

## ОБЗОР

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

13.04.2018

г. Барнаул

В прошедшем квартале сотрудниками Фонда капитального ремонта многоквартирных домов оказывалась систематическая консультационная помощь населению по вопросам организации и проведения капитального ремонта. Общее число зарегистрированных обращений составило 5292. Характер вопросов граждан свидетельствует об их разнообразии: о порядке оплаты начисленного взноса, о поступлении денежных средств по конкретному помещению, многоквартирному дому, о порядке предоставления льгот и компенсаций, порядка 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 оператору обращались собственники жилых и нежилых помещений, но нередко и представители администраций, органов социальной защиты населения, управляющих организаций.

В основном собственники обращались по телефону, чтобы получить информацию немедленно. В отчетном периоде зарегистрировано 4689 устных обращений, что больше аналогичного периода 2017 года на 75 (4614). Из этого числа или 2269 обращений было связано с вопросами оплаты взноса на капитальный ремонт, в т.ч. получения информации о поступлении платежей (184), порядка возврата денежных средств (43), взимания банками и Почтой России комиссии за перевод платежа (52), увеличения в 2017 году минимального размера взноса на капремонт (191). О своем несогласии с начислением взносов на капремонт и отказе от их уплаты сообщили 30 абонентов. Ряд граждан интересовались причинами начисления им пени. По этим вопросам зафиксировано 171 обращение.

Показатели 1 квартала текущего года в целом соответствовали аналогичному периоду прошлого года. Как правило, собственники желали уточнить сумму платежа, убедиться в его поступлении после произведенной ими оплаты. Нередко обратившиеся интересовались причинами выставления им долгов по капремонту, оставшихся от прежних собственников. По каждому такому случаю заявителям были даны разъяснения требований 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 в анализируемом периоде (638) обращались по вопросам порядка предоставления компенсации оплаченного взноса, в 1 квартале 2017 года по этим вопросам обратилось на 96 чел. больше (734 чел.). В целях сокращения вопросов, связанных с порядком предоставления льгот и компенсаций сотрудниками Фонда, была проведена

значительная информационно-разъяснительная работа, как через СМИ, так и в процессе проведения выездных семинаров с собственниками. Несколько объемных информационных сообщений по порядку предоставления компенсаций льготной категории собственников было размещено на сайте Регоператора. Кроме того, в целях сохранения права на получение компенсации Регоператором разработано соглашение с собственниками о рассрочке им платежа, чем в текущем году воспользовались 41 чел.

Существенно меньше зафиксировано обращений собственников по вопросам о способах накопления взносов на капремонт. Так, по порядку изменения способа формирования фонда капремонта число обращений сократилось со 134 до 44. Причем собственники интересовались вопросом 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 512 чел., что несколько меньше показателей 2017 года (543). 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. Число таких обращений увеличилось с 353 до 468. Аналогичное увеличение отмечено и по вопросам о порядке актуализации краевой программы капитального ремонта, переноса срока капремонта на более ранний период, замены вида работ, с 144 до 217.

В период неблагоприятных погодных условий 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 17 таких сообщений от собственников (в 1 квартале 2017 года – 7). 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.

Росту числа обращений по телефону способствовала возможность бесплатных для иногородних собственников звонков по телефону «Горячей линии». По итогам 1 квартала 2017 года количество таких обращений составило 227, по итогам 1 квартала текущего года число таких обращений увеличилось до 801.

В Фонде в прошедшем квартале был обеспечен ежедневный личный прием граждан. В указанный период на личный прием обратилось 362 человека, из которых – 3 на прием к руководству. В аналогичном периоде прошлого года на личном приеме в Фонде принято 332 чел., из которых руководством принято – 8 чел. В ходе личного приема собственникам разъяснены вопросы по капремонту, приняты письменные заявления.

Кроме того, продолжала действовать «Школа капитального ремонта», где собственники могли получить интересующую их информацию. Практиковался в этом году и личный прием граждан по интересующим их вопросам по итогам выездных семинаров.

Количество письменных обращений, поступивших к Региональному оператору в отчетном периоде, составило 603, из которых почтовой связью поступило 303, электронной почтой – 300 обращений. В 2017 году число письменных обращений составило 400

Их анализ показал, что разрешены они 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 10, в определенной мере способствовали увеличению поступления платежей на счета регионального оператора.

В целях дальнейшей активизации работы с обращениями собственников и улучшения анализа обращений требуется внедрение электронного документооборота.

Отдел по работе с гражданами и ДОУ  
Исполнитель: Е.В. Сухова

