

Обобщение результатов работы по обращениям граждан за первое полугодие 2020 г.

02.07.2020 г.

г. Барнаул

В прошедшем полугодии специалистами НО РО Алтайского края «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов» велась работа по оказанию консультационно-разъяснительной помощи населению в части организации и проведения капитального ремонта как в рамках телефонного звонка, при личном обращении, а так же путем направления мотивированных ответов на письменные заявления.

Как положительную динамику, а также показатель повышения просвещенности населения в вопросах организации и проведения капитального ремонта нельзя не отметить снижение общего количества обратившихся граждан.

Так, по итогам первого полугодия 2020 года общее число зарегистрированных обращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2019 года уменьшилось с 8571 на 2429 (28, 3%) и составило **6142**, из которых:

-**4552** (-1961) -подавляющее большинство (74 % от общего числа) обращения граждан в рамках телефонного звонка, в т.ч. по телефону «горячей линии»;

- **372** (-189) - гражданина (6 % от общего числа) обратились за консультацией по вопросам проведения и организации капитально ремонта лично;

-**1** (+2) человек (0,02% от общего числа) принят руководством Фонда, в рамках личного приема согласно графику;

-**1218** (-276) - письменные обращения граждан (19,98% от общего числа), поступившие Региональному оператору в первом полугодии 2020 г.

Характер вопросов граждан свидетельствует об их разнообразии. Так обратившихся интересует порядок оплаты начисленного взноса, поступление денежных средств по конкретному помещению, порядок предоставления льгот и компенсаций, порядок изменения способа формирования фонда капитального ремонта, зачет средств, затраченных собственниками на капремонт в счет оплаты взносов, сроки и виды капремонта, порядок актуализации программы и т.д.

Анализ тематики обращений:

В рамках телефонного звонка:

- 3025 (66,4%) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/не поступление платежей, возврат денежных средств, начисление пени);

- 573 (13 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);

- 559 (12 %) – предоставление льгот, компенсаций;
- 281 (6,2 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 61 (1,3%) – способы формирования ФКР, в т.ч. вопросы по спец. счетам;
- 10 (0,2%) - некачественный ремонт;
- 44 (0,9 %) – иные.

В ходе личного приема:

- 208 (56 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/не поступление платежей);
- 86 (23,2 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 50 (13,4 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 15 (4%) – предоставление льгот, компенсаций;
- 9 (2,4%) – способы формирования ФКР, в т.ч. вопросы по спец. счетам;
- 2 (0,5 %) - некачественный ремонт;
- 2 (0, 5%) - иные.

Письменные обращения:

- 512 (42 % - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/не поступление платежей);
- 400 (32,8 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 104 (8,5 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 84 (6,8 %) – оформление рассрочки;
- 53 (4,3) % - некачественный ремонт;
- 65 (5%) – иное.

Организация работы по рассмотрению обращений, является одной из приоритетных направлений деятельности НО «Региональный оператор Алтайского края «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов».

Так, в рамках повышения уровня доступности, 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. Помимо «Электронной приемной», жители могут направить обращение на официальную электронную почту Регионального оператора, находящуюся в открытом доступе, а также через общедоступные сервисы такие как ГИС ЖКХ, 2ГИС.

Кроме того, для собственников многоквартирных домов, на сайте Регионального оператора, функционирует раздел «Обращения на контроле», где граждане могут отслеживать, ход рассмотрения обращений, а в разделе «Оставить

замечания по проведению капитального ремонта» изложить свои предложения, жалобы, пожелания.

Так же, в целях повышения доступности получения необходимой информации особенно для иногородних и сельских жителей Алтайского края продолжает функционировать телефон бесплатной «горячей линии» Регионального оператора – 8 800 200 33 99.

Дополнительно, в целях снижения количества обращений, Региональным оператором максимально открыто ведется информационно-просветительная работа посредством размещения информации по организации и проведению капитального ремонта на официальном сайте. Так, 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.

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

