

ОБЗОР

обращений граждан, поступивших в некоммерческую организацию «Региональный оператор Алтайского края «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов» в первом полугодии 2017 года

18.07.2017

г. Барнаул

В прошедшем полугодии сотрудниками Фонда капитального ремонта многоквартирных домов оказывалась систематическая консультационная помощь населению по вопросам организации и проведения капитального ремонта. Зарегистрировано 9481 обращение по различным вопросам: о порядке оплаты начисленного взноса, о поступлении денежных средств по конкретному помещению, многоквартирному дому, о порядке предоставления льгот и компенсаций, изменения способа формирования фонда капитального ремонта, зачета средств, затраченных собственниками на капремонт в счет оплаты взносов, по срокам и видам капремонта, порядку актуализации программы капремонта и т.д.

В подавляющем большинстве к регоператору обращались собственники, но нередко и представители администраций, органов социальной защиты населения, управляющих организаций.

Количество письменных обращений, поступивших к Региональному оператору в отчетном периоде составило 716, из которых почтовой связью поступило 454, электронной почтой – 262.

В основном собственники обращались по телефону, чтобы получить информацию немедленно. В отчетном периоде зарегистрировано 8 765 устных обращений. Из этого числа 42,8% или 3760 обращений было связано с вопросами оплаты взноса на капитальный ремонт, в т.ч. получения информации о поступлении платежей (199), порядка возврата денежных средств (114), причин взимания банками и Почтой России комиссии за перевод платежа (26) увеличения в 2017 году минимального размера взноса на капремонт ((240). О своем несогласии с начислением взносов на капремонт сообщили 94 собственника.

По-прежнему собственников, подпадающих под льготную категорию, интересовали вопросы порядка предоставления компенсации оплаченного взноса. По этим вопросам обратилось 1167 человек. В целях сохранения права на получение компенсации регоператором в прошедшем полугодии разработано соглашение с собственниками о рассрочке им платежа. По порядку оформления рассрочки обратилось 32 собственника.

Не ослабевал интерес собственников к вопросам о способах накопления взносов на капремонт. В отчетном периоде имело место 328 обращений по вопросам о порядке изменения способа формирования фонда капремонта. Причем собственников интересовал вопрос как о возможности перехода со счета регоператора на специальный счет многоквартирного дома, так и наоборот, со специального счета на счет регоператора.

По вопросам внесения изменений в платежный документ в связи со сменой собственника, уточнения площади, анкетных данных, указанных в квитанциях на оплату обратилось 1023 чел. По представленным собственниками правоустанавливающим документам, сведениям, запрошенным Регоператором из Росреестра соответствующие изменения в платежные документы были внесены.

Активнее собственники стали интересоваться вопросами о сроках и видах капремонта их дома, порядка проведения ремонта (770 человек), выбора подрядной организации по итогам проведения конкурсов (96).

Консультационную помощь по вопросам о порядке переноса срока и замены вида капремонта получили 249 собственников.

По-прежнему отдельных собственников интересовали причины начисления им пени. По этим вопросам зафиксировано 335 обращений.

В период неблагоприятных погодных условий в весенне-летний период текущего года отдельным собственникам в процессе проведения капитального ремонта кровель в их домах был причинен материальный ущерб, выразившийся в затоплении квартир верхних этажей. В отчетном периоде поступило 48 таких сообщений от собственников. Каждому заявителю было дано разъяснение о порядке действий в случае причинения ущерба по вине подрядной организации, сообщения доведены до сведения руководства Фонда, осуществлен выезд кураторов из числа сотрудников производственного отдела Фонда для фиксации фактов затопления и координации действий с подрядными организациями.

В целях повышения доступности получения необходимой информации для иногородних и сельских жителей Алтайского края был организован телефон «Горячей линии» Регионального оператора – 8 800 200 33 99, которым в 1 полугодии 2017 года воспользовались 317 человек.

В Фонде в прошедшем полугодии был обеспечен ежедневный личный прием граждан. В указанный период на личный прием обратилось 619 человек, из которых – 13 на прием к руководству. Кроме того, продолжала действовать «Школа капитального ремонта», где собственники могли получить интересующую их информацию.

Анализ письменных обращений граждан показал, что они разрешены в установленные сроки, в целом, в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Заявителям даны мотивированные ответы с разъяснением требований жилищного законодательства. В ряде случаев информация по капремонту направлялась в правоохранительные органы, куда граждане обращались за разъяснением законодательства о капремонте.

Принимаемые сотрудниками Фонда меры к разъяснению вопросов капремонта, их участие в проведении выездных общеобразовательных семинаров по вопросам капремонта, которых в отчетный период проведено 14, в определенной мере способствовали увеличению поступления платежей на счета регионального оператора.

Начальник отдела по работе с гражданами и ДОУ

Т.Р. Кремлева