

Обобщение результатов работы по обращениям граждан за первое полугодие 2019 года.

02.07.2019 г.

г. Барнаул

В прошедшем полугодии, сотрудниками НО РО Алтайского края «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов», на регулярной основе, оказывалась консультационная-разъяснительная помощь населению по вопросам проведения и организации капитального ремонта как в рамках телефонного звонка, при личном обращении, а так же путем направления мотивированных ответов на письменные заявления. По итогам первого полугодия 2019 года общее число зарегистрированных обращений граждан составило **8571**, из которых:

- **6513** (подавляющее большинство 76% от общего числа) – обращения граждан в рамках телефонного звонка, в т.ч. по телефону «горячей линии»;
 - **561** гражданин (6,53% от общего числа) обратился за консультацией по вопросам проведения и организации капитально ремонта лично;
 - **3** человека (0,04% от общего числа) принято руководством Фонда, в рамках личного приема согласно графику;
- 1494** (17,43%) – письменные обращения граждан, поступившие Региональному оператору в 1 полугодии 2019 года.

По сравнению с показателями прошлого года, нельзя не отметить снижение числа обратившихся к Регоператору граждан. Общее количество зарегистрированных обращений уменьшилось на 2100 человек. Так в рамках телефонного звонка, количество обращений в 1 полугодии 2019 года составило 6513, в первом полугодии 2018 года 8754 (-2241), лично обратилось граждан в отчетном периоде 561, в прошлом 771 (-210), письменных обращений зарегистрировано 1494, в аналогичном периоде прошлого года 1143 (+351). Число граждан, принятых руководством Фонда, соответствует показателям прошлого года – 3 (3).

Как было отмечено выше, в основном граждане обращались по телефону, чтобы получить информацию в режиме «он-лайн». Анализ тематики телефонных обращений показал, что зачастую, граждан интересует вопрос оплаты взносов на капитальный ремонт (задолженность, поступление/не поступление платежей, квитанций на оплату взносов и т.д.), их количество составило 4132 (63,4% от общего числа зарегистрированных телефонных звонков). Так же граждане интересовались вопросами по капремонту, сроками видами, в т.ч. актуализацией программы капремонта, переносом сроков проведения капитального ремонта на

более ранние, их общее количество в отчетном периоде составило 659 (10 %). По вопросам корректировки квитанций, в связи с изменением права собственности на помещение в многоквартирном доме, в рамках телефонного звонка, обратилось 800 человек (12,3%). Увеличилось число телефонных обращений по вопросам некачественного ремонта (затоплении квартир), по сравнению с показателями аналогичного периода 2018 года с 39 до 47. Каждому заявителю даны разъяснения о порядке действий в случае причинения ущерба имуществу. По каждому случаю, осуществлен выезд кураторов из числа сотрудников Фонда для фиксации фактов затопления и координации дальнейших действий.

В рамках повышения доступности получения необходимой информации для иногородних и сельских жителей Алтайского края продолжает работать телефон бесплатной «горячей линии» Регионального оператора – 8 800 200 33 99, которым в 1 полугодии 2019 года воспользовались порядка 1000 человек.

Помимо консультаций в рамках телефонного звонка, в том числе по телефону «горячей линии», на регулярной основе Региональный оператор проводил личный прием граждан по вопросам капитального ремонта. В ходе приема, гражданам даны разъяснения по вопросам капитального ремонта, по необходимости приняты заявления для дальнейшего рассмотрения.

Анализ характера обращений при личном визите граждан показал, что в большинстве случаев, как и при обращении в рамках телефонного звонка, собственников помещений интересовали вопросы оплаты капитального ремонта, их количество в отчетном периоде составило 308 (всего 561), что составляет 55 % от общего числа, обратившихся за консультацией лично.

Важной формой реализации прав граждан, доступности и открытости работы Регионального оператора, является личный прием руководством Фонда, в процессе которого гражданин имеет возможность задать интересующие его вопросы непосредственно соответствующему руководителю и получить исчерпывающие ответы или практические рекомендации по их разрешению. На протяжении всего периода прием граждан осуществлялся в соответствии с установленными требованиями, на основании утвержденного генеральным директором графика личного приема, в соответствии с которым, в 1 полугодии 2019 года, по вопросам проведения и организации капитального приема, обратилось 3 гражданина, каждый из которых получил исчерпывающий ответ, на интересующий вопрос.

Так же, на протяжении всего года, Региональный оператор вел работу по рассмотрению письменных обращений граждан, как было указано выше, их количество составило 1494 (17,42 % от общего числа), в 2018 – 1143 (10,7% от общего числа). Анализ тематики письменных обращений, показал, что в

большинстве случаев (аналогично телефонным и личным обращениям), граждан интересуют вопросы оплаты взносов на капитальный ремонт, таких обращений зафиксировано 452 (30,3%). Аналогичная ситуация по письменным обращениям, связанным с корректировкой данных в квитанциях по оплате взносов, их количество также составило 452 (30,3% от общего числа). По вопросу некачественного ремонта, связанного в основном с подтоплением квартир, в результате неблагоприятных погодных условий, письменно обратилось 113 человек. Каждому заявителю направлены мотивированные ответы.

В рамках повышения уровня доступности для населения на сайте Регионального оператора продолжает функционировать раздел «Электронная приемная», где собственники многоквартирных домов могут в режиме реального времени направить обращение по вопросам организации и проведения капитального ремонта. Так в 1 полугодии 2019 года, данным сервисом воспользовалось 367 человек. 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 1 полугодии 2019 году проведено 8 общеобразовательных семинара с населением по вопросам капитального ремонта, организовано 13 выездных встреч с представителями органов местного самообразования, старшими по домам, управляющими компаниями. Помимо этого, сотрудники Регоператора приняли участие в открытии Краевого турнира по волейболу, среди лиц с ограниченными возможностями здоровья, организованного Алтайской краевой общественной организацией инвалидов и Министерства спорта Алтайского края, где предоставилась возможность поприветствовать участников соревнований, а также рассказать о системе капитального ремонта, функциях Регоператора, уделить особое внимание теме льгот и компенсаций при оплате взносов на капитальный ремонт.

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 ознакомится 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 Регоператора, 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