

## ОБЗОР

обращений граждан, поступивших в некоммерческую организацию «Региональный оператор Алтайского края «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов» в 1 полугодии 2016 года.

15.07.2016

г.Барнаул

Итоги 1 полугодия 2016 года по рассмотрению региональным оператором обращений граждан показали, что указанное направление деятельности является одним из приоритетных в деятельности Фонда.

В прошедшем полугодии сотрудниками было зарегистрировано 11 191 обращение граждан по вопросам капитального ремонта, что на 1549 обращений меньше, чем в аналогичном периоде 2015 года (12 740). Обращения поступали в основном от собственников жилых и нежилых помещений, а также от представителей управляющих организаций, администраций районов, органов прокуратуры по конкретным обращениям граждан.

Основная часть обращений граждан поступала к региональному оператору в устном виде, по телефонам Фонда. По итогам полугодия зарегистрировано 10 221 таких обращений, что на 579 меньше, чем в первом полугодии 2015 года (10 800).

Анализ характера обращений к оператору показал, что каждое четвертое из них было связано с вопросами оплаты капитального ремонта, каждое третье – с порядком и условиями предоставления компенсаций за оплату взносов на капитальный ремонт отдельным категориям граждан, имеющим на неё право, каждое десятое обращение было по вопросам начисления пени и внесения корректировок в платежные документы в связи со сменой собственника.

В связи с принятием Федерального закона №399-ФЗ 2015 г., а затем и Закона Алтайского края от 05.04.2016 №19-ЗС «О предоставлении мер социальной поддержки по уплате взносов на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме отдельным категориям граждан в Алтайском крае» более чем в 10 раз (с 256 до 3070) увеличилось число обращений, связанных с порядком предоставления компенсаций собственникам, подпадающим под льготные категории, предусмотренные законом. В связи упорядочением вопросов по начислению пени в отчетном периоде зарегистрировано 907 обращений по причинам и порядку её начисления.

По вопросам оплаты взносов на капремонт рост числа обращений составил 705 (увеличение с 2065 до 2770); в два раза (со 131 до 263) увеличилось число обращений по срокам и видам предстоящего ремонта, с 71 до 168 обращений зарегистрированы по вопросам о порядке переноса сроков ремонта на более ранние, чем это предусмотрено долгосрочной программой капремонта. Собственников чаще стали интересоваться вопросы о порядке

проведения конкурсов и условиях предоставления конкурсной документации (с 0 до 177).

Неблагоприятные погодные условия, имевшие место в январе, июне т.г. способствовали росту обращений собственников помещений в многоквартирных домах, имуществу которых был причинен вред в процессе выполнения работ по капитальному ремонту кровель (35). Неединичные обращения зарегистрированы от собственников МКД по адресам: ул.Г.Исакова, 209, пр-т Комсомольский,77, а также по г.Рубцовску, г.Заринску, ЗАТО Сибирский.

В связи с появлением такой категории обращений, на сайте регионального оператора размещена Памятка для собственников, в которой поэтапно расписана последовательность их действий в случае затопления помещений в процессе производства капитального ремонта. Особое внимание таким проблемам уделялось руководством Фонда во время выступлений в средствах массовой информации.

Более чем на 4 тысячи уменьшилось (с 5211 до 1009) число обращений, связанных с необходимостью внесения корректировок в платежные документы, в связи со сменой собственника, уточнением площади помещения и т.д. Этому предшествовала постоянная разъяснительная работа сотрудников Фонда с собственниками о представлении ими правоустанавливающих документов: свидетельств о государственной регистрации права, технических паспортов, на основании которых были внесены изменения в платежные документы и уточнены представленные ранее сведения.

Отмечено сокращение числа обращений граждан об отказе от уплаты взносов на капитальный ремонт (с 208 до 67), о необходимости заключения договоров с региональным оператором (с 1066 до 176), о необоснованном включении многоквартирных домов в программу капремонта (с 52 до 17).

Количество письменных обращений, поступивших к региональному оператору в отчетном периоде составило 970, из них почтовой связью поступило 430, электронной почтой – 540 обращений. В первом полугодии прошлого года количество письменных обращений было вдвое больше и составило 1940, из них - 793 поступило по почте, 1147 -электронной почтой.

Большинство поступивших за полугодие обращений, 563 или 58% рассмотрено финансово-экономическим отделом и связаны они в основном с вопросами оплаты капитального ремонта, поступления, либо возврата платежей; 139 или 14,3% рассмотрено отделом планирования и реализации программы капремонта, в основном по вопросам внесения изменений в базу данных в связи со сменой собственника; 109 или 11,2% рассмотрено отделом по работе с гражданами и документационного обеспечения (вопросы о порядке предоставления компенсации отдельным категориям граждан, об отказе от уплаты взносов на капремонт, о порядке актуализации программы капремонта), 94 обращения или 9,6% рассмотрены юридическим отделом (вопросы о порядке изменения способа формирования фонда капремонта, предоставления льгот, условиях освобождения от уплаты взносов и др.), 56 или 5,7% разрешены производственным отделом ( об авансировании и оплате работ по

капремонту общего имущества в МКД, формирующих фонд капремонта на специальном счете, о затоплении квартир), 10 обращений разрешено бухгалтерий (по предоставлению справок о суммах накоплений на спецсчетах). Обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки.

При некотором сокращении общего числа обращений к регоператору, в прошедшем полугодии увеличился личный прием граждан, который составил **827** чел. (547). Из этого числа генеральным директором Фонда принято 6 чел., техническим директором – 6 чел.

Принимаемые сотрудниками Фонда меры к разъяснению вопросов капремонта, их участие в проведении общеобразовательных семинаров по указанным вопросам в муниципальных образованиях, которых в отчетный период проведено 26, ежемесячное размещение наиболее актуальной информации на обороте платежных документов, а также выступления руководства и других сотрудников регоператора в средствах массовой информации по вопросам капремонта в определенной мере способствовали улучшению собираемости взносов на капремонт.

По итогам полугодия собираемость взносов на капитальный ремонт составила 82,7%, в т.ч. по г.Барнаулу - 90,1%, по г.Бийску – 78,2%, по г.Рубцовску - 84,55%. Проводимая сотрудниками Фонда работа по разъяснению жилищного законодательства, изменений в Федеральном и региональном законах, порядка начисления взносов, уточнения платежей и т.д., способствовала формированию положительной оценки программ проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах.

Как положительное достижение в работе с обращениями граждан следует отметить установление регоператору телефона бесплатной горячей линии (в июле т.г.), в связи с чем у собственников появилось больше возможности получить всю необходимую информацию и консультацию по вопросам о капитальном ремонте по бесплатной горячей линии, что особенно важно для иногородних и малообеспеченных жителей.

В дальнейшей своей работе с обращениями граждан планируется обеспечить своевременное и качественное их рассмотрение, предоставление сведений о капремонте на сайте регоператора.

Начальник отдела по работе с гражданами  
и документационного обеспечения

Т.Р.Кремлева