

## Обобщение результатов работы по обращениям граждан за 2021 год

12.01.2022

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».

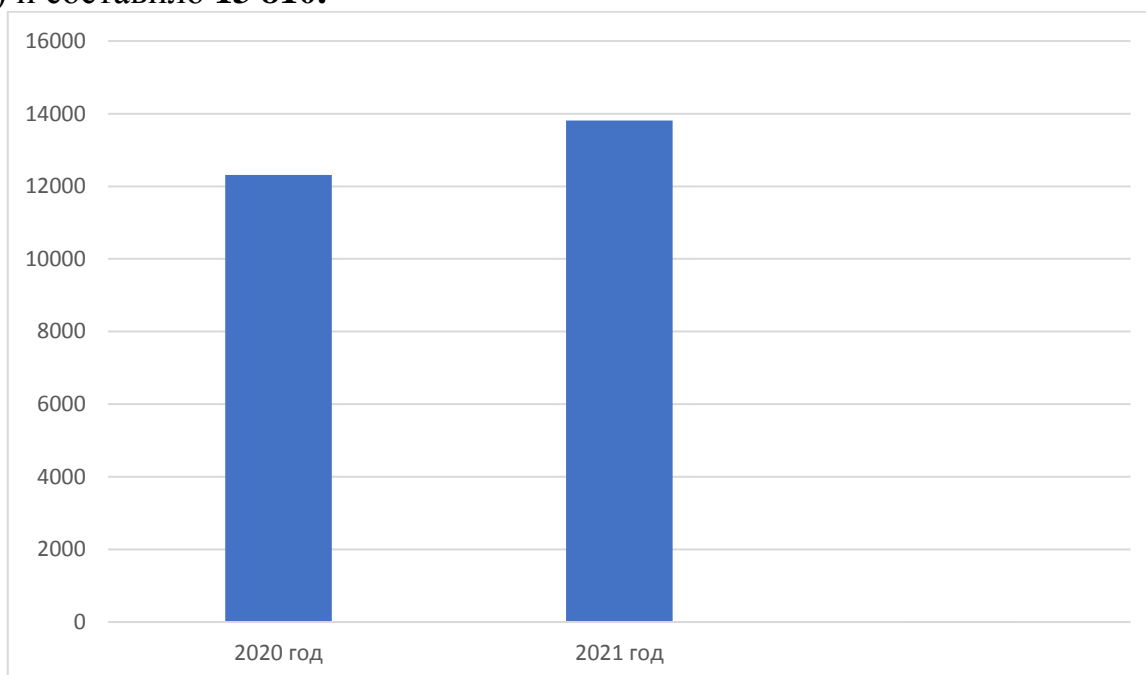
Обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений является одним из приоритетных и значимых направлений деятельности Регионального оператора.

Данное направление 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.

В 2021 году специалистами Фонда велась работа по оказанию консультационно-разъяснительной помощи населению как в рамках телефонного звонка, так и путем направления мотивированных ответов на письменные заявления. В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, личный прием граждан временно ограничен.

### 1. Общее количество поступивших обращений граждан в 2021 году

По итогам 2021 года общее число зарегистрированных обращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2020 года увеличилось с 12 310 на 1 500 (11%) и составило **13 810**.



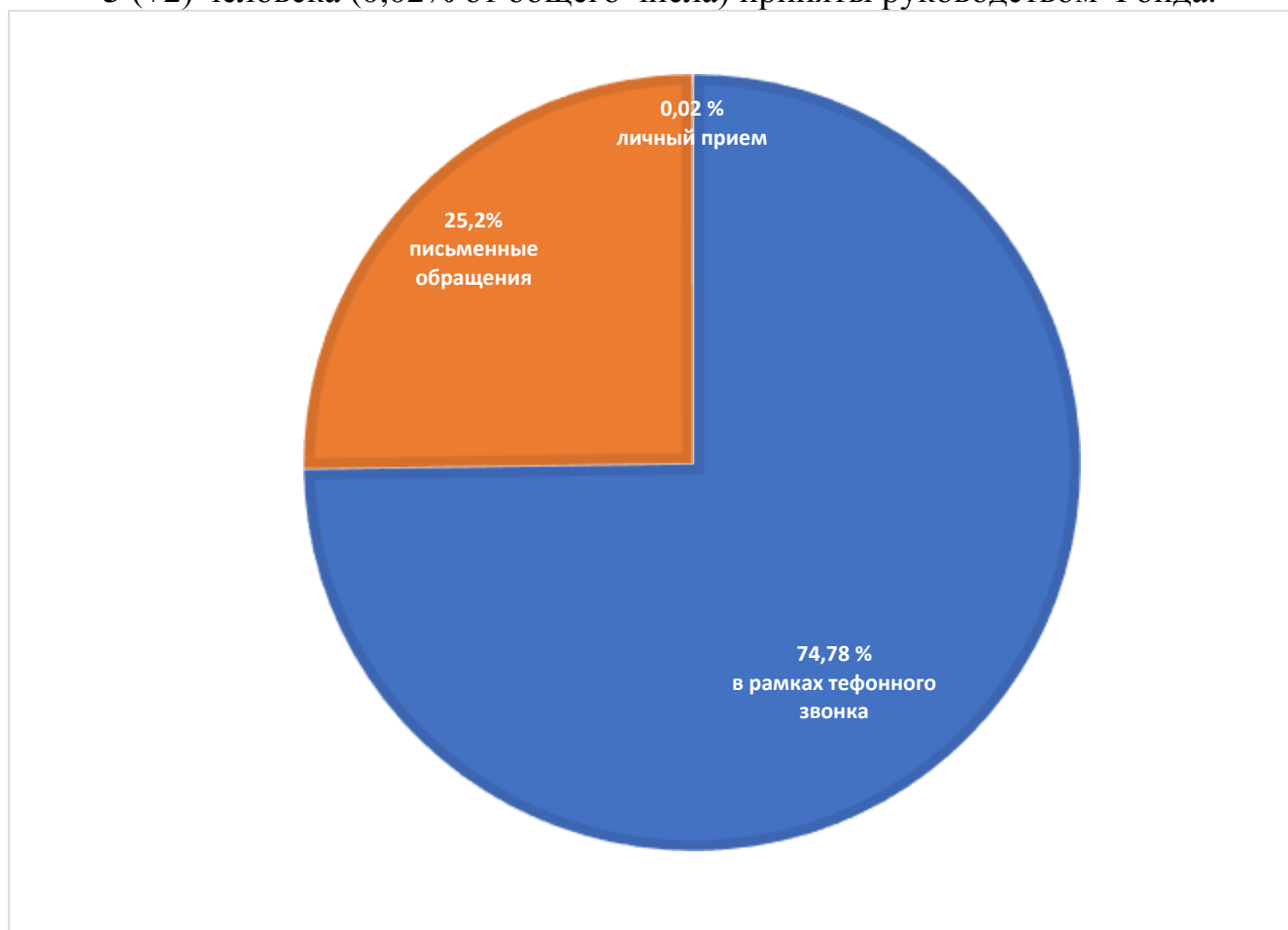
Показатель по общему количеству обращений находится на достаточно высоком уровне, в связи с чем, не перестает быть актуальным вопрос организации информационно-просветительной работы с населением (раздел 4).

## 2. Виды обращений:

-**10329** (+1366) - подавляющее большинство (74,78 % от общего числа) обращения граждан в рамках телефонного звонка, в т.ч. по телефону «горячей линии»;

-**3478** (+504) - письменные обращения граждан (25,2 % от общего числа), поступившие Региональному оператору в 2021 году;

- **3** (+2) человека (0,02% от общего числа) приняты руководством Фонда.



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 в период пандемии, а также 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.

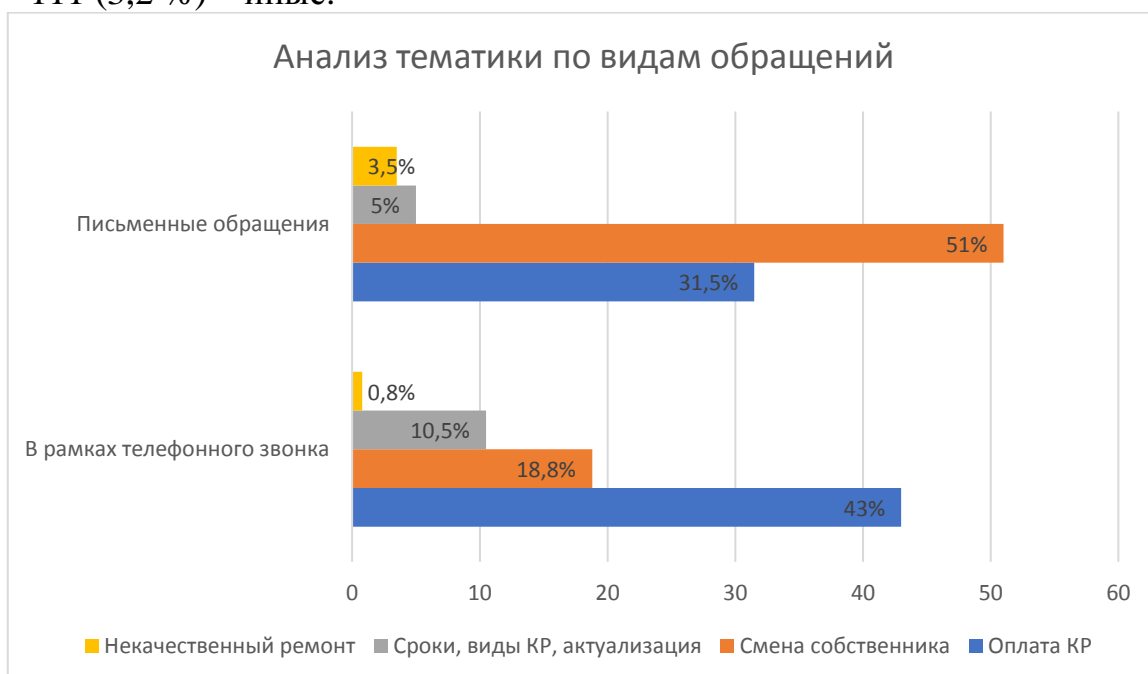
### 3. Тематика поступивших обращений:

#### В рамках телефонного звонка:

- 4449 (43%) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/непоступление платежей, возврат денежных средств);
- 1947 (18,8 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 1085 (10,5 %) - вопросы по капитальному ремонту: СМР, сроки, виды, в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы), зачет денежных средств в счет исполнения на будущий период обязательств по оплате взносов;
- 985 (9,5 %) – предоставление льгот, компенсаций;
- 900 (9 %) – начисление пени;
- 241 (2,3 %) – способы формирования ФКР, в т.ч. вопросы по спец. счетам;
- 92 (0,9 %) – оформление рассрочки;
- 84 (0,8 %) - некачественный ремонт;
- 546 (5,2 %) – иные.

#### Письменные обращения:

- 1777 (51 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 1093 (31,5%) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/непоступление платежей, возврат денежных средств);
- 175 (5 %) - вопросы по капитальному ремонту: СМР, сроки, виды, в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы), зачет денежных средств в счет исполнения на будущий период обязательств по оплате взносов;
- 125 (3,5 %) - некачественный ремонт;
- 94 (2,7 %) – оформление рассрочки;
- 61 (1,8 %) – начисление пени;
- 26 (0,8 %) – способы формирования ФКР, в т.ч. вопросы по спец. счетам;
- 16 (0,5 %) – предоставление льгот, компенсаций;
- 111 (3,2 %) – иные.



Анализ тематики 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, 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 копиям правоустанавливающих документов, 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 3,5% от общего количества, а в рамках телефонного звонка – менее 1 %. 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 – повышению 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.

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.

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 2020 годом, в среднем, выросло на 25 000 человек, с 54 398 до 78 902, а количество новых посетителей увеличилось практически вдвое с 30 186 до 54 927.



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.

Кроме этого, в целях повышения информирования населения по вопросам капитального ремонта, Регоператором применяются современные IT-решения, с помощью которых собственники помещений МКД могут просто и быстро получить исчерпывающие сведения о капремонте своего дома. Так, на паспорте объекта, расположенном на каждом многоквартирном доме, где проводится капитальный ремонт, размещены специально разработанные QR-коды.

С помощью QR-кода, кроме данных, указанных на паспортах объектов (выполняемый вид работ по капремонту, стоимость, контакты представителей подрядной организации и специалистов Фонда, осуществляющих контроль за ходом работ), можно получить быстрый доступ к полной информации о МКД. Например, узнать суммы начислений и оплат по капремонту, размер минимального взноса по МКД, планируемые периоды проведения работ по другим конструктивным элементам МКД с разбивкой по годам или данные по уже выполненным работам. Для этого нужно поднести камеру мобильного устройства к QR-коду, телефон автоматически его отсканирует и откроет ссылку с необходимой информацией. Для того, чтобы воспользоваться QR-кодом, необходимо подключение интернета.

QR-технология на сегодняшний день очень распространена, она значительно упрощает, ускоряет многие процессы, не только такие, как получение сведений, но и проведение платежей. С этой целью Регоператор с 2015 года применяет QR-код на квитанциях по оплате за капремонт. Для быстрой оплаты взносов за капремонт достаточно по аналогии выполнить несложные действия: навести камеру гаджета на QR-код — он считывается автоматически, и подтвердить оплату.

Кроме того, с целью расширения охвата целевой аудитории, Фонд капитального ремонта использует и другие распространенные способы оповещения населения. Наряду с основным источником информации, которым является официальный сайт Регионального оператора, используется платформа социальных сетей, в том числе одна из востребованных площадок - «Instagram». Подписавшись на профиль Регоператора в «Instagram», можно регулярно следить за актуальной информацией по вопросам капитального ремонта.

Работа с населением, а именно организация встреч с активными собственниками, в том числе на площадках общественных организаций также является эффективным инструментом по информированию граждан. В связи с чем, Региональным оператором выстроено взаимодействие с одной из общественных организаций в Алтайском крае «Центр защиты прав граждан», имеющей общественные приёмы более чем в 70 регионах России. Так, за

отчетный период, Регоператор на площадке «Центра» провел 3 встречи с активными собственниками МКД, одна из которых прошла в формате интернет-трансляции. Такой формат мероприятий позволяет минимизировать личные контакты, в условиях ограничений и применяется все чаще на практике.

Так же в аналогичном формате прошло совместное мероприятие с органами социальной защиты населения. В рамках проведения информационно-разъяснительной работы среди граждан, Региональный оператор принял участие в видео-встрече с представителями ветеранов общественных организаций Алтайского края. Мероприятие, приуроченное к месячнику пожилого человека, проходило на онлайн платформе Министерства социальной защиты Алтайского края и транслировалось в муниципальных образованиях региона.

Кроме этого, руководство Фонда приняло участие в Неделе приема граждан по вопросам ЖКХ, организованной на базе общественной приемной «Единой России», организованной также в дистанционном формате.

Из-за введенных ранее ограничений по осуществлению личного приёма граждан, а также ввиду отсутствия возможности у жителей отдаленных районов задать интересующие вопросы непосредственно руководству Фонда, в апреле был проведен «час прямого провода» с участием технического директора Фонда. Мероприятие анонсировано на официальном сайте Фонда, а также на странице Регоператора в соц. сетях.

В разъяснительных целях, направленных на улучшение качества планирования программы капремонта, Региональным оператором проведена работа с представителями органов местного самоуправления путем организации тематических рабочих встреч. За отчетный период было организовано и проведено 4 мероприятия на площадке Фонда.

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

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.

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

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 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](http://fkr22.ru) а при отсутствии возможности, по почтовому адресу: 656031, г. Барнаул, пр-т Строителей, д. 34.

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