

ОБЗОР

обращений граждан, поступивших в некоммерческую организацию «Региональный оператор Алтайского края «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов» в 1 полугодии 2018 года.

02.07.2018

г.Барнаул

В прошедшем полугодии, сотрудниками Фонда, на регулярной основе, оказывалась консультационная помощь населению по вопросам проведения и организации капитального ремонта, как в рамках телефонного разговора, так и при личном обращении. По итогам первого полугодия 2018 г. общее число зарегистрированных обращений составило 9525, что на 760 обращений больше в сравнении с показателями первого полугодия 2017 года (8765).

В подавляющем большинстве, к Региональному оператору обращались собственники жилых и нежилых помещений, однако были обращения представителей администраций, органов социальной защиты, управляющих организаций.

В основном, граждане обращались по телефону, чтобы получить информацию в режиме «он-лайн» (8754 обращения, что составляет 92% от общего числа). Количество обратившихся лично к Региональному оператору составило 771 человек (8% от общего числа), из которых трое принято руководством Фонда. В ходе приема, гражданам даны разъяснения по вопросам капитального ремонта, по необходимости приняты заявления для дальнейшего рассмотрения.

Следует отметить работу телефона бесплатной «горячей линии», в связи с чем у собственников имеется больше возможности получить всю необходимую информацию и консультацию по вопросам капитального ремонта, не оплачивая телефонные переговоры, что особенно важно для иногородних и малообеспеченных жителей.

Помимо телефонных обращений, а также обращений при личном визите, Региональный оператор в первом полугодии 2018 г., рассмотрел 1143 письменных заявлений, из которых 573 поступило почтовой связью, 570 электронной почтой.

Показатели 1 полугодия 2018 года, в целом, соответствовали показателям аналогичного периода 2017 года. Как правило, собственников интересовали вопросы оплаты капитального ремонта. Количество таких обращений составило 4161, что составляет 43,6 % от общего числа обращений, в первом полугодии 2017 года зафиксировано 3760. Из этого числа зафиксировано 329 обращений по поступлению платежей (113 в аналогичном периоде 2017 года), по порядку возврата денежных средств обратилось 129 человек (было 114), размером установленного взноса на капитальный ремонт интересовалось 219 обратившихся, что меньше предыдущего периода (240).

Зафиксирован, по сравнению с 1 полугодием 2017 года, рост числа обратившихся граждан по способу формирования фонда капитального ремонта с 337 до 640. Граждане активно интересуются вопросами открытия специальных счетов, порядком изменения способа формирования, причем не только переходом со счета Регионального оператора на специальный счет, но и наоборот.

Нередко обратившиеся интересовались причинами выставления долгов по капитальному ремонту, оставшихся от прежних собственников. По каждому случаю,

заявителям давались разъяснения ч. 3 ст. 158 Жилищного кодекса РФ о переходе обязательств по оплате взносов на капремонт, не исполненных прежними собственниками.

Как и в 2017 году, значительное число собственников обратилось по вопросам порядка предоставления компенсации оплаченного взноса, в первом полугодии 2018 года обратилось 988 человек (10,3% от общего числа), в прошлом периоде 1167.

Кроме того, в целях сохранения права на получение компенсации, Региональным оператором разработано соглашение с собственниками о рассрочке платежа, чем в первом полугодии 2018 года воспользовались 88 человек.

По вопросам внесения изменений в платежный документ в связи со сменой собственника, уточнения площади, анкетных данных, указанных на оплату в квитанциях, обратилось 924 человека, что немного меньше показателей 2017 года (1023). По представленным собственниками правоустанавливающим документам, а также сведениям запрошенным Региональным оператором из Росреестра, были внесены соответствующие изменения в платежные документы.

Нельзя не отметить увеличение вопросов по актуализации краевой программы, переноса сроков на более ранние, замены видов работ. Число таких обращений увеличилось с 249 до 658 (по сравнению с аналогичным периодом 2017 года).

Как положительную тенденцию, можно отметить сокращение обращений, связанных с затоплением квартир верхних этажей, в период неблагоприятных погодных условий в процессе проведения капитального ремонта кровель с 48 до 39. Каждому заявителю дано разъяснение о порядке действий в случае причинения ущерба по вине подрядной организации. Каждое сообщение данного характера доведено до руководства Фонда, осуществлен выезд кураторов из числа сотрудников Фонда для фиксации фактов затопления и координации дальнейших действий.

Так же помимо консультаций в рамках телефонного звонка, в т.ч. по телефону бесплатной «горячей линии», либо обратившихся лично граждан, в целях сокращения вопросов, по программе капитального ремонта, сотрудниками Фонда проводится информационно-разъяснительная работа в процессе выездных семинаров. Так в первом полугодии 2018 года, было проведено 22 семинара в муниципальных образованиях Алтайского края. В общедоступном режиме функционирует сайт Регионального оператора, где собственники помещений многоквартирных домов, могут ознакомиться с информацией в рамках программы капитального ремонта, либо задать интересующие вопросы Региональному оператору, путем направления электронного письма.

В дальнейшей в своей работе с обращениями граждан, планируется обеспечить своевременное и качественное их рассмотрение, предоставление сведений о капитальном ремонте на сайте Регионального оператора, проведение выездных общеобразовательных семинаров в муниципальных образованиях Алтайского края.

Начальник отдела по работе с гражданами
и документационного обеспечения



Н.А. Садчикова