

**ОБЗОР**  
**обращений граждан, поступивших в некоммерческую**  
**организацию «Региональный оператор Алтайского края**  
**«Фонд капитального ремонта многоквартирных домов»**  
**в 2016 году**

**13.01.2017**

**г. Барнаул**

В прошедшем году было зарегистрировано **20607** обращений граждан по вопросам капитального ремонта, что на **2597** обращений меньше, чем в аналогичном периоде 2015 года (**23 204**). Обращения поступали в основном от собственников жилых и нежилых помещений, а также от представителей управляющих организаций, администраций районов, органов прокуратуры по конкретным обращениям граждан.

Количество письменных обращений, поступивших к Региональному оператору в отчетном периоде составило **1796**, из которых почтовой связью поступило **899**, электронной почтой – **897** обращений. В 2015 году количество письменных обращений было почти вдвое больше и составило **3329**, из них - **1438** поступило по почте, **1892** -электронной почтой.

За анализируемый период зарегистрировано **18811** обращений к регоператору по телефону и на личный прием, что на **1064** меньше, чем в 2015 году (**19 875**).

При некотором сокращении общего числа обращений к Регоператору, увеличился личный прием граждан, который составил **1523** чел. (в 2015 г.- **1064**). Из этого числа генеральным и техническим директорами Фонда принято **22** чел.

Анализ характера обращений к Ргоператору показал, что каждое третье из них было связано с вопросами оплаты капитального ремонта, каждое четвертое – с порядком и условиями предоставления компенсаций за оплату взносов на капитальный ремонт отдельным категориям граждан, имеющим на неё право, каждое четырнадцатое обращение было по вопросам начисления пени, каждое девятое - по внесению корректировок в платежные документы в связи со сменой собственника и уточнению площади помещения.

По рекомендациям сотрудников Регоператора собственниками были представлены правоустанавливающие документы: свидетельства о государственной регистрации права, выписки из ЕГРП, технические паспорта, на основании которых были внесены изменения в платежные документы и уточнены представленные ранее сведения.

Процесс корректировки извещений об оплате взносов на капремонт в связи со сменой собственников, уточнения сведений о собственниках в течение года составил более **2** тысяч обращений (**2107**), что однако в три раза меньше чем в 2015 году (**6502**). Отмечено сокращение в два раза числа обращений граждан об отказе от уплаты взносов на капитальный ремонт (с **324** до **151**), вопросов о способах формирования фонда капитального ремонта (с **97** до **45**), в шесть раз уменьшилось число обращений по вопросам заключения договоров с

региональным оператором (с 1240 до 208), в пять раз вопросов о сроках начала начисления взносов (со 138 до 24).

Собственников чаще стали интересовать вопросы о порядке актуализации программы капремонта, а именно возможностях переноса срока капремонта, предусмотренного долгосрочной программой, на более ранний срок (увеличение со 134 до 324 обращений), о сроках и видах капитального ремонта (рост с 255 до 582 обращений).

В шесть раз больше в прошедшем году было обращений по вопросам порядка предоставления льгот отдельным категориям граждан, что объясняется принятием нормативных актов, предоставляющих право на компенсацию оплаченного взноса на капитальный ремонт.

Принимаемые сотрудниками Фонда меры к разъяснению вопросов капремонта, их участие в проведении общеобразовательных семинаров по указанным вопросам в муниципальных образованиях, которых в отчетный период проведено 44, в определенной мере способствовали увеличению поступления платежей на счета регионального оператора.

Начальник отдела по работе  
с гражданами и ДОУ



Т.Р. Кремлева