

Работа с обращениями граждан

Анализ письменных обращений граждан за 2016 год показал, что произошло увеличение количества обращений (с 3219 до 4160), преимущественно за счет увеличения обращений по услуге «Видеонаблюдение» - 483. Установка системы видеонаблюдения связана с необходимостью развития информационных и телекоммуникационных услуг безопасности и жизнедеятельности для домохозяйств (охранно-пожарная сигнализация, видеонаблюдение).

Если анализировать по тематике обращений, можно справедливо отметить, что существенно уменьшились жалобы на состояние инженерных коммуникаций (с 213 до 191), что несомненно является результатом проведенной работы по замене инженерных коммуникаций в рамках проведения капитального ремонта жилых домов, работу лифтов (с 27 до 10), содержание кровли (с 77 до 51)

Жители справедливо начали просить ремонт придомовых территорий. Как и в предыдущие годы не снижается количество обращений по рубрике «Благоустройство дворовых территорий и детских площадок» (536 – в 2014 г., 598 – в 2015 г., 610 - в 2016 г.), справедливо отметить, что пожелания жителей района иметь благоустроенные дворы, детские площадки, вместительные парковки и асфальтированную дворовую территорию перекликаются с общей тенденцией города в развитии улично-дорожной сети и общественных пространств. Асфальтирование проезжей части придомовой территории не входит в тарифы и услуги, которые отражены в счете-фактуре. Благоустройство придомовой территории в части дорожного покрытия осуществляется за счет бюджетных средств и находится в компетенции администрации Ново-Савиновского района. Тем не менее, на протяжении нескольких лет Управляющая компания ежегодно комплексно благоустраивает двор на группу домов, а также несколько дворовых площадок.

Снижение количества обращений по рубрике «Самовольное ограждение придомовой территории, несанкционированные стоянки» со 137 до 129, свидетельствует о том, что при благоустройстве дворовой территории учитываются пожелания жителей по созданию дополнительных парковочных мест, расширению внутриквартальных проездов. А также устанавливаются ограждающие элементы,

препятствующие парковке на пешеходном тротуаре, а также на зеленой зоне. Часть вопросов решается в рамках правового поля, жители инициируют общие собрания и принимают решения о создании и содержании парковки на общедомовой территории.

Также уменьшилось количество обращений на ремонт электрооборудования и состояние слаботочных проводов в подъезде с 37 до 6. Данное снижение обусловлено приведением данных сетей в нормативное состояние при проведении ремонта лестничных клеток, а также настоятельному требованию Управляющей компании к интернет-провайдерам и операторам сотовой связи.

Возросло количество обращений по теме Отопление (со 104 до 147) и Состояние гермошвов (с 37 до 68). Рост обращений может быть связан с установкой узлов погодного регулирования, оптимальное отопление помещений в пределах нормативных значений для некоторых жителей является некомфортным, зачастую при выходе специалистов на замеры выявляется соответствие температуры в помещении нормативу.

Рост количества обращений по рубрике Неудовлетворительное состояние домов и лестничных клеток, проведение капитального ремонта с 140 до 206 связано с желанием жителей иметь красивый, ухоженный, чистый подъезд, новые коммуникации. Большая часть обращений из этой рубрики – это проведение капитального ремонта. Долгосрочная программа проведения капитального ремонта сформирована Фондом реформирования ЖКХ, однако жители хотят ускорить сроки проведения капитального ремонта, обращаясь с заявлениями в Управляющую компанию.

Увеличилось количество обращений по рубрике «Оплата и перерасчет за ЖКУ» (с 770 до 849). Это связано с ростом тарифов, изменением нормативов и методикой начислений.

Также жители часто обращаются с вопросами незаконной установки перегородок, запрета выгула собак на детских площадках, установки, замены или поверки приборов учета, сноса гаражей, ремонта или замены почтовых ящиков, ремонта, замены сан.технического оборудования и др.

На сайте uuytd.com в рубрике «Вопрос-Ответ» каждый житель может задать интересующий его вопрос, на который, согласно требованию законодательства, в

течение 30 дней будет направлен ответ, подготовленный специалистами управляющей компании. За 2016 год на сайт поступило 766 вопросов. Основная часть вопросов касается: начислений и перерасчетов по жилищно-коммунальным услугам (121), благоустройства дворов и детских площадок (114), отопления (65), качества и перспектив, текущего и капитального ремонтов (60), неисправности систем ГВС и ХВС (61), видеонаблюдения (29). Также поступило 22 благодарности.

В 2016 году во время проведения отчетных собраний за 2015 год, поступило 420 вопросов от присутствующих жителей. На большинство вопросов в ходе собраний были даны подробные разъяснения в устной форме генеральным директором Управляющей компании Нуриевым М.А., его заместителями и директорами ЖЭУ. Вопросы, требующие дополнительного рассмотрения, в количестве 146 штук, зарегистрированы в общем отделе Управляющей компании и направлены в работу. Также в ходе отчетных собраний в адрес Управляющей компании поступило 18 письменных благодарностей от присутствующих жителей. На все обращения даны исчерпывающие ответы.

Анализ поступивших обращений граждан за 2016 год по тематикам

Тематика обращений	ООО УК Уютный дом	
	2016	2015
Состояние инженерных коммуникаций (ГВС, ХВС, канализование)	198	213
Неудовлетворительное отопление	147	104
Затопление квартир	21	15
Ограничение услуги "Электроснабжение" в связи с задолженностью за услуги ЖКХ.	25	34
Содержание кровли	51	77
Состояние гермошвов	68	37
Неуд.состояние домов и лестничных клеток, проведение капитального ремонта	206	140
Благоустройство дворовых территорий и детских	610	598

площадок (в т.ч. ямочный ремонт)		
Содержание (уборка) подъезда, двора	190	149
Обрезка и посадка деревьев	84	59
Вывоз ТБО, содержание контейнерных площадок	50	61
Ремонт общедомового эл.оборудования, состояние слаботочных проводов в подъезде, освещение МОП	6	37
Работа лифтов	10	27
Меры по дератизации	14	17
Работа вентиляции	13	6
Самовольное ограждение придомовой территории, несанкционированные стоянки	129	137
Перепланировка квартир	14	15
Установка пандусов	33	27
Ремонт квартир участников ВОВ	2	5
Оплата и перерасчет за ЖКУ	849	770
Юридические вопросы	217	188
Услуга "Видеонаблюдение"	483	-
Благодарности	54	33
Жалобы (на сотрудников)	14	16
Прочие	672	454
Всего	4160	3219