

## РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Анализ письменных обращений граждан за 2017 год показал, что произошло снижение количества обращений (с 4160 до 4055).

Реализация различных программ по модернизации системы ЖКХ города Казани (таких как переход на индивидуальное приготовление горячей воды в Индивидуальных тепловых пунктах) вызвало в свою очередь заинтересованность со стороны населения – более 50 запросов за разъяснениями по этому вопросу поступило в Управляющую компанию. В период пуско-наладочных работ по переходу на ИТП увеличилось количество обращений на качество горячего водоснабжения (+28), данное увеличение отражено в разделе «Неудовлетворительное оказание услуг, состояние инженерных коммуникаций (ГВС, ХВС, канализование, состояние подвалов).

Снизилось количество обращений (-91) по сравнению с прошлым годом по вопросам благоустройства и ремонта асфальтовых покрытий. Несмотря на то, что благоустройство дворовой территории и асфальтирование проезжей части придомовой территории не входит в тарифы и услуги, которые отражены в счете-фактуре, на протяжении нескольких лет Управляющая компания ежегодно комплексно благоустраивает двор на группу домов, а также несколько дворовых площадок. Капитальный ремонт дорожного покрытия осуществляется за счет бюджетных средств и находится в компетенции администрации Ново-Савиновского района.

Снижение количества обращений по рубрике «Самовольное ограждение придомовой территории, несанкционированные стоянки» со 129 до 40, свидетельствует о том, что при благоустройстве дворовой территории учитываются пожелания жителей по созданию дополнительных парковочных мест, расширению внутриквартальных проездов, устанавливаются ограждающие элементы, препятствующие парковке на пешеходном тротуаре, а также на зеленой зоне.

В первом полугодии 2017 продолжали поступать обращения по вопросам установки системы «Видеонаблюдения». Установка системы видеонаблюдения связана с необходимостью развития информационных и телекоммуникационных услуг безопасности и жизнедеятельности для домохозяйств (охранно-пожарная сигнализация, видеонаблюдение). Несмотря на то, что количество данных обращений уменьшилось на 120, они составляют 9% от общего количества поступивших обращений и не связаны с основной деятельностью Управляющей компании.

Возросло количество обращений по теме Состояние гермошвов (с 68 до 133). 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.

Продолжают поступать обращения по рубрике Неудовлетворительное состояние домов и лестничных клеток, проведение капитального ремонта. Это 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.

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 [uyutd.com](http://uyutd.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 2017 год на сайт поступило 697 вопросов (-69). Основная часть вопросов касается: начислений и перерасчетов по жилищно-коммунальным услугам (88), благоустройства дворов и детских площадок (91), отопления (24), качества и перспектив, текущего и капитального ремонтов (47), неисправности систем ГВС и ХВС (44), видеонаблюдения (14). Также поступило 16 благодарностей.

В 2017 году во время проведения отчетных собраний за 2016 год, поступило 211 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 обслуживающих организаций. Вопросы, требующие дополнительного рассмотрения, в количестве 89 штук, зарегистрированы в общем отделе Управляющей компании и направлены в работу. На все обращения даны исчерпывающие ответы.

## Анализ поступивших обращений граждан за 2017 год по тематикам

Тематика обращений	ООО УК Уютный дом	
	2017	2016
Неудовлетворительное оказание услуг, состояние инженерных коммуникаций (ГВС, ХВС, канализование, состояние подвалов)	226	198
Неудовлетворительное отопление	151	147
Затопление квартир	22	21
Содержание кровли	76	51
Состояние гермошвов	133	68
Неуд.состояние домов и лестничных клеток, проведение капитального ремонта	215	206
Благоустройство дворовых территорий и детских площадок (в.т.ч. ямочный ремонт)	519	610
Содержание (уборка) подъезда, двора	287	190
Обрезка и посадка деревьев	97	84
Вывоз ТБО, содержание контейнерных площадок	86	50
Ремонт общедомового эл.оборудования, состояние слаботочных проводов в подъезде, освещение МОП	28	6
Работа лифтов	47	10
Меры по дератизации	14	14
Работа вентиляции	11	13
Самовольное ограждение придомовой территории, несанкционированные стоянки	40	129
Перепланировка квартир	3	14
Установка пандусов	37	33
Ремонт квартир участников ВОВ	0	2
Оплата и перерасчет за ЖКУ	759	849
Юридические вопросы	245	217
Услуга «Виденаблюдение»	363	483
Благодарности	51	54
Жалобы (на сотрудников)	22	14
Прочие	623	672
<b>Всего</b>	<b>4055</b>	<b>4160</b>
Прирост	-105	