

Обобщение результатов работы по обращениям граждан за первое полугодие 2023 года

03.07.2023

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».

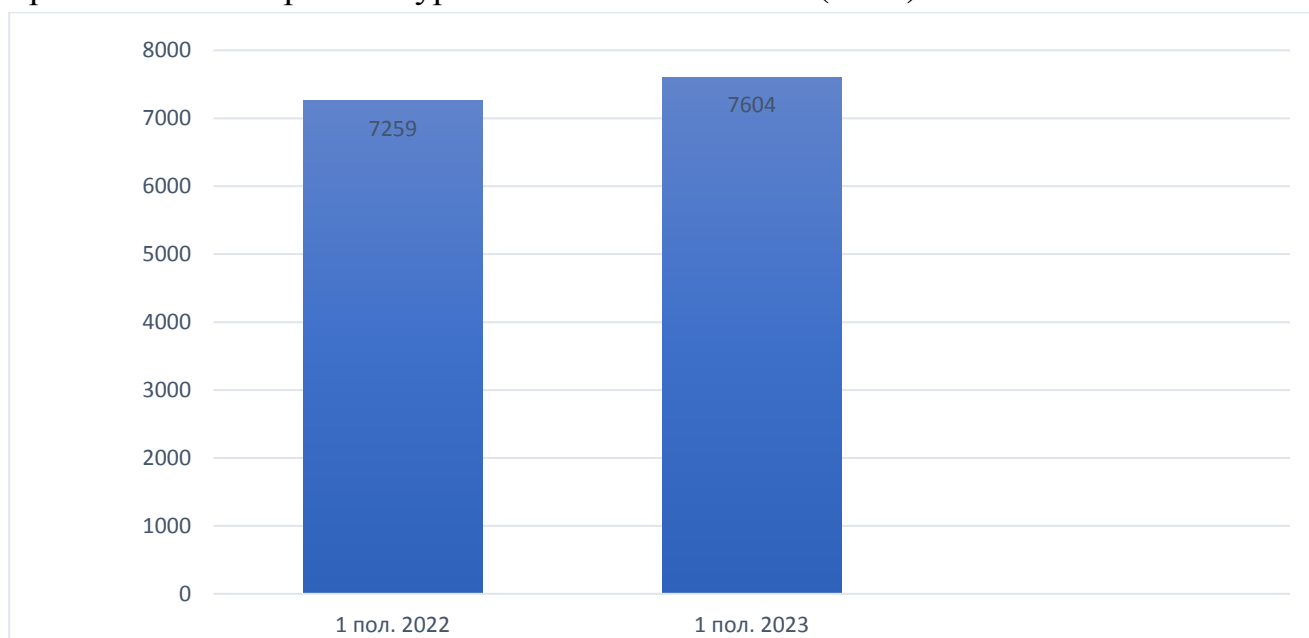
В своей работе Региональный оператор руководствуется принципами открытости и готовности оперативно и компетентно представлять общественности свою позицию, основанную на действующем законодательстве по вопросам, связанным с функционированием системы капитального ремонта.

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 капремонта в рамках телефонного звонка, при личном приеме, а также путем направления мотивированных ответов на письменные заявления.

1. Общее количество поступивших обращений граждан в первом полугодии 2023 года.

По итогам первого полугодия 2023 года общее число зарегистрированных обращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2022 года осталось практически на прежнем уровне и составило **7604 (+345)**.



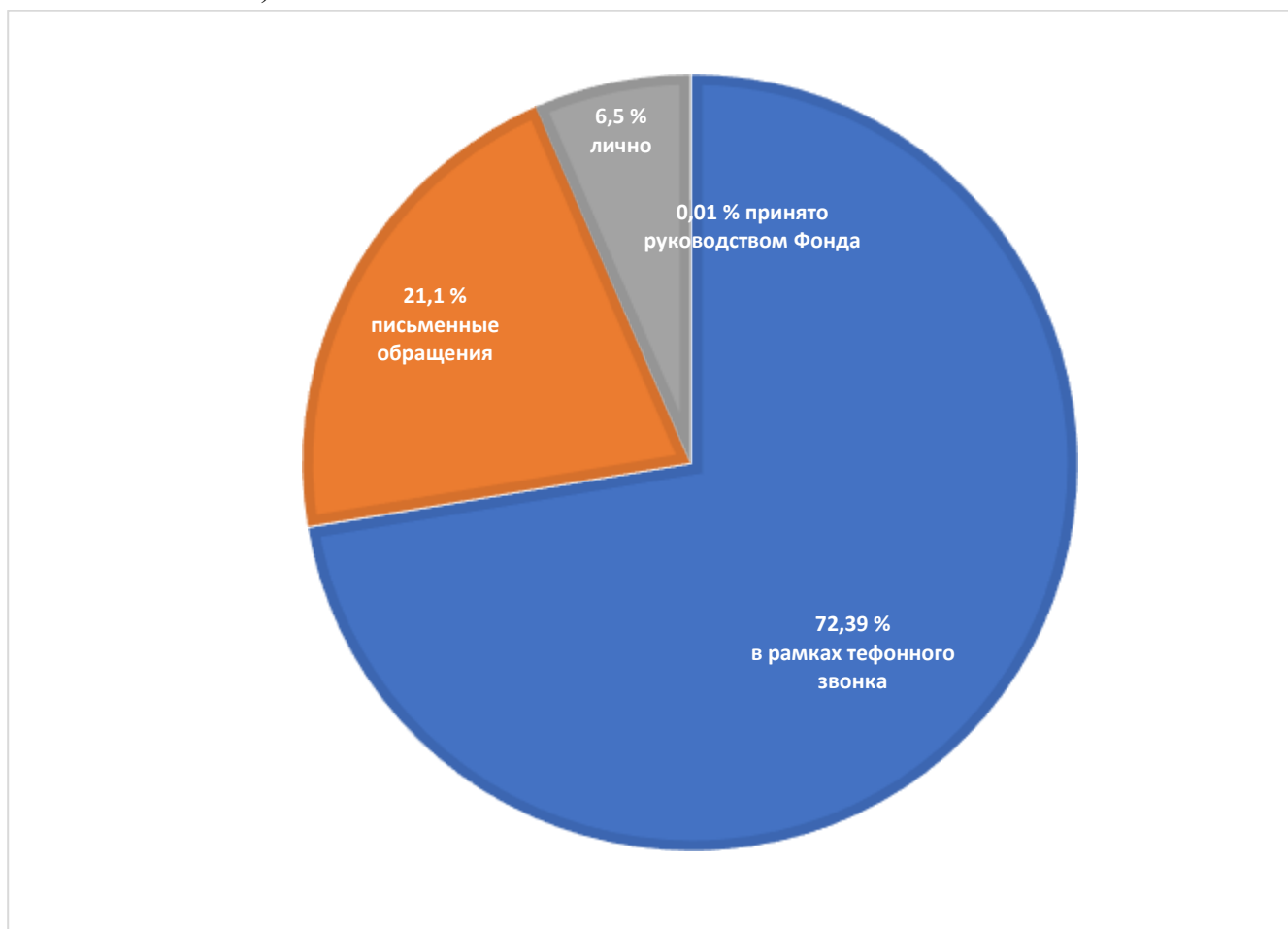
2. Виды обращений:

-**5503** - подавляющее большинство (72,39 % от общего числа) обращения граждан в рамках телефонного звонка, в т.ч. по телефону «горячей линии»;

-**1605** - письменные обращения граждан (21,1 % от общего числа), поступившие Региональному оператору в 1 полугодии 2023 года;

- **495** – личные обращения граждан (6,5 % от общего числа);

- **1** – принято руководством Фонда, согласно графику личного приема (0,01% от общего числа).



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:

- 3164 (57 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/непоступление платежей, возврат денежных средств, отказ от оплаты, взаимозачет денежных средств);
- 847 (15 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 445 (8 %) – претензионная работа;
- 224 (4 %) – предоставление льгот, компенсаций;
- 347 (6,3 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 174 (3,1 %) – начисление пени;
- 59 (1 %) – вопросы по специальным счетам;
- 8 (1,4 %) – вопросы по строительно-монтажным работам (ход работ, вопросы по работе подрядных организаций);
- 7 (0,1%) – предоставление рассрочки по оплате взносов на капитальный ремонт;
- 6 (0,1 %) – способы формирования ФКР;
- 44 (0,8 %) - некачественный ремонт;
- 178 (3,2 %) – иные (вне компетенции Регионального оператора).

Письменные обращения:

- 1139 (71 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/не поступление платежей, отказ от оплаты, возврат денежных средств);
- 223 (13,8 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 63 (4 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 65 (4 %) – начисление пени;
- 39 (2,5 %) - некачественный ремонт;
- 39 (2,5 %) – оформление рассрочки;
- 3 (0,2 %) – вопросы по специальному счету;
- 7 (0,4 %) – льготы;
- 27 (1,6 %) – иное.

Личный прием:

- 294 (59,4 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/непоступление платежей, возврат денежных средств, отказ от оплаты, взаимозачет денежных средств);
- 70 (14,1 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 64 (13 %) – претензионная работа;

- 7 (1,4 %) – предоставление льгот, компенсаций;
- 28 (5,7 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 10 (2 %) – начисление пени;
- 8 (1,6 %) – вопросы по специальным счетам;
- 1 (0,2 %) – вопросы по строительно-монтажным работам (ход работ, вопросы по работе подрядных организаций);
- 5 (1%) – предоставление рассрочки по оплате взносов на капитальный ремонт;
- 1 (0,2 %) – способы формирования ФКР;
- 1 (0,2 %) - некачественный ремонт;
- 6 (1,2 %) – иные (вне компетенции Регионального оператора).

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 ДОУ 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 2,5 % от общего количества, а лично и в рамках телефонного звонка – не более 1 %. Каждому заявителю, при обращении даются разъяснения о порядке действий в случае причинения ущерба имуществу.

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, является дистанционное взаимодействие, пользующееся в настоящее время все большей популярностью.

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 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 направить обращение по вопросам организации и проведения капитального ремонта.

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 на сайте Правительства Алтайского края, Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края, Системы «Город», некоторых управляющих компаний и других организаций.

Начальник отдела по работе с гражданами
и документационному обеспечению



Н.А. Садчикова