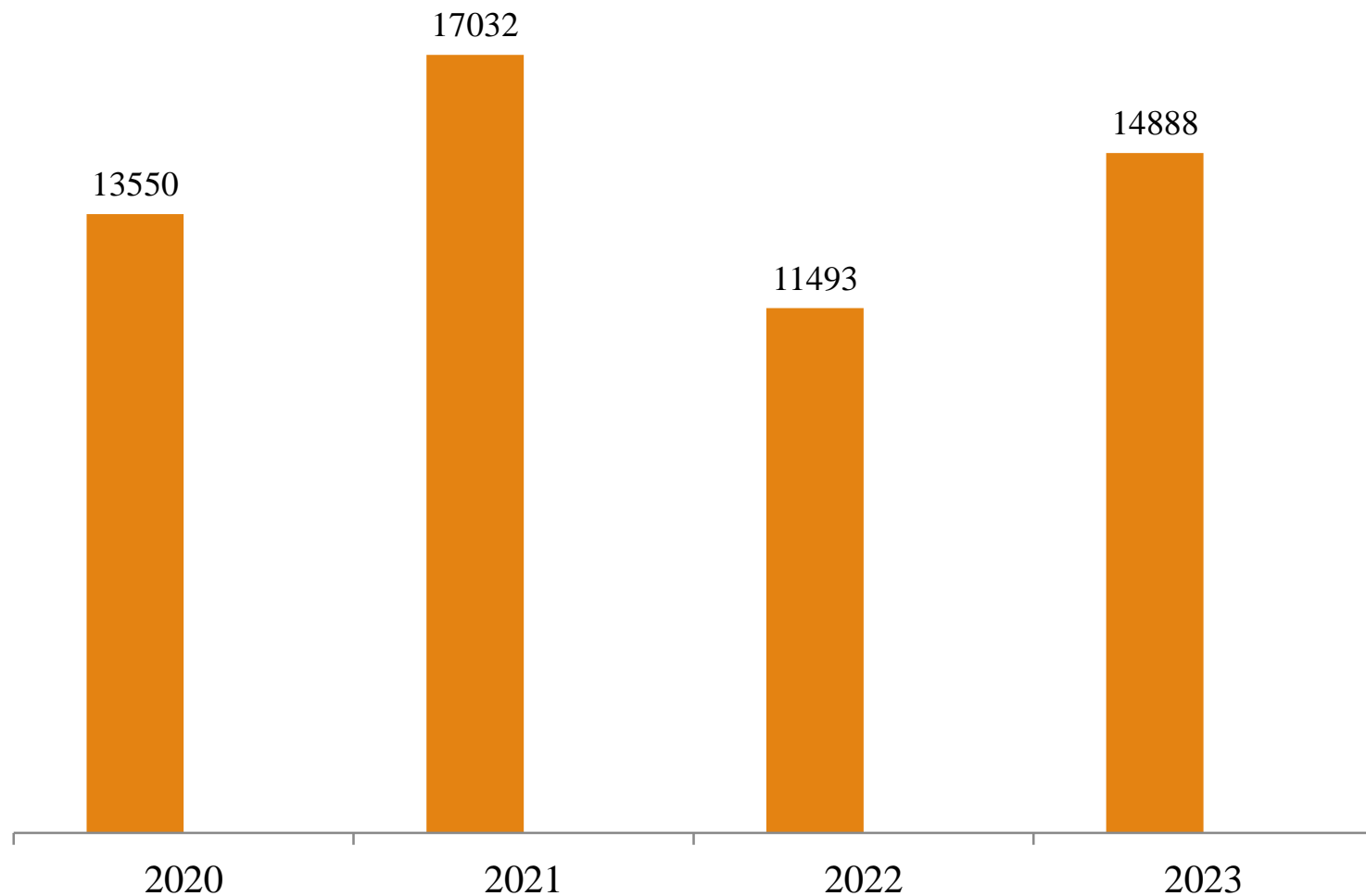
За 9 месяцев 2023 года в Службу поступило 14888 обращений граждан, что на 29% больше, чем за аналогичный период 2022 года

Из них:

- Письменных – 5329;
- Поступивших по системам электронного документооборота – 8144;
- Единое окно цифровой обратной связи – 1409.

24860 обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, что на 2% больше, чем за аналогичный период 2022 года

## Количество обращений граждан по годам



## Источники поступления обращений граждан в Службу за 9 месяцев 2023 года



# Активность населения Красноярского края



Муниципальные образования, от жителей которых обращения поступали в Службу чаше

Назарово	115
Зеленогорск	141
Дивногорск	149
Березовский район	153
Емельяновский район	171
Сосновоборск	197
Шарыпово	212
Лесосибирск	248
Минусинск	301
Железногорск	340
Канск	389
Ачинск	424
Норильск	708
Красноярск	8565

## Причины, способствующие обращениям граждан и организаций в Службу за 9 месяцев 2023 года.

- неудовлетворительное содержание общего имущества в МКД, несвоевременное выполнение заявок
- отсутствие отопления, предоставление отопления с перебоями, низкая температура в жилом помещении, ненадлежащее содержание системы отопления
- увеличение тарифов в декабре 2022 года за коммунальные услуги, несогласие с начислением платы за коммунальные услуги
- перерасчеты, произведенные управляющими организациями за коммунальные ресурсы в целях содержания общего имущества (далее – СОИ), в многоквартирных домах, в которых установлены общедомовые приборы учета коммунальных ресурсов, расчет производился исходя из норматива потребления коммунальные ресурсы в целях СОИ, поскольку собственниками помещений в многоквартирных домах решения о расчете СОИ по фактическим показаниям приборов учета не принимались
- в I квартале перерасчеты платы за электроснабжение в ПАО «Красноярскэнергосбыт» из-за несвоевременной передачи сетевыми организациями объема электроэнергии, либо передача объемов электроэнергии не соответствующего показаниям индивидуальных приборов учета по состоянию на 25 число расчетного месяца и не равному календарному месяцу, при этом в отдельные расчетные периоды социальная норма электроэнергии учитывается в неполном объеме
- возможная фальсификация официальных документов, составленных при проведении общего собрания собственников помещений МКД, протоколов общих собраний
- частая смена управляющих компаний для управления многоквартирными домами порождает социальную напряженность населения, связанную с искажением волеизъявления собственников помещений, при наличии фальсификации подписей в решениях граждан, принимавших участие в общих собраниях, а также в последствии, влекущая к снижению качества управления жилищным фондом в целом
- необходимость устранения строительных недостатков, выявленных в процессе эксплуатации объекта капитального строительства
- недовольство строительными работами или процессами организации строительного производства
- неосведомленность граждан и органов, осуществляющих перенаправление обращений, о компетенции государственного или муниципального органа, уполномоченного на решение вопроса, изложенного в обращении
- несвоевременная поверка/ввод в эксплуатацию общедомовых приборов учета тепловой энергии МКД, что привело к начислению платы за коммунальную услугу по отоплению исходя из норматива соответствующей коммунальной услуги, а не по показаниям ОДПУ
- неспособность отдельных застройщиков завершить строительство объекта в задекларированные сроки
- отсутствие попыток и желания решить проблему самостоятельно с управляющими организациями без привлечения органов гос. власти
- в 3 квартале в результате воздействия ураганного ветра были повреждены крыши МКД в г. Боготол

## Структура вопросов, поставленных в обращениях граждан, поступивших в Службу за 9 месяцев 2023 года в сравнении с 9 месяцами 2022 года



## Структура основных вопросов в обращениях граждан, поступивших в Службу за 9 месяцев 2023 года, по содержанию общего имущества



## Структура основных вопросов в обращениях граждан, поступивших в Службу за 9 месяцев 2023 года, по предоставлению коммунальных услуг

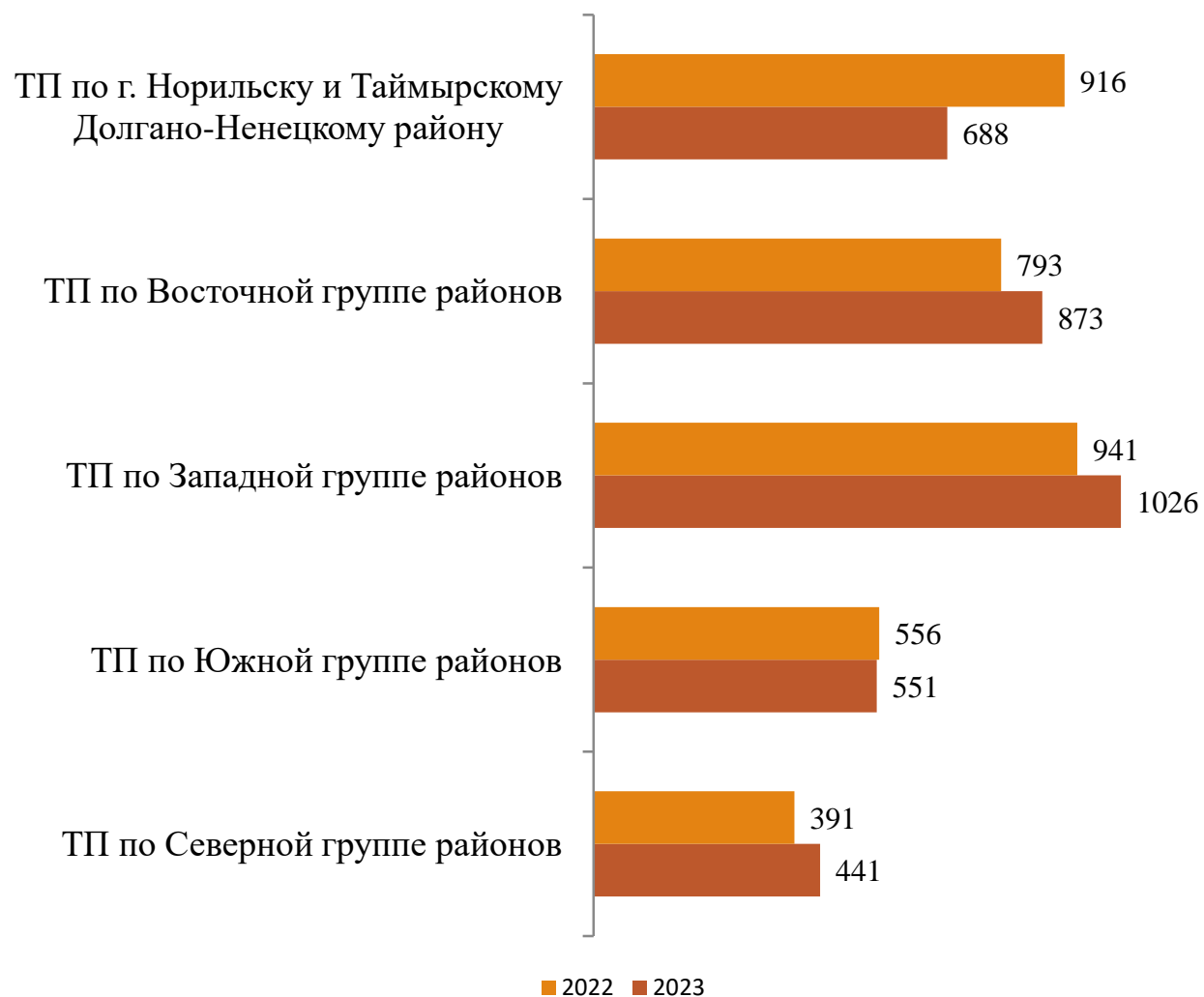




## Структура основных вопросов в обращениях граждан, поступивших в Службу за 9 месяцев 2023 года, по начислению платы за жилищные и коммунальные услуги

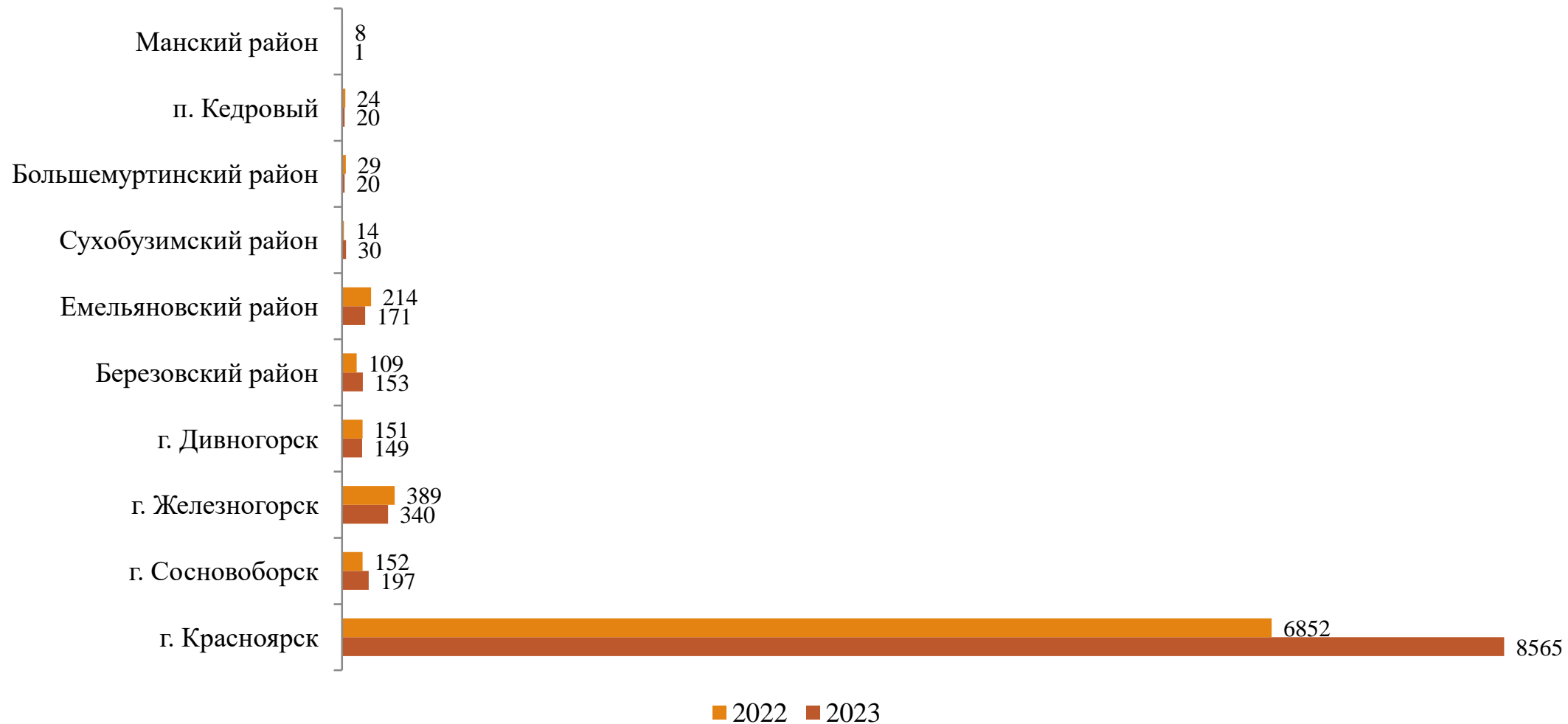


## Количество обращений граждан, поступивших в территориальные подразделения Службы за 9 месяцев 2023 года, по сравнению с 9 месяцами 2022 года

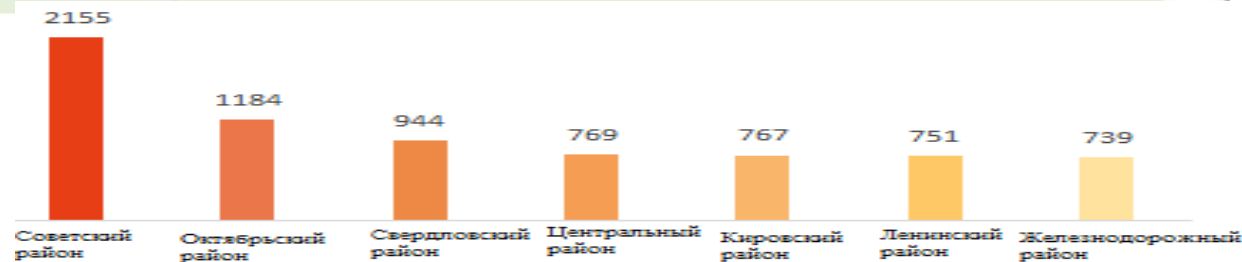
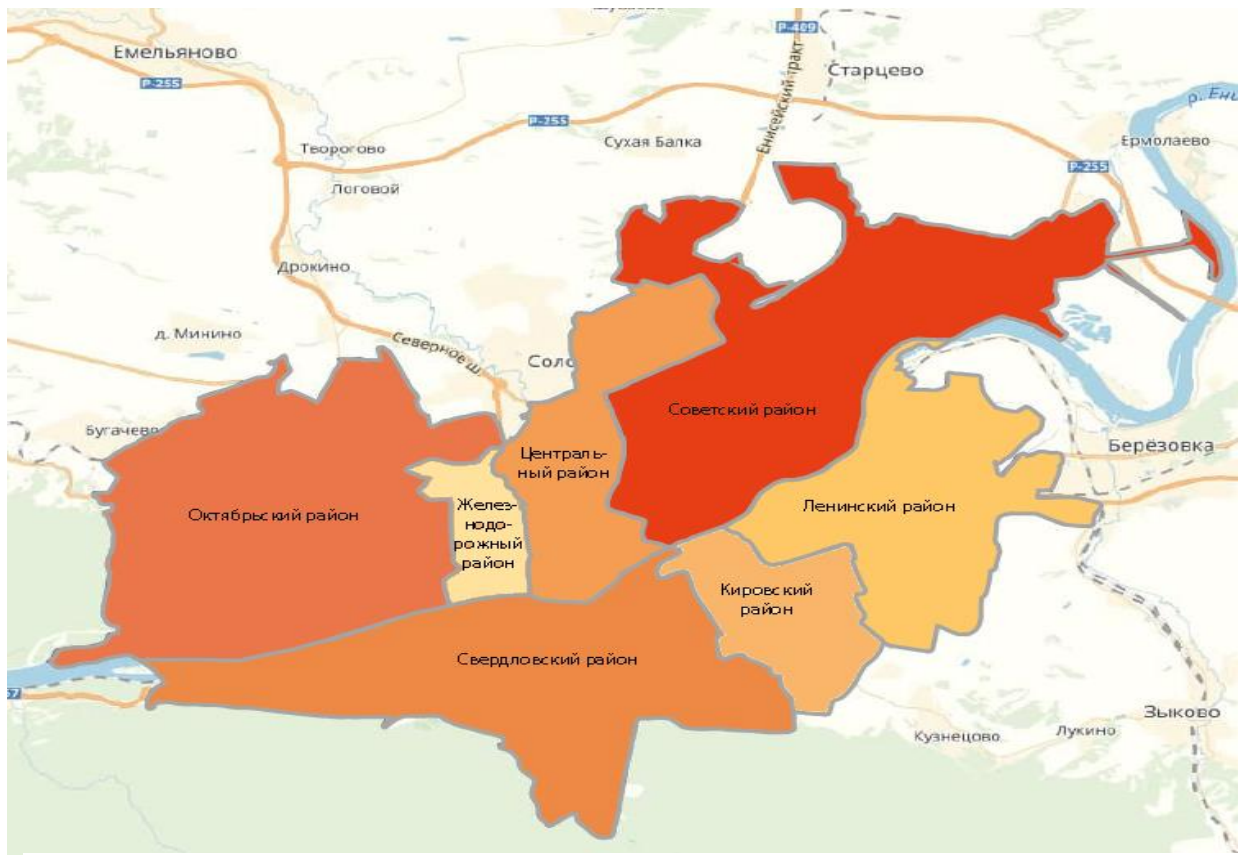


Из общего числа обращений граждан за 9 месяцев 2023 года в территориальные подразделения Службы поступило **3579** обращений граждан, что на **0,5% меньше**, чем за аналогичный период 2022 года.

## Количество обращений граждан, поступивших в Службу по Центральной группе районов Красноярского края за 9 месяцев 2023 года, в сравнении с 9 месяцами 2022 года



## Активность граждан по районам г. Красноярска



## Основные вопросы, по которым поступило наибольшее количество обращений от граждан г. Красноярска

Ненадлежащее содержание подъездов

16,4%

Ненадлежащее содержание придомовой территории

15%

Неправомерное начисление платы за коммунальные услуги: Завышена плата

11,3%

Фальсификация, ФХД, ознакомление с документами, порядок проведения ОСС

10%

Ненадлежащее содержание конструктивных элементов здания

7,4%

Отсутствие отопления, предоставление отопления с перебоями, низкая температура в жилых помещениях

5,8%

Ненадлежащее содержание крыш, кровель, чердачных помещений

5,1%

Размещение информации в ГИС ЖКХ

3,9%

# Размещение в СМИ информации о порядке работы с обращениями граждан и другой актуальной информации

В Службе отработана система оперативного взаимодействия со средствами массовой информации, регулярного освещения деятельности службы на страницах газет, журналов, радио и телевидении.

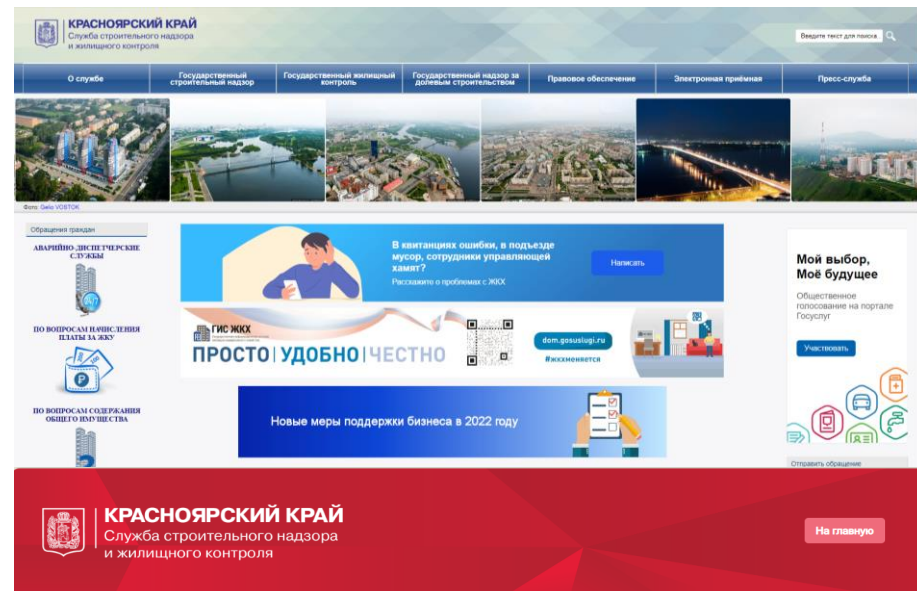
Официальный сайт Службы расположен в сети Интернет по адресу: <http://www.krasnadzor.ru>.

«Электронная приемная» официального сайта службы содержит информацию о том, как обратиться в службу, график приема граждан, требования к письменному обращению граждан, обзор обращений граждан. Ответственные лица Службы обеспечивают своевременное предоставление и обновление информации для размещения на официальном сайте.

За 9 месяцев 2023 года в средствах массовой информации размещено **184** публикации и других журналистских материалов в целях доведения до населения общественно важной информации, также дополнительно размещена информация на официальном сайте Службы в количестве **295** публикации.

Службой создан телеграм-канал <https://t.me/krasnadzor> с количеством подписчиков более **2318** человек, где размещено **663** публикации.

На странице Службы в «ВКонтакте», размещено **132** публикаций.



**УВАЖАЕМЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ**

Направить электронное обращение в Службу строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края можно в личном кабинете физического лица на сайте государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (**ГИС ЖКХ**)

[Инструкция по отправке обращения](#)

[ПЕРЕЙТИ НА ГИС ЖКХ](#)

**«НАРОДНЫЙ РЕЙТИНГ»  
УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ  
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

[ПЕРЕЙТИ](#)

В информационных справочниках на сайте Службы строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края Вы можете получить сведения о графике и месте приема обращений граждан представителями организаций, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами на территории Красноярского края:

- [Сведения о представителях управляющих организаций Красноярского края, уполномоченных на решение вопросов по содержанию общего имущества и предоставлению коммунальных услуг](#)
- [Сведения о представителях управляющих организаций Красноярского края, уполномоченных на решение вопросов по начислению платы за жилищно-коммунальные услуги](#)

## Личный прием граждан

Ежемесячно руководитель, заместители, руководители структурных подразделений Службы и начальники отделов ведут личный прием граждан.

Руководителем Службы за пер полугодие принято **109** граждан, руководителями территориальных подразделений Службы принято **487** граждан.

В период рабочих поездок в муниципальные образования края принято **32** гражданина.

Служба на постоянной основе участвует в днях бесплатной юридической помощи, проводимой Красноярским региональным отделением Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России». За 9 месяцев 2023 года принято **66** граждан.

За 9 месяцев 2023 году Служба участвовала в неделях приемов граждан по вопросам жилищного-коммунального хозяйства, организованной Региональной общественной приемной Председателя Всероссийской политической партии «Единая Россия» Д.А.Медведева, было принято 5 граждан.

Служба участвовала в мероприятиях управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора края. В мобильной приемной Губернатора края принято **58** граждан.

В первом квартале Служба принимала участие в выставке «Строительство и Архитектура», в рамках которой была организована консультативная площадка. Проконсультировано **28** граждан и **2** юридических лица.



Прием  
граждан

## Итоги за 9 месяцев 2023 года

- рассмотрено **14888** обращений граждан

По результатам рассмотрения обращений граждан приняты следующие решения:

- «ответ по существу, разъяснение»- **7673**
- «оставлено без ответа автору»- **7**
- «ответ по существу, поддержано, меры приняты»- **2838**
- «ответ по существу, не поддержано»- **939**
- «дан ответ»- **937**
- направлено более **13478** письменных ответа по результатам рассмотрений обращений граждан
- направлено более **8599** письменных ответов по результатам рассмотрения обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей
- выдано **3075** предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований
- рассмотрено **1135** писем с информацией об устранении и недопущении нарушений, **204** письма – о возражениях по полученным предостережениям

Выявленные нарушения, по которым выданы предостережения:

- **3722** нарушений правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда
- **827** нарушений порядка расчета внесения платы за жилищно-коммунальные услуги
- **120** нарушений правил управления многоквартирными домами
- **495** нарушения своевременного и полного размещения информации в ГИС ЖКХ
- **239** нарушений качества предоставления коммунальных услуг
- **86** нарушений в работе по организации работы с твердыми коммунальными отходами, их сбору и вывозу
- **251** нарушений по эксплуатации дворовых территорий
- **71** грубых нарушений лицензионных требований
- **156** нарушений обязательных требований по энергосбережению в жилищном фонде
- **8** нарушения эксплуатации внутридомового газового оборудования
- **57** нарушений в организации капитального ремонта многоквартирных домов
- **31** нарушений при эксплуатации лифтового оборудования
- проведено **204** выездных обследований многоквартирных домов
- **193** проверки и инспекционных визита
- выявлено **308** нарушений требований жилищного законодательства, в том числе: **273** нарушений правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, **18** нарушения порядка расчета внесения платы за жилищно-коммунальные услуги, **11** нарушения требований законодательства о размещении информации в ГИС ЖКХ, **3** нарушения требований законодательства к управлению многоквартирными домами, **1** нарушение режима электроснабжения, **2** нарушения режимов предоставления коммунальных услуг, **33** нарушения по вопросам подготовки к прохождению отопительного периода.
- на основании выявленных нарушений выдано **131** предписание



## Меры по устранению причин и условий, способствующих повышенной активности обращения граждан

С целью устранения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан приняты следующие меры:

- проведены консультации граждан в телефонном режиме
- опубликована информации на сайте Службы и в СМИ по актуальным темам
- проведены личные приемы граждан руководителем Службы, руководителями территориальных подразделений, начальниками отделов
- проведены профилактические визиты и рабочие встречи с руководителями управляющих компаний, которые допускают нарушения, и на которых жалуются граждане в своих обращениях
- оперативное решение вопросов граждан через информационную систему ПОС и группу «Оперативное совещание», разъяснение порядка проведения текущего ремонта в МКД
- проведены рабочие встречи в органах местного самоуправления по актуальным вопросам
- направлены письма в министерство промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края для содействия по урегулированию вопроса по своевременному снятию и предоставлению сетевыми организациями ПАО «Россети Сибирь» и АО «КрасЭко» в ПАО «Красноярскэнергосбыт» показаний индивидуальных приборов учета в сроки, соответствующие действующему жилищному законодательству
- направлены информационные письма и выданы предостережения при наличии признаков нарушения при оценке сведений по поступившим обращениям на предмет правильности начисления платы за коммунальные услуги, в том числе, на предмет начисления платы за коммунальные услуги с учетом предельного индекса изменения платы за коммунальные услуги в связи с увеличением тарифов за коммунальные услуги
- организовано оперативное взаимодействие с органами уголовного преследования в рамках заключенного трехстороннего соглашения между прокуратурой края, Службой и ГУ МВД России по краю, с целью выявления подложных документов, связанных с организацией, и проведением общих собраний собственников помещения в многоквартирных домах, пресечения дальнейшего использования таких документов для управления многоквартирными домами, а также недопущения к управлению многоквартирным домом недобросовестных юридических лиц на основании подложных документов
- направлена информация в адрес застройщиков для принятия мер по устранению нарушений, выявленных при эксплуатации объектов капитального строительства
- ТП по ЗГР совместно с министерством строительства Красноярского края проведен комиссионный осмотр 14 МКД, пострадавших в результате ЧС на территории г. Боготола
- специалистами Службы проводятся в офисах управляющих компаний совместные приемы граждан
- ТП по ВГР были проведены осмотры более 100 домов в с. Богучаны, в результате затопления. Службой были составлены заключения в межведомственную комиссию Богучанского района Красноярского края.