

Обобщение результатов работы по обращениям граждан за первое полугодие 2022 года

06.07.2022

г. Барнаул

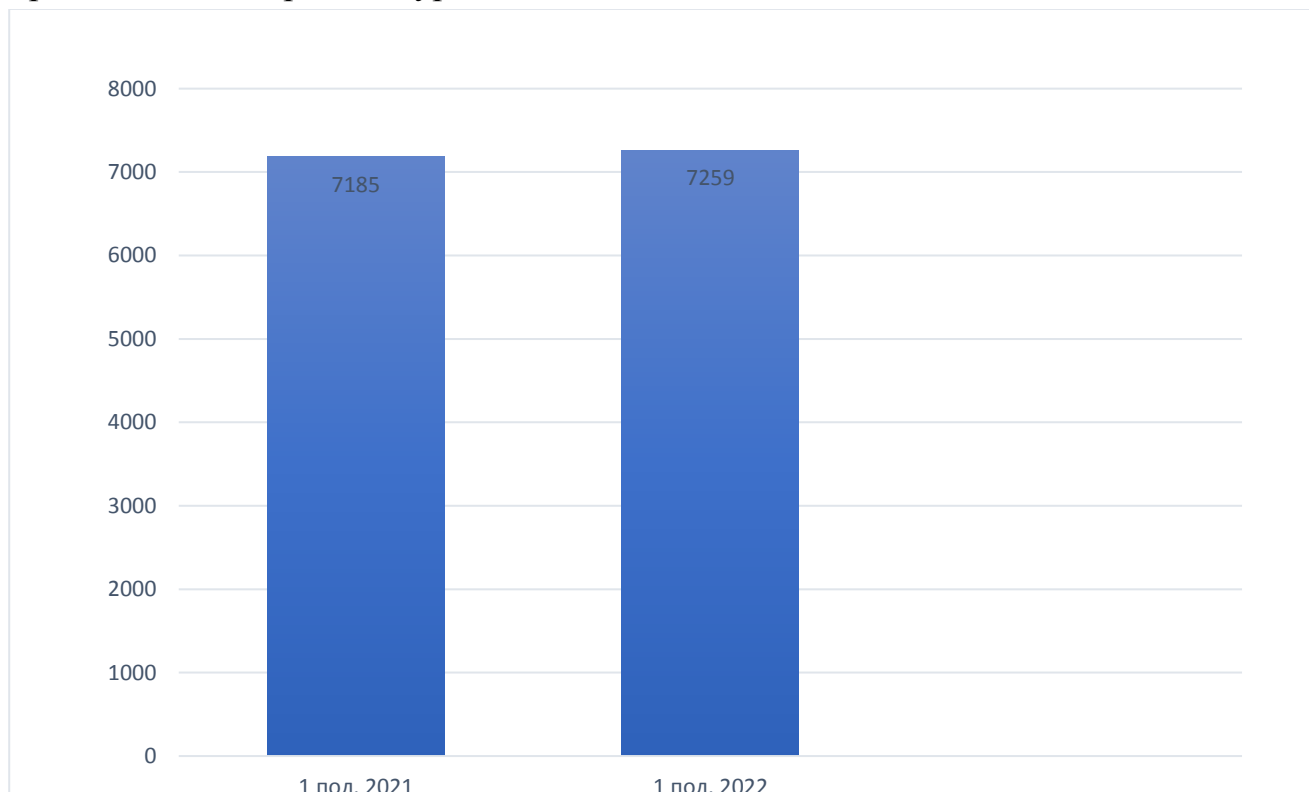
Организация работы с обращениями граждан является одним из критериев оценки эффективности выполнения задач по организации и проведению работ по капитальному ремонту.

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 первом полугодии 2022 года

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

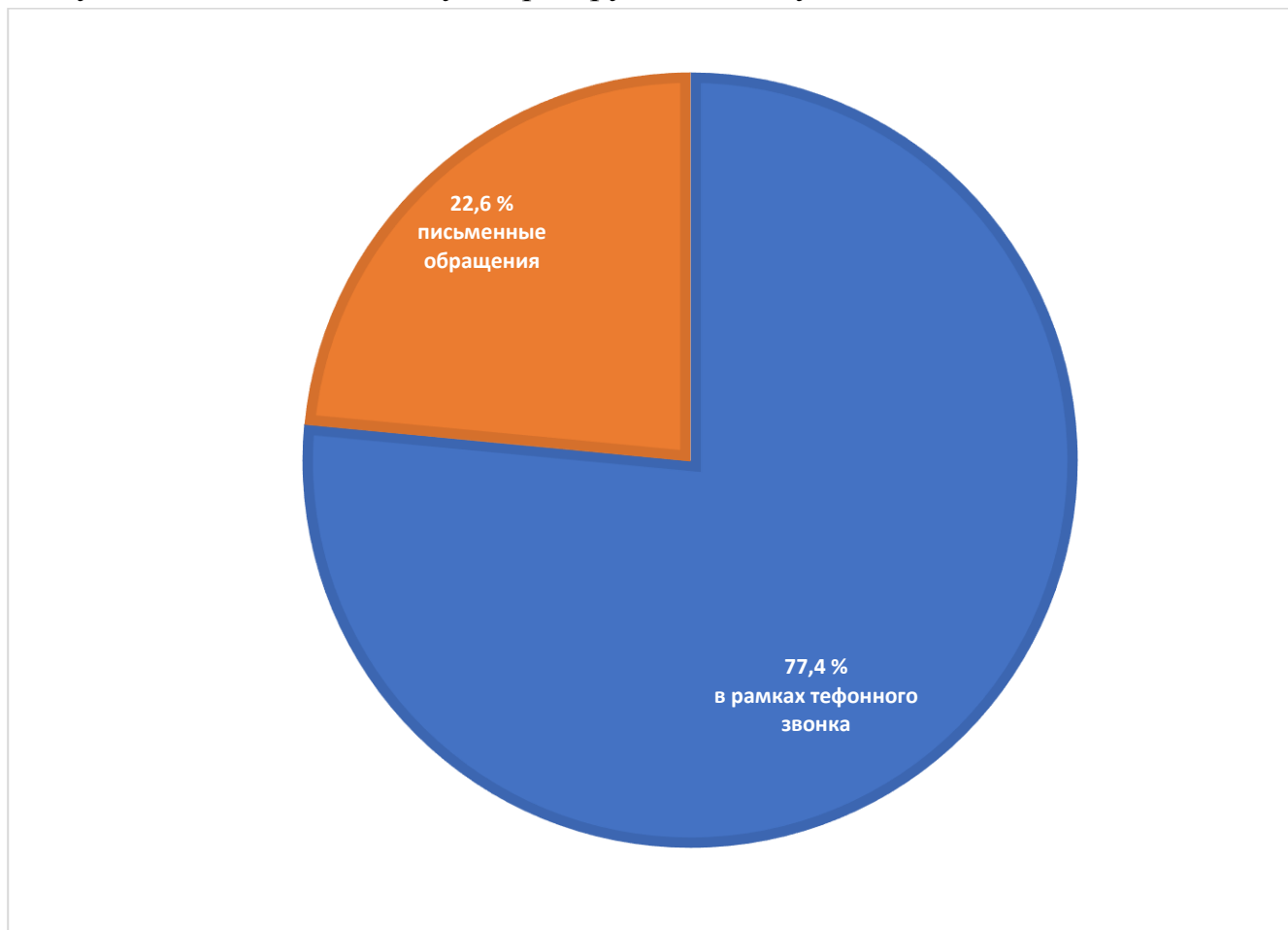
По итогам первого полугодия 2022 года общее число зарегистрированных обращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2021 года осталось практически на прежнем уровне и составило **7259 (+74)**.



2. Виды обращений:

-**5624** (+209) - подавляющее большинство (77,4 % от общего числа) обращения граждан в рамках телефонного звонка, в т.ч. по телефону «горячей линии»;

-**1635** (-135) - письменные обращения граждан (22,6 % от общего числа), поступившие Региональному оператору в 2022 году;



Обращение в рамках «телефонного звонка» остаётся, попрежнему, 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.

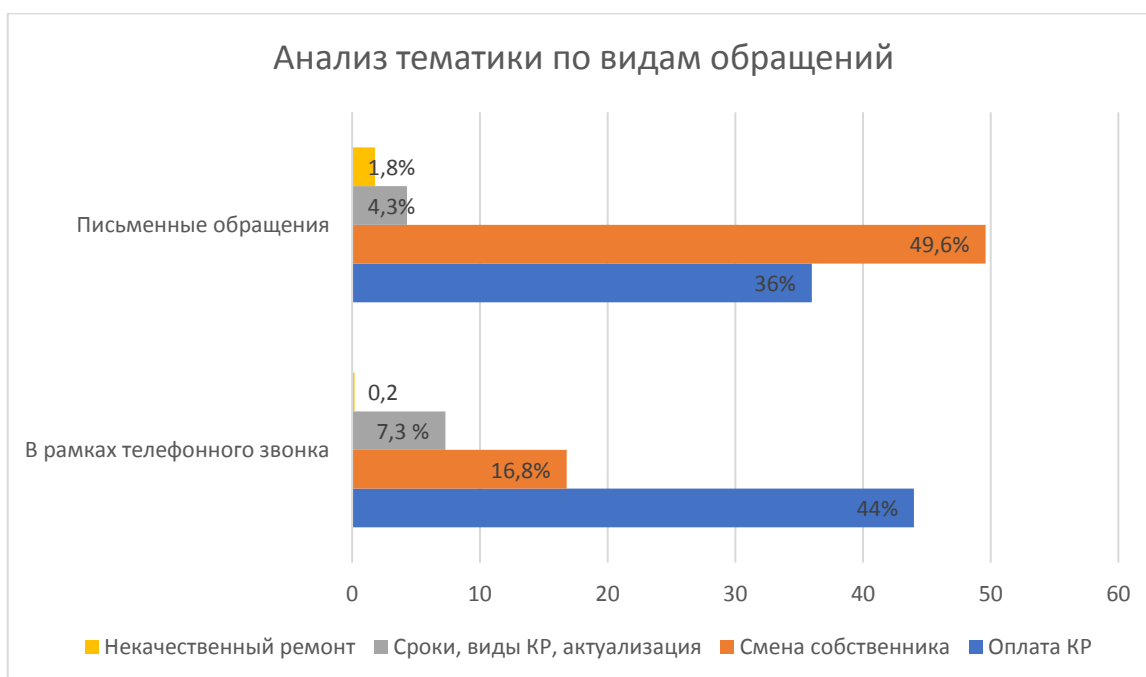
3. Тематика поступивших обращений:

В рамках телефонного звонка:

- 2477 (44 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/непоступление платежей, возврат денежных средств, отказ от оплаты, взаимозачет денежных средств);
- 940 (16,8 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 449 (8 %) – предоставление льгот, компенсаций;
- 411 (7,3 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 363 (6,4%) – начисление пени;
- 79 (1,4 %) – вопросы по специальным счетам;
- 42 (0,7 %) – вопросы по строительно-монтажным работам (ход работ, вопросы по работе подрядных организаций);
- 19 (0,4%) – предоставление рассрочки по оплате взносов на капитальный ремонт;
- 16 (0,3 %) – способы формирования ФКР;
- 10 (0,2%) - некачественный ремонт;
- 818 (14,5 %) – иные (вне компетенции Регионального оператора).

Письменные обращения:

- 810 (49,6 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 591 (36 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/не поступление платежей, отказ от оплаты, возврат денежных средств);
- 70 (4,3 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 51 (3,1%) – начисление пени;
- 29 (1,8 %) - некачественный ремонт;
- 16 (1 %) – оформление рассрочки;
- 10 (0,6%) – вопросы по специальному счету;
- 9 (0,6 %) – льготы;
- 49 (3 %) – 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 1,8 % от общего количества, а лично и в рамках телефонного звонка – не более 0,2%. 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, особенно актуальным в период пандемии, 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 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 края, Системы «Город», некоторых управляющих компаний и других организаций.

Начальник отдела по работе с гражданами
и документационному обеспечению



Н.А. Садчикова