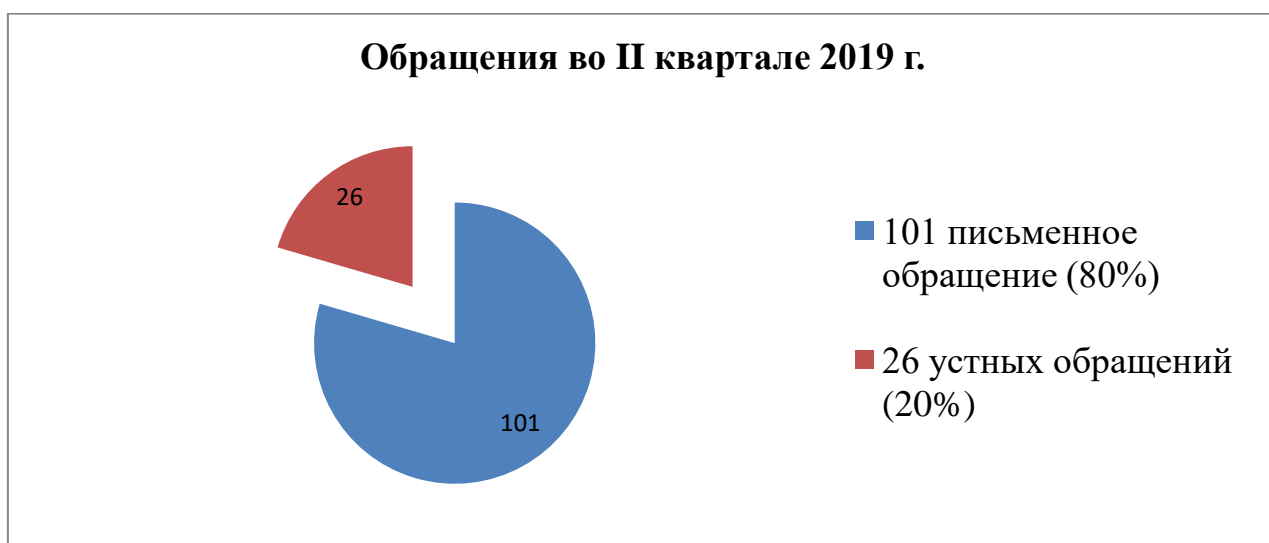


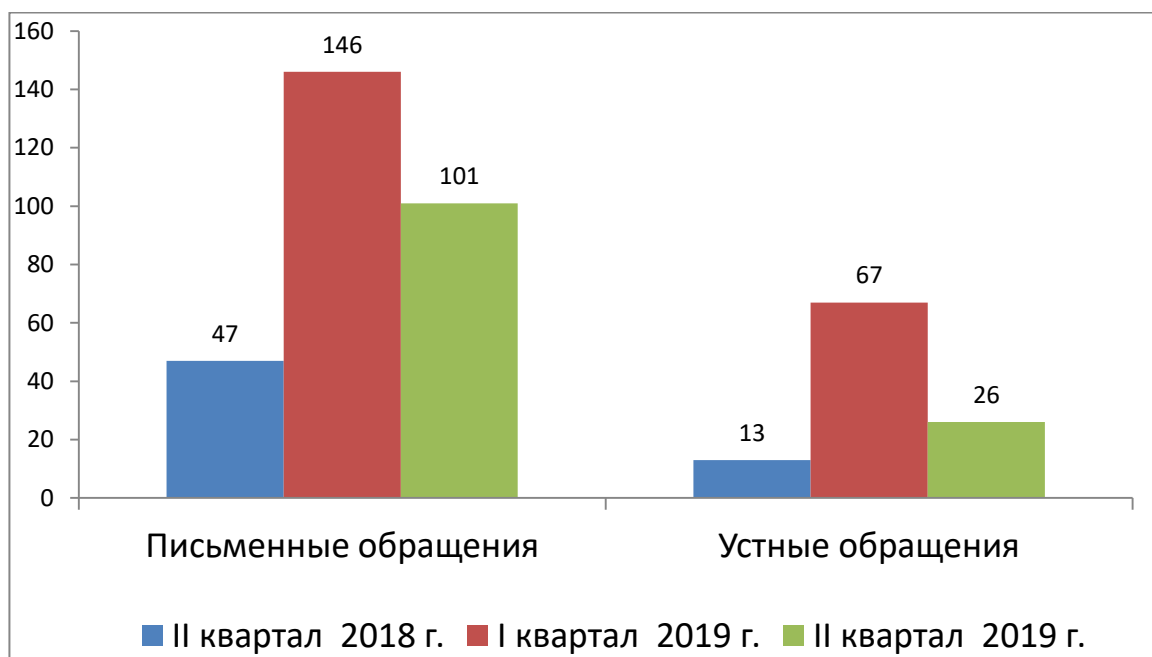
**Информационно-статистический обзор обращений
граждан, объединений граждан, в том числе юридических
лиц, поступивших в департамент по тарифам
Новосибирской области во II квартале 2019 года, а также
результатов рассмотрения обращений и принятых мер**

Во II квартале 2019 г. в департамент по тарифам Новосибирской области (далее – департамент) поступили 127 обращений, в том числе 101 письменное (80%) и 26 устных (20%), в том числе 1 обращение на личном приеме руководителя (заместителя руководителя) департамента:



Таким образом, обращений поступило на 112% больше, чем во II квартале 2018 г. (47 письменных и 13 устных), и на 40% меньше, чем в I квартале 2019 г. (146 письменных и 67 устных):

Динамика поступления обращений



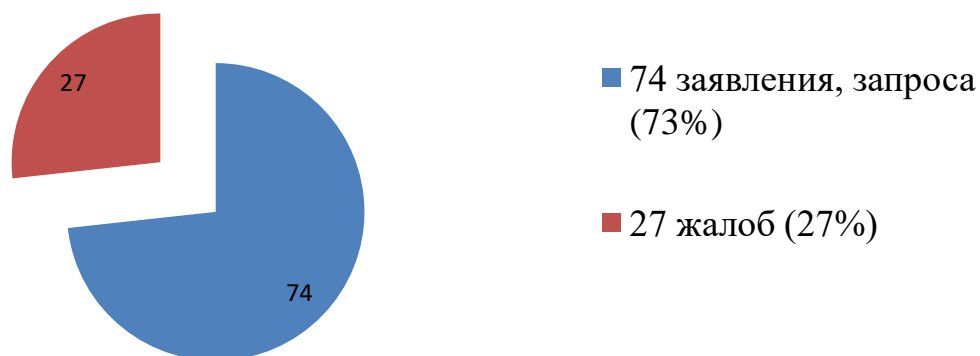
Непосредственно в департамент поступили 33 письменных обращения, 31 обращение было перенаправлено из общественной приемной Губернатора Новосибирской области, 1 – из министерства труда и социального развития Новосибирской области, 8 – из государственной жилищной инспекции Новосибирской области, 2 – из министерства жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области, 2 – от депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, 1 – от депутата Государственной Думы Федерального Собрания РФ, 3 – из управления Роспотребнадзора по Новосибирской области, 20 – из органов прокуратуры:



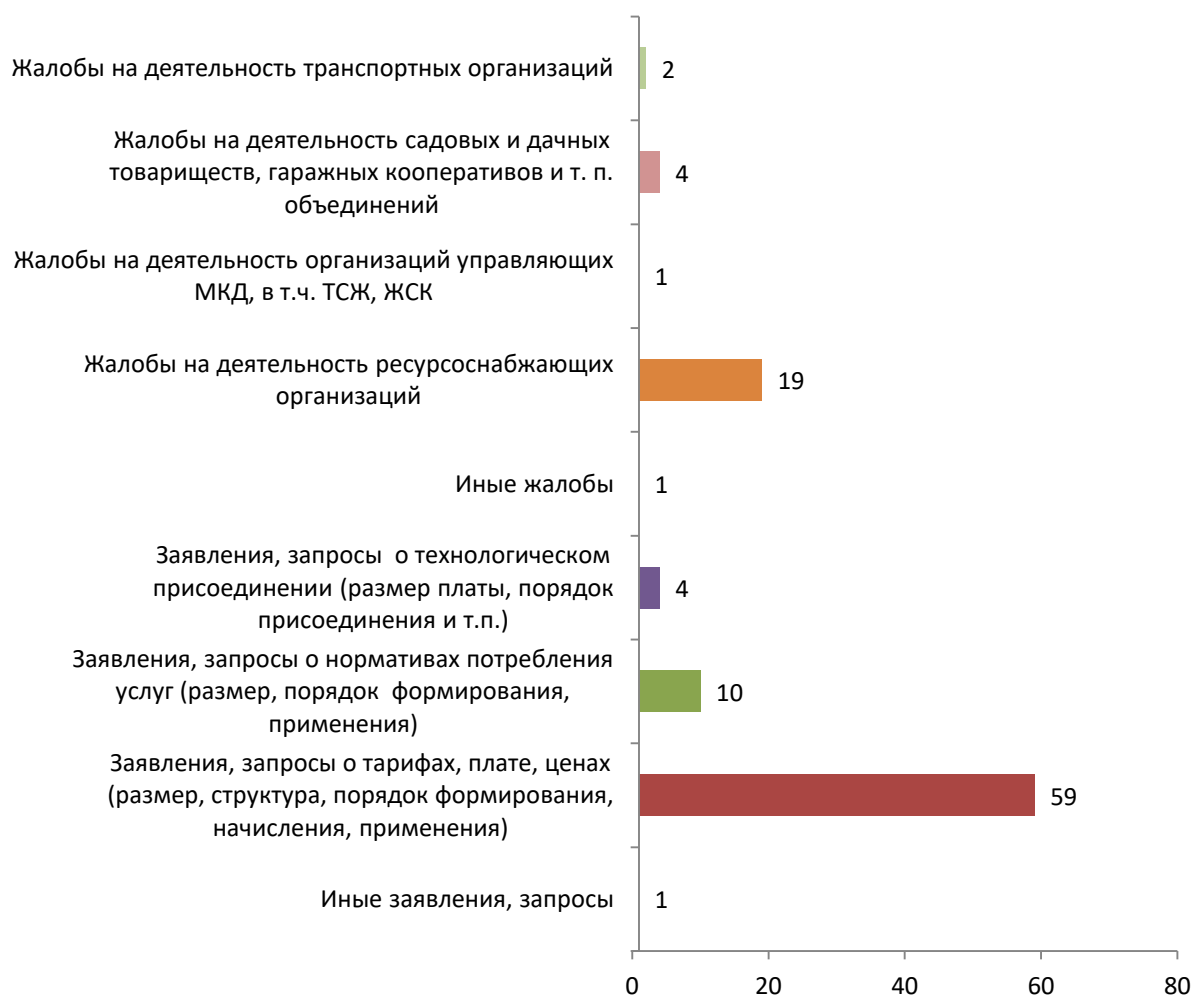
Из поступивших обращений 8 были перенаправлены для рассмотрения по компетенции в государственную жилищную инспекцию Новосибирской области, 1 – в управление Федеральной антимонопольной службы по Новосибирской области, 1 – в мэрию города Новосибирска.

В числе 101 письменного обращения поступило 74 заявления, запроса и 27 жалоб:

Распределение письменных обращений во II квартале 2019 г.



Структура письменных обращений во II квартале 2019 г.



Тематика письменных и устных обращений (всего 127 обращений)

<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
Просьба выслать гражданину копию документа	1
Разъяснения о порядке установления регионального стандарта стоимости ЖКУ	1
Жалобы на действия управляющей организации в части расчета и взимания платы за коммунальные услуги	1
Разъяснения о нормативах коммунальных услуг на содержание общего имущества многоквартирного дома	1
Правильность начисления платежей в многоквартирном доме	1
Запрос об изменении регионального стандарта стоимости жилищно-коммунальных услуг на 2019 год	2
Жалобы на незаконные платежи за потери электрической энергии, возникающие в электрических сетях садового товарищества, гаражного кооператива, иного потребительского объединения	2
Жалобы на завышенные тарифы на электроэнергию в садовых товариществах, гаражных кооперативах и иных потребительских объединениях	2
Разъяснения по технологическому присоединению в сфере водоснабжения и водоотведения	2
Разъяснения вопросов применения тарифов на электрическую энергию	7
разъяснения о расчете размера платы за холодное водоснабжение при отсутствии прибора учета	1
Разъяснения об оплате за горячее водоснабжение	1
Информация о тарифах на холодную воду и водоотведение	3
О нормативах на полив земельного участка	2
Разъяснения о нормативе тепловой энергии на подогрев холодной воды в целях предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению	1
Разъяснения о тарифах на вывоз жидких бытовых отходов	2
Жалобы на неправильный расчет платы за вывоз жидких бытовых отходов, сточных вод	1
Жалобы на низкое качество и высокую стоимость холодной воды	1
Жалобы на неправильное начисление платы за холодное водоснабжение	2
Жалобы на предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	1
Запросы о гарантирующих организациях в сфере водоснабжения	1

<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
Жалобы на высокие тарифы МУП г. Новосибирска "Горводоканал" в населенных пунктах Новосибирской области (кроме г. Новосибирска)	2
Жалобы на отсутствие водоснабжения в определенных районах населенных пунктов	1
Жалобы на неправильное начисление платы за водоотведение	1
Жалобы на завышение платы за технологическое присоединение к газораспределительным сетям	3
Запросы информации о плате за технологическое присоединение к газораспределительным сетям	2
Жалобы на некачественную услуги газоснабжающей организации	1
Разъяснения порядка расчета платы за отопление с применением нормативов потребления коммунальной услуги по отоплению	6
Информация о действующих тарифах на тепловую энергию, плате за отопление	2
Правильность определения размера платы за коммунальные услуги по горячему водоснабжению и отоплению	3
Жалобы на завышенные тарифы на отопление	4
Правильность расчета платы за отопление	2
Порядок формирования тарифов на тепловую энергию АО "СИБЭКО"	1
Жалобы на теплоснабжающую организацию, просьбы проверить правильность расчета платы за отопление	2
Разъяснения о маршрутах общественного транспорта с регулируруемыми и нерегулируемыми тарифами	3
Жалобы на нарушении порядка ценообразования перевозчиками на автобусных пассажирских маршрутах между населенными пунктами	1
Информация о стоимости проезда по маршрутам общественного транспорта	1
Разъяснения о порядке ценообразования на лекарственные препараты	3
Информирование о размере предельной максимальной цены лекарственных препаратов	3
Разъяснения о государственном регулировании розничных цен на твердое топливо (дрова)	1
Разъяснения порядка оплаты услуг по вывозу твердых коммунальных отходов	2

<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
Запросы обоснования расчета предельного единого тарифа на услуги регионального оператора ООО "Экология-Новосибирск" по обращению с твердыми коммунальными отходами, порядка расчетов за услуги	9
Запросы обоснования расчета предельного единого тарифа на услугу регионального оператора по обращению с ТКО, нормативов накопления ТКО	33
Взимание комиссии при оплате за обращение с ТКО	3
Разъяснение порядка заключения договора с региональным оператором по обращению с ТКО	2

Кроме того, во II квартале 2019 г. в департамент поступили 20 обращений от юридических лиц.

Все обращения, поступившие в департамент за анализируемый период, рассмотрены в срок, установленный действующим законодательством. На все письменные обращения и по просьбе обратившихся лиц – на устные, подготовлены и направлены ответы по существу вопросов.
