

# ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ»

по реализации проекта Правозащитный центр «Живи Как Хозяин – все в твоих руках!» за период с 29.11.2018 по 25.02.2019 г.



За период с 29.11.2018 по 25.02.2019 г. экспертами Правозащитного центра «Живи Как Хозяин - все в твоих руках!» (далее – ПЗЦ ЖКХ) в соответствие с Графиком приема граждан проведено 19 приемов граждан, из них 13 по вопросам ЖКХ в «Общественной приемной» по адресу: г. Улан- Удэ, ул. Ербанова,7, каб.110 Общественной палаты Республики Бурятия, и 6 - на выездных мероприятиях. http://dbr03.ru/2018/12/29/график-приема-граждан-в-общественной/

Под руководством руководителя проекта Думновой Т.Г. прием граждан проведен координатором, заместителем руководителя проекта Капорской Т.Г., юристом, заместителем руководителя проекта Бодиевым Б.А., экспертами в области управления МКД Левуковой О.Г. и Жужговой Е.В., экспертами в области теплоснабжения и энергоснабжения Афанасьевым В.Н. и Надежиным В.С.

Регистрация личных обращений граждан оформлена в карточках личного приема граждан (далее в тексте- **карточка приема**), которая утверждена приказом организации. Граждане на приеме представили письменное согласие на обработку персональных данных. http://dbr03.ru/wp-content/uploads/2019/03/ПОЛОЖЕНИЕ.pdf

Общее количество граждан, обратившихся в «Общественную приемную» (таблица 1) составило **97 человек, из которых:** повторно обратилось – 12 человек и 2 юридических лица.

ГРАФИК РАБОТЫ «ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ»

n	Дата проведения	Время	Планируемое	Фактическое	Выездная
		Проведен	количество	количество	«Общественная
		ия,	граждан, чел	граждан	приемная», час
		час.			
1	29 ноября 2018				
2	<b>Декабрь</b> 2018 г.:		6	12	Декабрь – 07.12, 11.12 – 8
3	6, 13, 20, 27		Декабрь:	12	час
4	<b>Январь 2</b> 019:	13.00- 17.30	24 Январь:	30	Январь – 15.01- 4 час
5.	10, 17,24,31		24 Февраль:	25	Февраль- 01.02, 20,02, 28.02 – 12 час.
	Февраль 2019:	24	24	30	
	7,14,21, 28				
	Выездные мероприятия- 07.12, 11.12, 15.01, 01.02, 20.02, 28.02				
	Итого: 13 приемов в «Общественной приемной» и 6 выездных	52	79	97	24

Обратившиеся граждане, наряду со своими интересами, представляя интересы сособственников МКД и членов семьи в количестве **1971** человек и **2** юридических лица. Следует отметить, что из числа обратившихся в «Общественную приемную» (таблица 2), активизировались члены Советов домов, члены правления ТСЖ – 75,36%, представители УО и ТСЖ – 19,56%.

17 человек обратилось с коллективными жалобами от 1776 жителей МКД, 80 человек обратились с личными жалобами, представляя интересы 95 человек. Для 9 граждан эксперты ПЗЦ ЖКХ подготовили и передали жалобы в контрольно-надзорные органы.

Среди жалоб, с которыми обращались граждане, наибольшее количество занимает проблема взаимоотношений собственников с ресурсоснабжающими организациями, в т.ч. обсчет граждан по оплате за ОДН за электроэнергию, качество услуг и оплата за теплоснабжение.

Экспертами ПЗЦ ЖКХ на безвозмездной основе оказана защита прав граждан в судебных органах **38 гражданам, судебная защита в отношении 17 человек вступила в законную силу.** Гражданам произведен пересчет оплаты за ОДН по электроэнергии и возвращено по решению суда 83 тыс.руб.

Общая статистика, обратившихся и зарегистрированных на приеме в «Общественной приемной» в разрезе проблем ЖКХ, представлено в приложении №1

## 1. Организация работы с обращениями граждан в «Общественной приемной»

таблица 1

		Всего	Кол- во,	Карточек		Передано В органы надзора
Nº	Обращения граждан по направлениям	Обратившихся, чел.	чел.	Снято с На контроле		
1.	Защита прав собственников помещений и граждан, проживающих в МКД, выбор способа управления в которых не реализован	5	163	5	0	0
2.	Защита прав потребителей, проживающих в МКД, которые находятся в управлении УО И ТСЖ в т.ч. защита прав собственников, проживающих на территории СНТ	27 (повтор 1)	749	15	13	2
3.	Защита прав потребителей и юридических лиц от действий ПАО «ТГК-14»	15 (повтор 2)	619	5	12	2
4.	Защита прав потребителей при начислении платы и проведении капитального ремонта	7 (повтор 2)	212	4	5	5

5.	Защита прав потребителей и	31	128	22	16	0
	юридических лиц от действий АО «Читаэнергосбыт»	(повтор 7)				
	Всего	97	1871	51	46	9

Приложение №1

## СТАТИСТИКА ПРИЕМА ГРАЖДАН в «ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ»

**1.** В «Общественной приемной» зарегистрировано карточек личного приема граждан (за период с 01.12.2018 по 25.02.2019): **97** (100%) из них **95** карточек приема граждан в интересах **1871** жителей и собственников; **2** в защиту юридических лиц.

2.На контроле:46/1297/69,32 %;3.Вторичное обращение по одному и тому же вопросу:12/12/0,64 %;4.Снято с контроля51/562/30,04 %;5. Отказано в принятии жалобы:0/0%

4. Количество обратившихся граждан в разрезе проблем ЖКХ:

Всего: 97/1871 (100%),

из них: коллективных обращений 17/1776 жителей

(94,92%)

индивидуальных: **80/ 95** (5,08 %), в т.ч.:

1.Защита прав собственников помещений и граждан, проживающих в МКД, выбор способа управления в которых не реализован:

Bcero: 5/**163/8,71**%:

На контроле:

Снято с контроля: 5/163/100%

2. Защита прав потребителей, проживающих в МКД, которые находятся в управлении УО и ТСЖ, СНТ:

Всего:28/749/40,03 %;На контроле:13/738/98,5%;Снято с контроля:15/15/1,5%;

3. Защита прав потребителей при начислении платы и проведении капитального ремонта:

 Всего:
 7/212/11,33%;

 На контроле:
 5/8/3,77%;

 Снято с контроля:
 2/204/96,23%;

 Передано в прокуратуру:
 5/8/100%;

4. Защита прав потребителей и юридических лиц от действий ПАО «ТГК-14»:

Всего: /619/33,08%;

в т.ч. оказана безвозмездная судебная защита: 1 чел.;

принято решений в пользу граждан: 1/ 100% от числа обратившихся за судебной защитой.

Подано претензий на перерасчет оплаты в ПАО «ТГК-14»: 2/0,32 %;

На контроле:6/472/76,25%;Передано в прокуратуру:2/147/23,75 %;Снято с контроля (по разным причинам):6/147/23,75 %;Составлено Актов, Протоколов:1/2/0,32 %;

5.Защита прав потребителей и юридических лиц от действий АО «Читаэнергосбыт»:

Всего: 38/128/6,84 %;

В т.ч. оказана безвозмездная судебная защита: 7/32 чел./25% от числа обратившихся; из них решений в пользу граждан: 7/31/100% от числа обратившихся за судебной защитой. В отношении 6/17 чел. решения вступили в законную силу; не вступили в законную силу в отношении 3/14 чел; на апелляцию подано 0 в отношении 0 чел.; на рассмотрении 0; Подано претензий на перерасчет оплаты в АО «Читаэнергосбыт»: 3/15/11,71%; На контроле: 16/79/61,72%; Снято с контроля (по разным причинам): 22/49/38,28%;

#### 2. Категории обратившихся граждан

#### таблица №2

Nº	Статус гражданина	Количество обратившихся, чел.	Защита в интересах обратившихся граждан, чел	%
1.	Малоимущие в.ч. безработные граждане	15	15	0,8
2.	Пенсионеры	54	60	3,29
3.	Работающие пенсионеры	5	5	0,27
4.	Многодетные матери в т.ч. по уходу за детьми и в декретном отпуске	5	5	0,27
5.	Инвалиды	5	5	0,27
6.	Активисты, члены советов МКД в т.ч. члены правления ТСЖ	15	1410	75,36
7.	Представители УО, ТСЖ	5	366	19,56
8.	Всего	97	1871	100