

## Обобщение результатов работы по обращениям граждан за 2022 год

23.01.2023

г. Барнаул

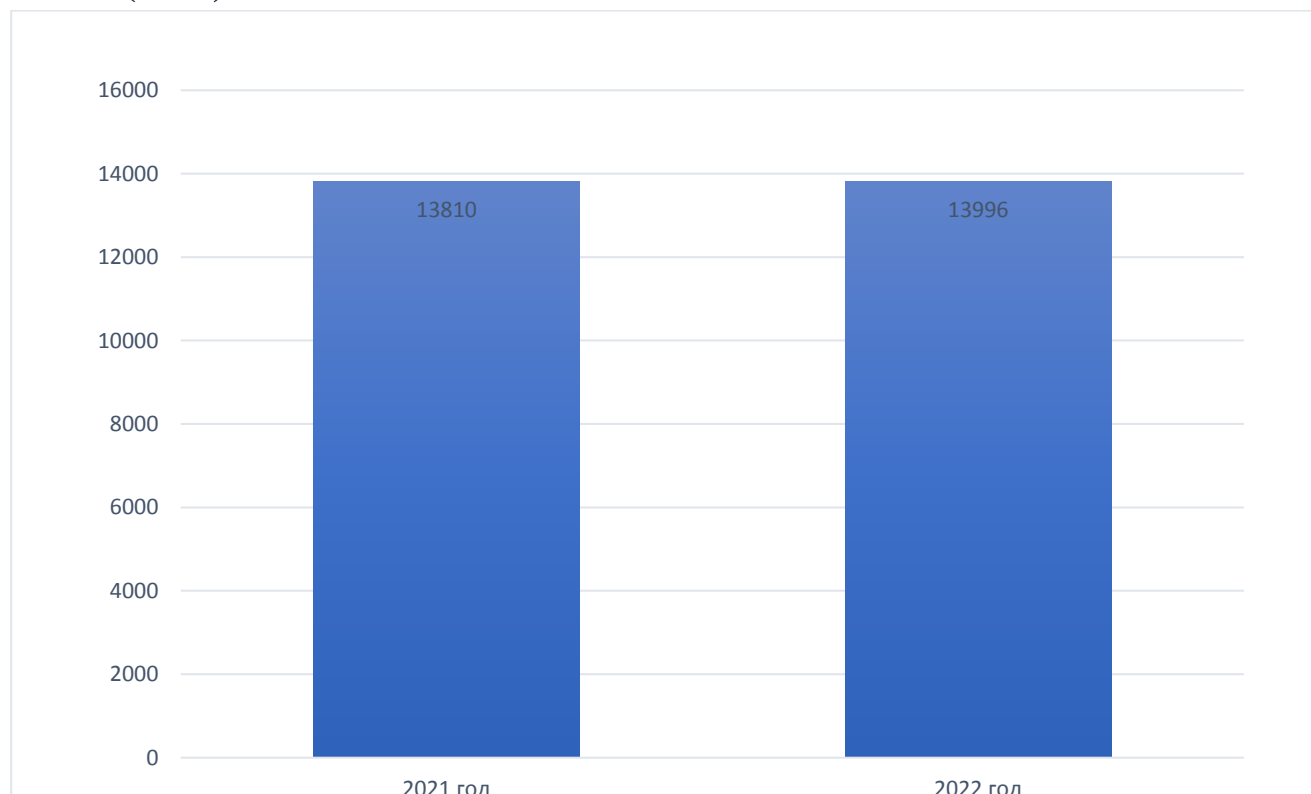
Организация работы с обращениями граждан является одним из критериев оценки эффективности выполнения задач по организации и проведению работ по капитальному ремонту.

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 2022 году

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

По итогам 2022 года общее число зарегистрированных обращений граждан по сравнению с 2021 годом осталось практически на прежнем уровне и составило **13 996 (+186)**.

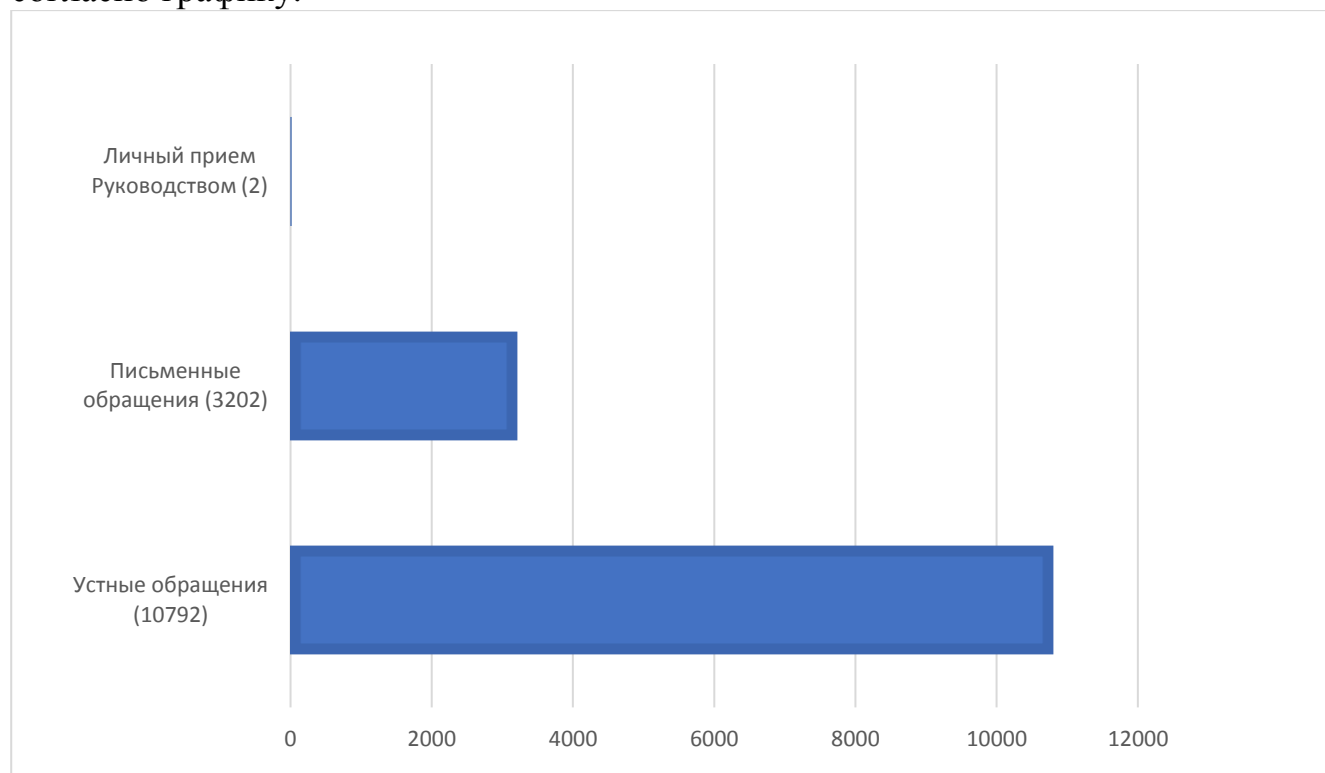


## 2. Виды обращений:

- **10 792 (+463)** - подавляющее большинство (77,1 % от общего числа) устные обращения граждан (10588 - в рамках телефонного звонка, 204 человека обратились за консультацией к специалистам Регионального оператора лично).

- **3202 (-276)** - письменные обращения граждан (22,88 % от общего числа), поступившие Региональному оператору в 2022 году;

- **2 (-1)** человека (0,02% от общего числа) принято руководством Фонда лично, согласно графику.



## 3. Тематика поступивших обращений:

### Устные обращения:

- 4963 (46 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/непоступление платежей, возврат денежных средств, выдача справок о задолженности, запрос выписок с финансового-лицевого счета);

- 2137 (19,9 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);

- 706 (6,54 %) – предоставление льгот, компенсаций;

- 693 (6,4 %) – актуализация программы капремонта;

- 568 (5,26%) – начисление пени;

- 143 (1,32%) – вопросы по специальным счетам;

- 121 (1,12%) – вопросы по претензионно-исковой работе;

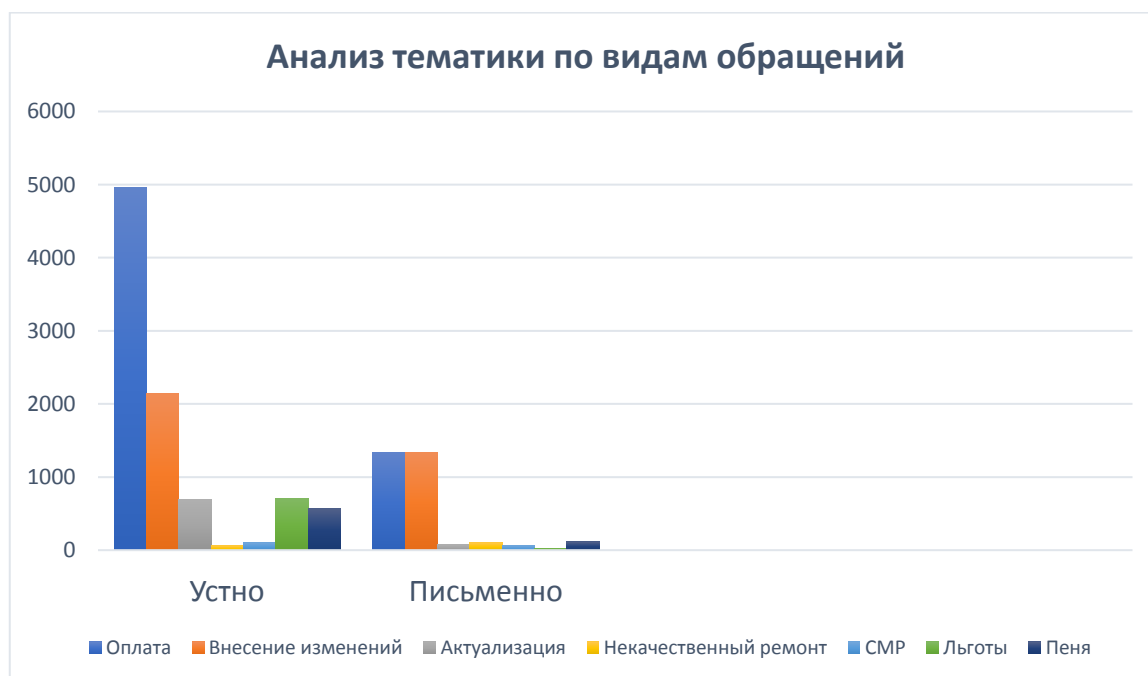
- 103 (0,95%) – вопросы по проведению строительно-монтажных работ по капремонту;

- 64 (0,59%) – некачественный ремонт;

- 37 (0,34%) – предоставление рассрочки;
- 31 (0,28%) – способы формирования ФКР;
- 1226 (11,3%) – иное.

**Письменные обращения:**

- 1341 (41,8%) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/непоступление платежей, возврат денежных средств, выдача справок о задолженности, запрос выписок с финансового-лицевого счета);
- 1334 (41,6 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 116 (3,8%) – начисление пени;
- 105 (3,4%) – некачественный ремонт;
- 81 (2,6 %) – актуализация программы капремонта;
- 65 (2%) – вопросы по проведению строительно-монтажных работ по капремонту;
- 36 (1%) – предоставление рассрочки (заключено 18 соглашений);
- 21 (0,6%) – предоставление льгот, компенсаций;
- 103 (3,2%) – иное.



Анализ тематики видов обращений как устных, так и письменных 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.

Так же граждане активно интересуются вопросами сроков и видами работ по капитальному ремонту, актуализацией программы, предоставлением льгот и компенсаций, а как положительную тенденцию необходимо отметить низкий процент обращений по некачественному ремонту: письменно – порядка 3% от общего количества, устно – менее 1 %. Каждому заявителю при обращении даются разъяснения о порядке действий в случае причинения ущерба имуществу.

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.

С начала реализации программы капитального ремонта в Алтайском крае прошло более 8 лет. За этот период практически в каждом населённом пункте края был проведён капитальный ремонт. Тем не менее, в рамках просветительной работы Региональный оператор продолжает проводить информационные встречи с населением Алтайского края по вопросам организации и проведения капитального ремонта.

Семинары проводятся в формате диалога, а поднимаемые вопросы отличаются от тех, которые задавались гражданами на старте программы, несколько лет назад. Чаще всего они касаются контроля качества ремонта со стороны собственников дома, участия в приёмке работ, порядка оформления протоколов, переноса сроков проведения капремонта на более ранние, чем предусмотрено программой.

На мероприятия приходят собственники МКД, где идет капитальный ремонт, а также владельцы помещений в домах, работы в которых планируется выполнить в следующем году. Кроме того, на семинарах присутствуют представители органов местного самоуправления и управляющих организаций, поскольку они также являются участниками процесса проведения и организации капремонта. Так, за отчетный период руководством Фонда проведены семинары в 12 муниципальных образованиях Алтайского края.

Как отдельный вид взаимодействия с собственниками 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 направить обращение по вопросам организации и проведения капитального ремонта.

Проведя анализ количества «посещений» гражданами официального сайта Регионального оператора, можно сделать вывод о популяризации данного вида взаимоотношений. Так, в 2022 году их число составило более 80 000 человек.

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, органов местного самоуправления, сайте Системы «Город», управляющих компаний и других организаций.

Начальник отдела по работе с гражданами  
и документационному обеспечению



Н.А. Садчикова