

ОТЧЕТ

о работе некоммерческой организации «Региональный оператор Алтайского края «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов» по рассмотрению обращений в 2015 году

26.01.2016

г.Барнаул

Организация работы по рассмотрению обращений граждан в прошедшем году являлась приоритетным направлением деятельности некоммерческой организации «Региональный оператор Алтайского края «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов». Разъяснения положений жилищного законодательства, касающиеся проведения капитального ремонта, оплаты взносов, поступления платежей, внесения изменений в платежные документы, причин установления пени, права на получение компенсации и т.д. осуществлялись по телефонам Фонда, в том числе «горячей линии». Систематически консультирование граждан осуществлялось сотрудниками регоператора при обращении собственников на личный прием.

В целях дальнейшей активизации консультативной деятельности, проводимой региональным оператором с собственниками помещений, в Фонде капитального ремонта МКД в марте прошедшего года при решении вопроса о расширении штатной численности сотрудников организации, была создана абонентская служба, состоящая из 2 операторов. Добавление сотрудников, дополнительное оснащение телефонными аппаратами, возможность работы сотрудников с ПАК «Капитальный ремонт» позволило существенно увеличить объем консультаций, данных сотрудниками при обращении к ним собственников по телефонам и на личном приеме, улучшить их полноту и качество.

Так, за время работы абонентской службы только её операторами дано свыше 11 тысяч 300 консультаций, что составляло, как правило, более 60 обращений в день. Значительная работа абонентской службой была проведена с администрациями районов и городов, с Росреестром по уточнению сведений о собственниках, внесенных в программу.

В целом, в прошедшем году было зарегистрировано 19 845 устных обращений граждан по вопросам капитального ремонта. Обращения поступали как от собственников, так и от представителей управляющих организаций по вопросам проведения капитального ремонта, порядка изменения способа формирования фонда капитального ремонта со счета регионального оператора на специальный счет МКД и со спецсчета на счет регоператора, порядка актуализации программы капитального ремонта, поступления и начисления платежей и т.д.

Обращения собственников поступали практически из всех городов и районов края, в то же время подавляющее их число зафиксировано от жителей городов Барнаула, Бийска, Рубцовска, Славгорода.

Число письменных обращений граждан, полученных почтовой связью и электронной почтой в отчетном периоде составило 3040, в т.ч. почтовой связью с начала года поступило и рассмотрено 1334 заявления, электронной почтой – 1706.

Проверки своевременности и полноты рассмотрения и разрешения заявлений граждан, проведенные в течение года по структурным подразделениям, не выявили нарушений сроков и полноты разрешения.

В прошедшем году сотрудниками Фонда капремонта систематически осуществлялся личный прием граждан (1076). Как правило, личный прием проводился по месту дислокации Фонда сотрудниками отдела по работе с гражданами, СМИ и ДОУ. Осуществлялся личный прием и руководством Фонда. Так, из общего числа принятых на личном приеме, генеральным директором Фонда принято 18 чел., техническим директором – 9 чел., начальниками структурных подразделений – 16.

Значительное число собственников были приняты руководством и сотрудниками Фонда по итогам осуществления 46 общеобразовательных семинаров и встреч с собственниками, организованных по инициативе регоператора органами местного самоуправления. Регоператором в отчетный период была организована выездная приемная в р.п.Павловск, с.Топчиха, г.Новоалтайск, ЗАТО Сибирский, с.Хабары, г.Бийск, где также осуществлен личный прием граждан по вопросам капитального ремонта. Учитывая высокую эффективность таких форм работы с населением, в дальнейшем планируется продолжить встречи с собственниками после проведения семинаров и на выездных приемах.

Анализ характера обращений к регоператору показал, что более половины из них были связаны с необходимостью корректировки сведений, содержащихся в платежных документах, в т.ч. в связи с неправильным указанием анкетных данных собственников, несоответствии площади занимаемого помещения, этажности здания, материала стен, года постройки многоквартирного дома фактическим данным, т.е. тем сведениям, которые были представлены региональному оператору органами местного самоуправления и были использованы при подготовке платежных документов.

В процентном отношении обращения о корректировке платежных документов составили 32,7% (6502) от общего числа рассмотренных;

По вопросам оплаты взносов на капитальный ремонт поступило – 32% (6363), в т.ч. по поступлению (374), либо непоступлению платежей (254), возврату денежных средств (94), взиманию комиссии при оплате взноса - 77, уточнению размера взноса (25). В отчетном периоде 324 обращения (1,6%) были связаны с отказом от уплаты взносов на капитальный ремонт.

В связи с тем, что в отчетном периоде началось начисление пени, около двух тысяч устных обращений было связано с вопросами о порядке и причинах, размерах начисления пени – 9,6% (1915);

По предоставлению информации о видах, сроках, объемах предполагаемого капитального ремонта общего имущества МКД, порядка

актуализации программы капитального ремонта количество обращений составило – 7,9% (1571);

- о заключении договора региональным оператором с собственниками помещений – 6,2% (1240);

- о порядке предоставления льгот собственникам помещений при оплате взносов на капитальный ремонт – 3,5% (697).

Ряд собственников сообщили о необоснованном включении их домов в программу капитального ремонта – 91 или 0,4%, либо о невключении их МКД в программу капитального ремонта - 110 или 0,5%.

Принимаемые региональным оператором меры к разъяснению вопросов капремонта в определенной мере способствовали поступлению платежей на счета регионального оператора. По итогам прошедшего года собираемость взносов на капитальный ремонт составила свыше 80,9%, в т.ч. по г.Барнаулу - 88,4%, по г.Рубцовску – 83,2%, по г.Бийску -76,4%.

Проводимая сотрудниками Фонда работа по разъяснению жилищного законодательства, изменений в Федеральном и региональном законах, порядка начисления взносов, уточнения платежей и т.д., способствовала формированию положительной оценки программ проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах.

В дальнейшей своей работе с обращениями граждан планируется обеспечить своевременное и качественное их рассмотрение, в т.ч. путем проведения проверок в структурных подразделениях Фонда. Нерешенной задачей для Фонда остается отсутствие бесплатного телефона «горячей линии», что актуально для иногородних собственников, обращающихся к региооператору.