

Обобщение результатов работы по обращениям граждан за 2020 год

18.01.2021

г. Барнаул

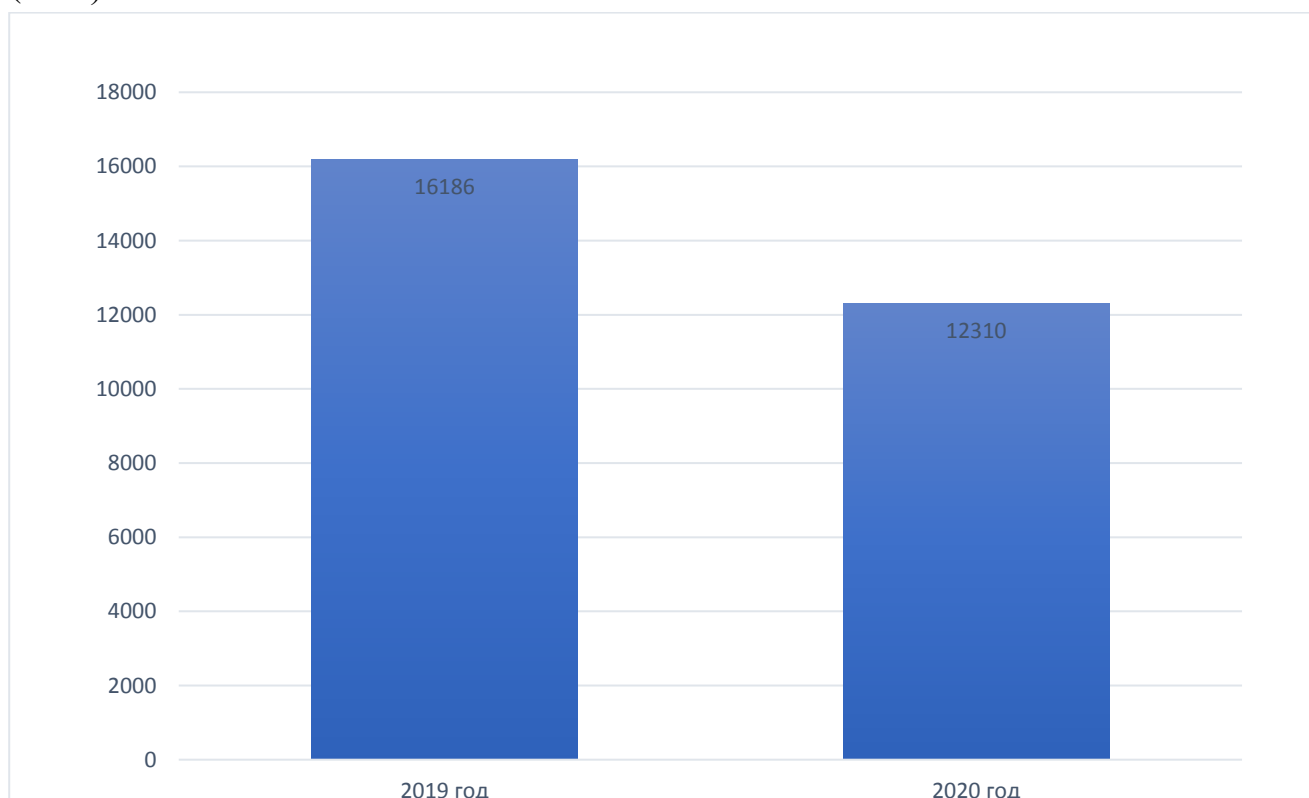
Организация работы с обращениями граждан является одним из критериев оценки эффективности выполнения задач по организации и проведению работ по капитальному ремонту.

Данное направление деятельности постоянно находится в центре внимания руководства Регионального оператора, которое уделяет особое внимание рассмотрению каждой жалобы, контролю за своевременным направлением ответов авторам, полнотой и качеством их рассмотрения.

1. Общее количество поступивших обращений граждан в 2020 году

На протяжении отчетного периода, сотрудниками Регионального оператора оказывалась консультационно-разъяснительная помощь населению по вопросам организации и проведения работ по капитальному ремонту.

По итогам 2020 года общее число зарегистрированных обращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2019 года уменьшилось с 16 186 на 3 876 (24%) и составило **12310**.



Ежегодное снижение общего количества обратившихся граждан, является положительной динамикой и свидетельствует о повышении уровня просвещенности населения в вопросах организации и проведения работ по

капитальному ремонту. Однако, показатель еще находится на достаточно высоком уровне, в связи с чем, не перестает быть актуальным вопрос организации информационно-просветительной работы с населением по вопросам капремонта (раздел 4).

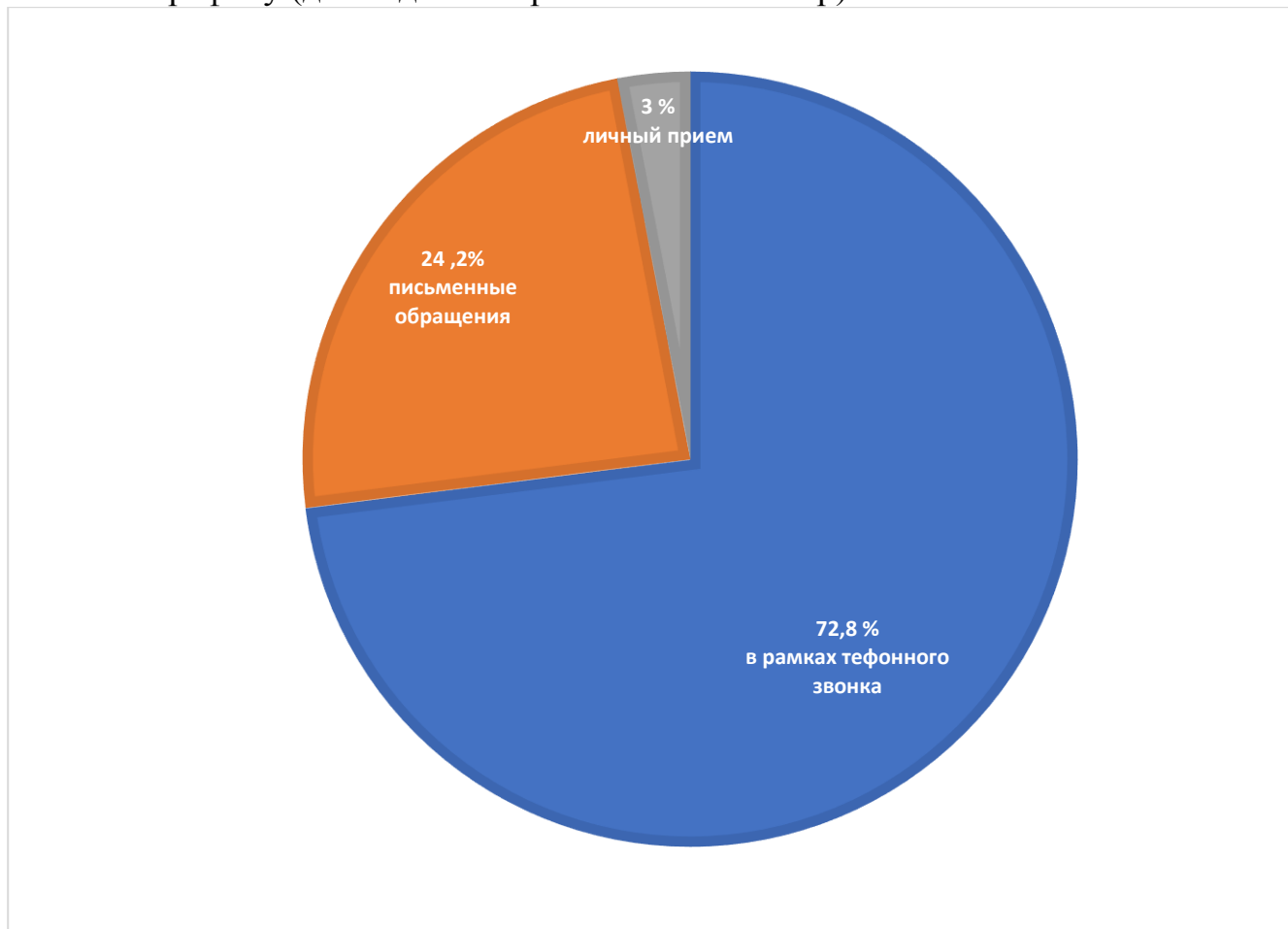
2. Виды обращений:

- **8963** (-2855) - подавляющее большинство (72,8 % от общего числа) обращения граждан в рамках телефонного звонка, в т.ч. по телефону «горячей линии»;

- **2974** (-253) - письменные обращения граждан (24,2 % от общего числа), поступившие Региональному оператору в 2020 году;

- **372** (-764) - гражданами (3 % от общего числа) обратились за консультацией к сотрудникам Регионального оператора по вопросам проведения и организации капитально ремонта лично,

- **1** (+4) человек (0,008% от общего числа) принят руководством Фонда лично, согласно графику (до введения ограничительных мер).



Не смотря на ежегодное снижение количества обратившихся граждан, обращение в рамках «телефонного звонка» остаётся по прежнему самым актуальным и востребованным видом взаимодействия, позволяющим дистанционно получить ответы на большинство интересующих вопросов по

капремонту. Особенно актуально данный вид взаимодействия является для иногородних и сельских жителей, где отсутствует возможность обратиться лично. Нельзя не отметить работу бесплатной «горячей линии», востребованной преимущественно у людей пенсионного возраста, сельчан, а также малоимущих граждан.

3. Тематика поступивших обращений:

В рамках телефонного звонка:

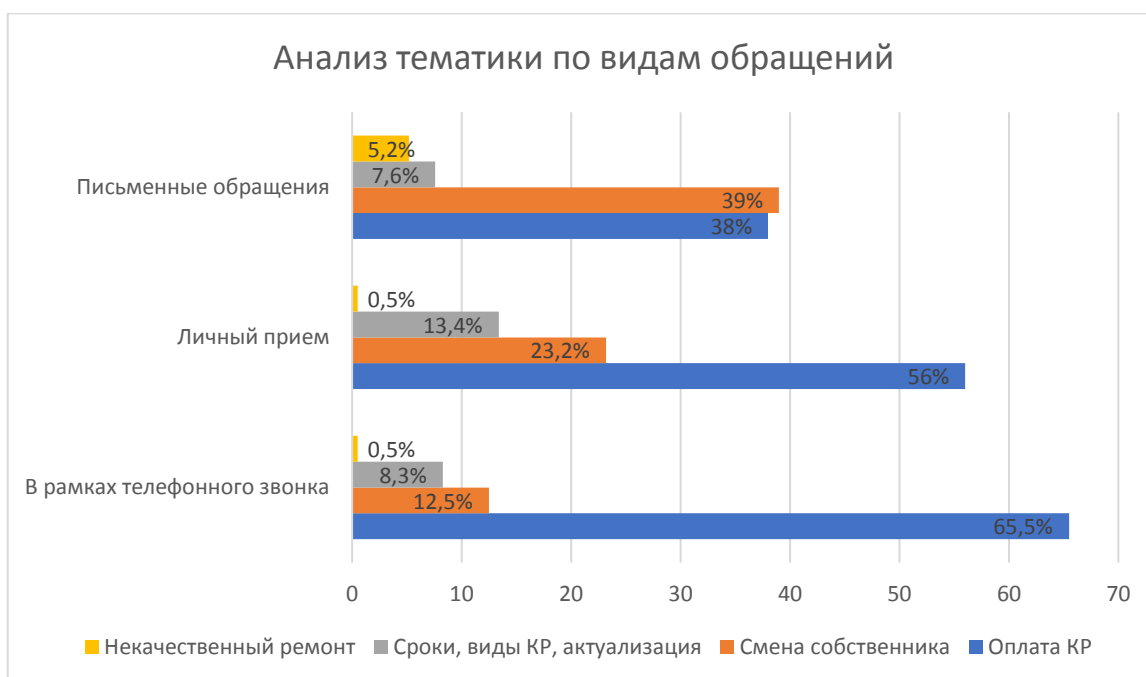
- 5867 (65,5%) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/непоступление платежей, возврат денежных средств, начисление пени);
- 1125 (12,5 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 995 (11,1 %) – предоставление льгот, компенсаций;
- 745 (8,3 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 124 (1,4%) – способы формирования ФКР, в т.ч. вопросы по спец. счетам;
- 47 (0,5%) - некачественный ремонт;
- 60 (0,7 %) – иные.

В ходе личного приема (до введения ограничительных мер):

- 208 (56 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/не поступление платежей);
- 86 (23,2 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 50 (13,4 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 15 (4%) – предоставление льгот, компенсаций;
- 9 (2,4%) – способы формирования ФКР, в т.ч. вопросы по спец. счетам;
- 2 (0,5 %) - некачественный ремонт;
- 2 (0,5%) - иные.

Письменные обращения:

- 1130 (38 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/не поступление платежей);
- 1159 (39 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 225 (7,6 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 136 (4,5 %) – оформление рассрочки;
- 153 (5,2) % - некачественный ремонт;
- 171 (5,7%) – иное.



Анализ тематики видов обращений (телефонные, личные, письменные), позволяет сделать вывод о том, что в большинстве случаев, граждан интересуют вопросы оплаты капитального ремонта – это в первую очередь задолженность, поступление/непоступление платежей, начисление пени и т.д. Для снижения количества данного рода обращений, сотрудники отдела по работе с гражданами и ДОО, рекомендуют обратившимся зарегистрироваться в личном кабинете Системы «Город» (инструкция дополнительно размещена на сайте Фонда), где дистанционно и оперативно можно получить актуальную информацию о размере задолженности и произвести оплату.

Не менее актуальными по-прежнему остаются вопросы по внесению изменений в платежный документ в связи со сменой собственника, уточнения площади, анкетных данных и т.д. По представленным собственниками правоустанавливающим документам, а также сведениям запрошенным Региональным оператором из Росреестра, вносятся все необходимые изменения, для корректного отображения.

Так же граждане активно интересуются вопросами сроков и видов работ по капитальному ремонту, актуализацией программы, а как положительную тенденцию необходимо отметить низкий процент обращений по некачественному ремонту: письменно – порядка 5% от общего количества, а лично и в рамках телефонного звонка – не более 0,5%. Каждому заявителю, при обращении, даются разъяснения о порядке действий в случае причинения ущерба имуществу.

4. Информационно-просветительная работа

Информирование населения по вопросам организации и проведения работ по капитальному ремонту является одним из приоритетных направлений деятельности Регионального оператора. Просвещённость населения, а также правовая грамотность является одним из критериев, способствующих снижению количества поступающих обращений и как следствие – повышение показателя эффективности работы Фонда в целом.

Результативным инструментом информационно-просветительной работы с населением, особенно актуальным в период пандемии, является дистанционное взаимодействие, пользующееся в настоящее время все большей популярностью.

Так, благодаря использованию современных инструментов коммуникаций, информационное обеспечение на предмет освещения темы капремонта в соцсетях, на региональных телеканалах, в краевых печатных СМИ и информационных интернет-ресурсах, не прекращалась и в условиях карантина.

В целом, за отчетный период, для граждан на официальном сайте Фонда, в периодических печатных региональных и муниципальных изданиях (в том числе и на их официальных сайтах) было размещено более 200 публикаций на тему капремонта, проведено 12 пресс-туров на объекты капремонта с участием краевых СМИ.

Как отдельный вид дистанционного взаимодействия стоит выделить работу сайта Регионального оператора, где граждане могут ознакомиться с действующим законодательством, как на федеральном, так и на региональном уровне, найти свой дом в Краевой программе для ознакомления со сроками, видами работ, получить информацию по собираемости взносов на капитальный ремонт в разрезе каждого МКД, ознакомиться с отчетами Регионального оператора, методическими пособиями, рекомендациями, памятками по вопросам капитального ремонта, образцами документов и многим другим.

Дополнительно, для населения на сайте Регионального оператора функционирует раздел «Электронная приемная», где собственники многоквартирных домов могут в режиме реального времени направить обращение по вопросам организации и проведения капитального ремонта. Помимо «Электронной приемной», жители могут направить обращение на официальную электронную почту Регионального оператора, находящуюся в открытом доступе, а также через общедоступные сервисы такие как ГИС ЖКХ, 2ГИС.

Кроме того, для собственников многоквартирных домов, на сайте Регионального оператора, функционирует раздел «Обращения на контроле», где граждане могут отслеживать ход рассмотрения обращений, поставленных на «контроль» руководством Фонда, а в разделе «Оставить замечания по проведению капитального ремонта» изложить свои предложения, жалобы, пожелания.

Дистанционное взаимодействие из года в год «набирает обороты» и становится все более востребованным. Проведя анализ количества «посещений» гражданами официального сайта Регионального оператора, можно сделать вывод о популяризации данного вида взаимоотношений. Так, их число, по сравнению с 2019 годом, в среднем, выросло на 10 000 человек, с 44629 до 54398, а количество новых посетителей увеличилось практически вдвое с 17 808 до 30 186.



О наличии возможности получить всю интересующую информацию «удаленно», касательно организации и проведения работ по капитальному ремонту граждан информируют сотрудники отдела по работе с гражданами и документационному обеспечению, дополнительно разместив адрес сайта на «квитанциях по оплате взносов на капремонт».

Также, логотип Регионального оператора с активным переходом на официальный сайт, размещен в разделах «Полезные ссылки» Правительства Алтайского края, Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края, Системы «Город», некоторых управляющих компаний и других организаций.

Работа с населением, а именно организация личных встреч с активными собственниками, в том числе на площадках общественных организаций является эффективным инструментом по информированию граждан. Однако, в рамках обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, предотвращения распространения коронавирусной инфекции COVID-19, в соответствии с Методическими рекомендациями по режиму труда органов государственной власти органов местного самоуправления и организаций с участием государства от 16.03.2020 года, организация массовых мероприятий, в том числе личный прием граждан, с 27.03.2020 года были временно ограничены.

В период пандемии, для граждан, обратившихся лично, в фойе административного помещения Регионального оператора организован телефон и размещен список внутренних номеров сотрудников для консультации по вопросам капремонта в режиме «он-лайн», а также установлен ящик для приема корреспонденции.

Дополнительно, гражданам рекомендовано направлять обращения преимущественно в форме электронного документа на электронную почту регионального оператора info@fkr22.ru, в том числе через раздел «Электронная приемная» на официальном сайте Фонда fkr22.ru а при отсутствии возможности, по почтовому адресу: 656031, г. Барнаул, пр-т Строителей, д. 34.

На протяжении отчетного периода, кураторами Регионального оператора, закрепленными за объектами капремонта, также была организована информационно-разъяснительная работа со старшими по домам, активными собственниками, преимущественно дистанционным способом, а при необходимости личных встреч - с соблюдением санитарно-эпидемиологических мер.

Дополнительно, на еженедельной основе специалистами фонда обеспечивалась фотофиксация на объектах капитального ремонта, после чего фотоматериал размещался на сайте Регионального оператора, что давало возможность любому собственнику контролировать ход работ на том или ином объекте дистанционно.

В дальнейшем в своей работе с обращениями граждан так же планируется продолжить обеспечивать своевременное и качественное их рассмотрение, осуществлять консультационную работу по вопросам капитального ремонта, в т.ч. размещать информацию о результатах на сайте Регионального оператора, вести информационно-просветительную работу.

Начальник отдела по работе с гражданами
и документационному обеспечению



Н.А. Садчикова