

## 9. Работа с собственниками помещений в многоквартирных домах

Работа с собственниками ведется по следующим направлениям:

прием граждан;

консультации по телефону;

рассмотрение и подготовка ответов на письменные обращения граждан и организаций;

заключение соглашений о погашении задолженности по оплате взносов на капитальный ремонт;

модерация заявок на добавление данных в личные кабинеты собственников помещений;

информационная работа;

### Прием граждан

В 2016 году для приема граждан выделено отдельное помещение с более комфортными условиями ожидания, установлен кондиционер, отдельный туалет для посетителей. Также было увеличено количество окон для приема граждан с 5 до 8 единиц, из них 3 – это экспресс – окна. Кроме того, выделена отдельная рабочая зона операторам абонентского отдела для приема телефонных звонков.

Статистика посетителей в 2016

Период	Принято всего, чел.	Среднее количество в день
Январь	2069	138
Февраль	2626	125
Март	2760	125
Апрель	2925	139
Май	2815	148
Июнь	2730	124
Июль	2654	126
Август	3589	156
Сентябрь	2677	121
Октябрь	3435	164

Ноябрь	2353	112
Декабрь	2864	124
<b>ИТОГО</b>	<b>33497</b>	<b>134</b>

### Консультация по телефону

В 2016 году для автоматизации обработки телефонных звонков и улучшения качества обслуживания региональный оператор перешел на виртуальную АТС. В результате собственники могут получать ответы на вопросы, не дожидаясь соединения с оператором, а также слышать свою очередность и время до ответа оператора.

### Статистика телефонных звонков в 2016

Период	Принято звонков	Среднее количество принятых звонков в день
Январь	3536	236
Февраль	4378	208
Март	7864	357
Апрель	6233	297
Май	5874	309
Июнь	3689	168
Июль	3867	184
Август	4383	191
Сентябрь	3463	157
Октябрь	5112	243
Ноябрь	3731	169
Декабрь	3261	142
<b>ИТОГО</b>	<b>55391</b>	<b>222</b>



Кроме того, в Фонде каждую среду с 14:00 до 17:00 работает телефон ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ 204-90-11, в ходе которой собственники могут получить консультацию по вопросам реализации региональной программы капитального ремонта многоквартирных домов. Одновременно на вопросы собственников отвечают сотрудники отдела организации капитального ремонта, юридического и абонентского отделов. В отчетном периоде по «горячей линии» принято и обработано 1768 обращений граждан.

### **Рассмотрение и подготовка ответа на письменные обращения**

Письменные обращения собственников помещений поступают в Фонд следующим образом:

- через личный кабинет на сайте Фонда;
- по электронной почте (info@fondgkh-nso.ru);
- по почте РФ;
- посредством личных обращений граждан

Кроме того, в 2016 граждане на сайте Фонда модернизации ЖКХ могли задавать любые вопросы, касающиеся капитального ремонта и получать на них ответы в разделе «Вопрос – ответ» (общее количество отработанных ответов – 577 шт.).

#### **Статистика письменных обращений в 2016**

Период	Поступило	Среднее в рабочий день	Направлен ответ	В работе
Январь	919	61	511	408
Февраль	901	45	833	476
Март	924	44	974	426
Апрель	751	36	833	344
Май	638	33	808	174
Июнь	553	20	590	137
Июль	566	27	583	120
Август	624	27	643	101
Сентябрь	534	24	587	48
Октябрь	522	27	485	85
Ноябрь	608	28	591	102
Декабрь	656	31	722	36
<b>ИТОГО</b>	<b>8196</b>	<b>33</b>	<b>8160</b>	<b>36</b>

### **Модерация заявок из личных кабинетов собственников помещений**

Любой собственник помещения может создать личный кабинет на сайте Фонда, который позволяет использовать следующие возможности:

- сформировать платёжные документы на оплату взносов за любой период;
- оплатить взносы на капитальный ремонт;
- «привязать» к одному личному кабинету несколько лицевых счетов;

- получить информацию о начисленных и оплаченных взносах;
- узнать сумму накоплений взносов по многоквартирному дому;
- о сроках и объемах капитального ремонта и многое другое.

По итогам 2016 г. в личном кабинете зарегистрировано 15381 плательщиков (в том числе 185 юридических лиц). Общее количество зарегистрированных пользователей составляет 77846 (11 % от общего объема лицевых счетов).

### **Работа с ГАУ НСО «МФЦ» (Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. Мои документы)**

С января 2016 г. Фонд начал совместную работу с МФЦ НСО (более 40 филиалов). Теперь собственникам не обязательно приезжать в офис Фонда, а достаточно обратиться в многофункциональный центр по месту жительства для получения следующих услуг:

- выдача справки о наличии (отсутствии) задолженности по оплате взноса на капитальный ремонт.
- выдача сведений о начислении и оплате взносов на капитальный ремонт.
- прием заявления с приложением документов для внесения изменений в лицевой счет (площадь, ФИО собственника).

#### **Статистика отработанных заявлений от МФЦ**

Период	Поступило документов для внесения изменений данных (ФИО, площадь)
Январь	-
Февраль	145
Март	106
Апрель	50
Май	67
Июнь	91
Июль	131
Август	89
Сентябрь	161
Октябрь	193
Ноябрь	155
Декабрь	201
<b>ИТОГО</b>	<b>1023</b>

### **Заключение соглашений о погашении задолженности по оплате взносов на капитальный ремонт**

В целях обеспечения прав граждан на получение субсидий, компенсация на оплату взносов на капитальный ремонт, в состав которой включен взнос на капитальный ремонт, Фонд продолжает заключать с гражданами соглашения о погашении задолженности по оплате взносов на капитальный ремонт.