**Информационно-аналитический обзор и результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших в министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики НСО за IV квартал 2024 года.**

Работа по рассмотрению обращений граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области (далее-министерство) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Новосибирской области и министерства.

Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений осуществляет отдел организационно-правового и кадрового обеспечения министерства.

Требования к организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений и проведению личного приема граждан в министерстве установлены приказом министерства от 26.03.2024 № 52-НПА «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области».

За период с 01.10.2024 по 28.12.2024 в министерство поступило **832** обращений граждан *(в 4 квартале 2023 – 950, в 4 квартале 2022 -790,*

 *в 4 квартале 2021 – 710, в 4 квартале 2020 – 548, в 4 квартале 2019 – 776, в 4 квартале 2018 – 601, в 4 квартале 2017 - 775, в 4 квартале 2016 - 386),* в том числе: письменных обращений – **775**, личный прием – **15**, по справочному телефону – 42.

По сравнению с IV кварталом 2024 года (832) общее количество обращений граждан в IV квартале 2023 года (950) уменьшилось на 118 обращений.

**Письменные обращения граждан**

Из 832 письменных обращений 399 обращений поступило на рассмотрение в министерство из общественной приемной Губернатора Новосибирской области и 318 обращений поступило непосредственно в министерство. По поручению Губернатора Новосибирской области было рассмотрено и подготовлено проектов ответов на 31 обращение граждан. По поручению первого заместителя Губернатора Петухова Ю.Ф., первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области Знаткова В.М. и заместителя Губернатора Сёмки С.Н., рассмотрено и подготовлено проектов ответов на 69 обращений. На личном приеме принято 15 заявителей (зарегистрировано 15 карточек личного приема).

**Личный прием**

В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» установлен **единый день личного приема** граждан Губернатором Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - каждая пятница месяца с 14.00.

В IV квартале 2024 года министр жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области и уполномоченные лица министерства приняли 15 человек на личном приеме по 15 вопросам.

За аналогичный период 2023 года на личном приеме было принято 27 человек по 27 вопросам.

**Тематика обращений граждан**

Письменные обращения граждан (в том числе личный прием), поступившие в министерство, распределились по направлениям деятельности следующим образом:

ТКО/ТБО – 106,

Деятельность УК и ГЖИ НСО – 82,

Капитальный ремонт многоквартирных домов – 131,

Газификация – 133,

Переселение из аварийного и ветхого жилья – 73,

Водоснабжение – 45,

Оплата за коммунальные услуги и за капремонт – 6,

Благоустройство – 18,

Теплоснабжение – 112,

Электроснабжение – 64,

Канализация – 17,

ЧС – 3.

Итого: 790 обращений

Большая часть вопросов, затронутых жителями касается работы ООО регионального оператора «Экология-Новосибирск», переселения из ветхого и аварийного жилья, деятельности управляющих организаций и их проверки, а также капитального ремонта многоквартирных домов: об исключении многоквартирного дома из региональной программы капитального ремонта, об актуализации региональной программы капитального ремонта, о переносе и замене сроков капитального ремонта, взносов за капитальный ремонт, о содержании и текущем ремонте общего имущества многоквартирного дома, о тарифах и начислениях за коммунальные платежи, и вопросов коммунального комплекса.

В 4 квартале 2024 года в отдел комфортной городской среды министерства жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области поступили обращения граждан по вопросам: организации сбора и вывоза твердых коммунальных отходов (далее – ТКО), о перерасчете начислений за коммунальную услугу по обращению с ТКО, освещения в населенных пунктах, благоустройства придомовых территорий, в том числе уборка снега.

По вопросам обращения с ТКО совместно с региональным оператором рассмотрены обращения граждан, даны разъяснения в части законодательства Российской Федерации, Федерального закона от 24.06.1998 № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления», и реализации мероприятий в рамках государственной программы «Развитие системы обращения с отходами производства и потребления в Новосибирской области», утвержденной постановлением Правительства Новосибирской области от 19.01.2015 № 10-п.

По вопросам содержания и благоустройства территорий рассмотрены обращения граждан, даны разъяснения в части Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и реализации мероприятий, в рамках подпрограммы «Благоустройство территорий населенных пунктов» государственной программы Новосибирской области «Жилищно-коммунальное хозяйство Новосибирской области», утвержденной постановлением Правительства Новосибирской области от 16.02.2015 № 66-п о возможности благоустройства общественных пространств. Данная информация доведена до сведения заявителей.

В отдел теплоснабжения поступили обращения граждан по вопросам: качества предоставляемых коммунальных услуг, технологическом присоединении к тепловым сетям частных домовладений, о надежности работы систем теплоснабжения, о предоставлении коммунальной услуги горячее водоснабжение и теплоснабжения в зимний период.

В целях соблюдения процедур по подключению объектов капитального строительства к системам теплоснабжения органам местного самоуправления, руководителям организаций коммунального комплекса даны разъяснения в соответствии с Правилами подключения к системам теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 05.07.2018 № 787.

Повышение надежности работы объектов теплоснабжения муниципальных образований НСО, готовность их к отопительному периоду, обеспечивается в рамках подготовки объектов энергетики, коммунального комплекса, жилищного фонда и социально-культурной сферы в Новосибирской области к работе в отопительный период, в рамках государственных программ Новосибирской области «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности Новосибирской области», «Жилищно-коммунальное хозяйство Новосибирской области».

В целях обеспечения устойчивого функционирования и своевременной подготовки объектов энергетики, коммунального комплекса, жилищного фонда и социально-культурной сферы в Новосибирской области к работе в отопительный период 2024/2025 годов, обеспечения их устойчивым снабжением топливно-энергетическими ресурсами Правительством Новосибирской области разработано и утверждено Постановление 21.05.2024 № 240-п «О мероприятиях по подготовке объектов энергетики, коммунального комплекса, жилищного фонда и социально-культурной сферы в Новосибирской области к работе в отопительный период 2024/2025 годов».

В Новосибирской области к отопительному периоду 2024/2025 годов подготовлено:

15 525 жилых дома;

5 ТЭЦ;

1 113 котельных;

5 422 км тепловых сетей; из них ветхие 3062 км

10 651км водопроводных сетей;

2 428 км сетей водоотведения;

Капитально отремонтировано:

∙ 8,2 млн. кв. м жилищного фонда;

∙ 125 отопительных котла;

∙ 149,2 км тепловых сетей;

∙ 186 км водопроводных сетей.

К началу отопительного периода 2024/2025 на источниках тепловой энергии коммунальных предприятий и электростанциях Новосибирской области сформирован нормативный запас топлива.

Вопросы отсутствия горячего водоснабжения и теплоснабжения в зимний период, своевременности и качеству предоставляемых коммунальных услуг рассмотрены в соответствии действующих «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354.

 В отдел энергетики поступили обращения граждан
по вопросам отключений электрической энергии, осуществления технологического присоединения к электрическим сетям, о заключении прямых договоров с ОАО «Новосибирскэнергосбыт», неудовлетворительного качества электроснабжения и др. По вопросам надежности электроснабжения в жилых домах по результатам совместной работы с сетевой организацией
АО «Региональные электрические сети» рассмотрены причины возникновения отключений электрической энергии. В большинстве случаев отключения являются плановыми. Плановые отключения проводились, как правило, с целью проведения работ по вырубке просеки, подключения новых потребителей, проведения ремонтных работ. Аварийные отключения вызваны срабатыванием аппаратуры и внешними воздействиями, а также плохими погодными условиями. Время отсутствия электроснабжения при плановых отключениях не превышало нормативно допустимого. Данная информация доведена до сведения заявителей. По вопросам заключения прямых договоров с АО «Новосибирскэнергосбыт» заявителям был направлен перечень документов для заключения договора энергоснабжения с гарантирующим поставщиком АО «Новосибирскэнергосбыт». Вопросы неудовлетворительного качества электроснабжения, связанных
с отклонением напряжения от нормативного, были решены сетевыми компаниями посредством установки контрольных выносных приборов учета электрической энергии на опоры электрической сети 0,4 кВ, выполнения суточного мониторинга уровня напряжения. По вопросам осуществления технологического присоединения к электрическим сетям заявителям был разъяснен порядок заключения договора на технологическое присоединение с электросетевой организацией.

По теме газификации (газоснабжения) наиболее частыми вопросами в обращениях граждан были:

- сроки газификации населенных пунктов, с включением их в подпрограмму «Газификация» государственной программы;

- реализации Послания Президента Российской Федерации к Федеральному Собранию Российской Федерации, а также перечня поручений Президента Российской Федерации от 31.05.2020 № Пр-907 (подключение к газораспределительным сетям без привлечения средств граждан);

- догазификация;

- порядок платы за технологическое присоединение газоиспользующего оборудования к газораспределительным сетям и (или) стандартизированным тарифным ставкам, определяющим их величину (стоимость подключения к газовым сетям). Но в соответствии с пунктом 13.1. постановления Правительства Новосибирской области от 25.02.2013 № 74-п «О департаменте по тарифам Новосибирской области»: в установленной сфере деятельности департамент устанавливает размер платы за технологическое присоединение газоиспользующего оборудования к газораспределительным сетям и (или) стандартизированные тарифные ставки, определяющие ее величину;

- порядок подключения (технологическое присоединение) объектов капитального строительства к газораспределительным сетям. В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.12.2013 № 1314 заявителям были даны разъяснения по указанному вопросу;

- оказание содействия населению Новосибирской области при газификации домовладений. Заявителям даны разъяснения о предоставлении субсидий на компенсацию части процентной ставки по кредитам в соответствии с постановлением администрации Новосибирской области от 28.08.2006 № 66-па «О государственной поддержке граждан при кредитовании на газификацию жилья в Новосибирской области».

По направлению водоснабжения и водоотведения обращения граждан, поступившие в министерство в 4 квартале 2024 года, содержали вопросы о качестве питьевой воды в муниципальных образованиях Новосибирской области, порядке подключения объектов капитального строительства к централизованной системе водоснабжения, о размере платы за подключение, об аварийном состоянии сетей водоснабжения и водоотведения.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации В.В. Путина от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» к 2024 году необходимо достичь повышение качества питьевой воды для населения, в том числе для жителей населенных пунктов, не оборудованных современными системами централизованного водоснабжения.

Паспортом регионального проекта «Чистая вода» предусмотрено достижение доли населения Новосибирской области обеспеченного качественной питьевой водой из систем централизованного водоснабжения, не менее чем до 90,72% к 2024 году, доли городского населения Новосибирской области, обеспеченного качественной питьевой водой из систем централизованного водоснабжения, не менее чем до 96,32% к 2024 году.

В настоящее время, по данным Государственного доклада Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области «О состоянии санитарно-эпидемиологического благополучия населения в Новосибирской области в 2023 году» доля населения, обеспеченного качественной питьевой водой, соответствующей гигиеническим нормативам в 2023 году увеличилась на 2,1% к уровню 2021 года, и составила 89,3%. Ежегодно наблюдается положительная динамика.

Управлением жилищной политики и развития жилищно-коммунального хозяйства были рассмотрены и разъяснены следующие вопросы, содержащиеся в обращениях граждан:

 - переселение граждан из аварийного жилищного фонда;

 - порядок признания многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу;

 - включение домов в федеральную и областную программы переселения;

 - внесение данных по аварийным многоквартирным домам в АИС «Реформа ЖКХ»;

 - о переносе срока капитального ремонта многоквартирных домов;

 - о качестве капитального ремонта многоквартирных домов;

- о качестве оказания УК услуг по содержанию общего имущества многоквартирных домов и т.д.

Все обращения, поступившие непосредственно в министерство, были рассмотрены руководителем министерства и направлены исполнителям для подготовки ответов заявителям. По существу, всех поставленных в обращениях вопросов, гражданам были даны ответы в установленный действующим законодательством срок.