

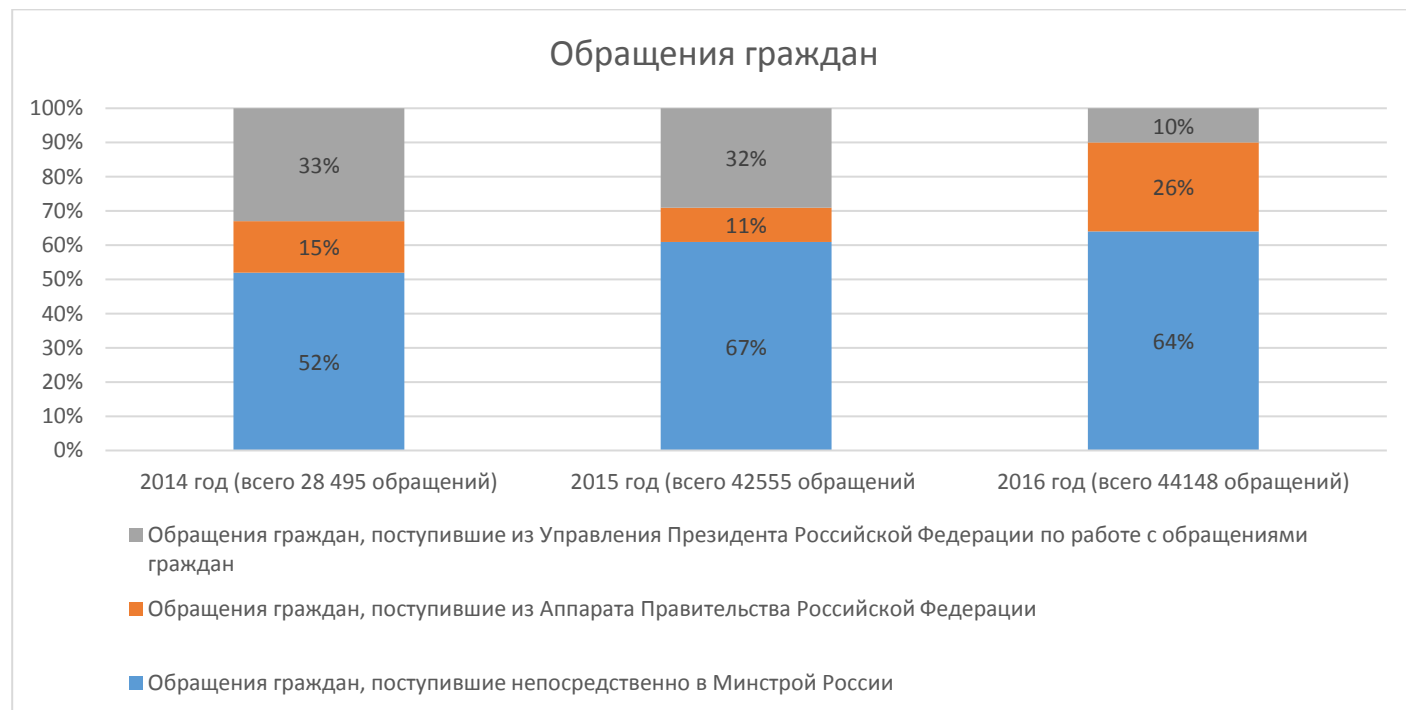
## ОТЧЕТ

### о результатах рассмотрения обращений граждан Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации в 2016 году

#### 1. Рассмотрение письменных обращений

##### 1.1. Общие сведения

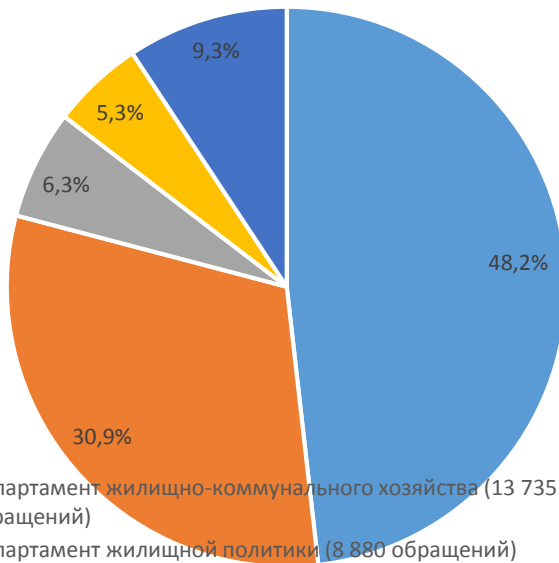
В 2016 году в Министерство поступило 44 148 письменных обращений граждан, что почти на 2 тысячи больше чем в 2015 году (42 555 обращений). Из поступивших в 2016 году обращений 26% направлены из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (32% в 2015 году), 10% – из Аппарата Правительства Российской Федерации (11% в 2015 году).



Наибольшее количество обращений поступило в Департамент жилищно-коммунального хозяйства – 20 280 обращений (46%), Департамент жилищной политики – 15 045 обращений (34%), Департамент градостроительной деятельности и архитектуры – 2 502 обращений (6%) и Департамент финансов – 1 667 обращений (4%), в другие департаменты поступило 4 654 обращений (10%).

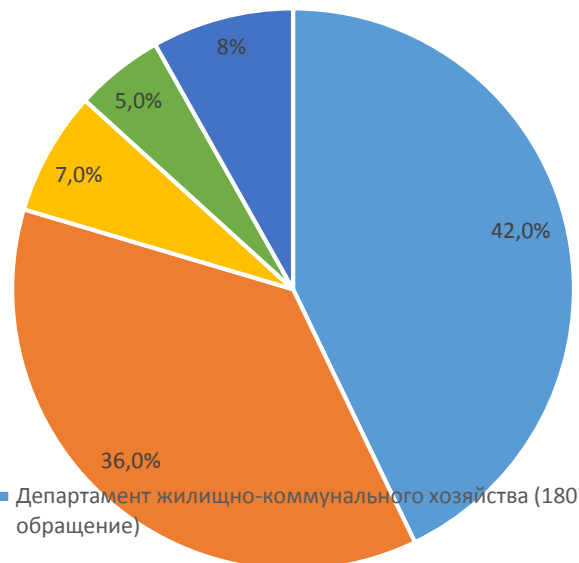
## Распределение обращений по структурным подразделениям Министерства

2014 год



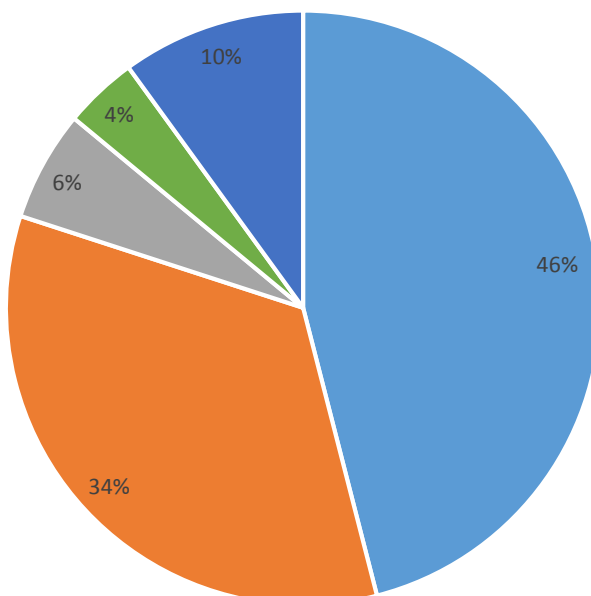
- Департамент жилищно-коммунального хозяйства (13 735 обращений)
- Департамент жилищной политики (8 880 обращений)
- Департамент градостроительной деятельности и архитектуры (1 805 обращений)
- Департамент государственных услуг в строительстве и разрешительной деятельности (1 520 обращений)
- Другие департаменты (2 550 обращений)

2015 год



- Департамент жилищно-коммунального хозяйства (18 076 обращение)
- Департамент жилищной политики (15 537 обращений)
- Департамент нормативно-правового регулирования и методического обеспечения государственных услуг в строительстве (2 945 обращений)
- Департамент финансов (2 139 обращения)
- Другие департаменты (3 857 обращений)

2016 год



- Департамент жилищно-коммунального хозяйства (20 280 обращений)
- Департамент жилищной полититки (15 045 обращений)
- Департамент градостроительной деятельности и архитектуры (2 502 обращения)
- Департамент финансов (1 667 обращений)
- Другие департаменты (4 654 обращения)

В департаментах Министерства при рассмотрении обращений распространена практика направления в порядке установленном пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» запросов в компетентные органы государственной власти для подготовки ответов заявителям с учетом полученной информации и собственной позиции.

## **1.2. Наиболее часто задаваемые вопросы**

### **1.2.1. Департамент жилищно-коммунального хозяйства**

В 2016 году в Департамент поступило 20 280 обращений граждан, к числу наиболее часто задаваемых по-прежнему относятся следующие вопросы:

функционирование региональных систем капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах;

особенности оплаты коммунальных услуг с применением повышающих коэффициентов;

управление многоквартирными домами;

правомерность использования имущества в многоквартирном доме, входящего в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, его отчуждения в пользу третьих лиц (продажи, сдачи в аренду).

### **1.2.2. Департамент жилищной политики**

В 2016 году в Департамент поступило 15 045 обращений граждан. Из числа наиболее часто задаваемых вопросов на первое место вышли вопросы:

о разъяснении положений Федерального закона от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»;

о разъяснении положений приказа Министерства регионального развития Российской Федерации от 30 сентября 2013 г. № 403 «Об утверждении критериев отнесения граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены, к числу пострадавших и правил ведения реестра граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены»;

обжалование действий (бездействий) органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц в части реализации положений, указанных нормативных правовых актов.

По-прежнему остаются часто задаваемыми вопросы улучшения жилищных условий отдельных категорий граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий.

### 1.2.3. Департамент градостроительной деятельности и архитектуры

В 2016 году в Департамент поступило 2 502 обращений граждан. К числу наиболее часто задаваемых относятся вопросы:

- о разъяснении отдельных положений нормативно-правовой базы в строительстве;
- о возможном нарушении законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности;
- о подготовке проектной документации;
- о ведении реестра типовой проектной документации

### 1.2.4. Департамент финансов

В 2016 года в Департамент поступило 1 667 обращения граждан. К числу наиболее часто задаваемых относятся вопросы:

очередности и порядка формирования списка молодых семей - участников подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» на 2015 – 2020 годы (далее – подпрограмма), а также сроки получения социальной выплаты;

- порядка и условий реализации подпрограммы;
- реализации государственной программы субъекта Российской Федерации;
- ограничения по возрастному критерию участия в подпрограмме.

## **2. Личный прием граждан должностными лицами Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства**

### **2.1. Общие сведения**

Запись на прием к Министру строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации осуществляется Аппаратом Правительства Российской Федерации в Приёмной Правительства Российской Федерации по адресу: г. Москва, Краснопресненская набережная, дом 2, строение 2.

Прием осуществляется по графикам, утверждаемым Заместителем Председателя Правительства – Руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации, в соответствии с Регламентом Правительства Российской Федерации и Положением об Аппарате Правительства Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 1 июня 2004 г. № 260, который доступен на официальном интернет-портале Правительства Российской Федерации по адресу: <http://www.government.gov.ru/> (далее см. раздел 2.2).

Запись граждан на личный прием к должностным лицам Министерства, а также информирование о порядке проведения личного приема производятся уполномоченными работниками Правового департамента Министерства по телефону: +7 (495) 734-85-80, доб. 61-025, 61-028.

По итогам предварительной проработки вопроса обращения заявитель приглашается на личный прием согласно графику личного приема, утвержденному приказом Минстроя России.

Приказом Минстроя России от 9 декабря 2016 г. № 918/пр утвержден График личного приема граждан на первое полугодие 2017 года.

Личный прием граждан в Министерстве осуществляется заместителями Министра 1 раз в полгода, директорами департаментов 1 раз в квартал, заместителями директоров департаментов раз в месяц. График приема граждан, а также информация о месте и времени приема размещаются на сайте Министерства и информационном стенде на первом этаже Министерства. Прием граждан осуществляется в помещении для приема граждан.

В 2016 году в Министерстве зарегистрировано 358 карточек личного приема (без учёта Общероссийского дня приёма граждан, состоявшегося 12 декабря 2016 года), что примерно соответствует числу карточек, зарегистрированных в 2015 году (352 карточки). Из них были направлены в профильные департаменты:

<b>Департамент</b>	<b>Количество карточек личного приема</b>
Департамент жилищно-коммунального хозяйства	123
Департамент жилищной политики	145
Департамент разрешительной деятельности и контроля	17
Департамент финансов	14
Департамент градостроительной деятельности и архитектуры	12
Департамент ценообразования и градостроительного зонирования	9
Правовой департамент	3

Заместителями Министра принято 49 граждан, директорами департаментов Министерства принят 84 гражданин, заместителями директоров департаментов Министерства принято 225 граждан.

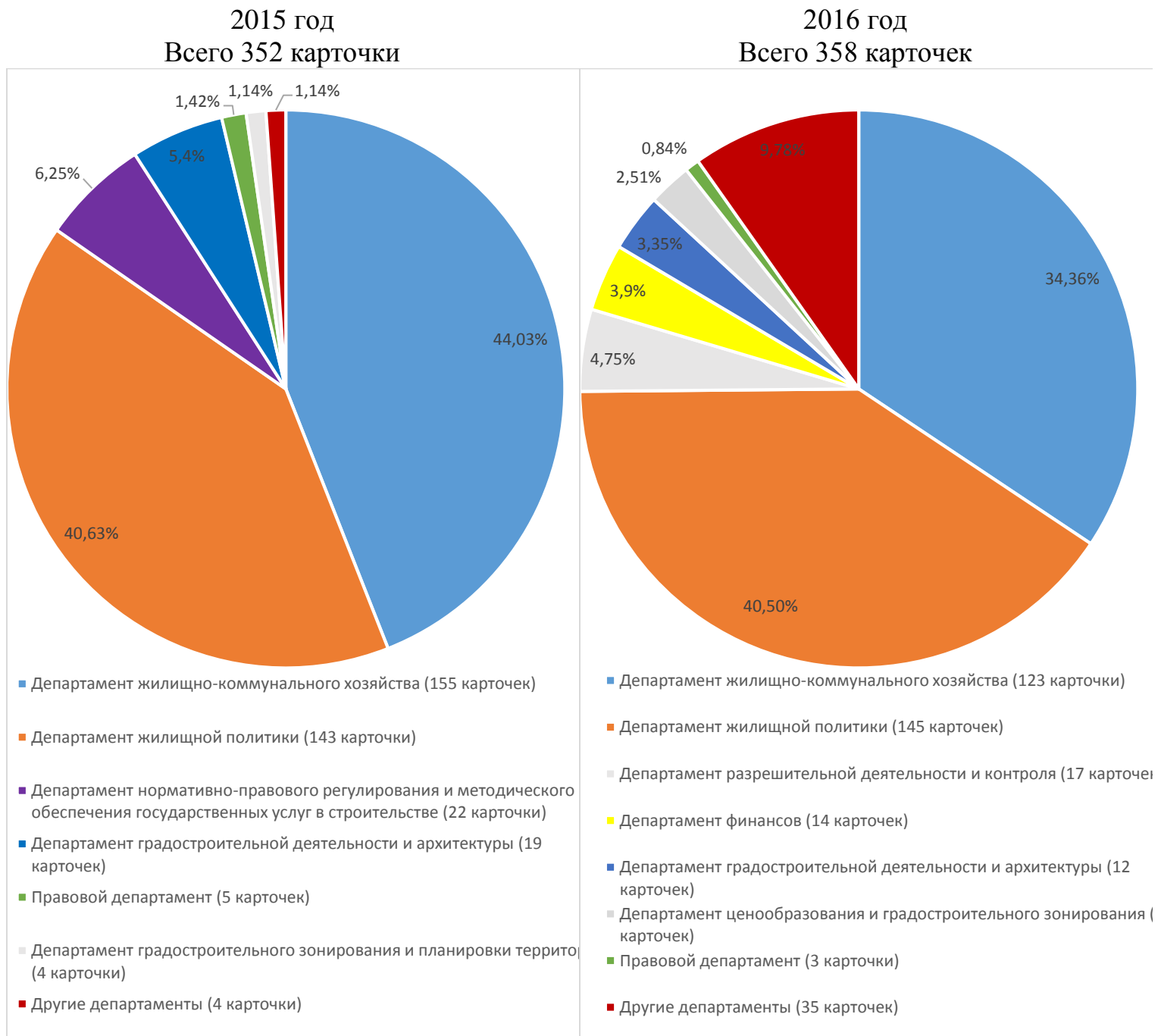
Основная часть граждан, записавшихся на прием к должностным лицам Министерства, обращались по вопросам, касающимся нарушений действующего законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства и жилищной политики.

В ходе личного приема граждан, проводимого уполномоченными должностными лицами Министерства, заполняется карточка личного приема, в которой фиксируется суть устного обращения, содержание данных разъяснений, текст поручения (если поручение дается). После приема карточка личного приема передается в Правовой департамент для контроля исполнения.

Контроль исполнения поручений, данных в ходе личных приемов, осуществляется децентрализованно: в департаментах – по поручению проводивших личный прием

директоров департаментов, и в секретариате заместителей Министра – по поручениям проводивших прием заместителей Министра.

### Распределение карточек личного приема по структурным подразделениям Министерства



## **2.2. Личный прием граждан Министром строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации**

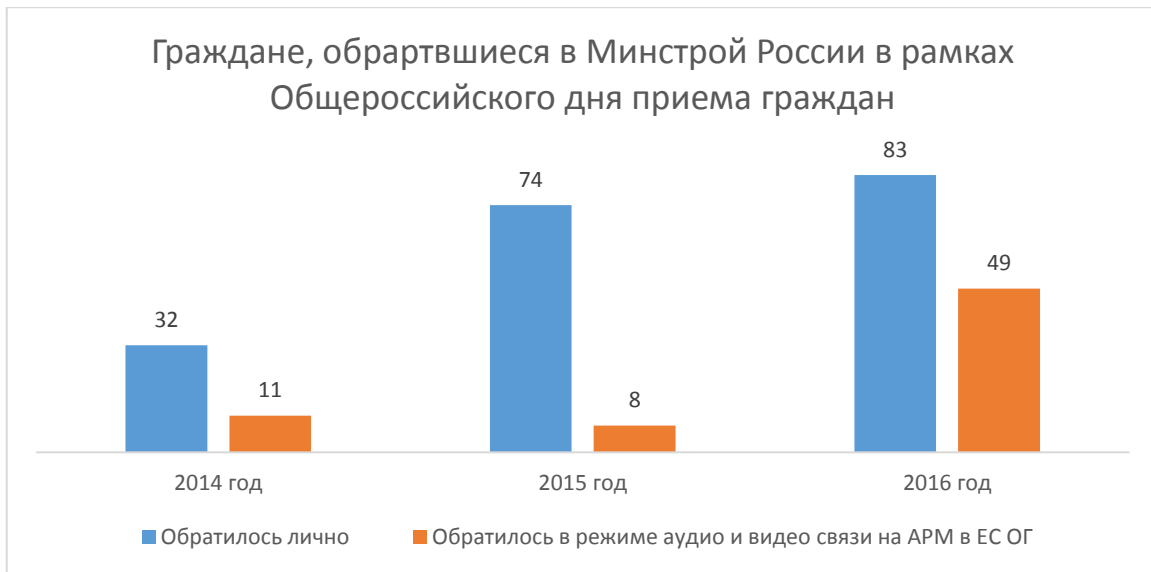
В ходе личного приём граждан, состоявшегося 3 июня 2016 года в Приемной Правительства Российской Федерации, приняты 45 заявителей, из них Министром строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации М.А.Менем приняты 14 заявителей по 10 вопросам, остальные заявители, приняты статс-секретарем – заместителем Министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации Н.Н.Антипиной и заместителем Министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации О.И.Бетиным, директорами департаментов и заместителями директоров департаментов Минстроя России.

По всем обращениям заявителям, пришедшим на личный приём, переданы письменные ответы Министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации М.А.Меня.

В связи с вопросами, поставленными заявителями в их обращениях Министром строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации М.А.Менем даны соответствующие поручения в целях восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, содействия в реализации их конституционных прав, свобод и законных интересов заявителей.

## **2.3. Общероссийский день приема граждан 12 декабря 2016 года**

В Общероссийский день приема граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации заместителями Министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, руководителями Департаментов Минстроя России и их заместителями было принято лично 83 человека по 62 вопросам и 49 человек в режиме аудио и видео связи на АРМ в системе ЕС ОГ (в 2015 году было принято лично 74 человека по 67 вопросам и 8 человек в режиме аудио и видео связи на АРМ в системе ЕС ОГ).



Значительное количество обращений касалось нарушений со стороны застройщиков при долевом строительстве. Кроме того, граждане затрагивали вопросы переселения из аварийного жилого фонда, управления многоквартирными жилыми домами, а также предоставления жилых помещений переселившимся с Крайнего Севера.

### **3. Регламент по работе с обращениями физических, должностных и юридических лиц в Министерстве**

Приказом Минстроя России от 10 августа 2016 г. № 557/пр утверждена Инструкция по работе с обращениями граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, которая определяет действия федеральных государственных гражданских служащих, замещающие должности в Минстрое России и структурных подразделений Минстроя России при рассмотрении обращений граждан.

---