

Обобщение результатов работы по обращениям граждан за 2018 год

11.01.2019 г.

г. Барнаул

Организация работы по рассмотрению обращений граждан в прошедшем году, являлась одной из приоритетных направлений деятельности НО «Региональный оператор Алтайского края «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов». Разъяснения положений жилищного законодательства, касающиеся проведения и организации капитального ремонта, осуществлялись в рамках телефонного звонка, в т.ч. по телефону «горячей линии», систематически, сотрудниками Фонда, осуществлялась консультация граждан на личном приеме, давались мотивированные ответы, на письменные заявления.

Общее число зарегистрированных обращений, по итогам 2018 года, составило 19915. По сравнению с показателями 2017 года, количество обращений уменьшилось на 1257 (21172).

Характер вопросов граждан свидетельствует об их разнообразии: о порядке оплаты начисленного взноса, о поступлении денежных средств по конкретному помещению, о порядке предоставления льгот и компенсаций, порядка изменения способа формирования фонда капитального ремонта, зачета средств, затраченных собственниками на капремонт в счет оплаты взносов, по срокам и видам капремонта, порядку актуализации программы и т.д.

В основном граждане обращались по телефону, чтобы получить информацию в режиме «он-лайн». В отчетном периоде зарегистрировано 16099 данных обращений, что составляет 80,8% от общего числа. Однако по сравнению с показателями 2017 года, отмечен значительный спад, так 2018 году зарегистрировано на 1751 телефонное обращение меньше, чем в 2017 г. (17850), что может свидетельствовать о повышении информационной просвещенности населения в вопросах организации и проведения капитального ремонта.

В целях повышения доступности получения необходимой информации для иногородних и сельских жителей Алтайского края открыт телефон «горячей

линии» Регионального оператора – 8 800 200 33 99, которым в 2018 году воспользовались 2385 человек.

Помимо консультаций в рамках телефонного звонка, в том числе по телефону «горячей линии», на регулярной основе Региональный оператор производил личный прием граждан по вопросам капитального ремонта. Так в 2018 году, количество обратившихся лично составило 1376, в 2017 - 1658. Руководством Фонда принято 14 человек (в 2017 г. - 28). В ходе приема, гражданам даны разъяснения по вопросам капитального ремонта, по необходимости приняты заявления для дальнейшего рассмотрения.

Анализ характера обращений показал, что в большинстве случаев, собственников помещений интересовали вопросы оплаты капитального ремонта, их количество в 2018 году составило 7900, что составляет 45,2% от общего числа, в 2017 году – 6678 (34,2%).

Отмечено значительное сокращение вопросов по предоставлению льгот и компенсаций. Так в 2018 году, их количество составило 1723, что на 2454 обращения меньше, чем в 2017 году (4177). Кроме того, в целях сохранения права на получение компенсации, Региональным оператором разработано соглашение с собственниками о рассрочке платежа, чем в 2018 года, воспользовались 150 человек, в 2017 – 99.

В 2018 году, собственники помещений активнее стали интересоваться вопросами переносов сроков работ по капитальному ремонту на более ранние (актуализация программы). Так количество обратившихся увеличилось с 590 до 1344.

Существенно больше, (практически в два раза) зафиксировано обращений собственников по вопросам о способах накопления взносов на капремонт. Так, по порядку изменения способа формирования фонда капремонта число обращений увеличилось с 367 до 694. Причем собственников интересовал вопрос как о возможности перехода со счета Регионального оператора на специальный счет многоквартирного дома, так и наоборот, со специального счета на счет Регионального оператора.

По вопросам внесения изменений в платежный документ в связи со сменой собственника, уточнения площади, анкетных данных, указанных в квитанциях на оплату, обратилось 2073 человека, что несколько меньше показателей 2017 года (2305). По представленным собственниками правоустанавливающим документам, сведениям, запрошенным Регоператором из Росреестра, соответствующие изменения в платежные документы были внесены.

Как положительную тенденцию, можно отметить сокращение обращений, связанных с затоплением квартир, в период неблагоприятных погодных условий в процессе проведения капитального ремонта кровель. В отчетном периоде поступило 79 таких сообщений от собственников, что значительно меньше аналогичного периода 2017 года, где зафиксировано 105. Каждому заявителю было дано разъяснение о порядке действий в случае причинения ущерба по вине подрядной организации, сообщения доведены до сведения руководства Фонда, осуществлен выезд кураторов из числа сотрудников производственного отдела Фонда для фиксации фактов затопления и координации действий с подрядными организациями.

Так же, на протяжении всего года, Региональный оператор вел работу по рассмотрению письменных обращений граждан, их количество составило 2440 (12,2 % от общего числа), в 2017 – 1664. Каждое обращение рассматривается в соответствии с действующим законодательством, заявителям направляются мотивированные ответы, в сроки, установленные законом.

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. Так в 2018 году, данным сервисом воспользовалось 204 человека. Помимо электронной приемной, жители могут направить обращение на 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.

В целях сокращения обращений по программе капитального ремонта, сотрудниками Фонда, проводилась информационно-разъяснительная работа в процессе выездных семинаров, где граждане могли получить ответы, на интересующие вопросы. Так в 2018 году проведено 33 общеобразовательных семинара с населением по вопросам капитального ремонта, организовано 10 выездных встреч с представителями органов местного самоуправления, старшими по домам, управляющими компаниями, в муниципальных образованиях Алтайского края, в т.ч. в таких городах как Славгород, Яровое, Рубцовск, Бийск, Змеиногорск, Заринск, Белокуриха, Барнаул.

Помимо выездных семинаров, для граждан, еженедельно по пятницам с 10 до 12 часов проходят семинары «Школа капремонта», по адресу: г. Барнаул, пр. Строителей, 34 каб. 3, где собственники помещений могут задать вопросы по программе капитального ремонта, в том числе, предварительно по телефону 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 региональной программе, для ознакомления со сроками, видами работ, получить информацию по собираемости в разрезе каждого МКД, ознакомиться с отчетами Регионального оператора, методическими пособиями, рекомендациями, памятками по вопросам капитального ремонта, образцами документов и многим другим.

В дальнейшем в своей работе с обращениями граждан, 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, в том числе организовывать и проводить выездные семинары в муниципальных образованиях Алтайского края.

Начальник отдела по работе с гражданами
и документационному обеспечению



Н.А. Садчикова