Обобщение результатов работы по обращениям граждан
за первое полугодие 2021 года

07.07.2021 г. Барнаул

Важной составляющей работы Фонда является организация работы с обращениями граждан, которая организована и осуществляется в соответствии с федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В своей работе Региональный оператор руководствуется принципами открытости и готовности оперативно и компетентно представлять общественности свою позицию, основанную на действующем законодательстве по вопросам, связанным с функционированием системы капитального ремонта.

Обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений является одним из приоритетных и значимых направлений деятельности Регионального оператора.

В прошедшем полугодии специалистами Фонда велась работа по оказанию консультационно-разъяснительной помощи населению в части организации и проведения капитального ремонта как в рамках телефонного звонка, так и путем направления мотивированных ответов на письменные заявления.

По итогам первого полугодия 2021 года общее число зарегистрированных обращений граждан составило **7185** (+1043 (14,6%) по сравнению с аналогичным периодом 2020 года), из которых:

-5415 (-863) -подавляющее большинство (75,3 % от общего числа) обращения граждан в рамках телефонного звонка, в т.ч. по телефону «горячей линии»;

- **1770** (+552) - письменные обращения граждан (24,7 % от общего числа), поступившие Региональному оператору в первом полугодии 2021 г.

Обращение в рамках «телефонного звонка» остаётся по прежнему самым актуальным и востребованным видом взаимодействия, позволяющим дистанционно получить ответы на большинство интересующих вопросов по капремонту.

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, личный прием граждан временно ограничен.

Анализ тематики обращений:

Для проведения анализа тематики поступивших от граждан обращений, применялся классификатор тем, содержащий наименование наиболее часто встречавшихся групп вопросов, относящихся к компетенции Регионального оператора.

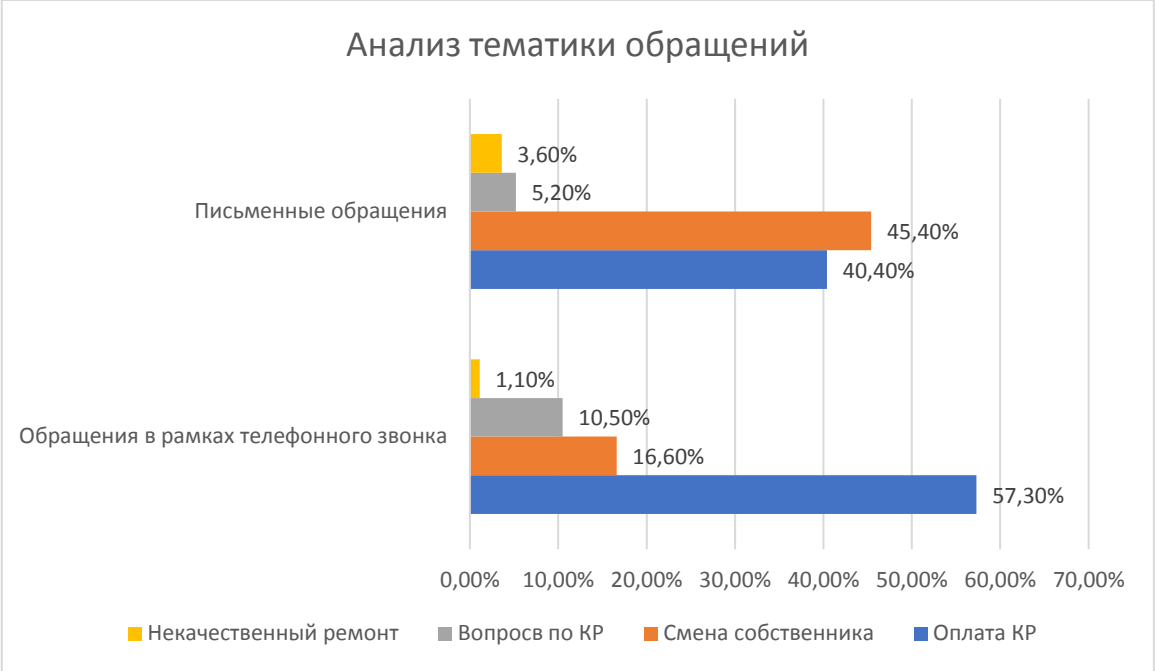
В рамках телефонного звонка:

- 3100 (57,3%) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/не поступление платежей, возврат денежных средств, начисление пени);
- 900 (16,6 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 477 (8,7 %) – предоставление льгот, компенсаций;
- 573 (10,5%) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 138 (2,6 %) – способы формирования ФКР, в т.ч. вопросы по спец. счетам;
- 122 (2,3%) – актуализация программы;
- 56 (1,1%) - некачественный ремонт;
- 49 (0,9 %) – иные.

Письменные обращения:

- 803 (45,4 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 717 (40,4 % - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/не поступление платежей);
- 89 (5,2 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 65 (3,6 %) - некачественный ремонт;
- 58 (3,3 %) – оформление рассрочки;
- 28 (1,5 %) – иное;
- 10 (0,6 %) – льготы.

По результатам рассмотрения письменных обращений, структурными подразделениями Фонда были приняты необходимые меры и направлены соответствующие ответы.



Анализ тематики основных видов обращений (телефонные, письменные), позволяет сделать вывод о том, что в большинстве случаев, граждан интересуют вопросы оплаты капитального ремонта – это в первую очередь задолженность, поступление/непоступление платежей и т.д.

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.

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 3,6 % от общего количества, а в рамках телефонного звонка – порядка 1 %.

Информационно-просветительная работа

Важной составляющей работы Фонда является информирование населения по вопросам организации и проведения работ по капитальному ремонту.

В целях повышения уровня информированности населения, расширено информационное взаимодействие Регоператора с органами местного самоуправления по размещению на сайтах администраций муниципалитетов и районных газет публикаций о реализации программы капитального ремонта на территории Алтайского края.

Пресс-службой Фонда предоставлялась информация о МКД, отремонтированных за весь период программы на территории муниципалитетов с приложением фото МКД «до» и «после» ремонта, об объёме денежных средств, направленных на проведение ремонта, о количестве МКД, включенных в

краткосрочный план текущего года, а также сведения о МКД, имеющих статус «в работе».

Кроме того, направлялась статистика собираемости взносов за капремонт и информация о наличии задолженности в муниципалитете. Ряд публикаций затрагивали тему дефицита денежных средств в отдельных МО.

Продолжалась работа по информированию населения о возможности увеличения минимального размера взносов на капитальный ремонт: проводились пресс-туры, целью которых являлось не только освещение темы капитального ремонта, но и популяризация инициативы собственников о принятии решения об увеличении минимального размера взносов, общее количество которых составило – 4.

Дистанционное взаимодействие из года в год набирает обороты и становится все более популярным, особенно в период пандемии.

Одним из основных инструментов данного рода взаимодействия является официальный сайт Фонда, где граждане могут ознакомиться с актуальными новостями о системе капитального ремонта, действующим законодательством, как на федеральном, так и на региональном уровне, найти свой дом в Краевой программе для ознакомления со сроками, видами робот, получить информацию по собираемости взносов на капитальный ремонт в разрезе каждого МКД, ознакомиться с отчетами Регоператора, 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.

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.

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 кая, Системы «Город», некоторых управляющих компаний и других организаций.

С целью расширения охвата целевой аудитории, а также повышения доверия жителей Алтайского края к системе капитального ремонта, Региональный оператор продолжает вести информационную работу на официальных страницах Фонда в социальных сетях «Twitter», «Одноклассники». Дополнительно ведется работа по развитию страницы в «Instagram», которая включает в себя создание интересного и нового контента и визуального наполнения, привлечение новых подписчиков, информирование интернет-пользователей по актуальным вопросам капитального ремонта.

Работа с населением, а именно организация личных встреч с активными собственниками, в том числе на площадках общественных организаций является эффективным инструментом по информированию граждан.

В рамках взаимодействия Регоператора с общественными организациями в целях информирования и повышения грамотности населения, выстроено взаимодействие с одной из общественных организаций в Алтайском крае «Центр защиты прав граждан», имеющей общественные приёмные более чем в 70 регионах России. Так, за отчетный период, с участием представителей Регоператора состоялись 2 встречи на базе Центра со старшими по многоквартирным домам Барнаула по вопросам капремонта.

Также, Региональный оператор дистанционно принял участие в Неделе приема граждан по вопросам ЖКХ, организованной на базе общественной приемной «Единой России».

В разъяснительных целях, направленных на улучшение качества планирования программы капремонта Региональный оператор ведет работу с представителями органов местного самоуправления путем организации тематических рабочих встреч. За отчетный период было организовано и проведено 4 мероприятия.

Дополнительно организован 1 выездной семинар для представителей органов местного самоуправления, а также активных собственников по вопросам капитального ремонта.

Кураторами, закрепленными за объектами капремонта, при осуществлении контрольных выездов в МКД велись информационно-разъяснительные беседы со старшими по домам, активными собственниками, общее количество которых за отчетный период составило 21.

Ввиду введённых ограничений по осуществлению личного приёма граждан, а также отсутствия возможности у жителей отдаленных районов задать интересующие вопросы непосредственно руководству Фонда, проведен «час прямого провода» с участием технического директора Регоператора.

Мероприятие анонсировано на официальном сайте Фонда, а также на странице Регоператора в социальных сетях.

В рамках активизации проекта «Школа капремонта», Регоператором была организована выездная встреча со студентами Алтайского государственного технического университета им. Ползунова, чья будущая профессия напрямую связана со строительством. Учащиеся получили возможность задать интересующие их вопросы по теме капремонта и посетить один из объектов, где идут работы. Мероприятия с привлечением студентов способствуют популяризации темы капитального ремонта и строительных профессий.

В рамках обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения 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 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.

Начальник отдела по работе с гражданами
и документационному обеспечению Н.А. Садчикова