Обобщение результатов работы по обращениям граждан за 2019 год.

13.01.2020 г. г. Барнаул

В работе с обращениями граждан НО Региональный оператор Алтайского края «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов» руководствуется требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ввиду того, что данное направление является одним из критериев оценки эффективности выполнения задач по вопросам организации и проведения капитального ремонта в целом, оно постоянно находится в центре внимания руководства, которое уделяет особое внимание рассмотрению каждого заявления, контролю за своевременным направлением ответов авторам, их полнотой и качеством.

Так, в 2019 году, сотрудниками Регионального оператора на регулярной основе, оказывалась консультационно-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 2019 года общее число зарегистрированных обращений граждан составило **16186**, из которых:

- **11818** (подавляющее большинство 73% от общего числа) – обращения граждан по средствам телефонной связи, в т.ч. по телефону «горячей линии»;
- **3227** (20 %) – письменные обращения граждан, поступившие Региональному оператору в 2019 году;
- **1136** граждан (7 % от общего числа) обратились за консультацией по вопросам проведения и организации капитально ремонта лично;
- **5** человек (0,04% от общего числа) принято руководством Фонда, в рамках личного приема согласно графику.

По сравнению с показателями прошлого года, можно отметить снижение числа обратившихся к Регоператору граждан. Общее количество зарегистрированных обращений уменьшилось на 3726 человек (или 23%), что свидетельствует о повышении информационной просвещенности населения по вопросам организации и проведения капитального ремонта.

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 7992 (67,6% 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 количество в отчетном периоде составило 1157 (9,7 %).

По вопросам корректировки квитанций, в связи с изменением права собственности на помещение в многоквартирном доме, в рамках телефонного звонка, обратилось 1364 человек (11,5 %).

Не значительно увеличилось число телефонных обращений по вопросам некачественного ремонта (затоплении квартир), по сравнению с показателями 2018 года с 79 до 83. Каждому заявителю даны разъяснения о порядке действий в случае причинения ущерба имуществу.

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 2019 году воспользовались порядка 2000 человек.

Сотрудниками Регионального оператора на регулярной основе проводился личный прием граждан по вопросам капитального ремонта (принято 1136 человек). 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, собственников помещений интересовали вопросы оплаты капитального ремонта, их количество в отчетном периоде составило 688, что составляет 60,5 % от общего числа, обратившихся за консультацией лично.

Не редко обращались по вопросам внесения изменений в платежный документ, в основном по причине смены права собственности, таковых зафиксировано 228 (20 %).

В связи с внесением изменений в Жилищный кодекс РФ позволяющих исключать из региональных программ дома в которых насчитывается менее 5 квартир, к Региональному оператору по средствам телефонной связи обратилось 114 граждан, что составляет 10 % от общего числа. Каждому даны разъяснения по возврату денежных средств оплаченных собственниками помещений, исключенных из программы капитального ремонта в соответствии с «Порядком выплаты средств фонда капитального ремонта собственникам помещений в многоквартирном доме», утвержденным Постановлением Администрации Алтайского края от 28 июня 2013 г. N 344 (с внесенными изменениями и дополнениями от 25.09.2019 г).

Дополнительно, сотрудниками Регионального оператора разработан образец заявления на возврат ранее оплаченных средств, внесены изменения в порядок приема граждан, позволяющие получать помимо общей консультации по вопросам капитального ремонта, разъяснения специалистов профильных отделов.

Ознакомится с Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в НО РО Алтайского края «Фонд капитального ремонта МК» можно на официальном сайте www.fkr22.ru, в разделе «Для собственников».

Нельзя не отметить личный прием руководством Фонда, как показатель доступности и открытости работы Регионального оператора. В ходе личного приема гражданин имеет возможность задать интересующие его вопросы

непосредственно соответствующему руководителю и получить исчерпывающие ответы или практические рекомендации по их разрешению.

На протяжении 2019 года, прием граждан осуществлялся в соответствии с установленными требованиями, на основании утвержденного генеральным директором графика личного приема, в соответствии с которым по вопросам проведения и организации капитального приема обратилось 5 человек, каждый из которых получил исчерпывающий ответ, на интересующий вопрос.

В прошедшем году, Региональный оператор вел работу по рассмотрению письменных обращений граждан, как было указано выше, их количество составило 3227 (20 % от общего числа), в 2018 – 2440 (12,2% 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 944 (29,2 %). Аналогичная ситуация по письменным обращениям, связанным с корректировкой данных в квитанциях по оплате взносов, их количество составило 958 (30 % от общего числа). По срокам и видам капремонта, в целом по вопросам капремонта, обратился 101 человек (3,1%), по порядку переноса сроков капремонта на более ранние (актуализации программы) поступило 68 обращений (2,1%). По вопросу некачественного ремонта, связанного в основном с подтоплением квартир, в результате неблагоприятных погодных условий, письменно обратилось 106 человек (3,2%). 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 2019 году, данным сервисом воспользовалось 717 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 2019 году проведено 16 общеобразовательных семинаров с населением по вопросам капитального ремонта, в т.ч. выездные встречи 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.

Также, 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 «горячей линии».

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 робот, 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.

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