**Отчет о работе с обращениями граждан в I полугодии 2020 г.**

В целях исполнения распоряжения Губернатора Калужской области   
от 18.02.2020 № 21-р «Об обращениях граждан, поступивших в Администрацию Губернатора Калужской области в 2019 году» сообщаем следующее.

В 1 полугодии 2020 году в министерство поступило 329 обращения (в сравнении с соответствующим периодом 2019 года – 196). Из них коллективных обращений – 23, повторных – 5, в форме электронного документа – 217.

Все поступившие в министерство обращения граждан в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» были своевременно рассмотрены. На вопросы, поднятые в обращениях, и находящиеся в рамках компетенции министерства, были даны исчерпывающие ответы. Внимание уделялось также устным обращениям граждан. В случае устного обращения граждан проводилась разъяснительная работа, давались подробные ответы с обязательными ссылками на действующее федеральное и региональное законодательство.

В министерстве конкурентной политики Калужской области (далее - министерство) ведется учет обращений граждан, организовано своевременное рассмотрение в управлениях.

Информация о деятельности министерства постоянно актуализируется на официальном сайте министерства, на портале органов власти Калужской области.

Ежемесячно проводится личный прием граждан министром конкурентной политики Калужской области, утвержденный распоряжением Губернатора Калужской области.

На личном приеме (в том числе на выездных личных приемах в муниципальных образованиях Калужской области) было принято 2 человека.

Результаты анализа показали следующее, что за указанный период еще продолжали поступать обращения граждан по вопросам роста оплаты за коммунальную услугу по отоплению в связи с изменением нормативов потребления на данную услугу. Но возобновление в 1 полугодии 2020 года информационно-разъяснительной работы, начатой в 2019 году, о необходимости перехода на единые нормативы потребления по отоплению и оборудованию многоквартирных домов приборами учета тепловой энергии, позволило снизить количество обращений по указанным вопросам.

Следует отметить увеличение количества обращений граждан в июне текущего года по вопросам:

- изменения тарифов на тепловую энергию и (или) нормативов по отоплению, что связано с прохождением отопительного периода 2019-2020 годов при теплой зиме;

- отказа от повышения коммунальных тарифов с 1 июля 2020 года, что связано со снижением финансового и социального благополучия граждан в период прохождения пандемии.

Своевременное информирование граждан о требованиях действующего законодательства значительно снижают количество письменных и устных обращений. При этом наиболее эффективными являются сообщения через средства массовой информации.

При этом рост компьютерной грамотности населения требует развития и поддержания в актуальном состоянии официального сайта министерства конкурентной политики Калужской области для размещения действующих нормативных правовых актов в целях информирования граждан.

В связи с этим сайт министерства своевременно обновляется в части информации необходимой для проверки и самопроверки соблюдения предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданам платы за коммунальные услуги:

- о действующих в 2020 году на территории Калужской области тарифах на коммунальные ресурсы и нормативах потребления коммунальных услуг;

- информационное сообщение об изменении совокупной платы за коммунальные услуги в 2020 году;

- информационный инструмент, позволяющий гражданам обеспечить он-лайн проверку соответствия роста размера платы за коммунальные услуги установленным ограничениям (с инструкцией пользователя);

- о порядке обращения граждан в государственную жилищную инспекцию Калужской области по вопросам соответствия роста размера платы за коммунальные услуги установленным ограничениям;

- о необходимости обращения граждан в территориальные органы социальной защиты населения Калужской области;

- о способе осуществления потребителями оплаты коммунальной услуги по отоплению в Калужской области.

В информационно-разъяснительных целях размещена информация   
о действующем федеральном и региональном законодательстве в сфере ЖКХ:

- распоряжения Правительства Российской Федерации от 15.11.2018 №2490-р и от 29.10.2019 № 2556-р;

- постановление Губернатора Калужской области от 13.12.2019 № 558   
«Об установлении предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданам платы за коммунальные услуги в муниципальных образованиях Калужской области на период с 1 января 2020 года по 2023 год»;

- информация о порядке предоставления субсидий, направленных   
на соблюдение предельных индексов;

- о размере субсидий, предусмотренных за счет средств бюджета муниципального образования, направленных на соблюдение предельных индексов.

В течение 1 полугодия 2020 года в целях информирования граждан, в соответствии с требованиями действующего законодательства в официальном сетевом издании государственного бюджетного учреждения Калужской области «Издательский дом «Калужские Губернские ведомости», а также на официальном сайте министерства размещены результаты мониторингов соблюдения предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги по муниципальным образованиям Калужской области за период с января по май (включительно) 2020 года.

В целях снижения обращений управлением государственных закупок министерства на регулярной основе проводятся мероприятия, направленные на профилактику нарушений законодательства и иных нормативно-правовых актов в сфере закупок, а именно:

- осуществляется устное и письменное консультирование заказчиков и поставщиков (подрядчиков, исполнителей) по вопросам, находящимся в рамках компетенции управления;

- информация об изменениях законодательства в сфере закупок, а также разъяснения федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации по вопросам применения законодательства в сфере закупок направляется заказчикам области для использования в работе, а также размещается на региональном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет с электронным адресом: <http://tender.admoblkaluga.ru>;

- по вопросам применения законодательства в сфере закупок проводятся семинары для заказчиков и поставщиков, разрабатываются методические рекомендации, разъяснения публикуются на региональном сайте.

В целях недопущения оборота фальсифицированной продукции на территории Калужской области, и принятия соответствующих мер, до заказчиков, осуществляющих закупки продуктов питания, доводятся сведения о нахождении в обороте фальсифицированной продукции, полученные от Управления Роспотребнадзора по Калужской области.

Сводная информация о фальсифицированной пищевой продукции размещается в рубрике: «Осторожно: Фальсификат!» на главной странице регионального сайта.

Сотрудниками отдела лицензирования и декларирования в рамках предоставления государственных услуг по лицензированию, а также исполнения контрольных полномочий, в целях снижения обращений, на постоянной основе проводятся мероприятия, направленные на профилактику нарушений обязательных требований при осуществлении лицензируемых видов деятельности:

- консультирование и разъяснение по вопросам соблюдения требований законодательства непосредственно при приеме документов, по телефону, при письменном обращении;

- размещение на официальном сайте министерства перечень всех нормативных правовых актов, соблюдение которых необходимо, а также перечень самих обязательных требований;

- на постоянной основе осуществляется рассылка по электронной почте в адрес лицензиатов информации об изменении законодательства;

По обращениям, содержащим информацию о нарушениях, связанных с оборотом алкогольной продукции и пива, проведены контрольные мероприятия, в том числе выезды совместно с сотрудниками УМВД России по Калужской области.

В случае невозможности дать ответ по существу, обращения перенаправляются для рассмотрения по компетенции в уполномоченные органы.

Совместно с министерством сельского хозяйства Калужской области, региональными руководителями федеральных и локальных торговых сетей, органами местного самоуправления Калужской области, УФАС России по Калужской области осуществляется ежедневный ценовой мониторинг ситуации на рынке продовольственных товаров и их запасов.

Работают штаб по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственных товарных рынков Калужской области и рабочая группа, созданная во исполнение постановления Губернатора области от 15.10.2007 № 388 «О мерах по недопущению необоснованного повышения цен на товары и услуги».

В ходе работы с участием руководителей и представителей профильных министерств, контрольно-надзорных органов, розничных торговых сетей и товаропроизводителей, осуществляющих деятельность на территории Калужской области, обсуждается информация по принимаемым мерам, направленным   
на предотвращение необоснованного роста цен. В случае необоснованного увеличения цен на товары, подлежащие мониторингу, соответствующие данные направляются в Калужское управление Федеральной антимонопольной службы России.

По жалобам, не относящимся к компетенции министерства, была проведена работа с соответствующими ведомствами и органами местного самоуправления.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Министр** |  | **Н.В. Владимиров** |