

**Доклад Государственной жилищной инспекции Санкт-Петербурга
для конференции по вопросам защиты прав потребителей
30 марта 2023 года.**

В соответствии с полномочиями Инспекция осуществляет региональный государственный жилищный надзор и лицензионный контроль на территории Санкт-Петербурга.

За 2022 год в Инспекцию поступило 55 464 обращений граждан, содержащих 55 926 вопросов, из них:

- в письменной форме поступило - 17 310 обращений;
- в электронной – 37 797 обращений;
- в устной - 1 обращение;
- во время личного приема - 356 обращений.

№ п/п	ИСТОЧНИКИ ПОСТУПЛЕНИЯ	За 2022 г.	
		Количество обращений	%
1.	УРОГ АП РФ	0	0 %
2.	Администрация Губернатора СПб	2836	5,1 %
3.	Законодательное собрание СПб	307	0,6 %
4.	ИОГВ СПб	5476	9,9 %
5.	МО СПб	118	0,2 %
6.	Федеральные ОВ	129	0,2 %
7.	Органы Прокуратуры	8205	14,8 %
8.	Региональные ОВ	0	0 %
9.	Заявители	33608	60,6 %
10.	Иные	4785	8,6 %
	ИТОГО	55464	100 %

ТЕМА	За 2022 г.	
	Количество вопросов поступивших в обращениях	%
Жилищно-коммунальное обслуживание:	55 926	100%
1. Санитарное содержание МКД, МОП	2 297	4%
2. Текущий ремонт	17 125	30%
3. Предоставление некачественных коммунальных услуг:		
3.1. Водоснабжение	2 559	5%
3.2. Отопление	1 879	3%
3.3. Электроснабжение, газоснабжение	311	1%
4. Приборы учета - ОДПУ и ИПУ	879	2%
5. Капитальный ремонт	369	1%
6. Правила пользования жилыми помещениями	2 883	5%
7. Разрешение жилищных споров	3 714	7%
8. Управление многоквартирным домом	7 274	13%
9. Расчет стоимости жилищно-коммунальных услуг	8 648	15%
10. Проведение общих собраний собственников	6 327	11%
11. Очистка крыш от снега и наледи	145	0%
12. Уборка территории от снега и наледи	945	2%
13. Прочие	571	1%

По результатам рассмотрения:

- направлены разъяснения по 50 356 обращениям;
- проведены профилактические и контрольные (надзорные) мероприятия по 5 683 обращениям;
- направлено в другие ИОГВ по компетенции 612 обращений.

Консультирование населения о правах в сфере защиты прав потребителей проводится должностными лицами Инспекции (руководством Инспекции, начальниками отделов) на личных приемах граждан.

В 2022 году состоялось 198 личных приемов, проведено 358 консультаций по телефону.

В 2022 году Инспекцией в защиту прав и законных интересов собственников помещений в многоквартирном доме, нанимателей и других пользователей жилых помещений, а также по их обращению в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц в Арбитражный суд Санкт-Петербурга и Ленинградской области, в суды общей юрисдикции подан 71 иск. Из них рассмотрено 60 исков, 58 исков удовлетворено, по 2 в удовлетворении отказано, что составляет 97 %.

Иски о прекращении противоправных действий исполнителей коммунальных услуг в отношении неопределенного круга потребителей Инспекцией не подавались.

С помощью электронного сервиса на портале «Наш Санкт-Петербург», а также ГИС ЖКХ, электронной приемной граждан установлены признаки ничтожности общих собраний собственников помещений в соответствии со ст.181.5 Гражданского кодекса Российской Федерации в 279 многоквартирных домах.

При возникновении вопросов, касающихся восстановления нарушенных потребительских прав граждан, а также с целью повышения правовой грамотности каждый потребитель имеет возможность ознакомиться с необходимой информацией, размещенной на веб-странице Инспекции, размещенной на Официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга, на которой размещаются нормативно-правовые акты по защите прав потребителей, информационно-аналитические материалы, новости, судебная практика, Вопросы-ответы, электронная приемная. Страница Инспекции размещена по следующей

ссылке: <https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/inspekciia/>.

В 2022 году опубликовано 158 материалов, информация, размещенная на официальном сайте постоянно актуализируется.

Кроме обязательных для размещения сведений в целях повышения информированности, а также в целях профилактики правонарушений представлены дополнительные разделы:

- Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами;
- О формировании фонда капитального ремонта в многоквартирных домах Санкт-Петербурга;
- О предоставлении документов товариществами собственников жилья;
- О раскрытии информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами;
- Полезная информация - размещены электронные брошюры с ответами на вопросы, вызывающие обеспокоенность населения (квартплата, приборы учета), а также брошюры о порядке действий жителей и что они должны знать по своему дому;
- Методические занятия, семинары и встречи Инспекции с представителями ТСЖ, ЖКС, ЖК и советов МКД;
- Переустройство, перепланировка, реконструкция в МКД в Санкт-Петербурге;
- Информационное сообщение о Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ);
- Информация о безопасном содержании систем ВДГО в МКД;
- Общественный совет при Государственной жилищной инспекции Санкт-Петербурга» - информация, положение совета и протоколы заседаний;
- Энергосбережение и повышение энергоэффективности в жилищном фонде;
- Информация по вопросу выбора способа управления многоквартирным домом, в котором управление осуществляется несколькими организациями.

В ходе исполнения задач, поставленных перед органами государственного жилищного надзора, Инспекция обеспечивает полноту, достоверность, объективность и своевременность предоставления информации о своей деятельности, подлежащей раскрытию в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, предоставляемой по запросам граждан Российской Федерации, общественных объединений и предпринимательского сообщества.

Инспекция дополнительно сообщает, что в 2022 году Инспекцией не издавались специализированные материалы для потребителей (брошюры, памятки), не заключались соглашения с муниципальными образованияами по вопросам прав потребителей и не проводились экспертизы в интересах потребителей в связи с нарушением их прав.