

## ОБОБЩЕНИЕ

работы некоммерческой организации «Региональный оператор Алтайского края «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов» по рассмотрению обращений в 1 квартале 2015 года

10.04.2015

г.Барнаул

Организация работы по рассмотрению обращений граждан является одним из приоритетных направлений деятельности некоммерческой организации «Региональный оператор Алтайского края «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов».

Анализ результатов данной работы за 1 квартал 2015 года показал, что количество обращений собственников помещений за анализируемый период существенно увеличилось в сравнении с показателями всего 2014 года, что объясняется началом начисления платежей с декабря 2014 года, направлением квитанций на оплату взносов капитального ремонта, а также созданием Региональным оператором абонентской службы, обеспечившей дополнительные возможности в получении собственниками жилья интересующей информации по капитальному ремонту.

Основная часть обращений поступила в устной форме: на телефон «горячей линии», в абонентский отдел, отдел планирования и реализации программы капитального ремонта, юридический отдел. Их общее количество составило за анализируемый период 3617 обращений. На личный прием обратилось 247 граждан, получивших консультации по вопросам в сфере капитального ремонта.

Анализ характера обращений показал, что 30,1% поступивших от собственников обращений были связаны с необходимостью внесения изменений в платежные документы, в которых были неправильно указаны собственники помещений, занимаемая площадь, материал стен, год постройки и т.д. Таких обращений зарегистрировано 1087.

На втором месте по количеству поступивших обращений стоят вопросы собственников, связанные с оплатой капитального ремонта – 970 или 27%, в том числе непосредственно по оплате капитального ремонта поступило 695 обращений (19,2%), поступления или непоступления оплаты - 169 (4,7%), неприема платежей через отделения Сбербанка, Почты России - 56 (1,5%), через систему онлайн – 4 (0,1%), сроков начала оплаты взносов на капитальный ремонт – 105 (2,9%), обоснованности взимания комиссии банками и отделениями почтовой связи при оплате взносов – 47 (1,3%).

Зарегистрировано 459 или 12,7% обращений собственников жилья по вопросам о заключении договора между ними и Региональным оператором.

Часть граждан (211 или 5,8%) интересовались в целом системой капитального ремонта, вопросами его организации и проведения, сроками проведения в их доме капитального ремонта (83 или 2,3%), способами формирования фонда капремонта (31 или 0,9%).

Неединичные обращения граждан имели место по вопросам непоступления им платежных документов на оплату взносов на капитальный ремонт (196 или 5,4%), либо поступления нескольких квитанций с разными лицевыми счетами на одну квартиру (15 или 0,4%).

Нередко собственников интересовали вопросы наличия льгот при оплате взносов на капитальный ремонт, порядка их предоставления -100 обращений или 2,7%.

По вопросам о возможности изменения способа формирования фонда капитального ремонта со счета Регионального оператора на специальный счет многоквартирного дома и со специального счета на счет Регионального оператора обратились 101 собственник (2,8%). В результате по изменению способа формирования фонда капремонта принято 29 протоколов общих собраний, из которых 22 - о переходе со счета регионального оператора на специальный счет МКД, 7- о переходе со специального счета на счет регоператора.

Ряд собственников сообщили о необоснованном включении их домов в программу капитального ремонта в связи с признанием дома аварийным – 40 или 1,1%, либо о невключении их МКД в программу капитального ремонта -20 или 0,6%.

Обращались граждане по вопросам о порядке переноса сроков капитального ремонта на более ранние, об актуализации программы капремонта (34 или 0,9%), о полномочиях собственников, формирующих фонд капитального ремонта на специальном счете МКД (22 или 0,6%), по зачету в счет платежей на капремонт средств собственников, затраченных ими на ремонтные работы до сроков, установленных программой.

Единичный характер имели место обращения по вопросам о предстоящей работе регоператора с неплательщиками, мерах ответственности.

Наряду с обращениями, свидетельствующими о желании собственников получить информацию о системе капитального ремонта, о деятельности регионального оператора, порядке оплаты взносов и другим вопросам, имели место обращения об отказе в оплате капитального ремонта (86 или 2,3%). Мотивировка избранной позиции такой категории граждан сводилась, как правило, к тому, что они самостоятельно ремонтируют свой дом.

За прошедший период на личный прием обратилось 247 чел, которым даны консультации, либо приняты к исполнению их обращения.

Систематическая разъяснительная работа сотрудников с собственниками жилья по вопросам капитального ремонта, о необходимости предоставления ими правоустанавливающих документов для внесения изменений в квитанции и другим вопросам способствовало росту обращений граждан, полученных почтовой связью и электронной почтой. Так, за анализируемый период почтовой связью поступило и рассмотрено 532 заявления, электронной почтой – 828. По характеру среди рассмотренных обращений преобладали вопросы, связанные с необходимостью

корректировок поступивших платежных документов, по поступлению платежей и другим вопросам.

Сроки разрешения обращений соблюдались и, как правило, не превышали 15 дней. Заявителям, нуждающимся в разъяснении законодательства, давались полные и объемные разъяснения. В случае необходимости проведения проверочных мероприятий, исполнителями запрашивались необходимые сведения, в т.ч. из краевого вычислительного центра, Росрестра и т.д. При отказе в удовлетворении требований, к примеру, об исключении из краевой программы капитального ремонта, заявителям подготовлены мотивированные ответы со ссылкой на законодательство.

В целях информирования населения по вопросам капитального ремонта Региональным оператором организован и проводился выездной личный прием собственников жилья, который за указанный период состоялся в с.Павловск (13.03.2015 - начальник отдела Мазалов А.А.) и г.Камень-на-Оби 23.03.2015 – генеральный директор Пономарев А.Д.).

Региональный оператор совместно с «Краевой ассоциацией жилищного самоуправления», Центром жилищного просвещения, государственным жилищным надзором, представителями общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» и другими организациями принимал активное участие в проведении общеобразовательных семинаров по вопросам капитального ремонта и просвещения населения в сфере соблюдения жилищных прав. В период 1 квартала т.г. состоялось 10 семинаров-совещаний.

Доступности в получении интересующей информации способствовало создание в феврале т.г. абонентской службы.

Немаловажное значение имело и постоянное обновление сайта Регионального оператора Алтайского края, наличие на нем информации о поступающих платежах, разъяснений законодательства.

Повышению информированности населения по вопросам капитального ремонта способствовало и постоянное участие руководства Фонда в средствах массовой информации: на телевидении, в печати, а также рассылка в районные газеты края информации для собственников жилья по вопросам об организации и проведении капитального ремонта.

Проводимая сотрудниками Фонда разъяснительная работа по вопросам предстоящего капитального ремонта, принимаемые меры к своевременному и качественному рассмотрению устных и письменных обращений граждан в определенной степени способствовали повышению собираемости взносов на капитальный ремонт и формированию фонда капремонта на счетах регионального оператора.

В то же время, наличие фактов отказа собственников от платежей по капитальному ремонту, незнание гражданами жилищного и гражданского законодательства свидетельствуют о необходимости активизации разъяснительной и претензионно-исковой работы с ними.