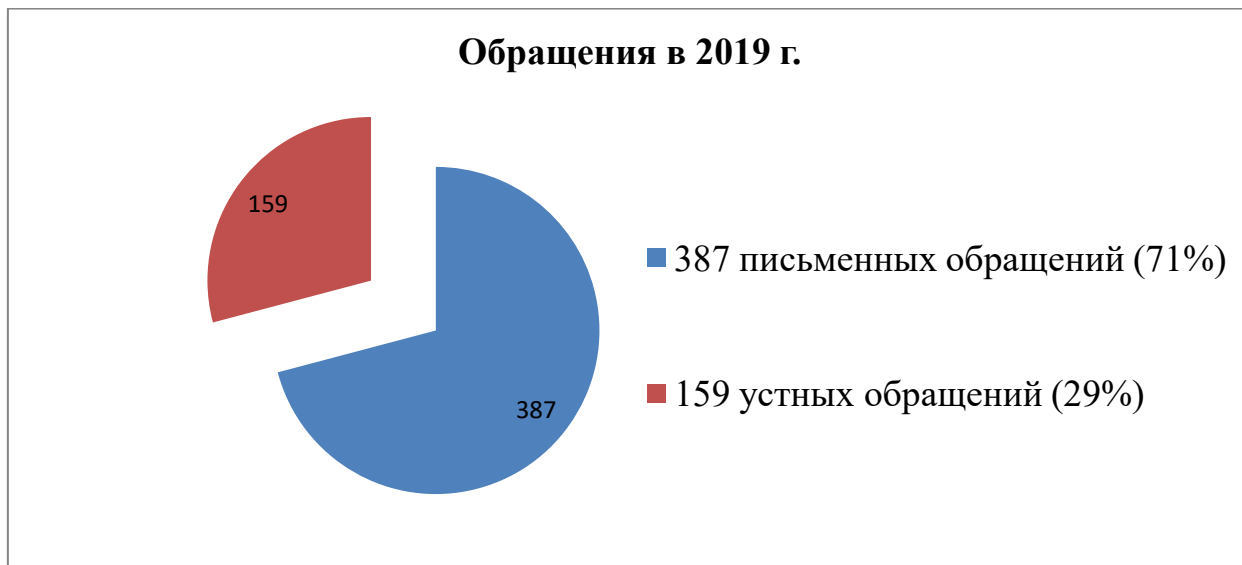


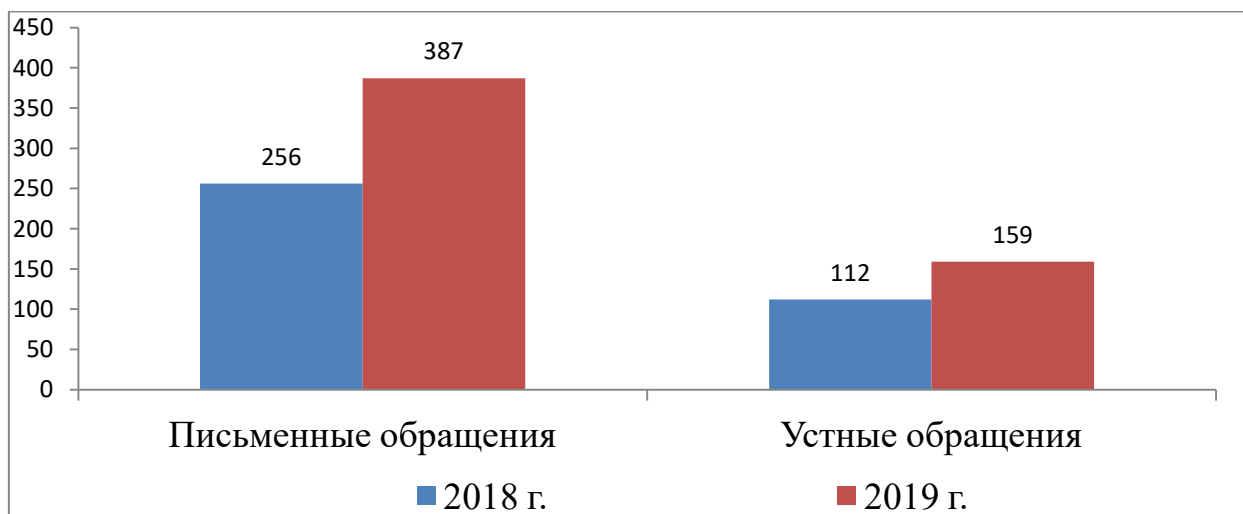
**Информационно-статистический обзор обращений
граждан, объединений граждан, в том числе юридических
лиц, поступивших в департамент по тарифам
Новосибирской области в 2019 году, а также результатов
рассмотрения обращений и принятых мер**

В 2019 г. в департамент по тарифам Новосибирской области (далее – департамент) поступило 546 обращений, из них 387 письменных (71%) и 159 устных (29%), в том числе 7 обращений на личном приеме:



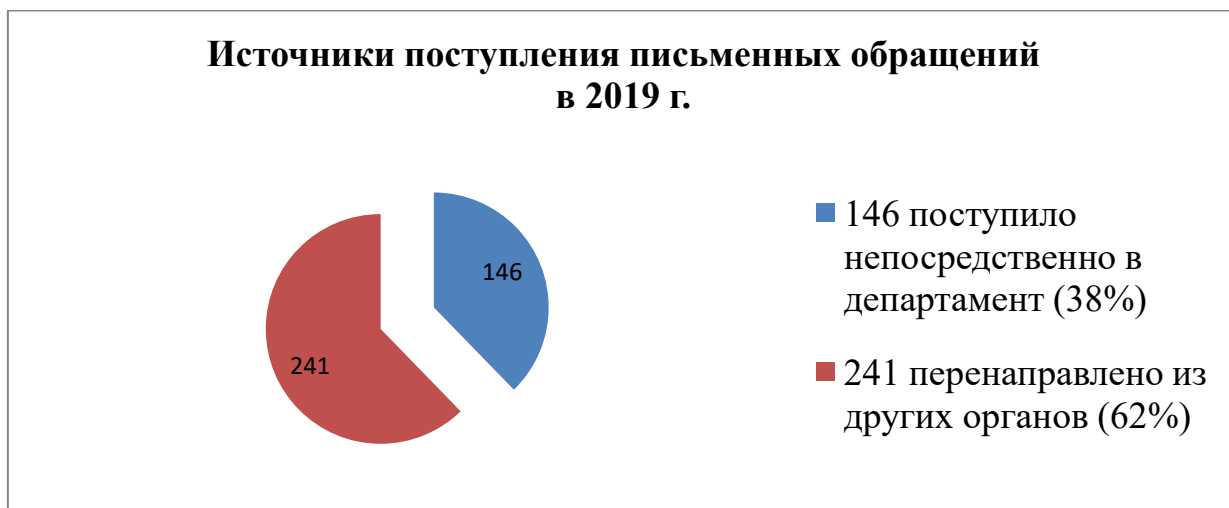
Таким образом, в 2019 г. обращений поступило на 48% больше, чем в 2018 г. (256 письменных и 112 устных):

Динамика поступления обращений



Непосредственно в департамент поступило 146 письменных обращений, 113 обращений были перенаправлены из общественной

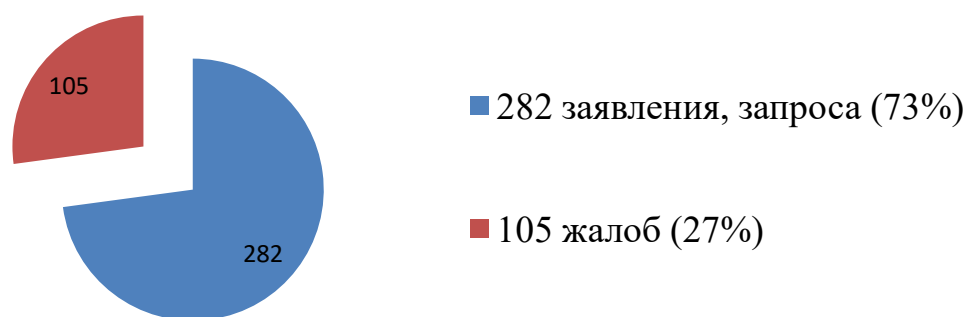
приемной Губернатора Новосибирской области, 1 – из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, 8 – из управления Федеральной антимонопольной службы по Новосибирской области, 69 – из органов прокуратуры, 7 – из Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области, 1 – из территориального органа Росздравнадзора по Новосибирской области, 1 – из министерства труда и социального развития Новосибирской области, 6 – из министерства ЖКХ и энергетики Новосибирской области, 1 – из министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области, 1 – из министерства природных ресурсов и экологии Новосибирской области, 5 – от политических партий, некоммерческих и иных организаций, 18 – из государственной жилищной инспекции Новосибирской области, 1 – от заместителя председателя правительства Новосибирской области, 3 – из органов местного самоуправления, 6 – из законодательного Собрания Новосибирской области, 1 – от депутата Государственной Думы Федерального Собрания РФ, 2 – от депутатов органов местного самоуправления:



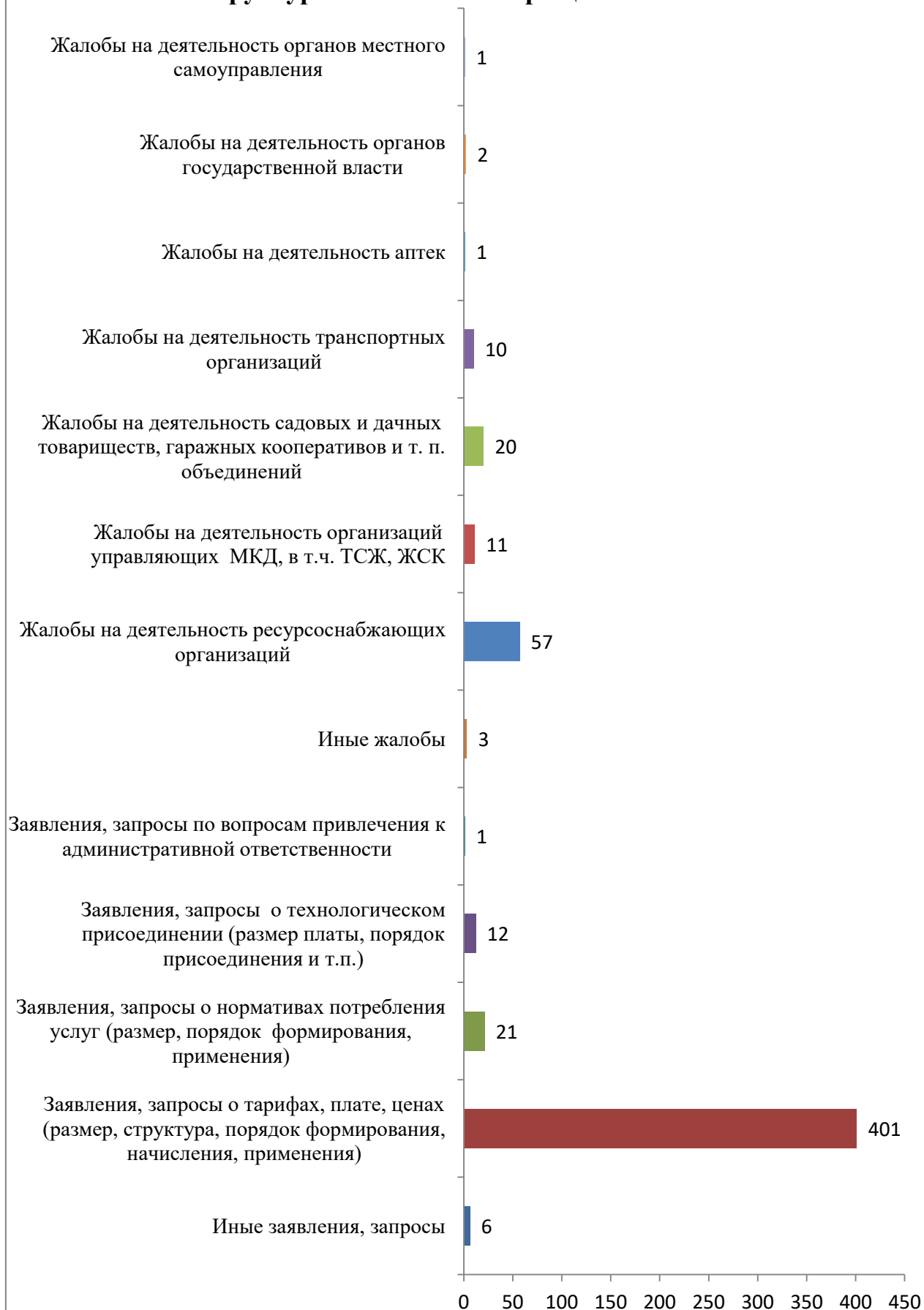
Из поступивших обращений 17 были перенаправлены для рассмотрения по компетенции в государственную жилищную инспекцию по Новосибирской области, 2 – в управление Федеральной антимонопольной службы по Новосибирской области, 1 – в министерство труда и социального развития Новосибирской области, 1 – в мэрию города Новосибирска.

В числе 387 письменных обращений поступило 282 заявления, запроса и 105 жалоб:

Распределение письменных обращений в 2019 г.



Структура письменных обращений в 2019 г.



Тематика письменных и устных обращений (всего 546 обращений)

<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
Просьба выслать гражданину копию документа	1
Обжалование постановления по делу об административном правонарушении	1
Запросы информации о наличии (отсутствии) государственного регулирования цен и тарифов на различные виды услуг	1
Разъяснения порядка компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	1
Разъяснения о порядке корректировки платы за коммунальные услуги	1
Жалобы на нарушение порядка ценообразования ресурсоснабжающими организациями, привлечение их к административной ответственности	1
Правильность начисления платежей в многоквартирном доме	1
Разъяснения о порядке применения нормативов коммунальных услуг на содержание общего имущество многоквартирного дома	1
Запрос о структуре и величине региональных стандартов оплаты жилого помещения и коммунальных услуг	1
Жалобы на действия управляющих компаний (ТСЖ) по неправильным начислениям объемов коммунальных услуг на содержание общего имущества многоквартирного дома	1
Разъяснения об источнике оплаты потерь электрической энергии в сетях садового некоммерческого товарищества	1
Жалоба на незаконно начисленную и взысканную оплату за коммунальные ресурсы в садовом (дачном) товариществе	1
Информация о размере действующих тарифов на электрическую энергию	1
Жалобы на действия органов местного самоуправления в области электроэнергетики	1
разъяснения о расчете размера платы за холодное водоснабжение при отсутствии прибора учета	1
Разъяснения об оплате за горячее водоснабжение	1
Информация о размере платы за полив земельного участка	1
Жалобы на неправильный расчет платы за вывоз жидких бытовых отходов, сточных вод	1

<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
Разъяснение порядка определения стоимости вывоза жидких бытовых отходов	1
Правомерность взимания платы за ремонт водопровода после аварии (г. Искитим)	1
Жалобы на высокие тарифы на водоснабжение и водоотведение, неудовлетворительное качество воды в д. Березовка Ордынского района	1
Жалобы на предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	1
Запросы о гарантирующих организациях в сфере водоснабжения	1
Жалобы на отсутствие водоснабжения в определенных районах населенных пунктов	1
Жалобы на неправильное начисление платы за водоотведение	1
Жалобы на некачественные услуги газоснабжающей организации	1
Разъяснения способов оплаты за отопление	1
Порядок формирования тарифов на тепловую энергию АО "СИБЭКО"	1
Вопросы теплоснабжения на территории Криводановского сельсовета	1
Жалобы на теплоснабжающую организацию, в связи с регулярными отключениями отопления	1
Разъяснение порядка изменения предельного размера платы за проведение технического осмотра транспортных средств	1
Разъяснения порядка формирования стоимости проезда по маршрутам общественного транспорта	1
Жалобы на завышенную стоимость проезда железнодорожным транспортом	1
Разъяснения о государственном регулировании цен на транспортные услуги, оказываемые на подъездных железнодорожных путях	1
Информация о форме пассажирских билетов для общественного транспорта	1
Разъяснения о государственном регулировании розничных цен на твердое топливо (уголь)	1

<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
Разъяснения об отсутствии государственного регулирования цен на продукты питания	1
Жалобы на высокие цены на лекарственные препараты в аптеках	1
Отказ регионального оператора ООО "Экология-Новосибирск" вывозить батарейки, ртутьсодержащие лампы, разбитые градусники и устанавливать контейнеры для их сбора	1
Разъяснения об оплате за обращение с ТКО членами садовых товариществ	1
Запрос о предоставлении документации по замерам и расчетам нормативов накопления ТКО	1
Жалобы на рост тарифа на вывоз ТКО	1
Запрос об исключении из предельного единого тарифа на услугу регионального оператора по обращению с ТКО расходов на комиссию банка	1
Разъяснения о возможности оплаты за фактический объем образующихся ТКО	1
Запросы информации о предельном едином тарифе регионального оператора по обращению с ТКО на 2020 год	1
Жалобы на неправильное применение тарифов по обращению с ТКО	1
Жалобы на действия органов государственной власти	2
Разъяснения о порядке установления регионального стандарта стоимости ЖКУ	2
Жалобы на высокую стоимость коммунальных услуг	2
Запрос об изменении регионального стандарта стоимости жилищно-коммунальных услуг на 2019 год	2
Информация о нормативах на полив земельного участка	2
Разъяснения о тарифах на вывоз жидких бытовых отходов	2
Жалобы на отказ в заключении договора на холодное водоснабжение, неправильный расчет платы за коммунальные услуги (г. Татарск)	2
Разъяснение причин разницы в тарифах на водоснабжение и водоотведение в г. Новосибирске и других населенных пунктах Новосибирской области	2
Жалобы на высокие тарифы МУП г. Новосибирска "Горводоканал" в населенных пунктах Новосибирской области (кроме г. Новосибирска)	2

<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
Запросы информации о плате за технологическое присоединение к газораспределительным сетям	2
Обоснованность норматива на отопление	2
Разъяснения порядка формирования стоимости проезда пассажиров в пригородном и городском общественном транспорте	2
Разъяснения порядка оплаты услуг по вывозу твердых коммунальных отходов	2
Разъяснение порядка заключения договора с региональным оператором по обращению с ТКО	2
Информация о размере тарифов на коммунальные услуги, установленных для ресурсоснабжающих организаций в определенном населенном пункте	3
Правомерность установления взносов на содержание коммунальных сетей в садовом товариществе, ином потребительском объединении, жалобы на размер таких платежей	3
Разъяснения по технологическому присоединению в сфере электроснабжения	3
Жалобы на нарушение порядка технологического присоединения к сетям водоснабжения, газоснабжения, электроснабжения, теплоснабжения	3
Правомерность расчета платы за электроэнергию	3
Жалобы на низкое качество и высокую стоимость холодной воды	3
Жалобы на оказание услуг в сфере водоснабжения в отсутствие установленного тарифа	3
Жалобы на неправильное начисление платы за холодное водоснабжение	3
Информация о действующих тарифах на тепловую энергию, плате за отопление	3
Правильность определения размера платы за коммунальные услуги по горячему водоснабжению и отоплению	3
Жалобы на завышенную стоимость проезда по маршрутам общественного транспорта	3
Информирование о размере предельной максимальной цены лекарственных препаратов	3

<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
Запросы о равенстве платы за обращение с ТКО в частном секторе и в многоквартирных домах, о возможности снижения норматива и платы для частных домовладений	3
Разъяснения по технологическому присоединению в сфере водоснабжения и водоотведения	4
Разъяснения о нормативе тепловой энергии на подогрев холодной воды в целях предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению	4
Жалобы на завышенные тарифы на отопление	4
Разъяснения о государственном регулировании розничных цен на твердое топливо (дрова)	4
Взимание комиссии при оплате за обращение с ТКО	4
Запросы дополнительной информации	5
Порядок формирования тарифов на коммунальные услуги, структура тарифов	5
Разъяснения о нормативах коммунальных услуг на содержание общего имущества многоквартирного дома	5
Правильность расчета оплаты за горячую воду	5
Разъяснения о порядке оплаты отопления в МКД, с учетом показаний общедомового прибора учета тепловой энергии	5
Правильность расчета платы за отопление	5
Запросы и жалобы на рост тарифов в 2019 году на тепловую энергию АО "СИБЭКО"	5
Разъяснения порядка формирования стоимости проезда по пригородному маршруту	5
Жалобы на нарушении порядка ценообразования перевозчиками на автобусных пассажирских маршрутах между населенными пунктами	5
Заявления о несогласии с повышением тарифов на проезд в общественном транспорте	5
Жалобы на действия управляющей организации в части расчета и взимания платы за коммунальные услуги	6
Разъяснения по технологическому присоединению в сфере газоснабжения	6
Жалобы на завышение платы за технологическое присоединение к газораспределительным сетям	6
Разъяснения порядка расчета тарифа на тепловую энергию и расчета платы за отопление	6

<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
Разъяснения по применению установленных нормативов потребления электрической энергии и формированию платы за содержание общего имущества многоквартирного дома	7
Жалобы на незаконные платежи за потери электрической энергии, возникающие в электрических сетях садового товарищества, гаражного кооператива, иного потребительского объединения	7
Разъяснение порядка ценообразования в сфере электроэнергетики	7
Жалобы на завышенную стоимость электроэнергии, неправильное применение тарифов	7
Правильность расчета оплаты за водоснабжение	8
Жалобы на завышенные тарифы на электроэнергию в садовых товариществах, гаражных кооперативах и иных потребительских объединениях	9
Разъяснения порядка расчета платы за отопление с применением нормативов потребления коммунальной услуги по отоплению	9
Жалобы на незаконное взимание платы за технологическое присоединение к сетям водоснабжения, газоснабжения, электроснабжения, теплоснабжения	11
Информация о тарифах на услуги водоснабжения и водоотведения	11
Жалобы на теплоснабжающую организацию, просьбы проверить правильность расчета платы за отопление	12
Разъяснения действующего порядка установления тарифов и формирования платы за услуги по сбору и вывозу твердых коммунальных отходов	12
Разъяснения о маршрутах общественного транспорта с регулируемыми и нерегулируемыми тарифами	14
Информация о стоимости проезда по маршрутам общественного транспорта	14
Разъяснения вопросов применения тарифов на электрическую энергию	15
Разъяснения о порядке ценообразования и государственном регулировании цен на лекарственные препараты	15
Запросы обоснования расчета предельного единого тарифа на услуги регионального оператора ООО "Экология-Новосибирск" по обращению с твердыми коммунальными отходами, порядка расчетов за услуги	15

<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
Разъяснения о росте тарифов на ЖКУ с 01.07.2019	16
Разъяснения о тарифах и нормативах на услуги водоснабжения и водоотведения	20
Запросы обоснования расчета предельного единого тарифа на услугу регионального оператора по обращению с ТКО, нормативов накопления ТКО	130

Кроме того, в 2019 г. в департамент поступили 103 обращения 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.
