

Аналитический отчет
о работе с обращениями граждан в центральном аппарате
Росреестра, территориальных органах и филиалах ФГБУ «ФКП
Росреестра» по итогам 1 квартала 2015 года

Во 2 квартале 2015 года деятельность Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по организации работы с обращениями граждан проводилась в рамках выполнения социально значимой задачи повышения качества и доступности исполнения государственной функции по обеспечению соблюдения, защиты и восстановления нарушенных конституционных прав и законных интересов граждан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательными актами Российской Федерации, в том числе с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон о рассмотрении обращений граждан), а также постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных федеральных внебюджетных фондов Российской Федерации» (далее - Постановление).

За отчетный период в центральный аппарат Росреестра, его территориальные органы и подведомственные учреждения поступило 52 160 обращений граждан (в 4 квартале 2014 года – 52 910), что свидетельствует о некотором снижении количества обращений на 1,5 % по сравнению с предыдущим кварталом.

Между тем необходимо отметить, что в ряде территориальных органов был отмечен и незначительный рост числа обращений в 1 квартале 2015 года в пределах 5 – 10%.

Основной причиной увеличения количества поступивших в Росреестр обращений является возросшая активность граждан, связанная с широким применением современных методов обращений в Росреестр посредством официального сайта Росреестра и направления их по электронной почте, приводящих к дублированию обращений по одному вопросу от одного и того же заявителя, поступивших в Росреестр по различным каналам связи либо переадресованных из вышестоящих органов власти.

Наибольшая часть обращений – 60% от всех обращений, поступила в письменной форме почтовым отправлением, 35 % – посредством

электронной почты либо электронного сервиса на официальном сайте Росреестра.

Значительная часть обращений граждан (36 422 – 70%), поступивших в 1 квартале 2015 года в Росреестр, относится, как и в предыдущем квартале, к сфере государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним и государственного кадастрового учета, в том числе затрагивает вопросы порядка регистрации права собственности, а также выдачи информации из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним (далее – ЕГРП) и государственного кадастра недвижимости (далее – ГКН), расхождения сведений в ЕГРП и ГКН, исправления ошибок в ГКН. В основном в обращениях содержатся просьбы граждан о разъяснении законодательства Российской Федерации в установленной сфере деятельности Росреестра.

Многие обращения содержат вопросы справочно-информационного характера: порядка проведения государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, оформления прав граждан на жилые дома и земельные участки в соответствии с Федеральным законом от 21.07.1997 № 122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним».

В обращениях заявители также зачастую выражали несогласие с вынесенными неправомерными решениями об отказе в государственной регистрации прав, неправомерными решениями об отказе в постановке на государственный кадастровый учет объектов недвижимого имущества, заявляли о нарушениях порядка и сроков предоставления информации о ранее учтенных объектах недвижимости, сведения о которых подлежат включению в ГКН.

По всем доводам, изложенным в жалобах на действия (бездействие) должностных лиц, проводились служебные проверки, по жалобам, признанным обоснованными, к специалистам, допустившим нарушения, применялись меры дисциплинарного воздействия.

По вопросам нарушения земельного законодательства при самовольном занятии земельного участка смежными землепользователями и использовании земель не по целевому назначению, проведения проверок соблюдения земельного законодательства, а также вопросам, связанным с ненадлежащим исполнением должностных обязанностей государственными инспекторами по использованию и охране земель, поступило 2888 обращений – 5,5 % от общего числа поступивших в Росреестр обращений (в 4 квартале 2014 года – 3430 обращений).

По вопросам землеустройства, землеустроительного процесса, установления границ, мониторинга земель, кадастровой деятельности в Росреестр поступило 3561 обращение – 6,8% от общего числа поступивших в Росреестр обращений.

По итогам рассмотрения данных обращений, в том числе по вопросам нецелевого использования земельных участков, всем заявителям даны разъяснения в установленные законодательством сроки.

По вопросам государственной кадастровой оценки объектов недвижимости, предоставления информации о нормативной стоимости недвижимого имущества поступило 4537 обращений граждан – 8,6% от общего числа обращений (в 4 квартале 2014 года – 5233 обращения).

По результатам рассмотрения обращений по вопросам увеличения кадастровой стоимости и величины земельного налога, а также определения кадастровой стоимости земельного участка всем заявителям также даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

745 обращений граждан – 1,4 % от общего числа обращений граждан (в 4 квартале 2014 года - 935 обращений) касаются вопросов надзора за деятельностью саморегулируемых организаций оценщиков, контроля (надзора) за деятельностью саморегулируемых организаций арбитражных управляющих, полномочий Росреестра по возбуждению дел об административных правонарушениях в отношении арбитражных управляющих, по ведению единого государственного реестра саморегулируемых организаций оценщиков, единого государственного реестра саморегулируемых организаций арбитражных управляющих, сводного государственного реестра арбитражных управляющих, государственного реестра саморегулируемых организаций медиаторов, государственного реестра саморегулируемых организаций, в отношении которых не определен уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю (надзору) за их деятельностью, а также ведению государственного реестра кадастровых инженеров.

Согласно данным, представленным территориальными органами Росреестра, наибольшее количество обращений за отчетный период поступило в управления Росреестра по Санкт-Петербургу (5442), Московской области (5261), Москве (2126), Республике Татарстан (1791), Свердловской области (946), а также в филиалы ФГБУ «ФКП Росреестра» по Московской области (5327), Москве (1799), Оренбургской области (1651), Саратовской области (1428), Самарской области (1372), Краснодарскому

краю (1208), Приморскому краю (1183), Ленинградской области (919), Республике Татарстан (855) и Санкт-Петербургу (783).

Наименьшее количество обращений поступило в управления Росреестра по Республике Ингушетия (0), Удмуртской Республике (0), Чеченской Республике (6), Кабардино-Балкарской Республике (14), республикам Калмыкия (24), Адыгея (24), Алтай (31), Тыва (30) и Хакасия (61), Саха (Якутия) (92), Коми (56), Дагестан (68), Мордовия (96), РСО - Алания (76), Еврейскому автономному округу (14), Ямало-Ненецкому автономному округу (49), Камчатскому (20) и Приморскому (39) краям, Белгородской (32), Курганской (99), Магаданской (38), Мурманской (23), Оренбургской (89), Псковской (86), Сахалинской (76), Смоленской (21), Томской (53) областям.

Из общего количества (52 160) обращений, поступивших в Росреестр, 6,4% (3388 обращений) составляют жалобы. По итогам рассмотрения жалоб было установлено, что в ряде случаев они не имели под собой правовой основы из-за незнания или недопонимания гражданами отдельных норм действующего законодательства. Из 3388 жалоб были признаны обоснованными 1783 жалобы – 45 %.

По всем доводам, изложенным в жалобах, проводились служебные проверки, в том числе с выездом на место. По обоснованным жалобам к должностным лицам, допустившим нарушения, были применены меры дисциплинарного воздействия.

По итогам анализа обращений, поступивших в 1 квартале 2015 года, следует отметить основные причины обращения граждан в Росреестр и территориальные органы: получение разъяснений законодательства по вопросам, относящимся к компетенции Росреестра, процедур при оказании Росреестром государственных услуг; несогласие с принятыми решениями об отказах при осуществлении государственной регистрации прав, несогласие с отказами в постановке на государственный кадастровый учет объектов недвижимости; просьбы о проведении внеплановых проверок в отношении других граждан; желание граждан оформить надлежащим образом свои права на земельные участки и расположенные на них объекты недвижимости; неоднозначное понимание земельного законодательства; нарушения прав граждан как землепользователей при оформлении прав на используемые земельные участки; ошибки в сведениях ГКН, ЕГРП; несогласие с проведением государственной оценки объектов недвижимого имущества; факты непогашения арбитражными управляющими задолженности по заработной плате и нарушения конкурсным управляющим требований законодательства о банкротстве при проведении процедур банкротства.

Личный прием граждан руководством и должностными лицами Росреестра осуществляется в соответствии с графиком приема, утвержденным в установленном порядке.

В 1 квартале 2015 года в центральном аппарате Росреестра, территориальных органах и подведомственных ему организациях было принято на личном приеме 64 765 человек.

Основными причинами обращений граждан на личный прием являются: желание получить бесплатную квалифицированную юридическую помощь специалистов в области государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, кадастрового учета и кадастровой оценки объектов недвижимости; просьбы оказать содействие в ускорении сроков государственной регистрации прав на недвижимое имущество.

В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан практически во всех территориальных органах Росреестра продолжают свою деятельность постоянно действующие комиссии по работе с обращениями граждан для выработки мероприятий, направленных на совершенствование работы в данном направлении, а также в соответствии со специально разработанными планами проводится обучение специалистов, занимающихся организацией работы с обращениями граждан, в форме семинаров, практических занятий.

Одной из форм работы с обращениями граждан в территориальных органах являются выездные приемы граждан.

В целях оказания юридической помощи гражданам по вопросам государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним и государственного кадастрового учета территориальными органами Росреестра совместно с филиалом ФГБУ «ФКП Росреестра» регулярно проводятся «Дни открытых дверей».

Количество обращений в территориальные органы Росреестра зависит от уровня информирования населения в том числе через средства массовой информации, включая телевидение, а также посредством проведения «прямых телефонных линий», создания справочных служб, организации выездных приемов граждан, проведения рабочих встреч с представителями заинтересованных служб муниципальных образований.

В целях создания дополнительных условий для своевременного реагирования на сообщения граждан о коррупционных действиях государственных гражданских служащих Росреестра в центральном аппарате Росреестра и его территориальных органах действует «телефон доверия».

Также в целях улучшения качества государственных услуг, оказываемых гражданам, за отчетный период территориальными органами Росреестра регулярно проводились публичные мероприятия, в том числе пресс-конференции, «горячие линии», «Дни открытых дверей» и т.д., во время которых специалисты территориальных органов давали разъяснения по интересующим вопросам.

Одним из приоритетных направлений в совершенствовании работы с обращениями граждан является анализ причин самих обращений, так с целью выявления и учета мнения населения о деятельности Росреестра территориальными органами проводилось анкетирование граждан. В ходе изучения опросных листов по результатам анкетирования определялось мнение граждан о качестве предоставляемых государственных услуг, что позволило принять меры по предупреждению возникновения претензий к организации работы территориальных органов и подведомственных организаций Росреестра.

В целях информирования населения о деятельности Росреестра, его территориальных органов и подведомственных организаций, повышения правовой грамотности населения, более полного обеспечения прав граждан на получение информации применяются различные формы освещения деятельности Росреестра через средства массовой информации и интернет-сайты как в центральном аппарате, так и в территориальных органах и подведомственных организациях Росреестра.

Центральным аппаратом Росреестра был проведен комплекс мероприятий, наиболее значимыми из которых являются следующие.

В декабре 2014 запущен новый официальный сайт Росреестра.

Разработаны макеты информационных буклетов Росреестра по наиболее востребованным гражданами услугам в сфере регистрации прав и государственного кадастрового учета недвижимости. Буклеты представляют собой пошаговую инструкцию по конкретной услуге с описанием перечня необходимых документов, способов их подачи, стоимости услуги и другой справочной информации. Один из основных критериев при написании буклетов – простота и доступность изложения. Буклеты будут распространяться в офисах Росреестра, ФГБУ «ФКП Росреестра» и многофункциональных центрах предоставления государственных услуг.

В 1 квартале 2015 года в различных средствах массовой информации опубликованы интервью с руководителем Росреестра Васильевым И.В., где он отвечал на наиболее часто встречающиеся вопросы граждан, относящиеся к компетенции Росреестра.

В отчетном периоде издан очередной номер ведомственного журнала «Вестник Росреестра», в котором публиковались статьи сотрудников центрального аппарата и территориальных органов Росреестра по различным вопросам сферы деятельности Службы.

Также активно, как и в предыдущем квартале, использовались средства массовой информации для разъяснения норм действующего законодательства и информирования граждан.

Руководители территориальных органов Росреестра и подведомственных организаций регулярно давали интервью и консультации на ведущих каналах телевидения, проводили пресс-конференции.

В целях улучшения качества работы с обращениями граждан, повышения эффективности деятельности в данном направлении планируется продолжить совершенствование методов работы, направленных на повышение правовой грамотности населения, в том числе проводить активное информирование населения по вопросам государственной регистрации прав, осуществления государственного кадастрового учета, изменений законодательства и новейших достижений информационных технологий, позволяющих сделать обращение в Росреестр максимально интерактивным и ориентированным для каждого гражданина.

С учетом накопленной Росреестром практики работы с обращениями граждан подготовлен проект приказа «Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан в центральном аппарате Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии и Порядка организации и проведения личного приема граждан в центральном аппарате Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии».

Издание данного приказа будет способствовать созданию в Росреестре (в центральном аппарате, территориальных органах и подведомственных организациях) целостной системы работы с обращениями граждан, их всестороннему и оперативному рассмотрению, совершенствованию взаимодействия должностных лиц Росреестра и граждан в сфере земельных и имущественных отношений.

**Статистические данные
к аналитическому отчету Федеральной службы государственной регистрации,
кадастра и картографии о работе с обращениями граждан
в 1 квартале 2015 года**

		Всего	
Поступило обращений в отчетный период		52 160	
В том числе по вопросам	Вопросы государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	17 364	
	Вопросы государственного кадастра недвижимости	15 621	
	Вопросы землеустройства, землеустроительного процесса, установления границ, мониторинга земель, кадастровой деятельности	3561	
	Вопросы оценки объектов недвижимости	4537	
	Вопросы ответственности и контроля за нарушение земельного законодательства	2888	
	Вопросы, связанные с действиями (бездействием) саморегулируемых организаций	745	
	Кадровые вопросы	147	
	Социальные вопросы	99	
	Разъяснение законодательства по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности	3542	
	в том числе по применению Федерального закона от 30.06.2006 № 93-ФЗ	1446	
	Другие вопросы, относящиеся к компетенции Росреестра	4189	
	Другие вопросы, не относящиеся к компетенции Росреестра	971	
	Принято решений по обращениям	Переадресовано по принадлежности	
Рассмотрено		45875	
Из них		решено положительно	9174
		меры приняты	3342
		разъяснено	31 194
		отказано	1188
		виновные привлечены к ответственности (дисциплинарное воздействие)	151
рассмотрены с выездом на место	886		
Повторные обращения		527	
Принято граждан на личном приеме		64 672	