**Доклад на тему:**

**«Обзор обращений граждан в 2018 году»**

**Докладчик - начальник отдела государственного контроля и работы с потребителями РСТ Нижегородской области Янькова Виктория Анатольевна**

Рассмотрение обращений граждан и принятие по ним решения в региональной службе по тарифам Нижегородской области осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» и Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в региональной службе по тарифам Нижегородской области, утвержденным приказом от 3 сентября 2013 г. № 104/од.

В 2018 году региональной службой по тарифам Нижегородской области рассмотрено всего 849 обращений граждан, в том числе, поступивших на «горячую» телефонную линию 212 обращений и рассмотренных по результатам личного приема – 27 обращений. Отмечается различный уровень решения задаваемых вопросов (федеральный, региональный, местного самоуправления), в связи с чем, часть обращений (209), в порядке ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлены в другие органы государственной власти для рассмотрения и дачи ответа заявителям согласно компетенции.

По социально-демографическому составу значительное количество обращений поступает от пенсионеров и инвалидов различных категорий.

Анализ обращений показывает, что наибольшее количество (119) обращений поступило в декабре 2018 года от граждан, проживающих в г.о.г. Дзержинске и г.о.г.Выксе Нижегородской области по вопросам превышения предельного (максимального) индекса роста платы граждан за коммунальные услуги, установленного выше среднеобластного значения с 1 июля 2019 года. Тематика остальных обращений граждан касалась вопросов перехода на новую систему организации деятельности в области обращения с твердыми коммунальными отходами, обоснованности применения тарифов при смене поставщика коммунального ресурса и применения тарифов на электрическую энергию в садоводческих товариществах.

По результатам рассмотренных обращений граждан в 2018 году по 15 обращениям в отношении юридических лиц были возбуждены дела об административных правонарушениях и проведены административные расследования, по результатам проведения которых виновные лица привлечены к административной ответственности по ч.2 ст.14.6 КоАП РФ с наложением штрафов.

Так, например:

1. Обращение членов СНТ «Березка», г.Н.Новгород о неправомерном применении тарифов на электрическую энергию. По данному обращению проведено административное расследование, по результатам которого СНТ «Березка» привлечено к административной ответственности по ч.2 ст.14.6 КоАп РФ с наложением штрафа в размере 50 000 руб. и выдано представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, нарушение устранено.

2. Обращение собственника нежилого помещения Фекете Е.А. на неправомерное применение тарифов на коммунальные услуги со стороны ООО «УК «Ревелена». По результатам проведения административного расследования установлены правонарушения порядка ценообразования сразу со стороны двух организаций: управляющей организации ООО «УК «Ревелена» и сбытовой организации ПАО «ТНС энерго-НН». В действиях указанных организаций усмотрен состав правонарушения, предусмотренный ч.2 ст.14.6 КоАП РФ, выразившийся в неправомерном применении тарифов на электрическую энергию, потребленную в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме. По факту неправомерного применения тарифов на электрическую энергию данные организации привлечены к административной ответственности с наложением штрафов в размере 100 000 руб. и выдано представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения. В настоящее время постановления о наложении административных взысканий оспариваются в судебном порядке.

3. Обращение Кулик Е.А. о неправомерном начислении платы за коммунальную услугу по горячему водоснабжению ООО «Таита», г.Н.Новгород. По результатам проведения административного расследования установлено, что в многоквартирном доме, где проживает заявитель, отсутствует централизованное горячее водоснабжение. В данном случае производство исполнителем коммунальной услуги по горячему водоснабжению производится самостоятельно с использованием оборудования, входящего в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме. Расчет размера платы за коммунальную услугу по горячему водоснабжению осуществляется согласно п.54 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 исходя из установленных решениями региональной службы по тарифам Нижегородской области тарифов на тепловую энергию (в данном случае по двухставочных тарифов на тепловую энергию для АО «Теплоэнерго») и холодную воду (ОАО «Нижегородский водоканал»).

При расчете размера платы за коммунальную услугу по горячему водоснабжению ООО «ТАИТА» не учло, что для АО «Теплоэнерго» установлен двухставочный тариф на тепловую энергию (мощность) и не применило ставку за содержание тепловой мощности. В действиях ООО «Таита» региональной службой по тарифам Нижегородской области усмотрено нарушение порядка ценообразования, в связи с чем, должностное лицо привлечено к административной ответственности по ч.2 ст.14.6 КоАП РФ с наложением штрафа в размере 25 000 руб. и выдано представление об устранении причин и условий, способствовавших устранению выявленных нарушений со сроком устранения до 11 февраля 2019 года.

Для устранения причин и условий, повлекших за собой необходимость обращений, а также в целях профилактики нарушений, региональной службой по тарифам Нижегородской области обеспечивается доступность информации для потребителей жилищно-коммунальных услуг, а именно:

- на все обращения граждан предоставляются подробные ответы, исключающие необходимость повторных обращений;

- на официальном сайте Службы размещаются обзоры обращений граждан, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах;

- в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) размещается информация, предусмотренная действующим законодательством в области государственного регулирования тарифов, в том числе, о тарифах на коммунальные ресурсы.

Способы направления обращений:

- через Интернет-приемную сайта региональной службы по тарифам Нижегородской области: <http://www.rstno.ru/info/internet_priemnaya.php>;

- на адрес электронной почты: official@rst.kreml.nnov.ru;

- в письменном виде по почтовому адресу:  603082, Нижний Новгород, Кремль, корпус 1.

- через сайт ГИС ЖКХ: <https://my.dom.gosuslugi.ru/>.

- по телефону «горячей» линии: 411-83-69;

- на личном приеме как в устной, так и в письменной форме по адресу местонахождения региональной службы по тарифам Нижегородской области: 603005, г.Нижний Новгород, ул.Верхне-Волжская набережная, д.8/59.