Обобщение результатов работы по обращениям граждан
за 2023 год

11.01.2024 г. Барнаул

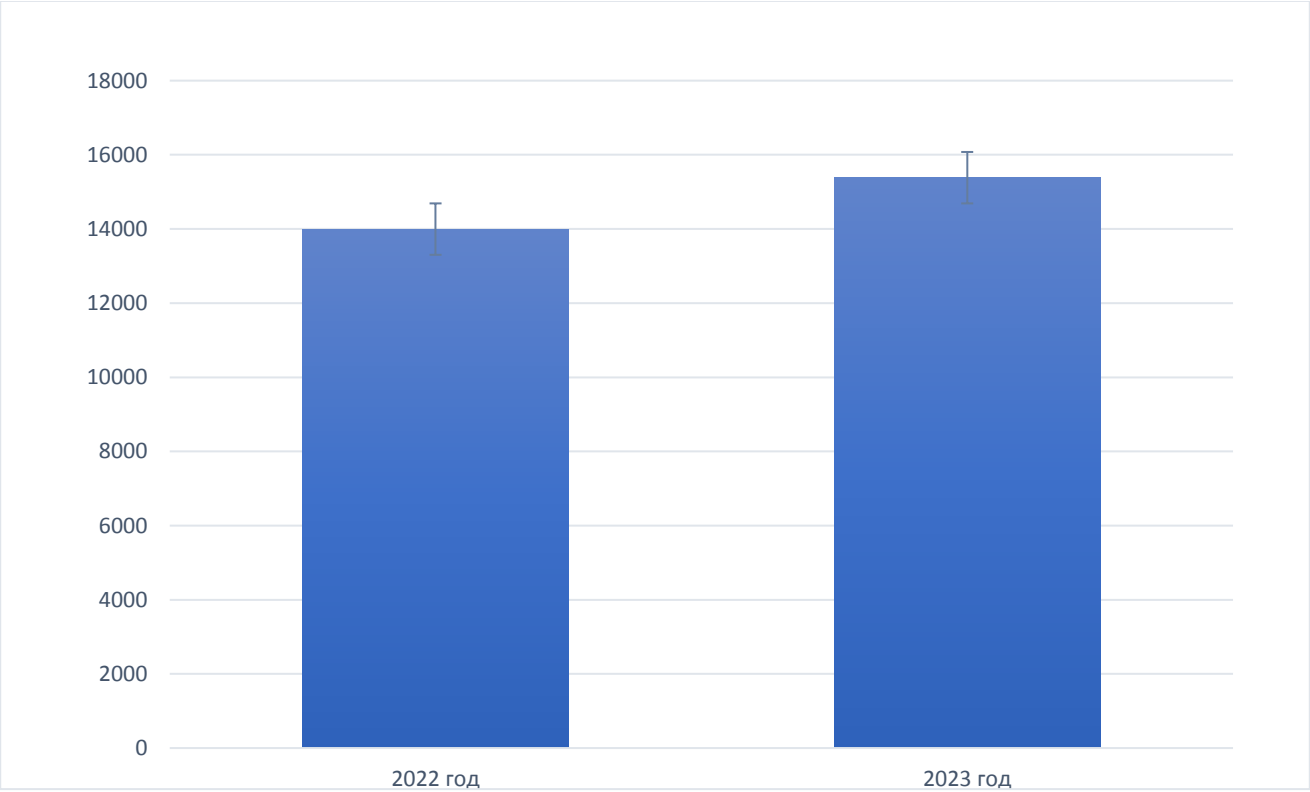
Организация работы с обращениями граждан является одним из критериев оценки эффективности выполнения задач по организации и проведению работ по капитальному ремонту.

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 2023 году

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

По итогам 2023 года общее число зарегистрированных обращений граждан по сравнению с 2022 годом увеличилось на 1370 и составило **15 366.**



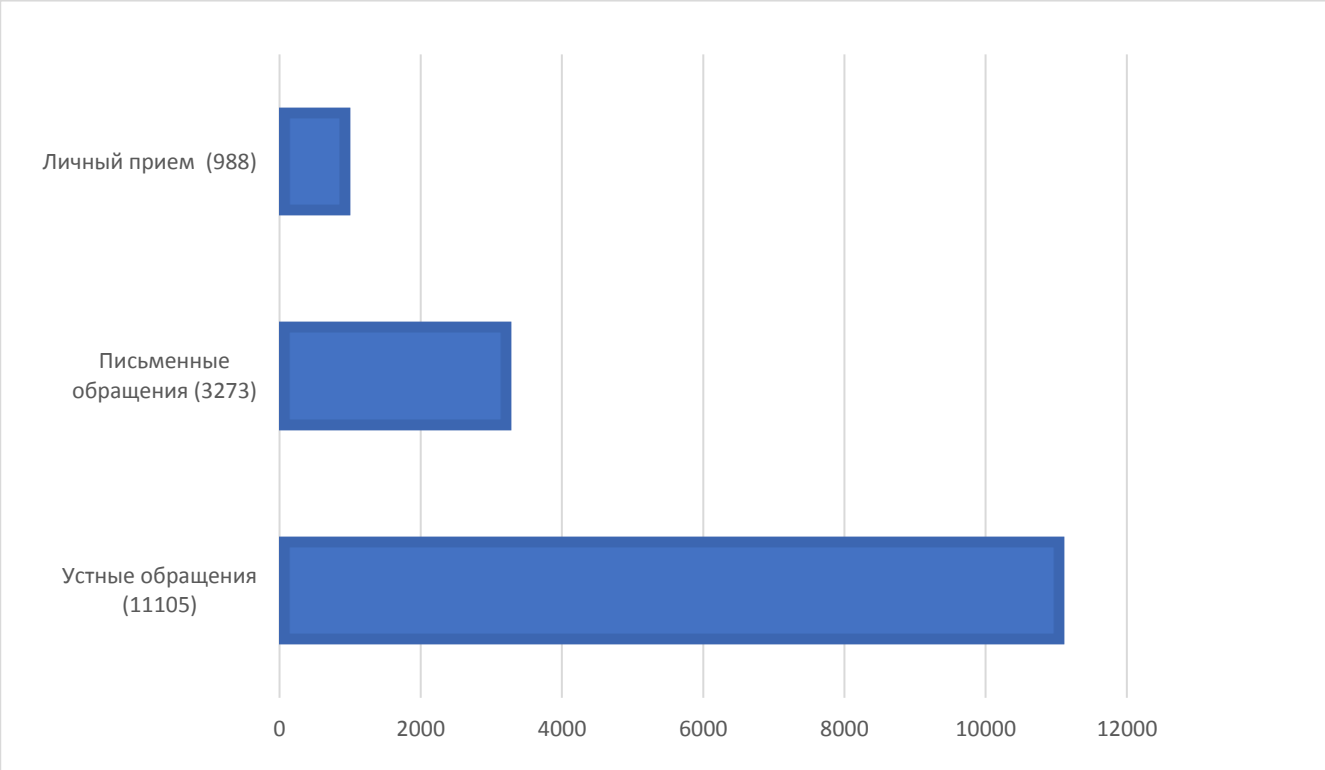
2. Виды обращений

- **11 105** (+313) - подавляющее большинство (72,2 % от общего числа) обращения граждан в рамках телефонного звонка;

- **988** (в т.ч. 2 принято руководством Фонда) – личные обращения граждан (6,5% от общего числа);

- **3273** (+71) - письменные обращения граждан (21,3 % от общего числа), поступившие Региональному оператору в 2023 году;

.



3. Тематика поступивших обращений

Устные обращения (11 105):

- 6142 (55,3 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/непоступление платежей, возврат денежных средств);
- 2010 (18,1 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 786 (7.1%) – претензионная работа;
- 704 (6,4%)- актуализация краевой программы;
- 512 (4,6%) - предоставление льгот, компенсаций;
- 311 (2,8%) - начисление пени;
- 169 (1,5%) - вопросы по специальным счетам (в т.ч. способы формирования фонда капитального ремонта);
- 88 (0,8%) - некачественный ремонт;

- 87 (0,7%) - вопросы по проведению строительно-монтажных работ по капремонту;

- 51 (0,4 %) – запрос справок/выписок по оплате взносов на капремонт;
- 16 (0,2%) - предоставление рассрочки;
- 9 (0,1%) – рассылка квитанций по оплате взносов на капитальный ремонт н а электронную почту;
- 220 (2%) – иное.

Личный прием (988):
- 409 (41,4 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/непоступление платежей, возврат денежных средств);
- 180 (18,2 %) – запрос справок/выписок по оплате взносов на капремонт;
- 146 (14,7 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 118 (12 %) – претензионная работа;
- 49 (5 %)- актуализация краевой программы;
- 22 (2,3%) - вопросы по специальным счетам (в т.ч. способы формирования фонда капитального ремонта);
- 14 (1,4 %) - начисление пени;
- 12 (1,2%) - предоставление льгот, компенсаций;
- 9 (0,9%) - предоставление рассрочки;
- 6 (0,6%) - некачественный ремонт;
- 6 (0,6%) – рассылка квитанций по оплате взносов на капитальный ремонт н а электронную почту;
- 5 (0,5%) - вопросы по проведению строительно-монтажных работ по капремонту;
- 12 (1,2%) – иное.

.

Письменные обращения (3273):
- 1553 (47,4 %) - вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/непоступление платежей, возврат денежных средств);
- 588 (18 %) – запрос справок/выписок по оплате взносов на капремонт;
- 425 (13 %) - корректировка данных в квитанции (смена собственника);
- 139 (4,3 %)- актуализация краевой программы;
- 124 (3,8 %) - начисление пени;
- 123 (3,7%) – рассылка квитанций по оплате взносов на капитальный ремонт н а электронную почту;

- 113 (3,5%) - некачественный ремонт;

- 68 (2 %) – претензионная работа;

- 65 (1,9%) - предоставление рассрочки;

- 13 (0,4%) - предоставление льгот, компенсаций;

- 8 (0,3 %) - вопросы по специальным счетам (в т.ч. способы формирования фонда капитального ремонта);

- 6 (0,2%) - вопросы по проведению строительно-монтажных работ по капремонту;

- 48 (1,5%) – 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. 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.

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 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 направить обращение по вопросам организации и проведения капитального ремонта.

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

Начальник отдела по работе с гражданами
и документационному обеспечению Н.А. Садчикова