

Рейтинг обращений на «горячие» линии НП «ЖКХ Контроль» по итогам III квартала 2017 года

Аналитическая записка по итогам обобщения обращений за III квартал

В течение третьего квартала 2017 года на горячие линии региональных центров общественного контроля в сфере ЖКХ и в приемную Национального центра «ЖКХ Контроль» поступило 8 052 обращения. На основании анализа данных обращений Некоммерческим партнерством «Национальный центр общественного контроля в сфере ЖКХ «ЖКХ Контроль» был составлен рейтинг обращений в сфере ЖКХ.

Что больше всего беспокоит граждан России в жилищно-коммунальной сфере по итогам III квартала 2017 года? (ТОП-10 тем обращений по версии НП «ЖКХ Контроль»)

Позиция в рейтинге	Тематика проблем, волнующих граждан	Количество обращений	% от обращений 3 кв.	% от обращений 2 кв.	% от обращений 1 кв.
1	Начисление платы за ЖКУ	2 111	26,22 %	27,61	36,78
2	Управление МКД	1 466	18,21 %	19,14	13,61
3	Неудовлетворительное состояние МКД	1 028	12,77 %	11,26	10,81
4	Капитальный ремонт	698	8,67%	8,63	7,08
5	Качество коммунальных услуг	637	7,91 %	6,10	10,81
6	Неудовлетворительное придомовое благоустройство, в том числе – реализацию проекта «Комфортная городская среда»	573	7,11 %	5,54	9,26
7	Проблемы с приборами учета	231	2,87 %	3,06	3,3
8	Жалобы на бездействие уполномоченных органов власти	106	1,32 %	1,8	1,15
9	Аварийное и ветхое жилье	68	0,84 %	1,20	0,95
10	Иные		14,08	15,66	11,73

5.1 Методика формирования рейтинга

Общероссийский центр общественного контроля в сфере ЖКХ осуществляет формирование и координацию в субъектах РФ сети общественных организаций в сфере ЖКХ. В ходе отчетного периода в 79 субъектах РФ действовали Центры общественного контроля, объединяющие НКО, работающие в сфере жилищного просвещения и защиты прав граждан.

В центрах работали общественные приемные, в ряде регионов открыты телефоны «горячих линий», которые в ежедневном режиме осуществляли прием обращений и жалоб от граждан.

При составлении рейтинга использованы обращения, поступившие в региональные центры общественного контроля на горячие линии, в рамках приема граждан, по электронной почте, посредством Почты России, через официальные сайты. В свою очередь, в Общероссийский центр обращения поступали аналогичными путями.

Формирование рейтинга обращений в сфере ЖКХ осуществлялось в несколько этапов.

На первоначальном этапе был составлен рубрикатор тем, по которым обращаются граждане. Перечень направлен в Региональные центры.

На втором этапе Региональные центры общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства распределили все поступившие обращения по ранее сформулированным темам.

На следующем этапе все собранные данные из региональных центров были перенаправлены в Национальный центр.

На последнем этапе эксперты Национального центра суммировали информацию, полученную из регионов, с данными, сформированными на основании обращений, которые поступали в Национальный центр, обобщили некоторые рубрики между собой.

Итоговый рубрикатор проблем выглядит следующим образом:

I. Начисление платы за ЖКУ (2111 обращений, что составляет 26,22 %) включает следующие проблемы:

- Соблюдение порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги;
- перерасчеты;
- формирование и доставка платежных документов;
- дополнительные платежи, комиссии;
- *начисление платы за коммунальные ресурсы, используемые в целях содержания общего имущества – 717 обращений, что составляет 8,9 % от общего количества.*

II. Неудовлетворительное состояние МКД (1028 обращений, что составляет 12,77 %) включает следующие проблемы:

- ненадлежащее оказание услуг по содержанию и текущему ремонту многоквартирных домов;
- фактическое состояние МКД;
- установление признаков, достаточных для признания МКД аварийным.

III. Неудовлетворительное качество предоставляемых коммунальных услуг (637 обращений, что составляет 7,91 %).

IV. Управление МКД (1025 обращений, что составляет 12,73 %) включает следующие проблемы:

- споры хозяйствующих субъектов о праве управления МКД (проблема двойных платежных документов);
- законность действий ТСЖ, ЖСК, управляющих организаций (в том числе вопросы, касающиеся финансово-хозяйственной деятельности);
- раскрытие информации управляющими организациями;

- лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами;
- договор управления;
- предоставление и содержание отчетов об исполнении договоров управления, актов выполненных работ;
- *проведение общих собраний собственников – 422 обращения, что составляет 5,24 % от общего количества обращений:*
 - проблемы, возникающие при проведении собраний, оформлении итогов голосования и исполнении принятых решений;
 - фальсификации документов;
 - доступность сведений о собственниках помещений;
 - другое;
- *ГИС ЖКХ – 19 обращений, что составляет 0,24 % от общего количества обращений;*
- создание и деятельность советов МКД.

V. Капитальный ремонт (698 обращений, что составляет 8,67 %) включает следующие проблемы:

- сроки проведения капитального ремонта (обоснованность сроков, установленных регпрограммами, соблюдение сроков согласно договорам подряда);
- размер взноса на проведение капитального ремонта;
- отсутствие информации о региональных программах проведения капитального ремонта, их актуализации;
- качество проводимого капитального ремонта;
- организация проведения капремонта (проведение общих собраний, утверждение документации и видов работ, доступность документов, приемка работ)
- прочее.

VI. Неудовлетворительное благоустройство придомовой территории (471 обращений, что составляет 5,85 %), в том числе:

- реализация на территории Российской Федерации приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды» - 102 обращений, что составляет 1,27 % от общего количества обращений.

VII. Жалобы на действия и бездействия уполномоченных органов государственной власти и органов местного самоуправления, влияющих на соблюдение прав и законных интересов граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе коррупционная составляющая (106 обращений, что составляет 1,32 %) .

VIII. Проблемы, связанные с индивидуальными и общедомовыми приборами учета (231 обращений, что составляет 2,87%), включают вопросы:

- приобретение, установка, ввод в эксплуатацию, поверка, эксплуатация;
- установление факта наличия технической возможности установки ;
- иное.

IX. Реализация региональных адресных программ по переселению граждан из аварийного жилищного фонда (68 обращений, что составляет 0,84 %), в том числе

- несоблюдение установленных сроков расселения;
- реализации региональных адресных программ по переселению граждан из аварийного жилищного фонда
- качество МКД, построенных в рамках реализации программы;
- отказ граждан от предлагаемых объектов недвижимости;
- гарантийные обязательства;

- прочее.
- Х. Иные темы (991 обращений, что составляет 12,31%) включают следующие проблемы:**
- *законность использования общего имущества в многоквартирном доме – 143 обращений, что составляет 1,78 % от общего количества обращений;*
 - социальный найм;

**Что больше всего беспокоит граждан России
в жилищно-коммунальной сфере
по итогам III квартала 2017 года?
(ТОП-10 тем обращений по версии НП «ЖКХ Контроль»)**

