

Работа по рассмотрению обращений граждан РФ

Во исполнение требований Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" специалисты Регионального оператора в течение отчетного периода оказывали консультационную и правовую помощь собственникам помещений в многоквартирных домах, а также предоставляли информацию по следующим вопросам: - об объеме средств, перечисленных в фонд капитального ремонта; - о порядке изменения способа формирования фонда капитального ремонта; - о сроках проведения капитального ремонта; - о порядке взаимодействия собственников с региональным оператором по организации капитального ремонта; - о внесении изменений в краевую программу капитального ремонта и т.д.

Число обращений к Региональному оператору в 2017 году составили 21 172 обращения по вопросам капремонта, поступивших по телефону, почтой (в том числе, электронной), на личном приеме. В аналогичном периоде 2016 г. количество обращений в Фонд капитального ремонта составило 20 607 (- 565).

Количество письменных обращений составило 1664, из которых 1041 поступило почтой, 623 -электронной почтой. Обращения разрешались, как правило, в установленный Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006 срок. На письменные обращения граждан ответы даны за подписью одного из руководителей Регионального оператора, к компетенции которого относится стоящий в обращении вопрос, либо за подписью начальников отделов.

В отчетном периоде поступило 19 508 устных обращений граждан, что на 719 обращений больше аналогичного периода 2016 года. Увеличение обращений свидетельствует о возросшем интересе граждан к вопросам организации и проведения капитального ремонта.

Анализ обращений по характеру показывает, что каждое третье из них связано с вопросами оплаты капремонта (уточнения суммы платежа, поступления произведенной оплаты, минимального взимания размера взноса, причин начисления пени, взимания комиссии платежными агентами). Каждое пятое обращение было связано с порядком и условиями предоставления льгот и компенсаций оплаченного взноса на капитальный ремонт. Каждое восьмое обращение имело место в связи с необходимостью внесения корректировки в платежные документы из-за смены собственника, уточнения площади помещения.

Увеличилось число обращений, касающихся проведения капитального ремонта, сроков его проведения и видов. В прошедшем году по указанным вопросам в Фонд обратилось 1767 собственников (+281 чел.). Чаше собственники стали интересоваться порядком переноса сроков капремонта на более ранний период. Число таких обращений выросло с 324 до 590.


Отмечено увеличение обращений собственников на личный прием в Фонд капитального ремонта. Их количество составило 1686 чел. против 1523 чел. в 2016 году. Анализ тематики обращений и вопросов, задаваемых на

личном приеме, показывает, что собственники интересуются вопросами финансирования капремонта, сроках его проведения, предельной стоимости определенного вида работ и т.д.

В целях доступности получения необходимой информации для иногородних и сельских жителей был предоставлен бесплатный для населения телефон «горячей линии» 8 800 200 33 99. Особенно это актуально для иногородних граждан и малообеспеченной категории абонентов: пенсионеров, многодетных. Заявителям разъяснялись порядок и условия проведения капремонта, предоставления компенсации за оплаченный взнос на капитальный ремонт. Количество обращений на телефоны «горячей линии» постоянно растет и в течение года им воспользовались более 1400 человек.

В рамках информационно-разъяснительной деятельности в отчетном периоде сотрудники Регионального оператора приняли участие в организации и проведении 35 выездных семинаров по городам и районам края по вопросам реализации краевой программы капремонта и разъяснению порядка организации и проведения капитального ремонта МКД.

Начальник отдела по работе
с гражданами и ДОУ



Т.Р.Кремлева