

Обобщение результатов работы по обращениям граждан за первое полугодие 2026 года

03.07.2026

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».

В своей работе Региональный оператор руководствуется принципами открытости и готовности оперативно и компетентно представлять общественности свою позицию, основанную на действующем законодательстве по вопросам связанными с функционированием системы капитального ремонта.

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

В прошедшем полугодии специалистами Фонда велась работа по оказанию консультационно-разъяснительной помощи населению в части организации и проведения капремонта в рамках телефонного звонка, при личном приеме, а также путем направления мотивированных ответов на письменные заявления.

1. Общее количество поступивших обращений граждан в первом полугодии 2026 года

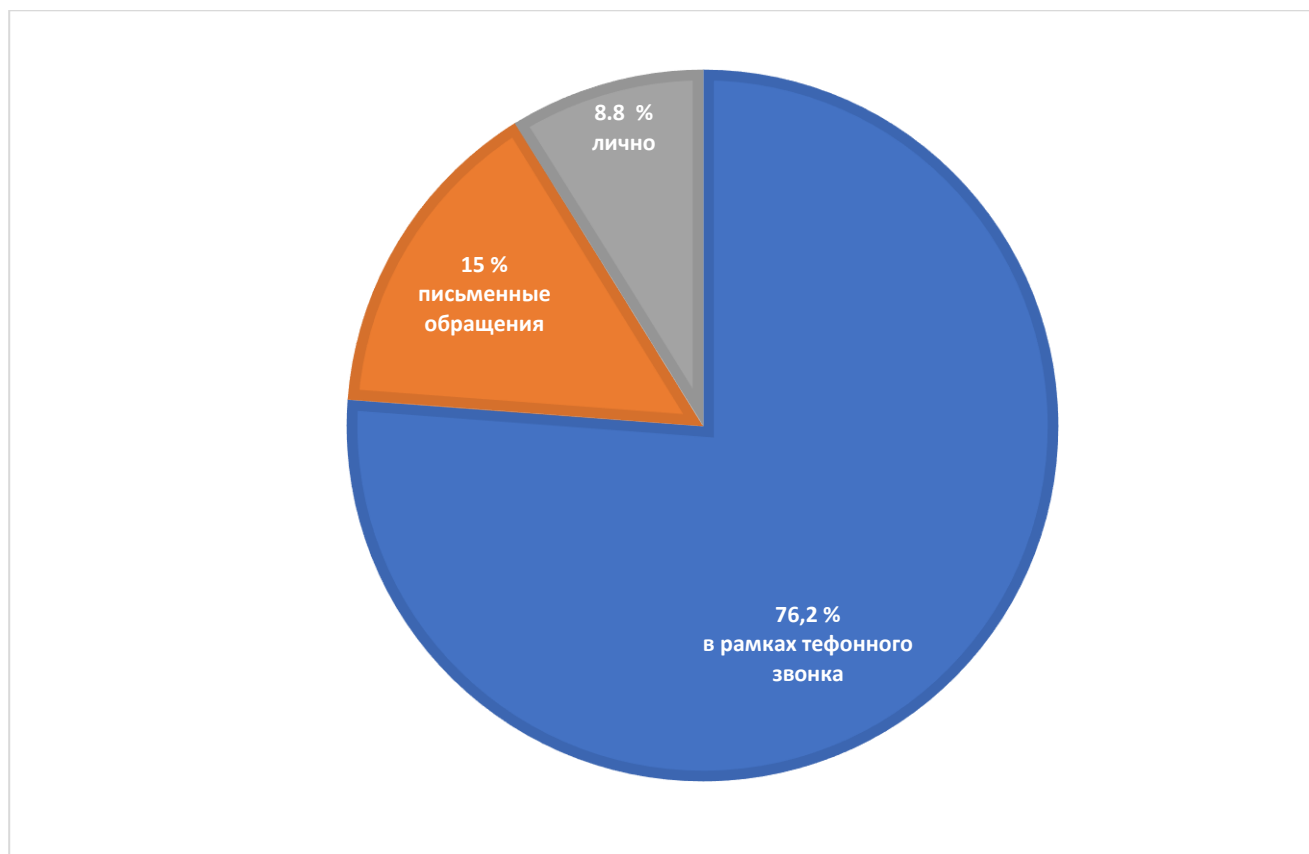
По итогам первого полугодия 2026 года общее число зарегистрированных обращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2025 года, увеличилось на 625 и составило 8286.

2. Виды обращений

-6313 (+ 924) - подавляющее большинство (76,2 % от общего числа) обращения граждан в рамках телефонного звонка;

-1240 (- 309) - письменные обращения граждан (15 % от общего числа), поступившие Региональному оператору в 1 полугодии 2026 года;

- 733 (+ 10) – личные обращения граждан, в т.ч. 3 принятых руководством Фонда (8,8 % от общего числа).



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 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:

- 3337 (52,8 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/непоступление платежей, возврат денежных средств, отказ от оплаты);
- 712 (11,3 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 581 (9,2 %) – предоставление льгот, компенсаций;
- 576 (9,2 %) – претензионная работа;

- 544 (8,6 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 229 (3,63 %) – начисление пени;
- 88 (1,4 %) – запрос выписок/справок о наличии задолженности;
- 85 (1,34 %) – вопросы по специальным счетам;
- 84 (1,3 %) – предоставление рассрочки по оплате взносов на капитальный ремонт;
- 49 (0,8 %) – вопросы по строительно-монтажным работам (ход работ, вопросы по работе подрядных организаций);
- 19 (0,3 %) - некачественный ремонт;
- 7 (0,1 %) – предоставление квитанций на адрес электронной почты;
- 2 (0,03 %) – иные.

Письменные обращения:

- 371 (30 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/не поступление платежей, отказ от оплаты, возврат денежных средств);
- 328 (26,4 %) - запрос выписок/справок о наличии задолженности;
- 192 (15,5 %) – оформление рассрочки;
- 76 (6,1 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 55 (4,4 %) – претензионная работа;
- 53 (4,3 %) – предоставление квитанций на адрес электронной почты;
- 45 (3,6 %) – начисление пени;
- 34 (2,7 %) – вопросы по строительно-монтажным работам (ход работ, вопросы по работе подрядных организаций);
- 33 (2,7 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 30 (2,4 %) - некачественный ремонт;
- 20 (1,62 %) – вопросы по специальному счету;
- 2 (0,2) – иное;
- 1 (0,08 %) – льготы.

Личный прием (в т.ч. 3 человек принятые руководством Фонда):

- 257 (35 %) - запрос выписок/справок о наличии задолженности;
- 239 (32,6 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/непоступление платежей, возврат денежных средств, отказ от оплаты);
- 65 (8,9 %) – претензионная работа;
- 44 (6 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);

- 41 (5,6 %) - вопросы по капитальному ремонту (сроки, виды), в т.ч. перенос сроков капремонта (актуализация Краевой программы);
- 27 (3,7 %) – вопросы по специальным счетам;
- 24 (3,3 %) – предоставление рассрочки по оплате взносов на капитальный ремонт;
- 12 (1,7 %) – предоставление квитанций на адрес электронной почты;
- 11 (1,5 %) – начисление пени;
- 7 (1 %) – предоставление льгот, компенсаций;
- 4 (0,5 %) – вопросы по строительно-монтажным работам (ход работ, вопросы по работе подрядных организаций);
- 1 (0,1 %) – иные;
- 1 (0,1 %) - некачественный ремонт.

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, возврат денежных средств и т.д. Для снижения количества данного рода обращений сотрудники отдела по работе с гражданами и ДООУ 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 видов работ по капитальному ремонту, актуализацией программы, а как положительную тенденцию необходимо отметить низкий процент обращений по некачественному ремонту: письменно – чуть более 2 % от общего количества, лично – 0,1 %, в рамках телефонного звонка – 0,3 %. Каждому заявителю, при обращении даются разъяснения о порядке действий в случае причинения ущерба имуществу.

Начальник отдела по работе с гражданами
и документационному обеспечению



Н.А. Садчикова