**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в** (управлении жилищно-коммунального хозяйства)

**администрации городского округа город Воронеж**

**в 2024 году**

Работа с обращениями граждан в Управлении жилищно-коммунального хозяйства администрации осуществляется в соответствии с:

– Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;

- регламентом администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 09.09.2015 № 703;

- Положением о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 05.11.2013 № 996 (в ред. от 09.03.2016);

- инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Воронеж, утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 15.06.2023 № 725.

1. Работа с письменными обращениями граждан.
2. Общая информация

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | 2024г. | 2023г. | 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | 3438 | 2593 | 2916 |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | 719 | 20,91 | 399 | 15,39 | 410 | 14,06 |
| по почте | 138 | 19,19 | 124 | 31,8 | 191 | 6,55 |
| нарочно | 18 | 2,5 | 36 | 9 | 17 | 0,58 |
| по электронной почте | 144 | 20,03 | 171 | 42,70 | 166 | 5,69 |
| по факсу | 0 |  | 0 | 0 | 1 | 0,03 |
| взаимодействие | 1 | 0,14 | 9 | 2 | 35 | 1,2 |
| ГИС ЖКХ | 53 | 7,37 | 57 | 14 |  |  |
| курьер | 6 | 0,83 | 2 | 0,5 |  |  |
| ПОС | 359 | 49,93 |  |  |  |  |
|  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 2719 | 79,09 | 2194 | 84,61 | 2506 | 85,94 |

Общее количество обращений в 2024 году по отношению к 2023 году увеличилось на 24%, а 2022 на 15%.

 Основными причинами, вызывающими обращения граждан, являются:

- увеличение процента износа инженерных сетей и жилищного фонда;

- отсутствием необходимого количества в штате управляющих организаций профильных сотрудников (слесарей, сварщиков, дворников) материалов, оборудования и техники;

- неудовлетворенность населения работой и ответами управляющих и ресурсоснабжающих организаций;

- увеличение платы за ЖКУ;

- нарушение действующего законодательства РФ со стороны различных частных организаций строительных, энерго-, тепло-, водоснабжающих.

 Помимо вышеуказанных причин рост обращений в текущем году связан со снижением давления холодного водоснабжеения.

По информации ООО «РВК-Воронеж», основной причиной падения давления холодного водоснабжения является снижение производительности скважин на водозаборных сооружениях. Это связано с высоким содержанием железа и марганца в исходной воде, которые выпадают в осадок, что образует низкую проницаемость на фильтре и в прифильтровой зоне скважины.

Для стабильной работы водозаборов ООО «РВК-Воронеж» проводится не только ремонт водозаборных скважин, но и перебуривание вышедших из строя скважин. Так с начала 2024 года перебурено 9-ть водозаборных скважин, восстановлена производительность еще 5-ти скважин.

Для обеспечения городского округа достаточным количеством воды на сегодняшний день в работу введены 2 скважины, на 1-ой ведутся работы с вводом в эксплуатацию в ближайшее время.

До конца года по действующим договорам, будет пробурено еще 3-и скважины и проведены ремонтно-восстановительные работы на 4-х скважинах, до восстановления паспортных данных по производительности.

Также ООО «РВК-Воронеж» заключены договоры на бурение в текущем году 6-ти скважин.

В целях поддержания необходимого напора в водопроводных сетях ООО «РВК-Воронеж» поручено проведение постоянного мониторинга работы повысительно-насосных станций и в случае изменения давления в сети, сразу же осуществлять необходимую регулировку оборудования.

Кроме того в июле месяце текущего года в адрес администрации городского округа город Воронеж поступила информация от ГЖИ Воронежской области о прекращении лицензируемого вида деятельности 21 управляющей организации, входящей в ГК «ПИК-Комфорт», осуществляющей управление на территории городского округа 1564 многоквартирными домами.

Администрацией городского округа город Воронеж были предприняты необходимые меры по выходу из сложившейся ситуации.

В целях недопущения нарушения прав граждан по надлежащему содержанию жилищного фонда, подготовки жилищного фонда к предстоящему отопительному сезону принято постановление администрации городского округа город Воронеж от 01.08.2024 № 988, которым назначены временные управляющие организации для управления МКД (ООО «Стандарты управления». ООО «Финмар Инвестмент», ООО «УК Дельта», ООО «ЖСКС», ООО УК «Авторитет», ООО «Лавина»).

С 01.08.2024 указанные управляющие организации приступили к управлению многоквартирными домами. Таким образом, в максимально сжатые сроки администрацией городского округа город Воронеж предприняты исчерпывающие меры, связанные с обеспечением благоприятных и безопасных условий проживания граждан в многоквартирных домах.

Одновременно, в соответствии с положениями статьи 200 ЖК РФ, были созваны общие собрания собственников помещений для решения вопроса о выборе способа управления МКД, организованы мероприятия по подготовке к проведению открытых конкурсов по отбору управляющих организаций для управления МКД.

 Не смотря на вышеперечисленные меры количество обращений в 2024 году возросло.

В целях уменьшения количества обращений граждан управлением жилищно-коммунального хозяйства проводится ежедневная работа с жителями:

- организована работа «горячей линии» по вопросам отопления;

- проводится разъяснительная работа со старшими по домам по наиболее проблемным вопросам;

- осуществляется взаимодействие с управами районов, управляющими и ресурсоснабжающими организациями.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) |  2024 год |  2023 год |  2022 год |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0003.0009.0097.0689 Комплексное благоустройство | 4 | 0,56 | 4 | 1 | 7 | 1,86 |
| 0003.0009.0097.0690 Уличное освещение |  |  | 1 | 0,25 |  |  |
| 0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 5 | 0,7 | 17 | 4,26 | 4 | 1,06 |
| 0003.0009.0097.0699 Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 1 | 0,14 |  |  | 2 | 0,53 |
| 0003.0009.0102.0769Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли |  |  |  |  |  |  |
| 0003.0011.0127.0866 Отлов животных |  |  |  |  |  |  |
| 0003.0011.0127.0867 Содержание животных |  |  |  |  | 1 | 0,27 |
| 0005.0005.0056.1147 Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 40 | 5,56 | 43 | 10,76 | 49 |  |
| 0005.0005.0056.1148 Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб | 42 | 5,84 | 12 | 301 | 1 | 0,27 |
| 0005.0005.0056.1149 Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта | 4 | 0,56 | 1 | 0,25 | 2 | 0,53 |
| 0005.0005.0056.1150Отключение водо-, тепло-, газо- и энергоснабжения за неуплату |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1151 Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов | 1 | 0,14 |  |  | 1 | 0,27 |
| 0005.0005.0056.1152 Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома) | 2 | 0,28 |  |  | 2 | 0,53 |
| 0005.0005.0056.1153 Перебои в электроснабжении | 17 | 2,36 | 3 | 0,75 | 10 |  |
| 0005.0005.0056.1154 Перебои в водоснабжении | 119 | 16,55 | 45 | 11,28 | 55 |  |
| 0005.0005.0056.1155 Перебои в газоснабжении | 2 | 0,28 | 1 | 0,25 | 1 | 0,27 |
| 0005.0005.0056.1156 Перебои в теплоснабжении | 83 | 11,54 | 55 | 13,78 | 52 |  |
| 0005.0005.0056.1157 Перебои в водоотведении и канализовании | 47 | 6,54 | 23 | 5,76 | 58 | 16,76 |
| 0005.0005.0056.1158 Ремонт и эксплуатация ливневой канализации |  |  |  |  | 2 | 0,53 |
| 0005.0005.0056.1159 Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения | 5 | 0,7 | 1 | 0,25 | 2 | 0,53 |
| 0005.0005.0056.1160 Обращение с твердыми коммунальными отходами | 5 | 0,7 | 1 | 0,25 | 7 |  |
| 0005.0005.0056.1161 несанкционированная свалка мусора | 2 | 0,28 |  |  | 1 | 0,27 |
| 0005.0005.0056.1162 Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания |  |  | 1 | 0,25 |  |  |
| 0005.0005.0056.1163 Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1164 Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью 68 | 11 | 1,53 | 7 | 1,75 | 8 |  |
| 0005.0005.0056.1165 Частный жилищный фонд | 1 | 0,14 | 2 | 0,25 | 2 | 0,53 |
| 0005.0005.0056.1168 Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 40 | 5,56 | 60 | 15,04 | 71 |  |
| 0005.0005.0056.1169 Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 230 | 31,99 | 85 | 21,3 | 7 |  |
| 0005.0005.0056.1170 Капитальный ремонт общего имущества | 15 | 2,09 | 14 | 3,51 | 41 |  |
| 0005.0005.0056.1171 Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов | 3 | 0,42 | 3 | 0,75 | 1 | 0,27 |
| 0005.0005.0056.1172 Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 1 | 0,14 | 3 | 0,75 | 5 |  |
| 0005.0005.0056.1173 Нормативы потребления коммунальных ресурсов | 1 | 0,14 |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1175 Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 22 | 33,06 | 12 | 3,01 | 15 |  |
| 0002.0007.0067.0274 Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 11 | 1,53 | 3 | 0,75 |  |  |
| |0002.0007.0067.0277 Индивидуальные программы реабилитации инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 1 | 0,14 |  |  |  |  |
| 0003.0009.0096.0684 Строительство и реконструкция дорог | 1 | 0,14 |  |  |  |  |
| |0005.0005.0054.1121 Реновация жилого фонда |  |  | 1 | 0,25 |  |  |
| 0003.0009.0097.0692 Озеленение | 1 | 0,14 |  |  |  |  |
| |0003.0009.0097.0693 Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок |  |  |  |  | 1 | 0,27 |
| 0003.0009.0102.0769 Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли |  |  | 1 | 0,25 |  |  |
| 0003.0000.0000.0000 Экономика|0003.0011.0000.0000 Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды|0003.0011.0127.0000 Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)|0003.0011.0127.0867 |  |  |  |  | 1 | 0,27 |
| 0003.0009.0097.0693 Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок |  |  |  |  | 1 | 0,27 |
| 0003.0009.0097.0698 Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 2 | 0,28 |  |  |  |  |
| **Всего:**  | **719** | **100** | **399** | **100** | **410** | **100** |

Самыми актуальными вопросами остаются:

- «0005.0005.0056.1147 Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка»;

0005.0005.0056.1148 Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб

 - «0005.0005.0056.1154 Перебои в водоснабжении»;

- «0005.0005.0056.1156 Перебои в теплоснабжении)»;

- «0005.0005.0056.1157 Перебои в водоотведении и канализовании»;

- 0005.0005.0056.1168 Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория);

- 0005.0005.0056.1170 Капитальный ремонт общего имущества;

И в 2024 году

 - «0005.0005.0056.1169 Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества».

Рост количества обращений обусловлен тем, что в условиях рынка управляющими и ресурсоснабжающими организациями коммунальные услуги предоставляются населению ненадлежащего качества и не в полном объеме. Возросшим числом аварийных ситуаций на внешних и внутридомовых сетях, сменой управляющих организаций и нового обслуживающего персонала, который не владеет необходимыми знаниями о технических характеристиках вновь принятых многоквартирных домов и сетях, расположенных в них.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2023 г. | 2023 г. | 2022г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 273 | 37,97 | 55 | 13,78 | 59 | 14,39 |
| «Поддержано, меры приняты» | 273 | 37,97 | 55 | 13,78 | 19 | 4,63 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 356 | 49,51 | 216 | 54,14 | 267 | 65,12 |
| «Дан ответ» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 68 | 9,46 | 89 | 22,31 | 73 | 17,8 |
| В рассмотрении | 22 | 3,06 | 39 | 9,77 | 11 | 3,41 |

В течение отчетного времени обращений «Оставлено без ответа» отсутствуют, процентное соотношение «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» в 2024 году вырос по сравнению с 2023 г. на 24% и с 2022 г. на 33%, с результатом «Разъяснено» в 2024 году составил почти 50% в 2023 - 54%, а 2022 году - 65%, в 2024 году «в рассмотрении» по сравнению с прошлыми годами находится наименьшее количество обращений.

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.

Прием граждан проводится в приемной граждан администрации городского округа город Воронеж согласно графикам, утвержденным главой городского округа.

1. Информация о мерах, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан (письменных и устных):

- проведено внеплановых проверок - \_0

- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. в текущем периоде - 1;

- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. на последующие периоды - 1;

- иная информация (составлены акты, вынесены предписания и пр.)

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно 49 обращений;

- проверено с выездом на место 46 обращений;

- рассмотрено с участием заявителя 24 обращений.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | Обращения, поступившие на личном приеме |
|  | шт. | %  | шт. | %  |
| В установленный срок | 697 | 96,94 |  |  |
| Срок рассмотрения продлен | 0 | 0 |  |  |
| Свыше установленного срока | 0 | 0 |  |  |
| **Всего** | 719 | 100 |  |  |

Информация о мерах, принятых при выявлении случаев нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

 **в 2024 году**

**в** (управление жилищно-коммунального хозяйства)

**администрации городского округа город Воронеж**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 3438

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 3438

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 2982

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  1172

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 1018

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 765

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 0

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 1966

1.1.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0

из них:

1.1.4.1. Обращение нецелесообразно и необоснованно –0

1.1.4.2. Выявлено бездействие должностных лиц – 0

1.1.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» –1

1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» –0

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 123

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 2

1.1.9. Проверено комиссионно – 45

1.1.10. Проверено с выездом на место – 54

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 24

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 0

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 163

1.1.14. Количество обращений, по которым приняты решения о переносе срока принятия мер по результатам «обратной связи» – 0

1.2. Всего принято обращений на личном приеме граждан руководителями (равно количеству карточек личного приема) –

из них:

1.2.1. Письменных –

1.2.2. Устных –

1.2.3. Принято в режиме ВКС –

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–*

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» –

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –

1.2.6. С результатом рассмотрения «не поддержано» –

1.2.7. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» –

1.3. Сколько выявлено случаев нарушения законодательства либо прав и законных интересов граждан –

1.4. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, привлечено к ответственности –0

1.5. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, не привлечено к ответственности – 0

1.6. Количество повторных обращений – 47

1.7. Всего поступило обращений, содержащих информацию о фактах коррупции, –0

из них:

1.7.1. рассмотрено – 0

1.7.2. переадресовано по компетенции в другой орган государственной власти – 0

1.7.3. факты подтвердились – 0

1.8. Приняты меры по выявленным нарушениям со стороны должностных лиц (перечислить: Ф.И.О. должностного лица, проступок, меры воздействия) –

1.9. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан: 24041478,24447911,24549998,25488630,25483956.