

Анализ поступивших обращений граждан за 2018 год

Анализ письменных обращений граждан за 2018 год показал, что произошло снижение количества обращений (с 4055 до 3945).

Реализация различных программ по модернизации системы ЖКХ города Казани (таких как переход на индивидуальное приготовление горячей воды в Индивидуальных тепловых пунктах, установленных в многоквартирных жилых домах) в период пуско-наладочных работ и при запуске отопления увеличилось количество обращений на качество горячего водоснабжения (+74). Также в 2018 году увеличилось количество обращений, связанных с работой системы канализации (+90), данный факт связан с неудовлетворительным состоянием внешних канализационных систем и большим количеством подпоров, влияющих на работу системы канализации в доме. Данные увеличения отражены в разделе «Неудовлетворительное оказание услуг, состояние инженерных коммуникаций (ГВС, ХВС, канализование, состояние подвалов).

Снизилось количество обращений (-63) 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.

В 2018 году произошло увеличение количества обращений по рубрике «Самовольное ограждение придомовой территории, несанкционированные стоянки» со 40 до 72, данные обращения поступали в Управляющую компанию в основном через сервис ГИС «Народный контроль», позволяющий моментально фиксировать нарушения и своевременно устранять выявленные замечания. Следует отметить, что часть стоянок и парковок организованы по решению собственников МКЖД и оформлены соответствующим образом, в данном случае заявителю давались соответствующие комментарии.

Снизилось количество обращений по вопросу установки видеокамер в многоквартирных жилых домах (-294).

Снизилось количество обращений по теме Состояние гермошвов (с 133 до 130). Большая работа по устранению данных замечаний была проделана в 2017-2018 годах

Продолжают поступать обращения по рубрике Неудовлетворительное состояние домов и лестничных клеток, проведение капитального ремонта, хотя их количество меньше чем в 2017 году. 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.

В 2018 году с целью снижения просроченной задолженности населения за ЖКУ Управляющая компания была вынуждена усилить работу по сбору квартплаты в отношении злостных неплательщиков, а именно ограничивать подачу электроэнергии, в связи с чем поступило много жалоб как непосредственно в Управляющую компанию, так и через вышестоящие инстанции (+58).

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, с запросами на предоставление различной информации и др.

На сайте 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 2018 год на сайт поступило 663 вопросов (-34). Основная часть вопросов касается: начислений и перерасчетов по жилищно-коммунальным услугам (73), благоустройства дворов и детских площадок (86), отопления (73), качества и перспектив, текущего и капитального ремонтов (55),

неисправности систем ГВС и ХВС, канализования (97), видеонаблюдения (22).
Также поступило 10 благодарностей.

Анализ поступивших обращений граждан за 2018 год по тематикам

Тематика обращений	ООО УК Уютный дом	ООО УК Уютный дом
	2018	2017
Состояние инженерных коммуникаций (ГВС, ХВС, канализование, состояние подвалов)	390	226
Неудовлетворительное отопление	106	151
Затопление квартир	41	22
Ограничение услуги "Электроснабжение" в связи с задолженностью за услуги ЖКХ.	62	4
Содержание кровли	69	76
Состояние гермошвов	103	133
Неуд.состояние домов и лестничных клеток, проведение капитального ремонта	115	215
Благоустройство дворовых территорий и детских площадок (в.т.ч. ямочный ремонт)	456	519
Содержание (уборка) подъезда, двора	397	287
Обрезка и посадка деревьев	113	97
Вывоз ТБО, содержание контейнерных площадок	67	86
Ремонт общедомового эл.оборудования, состояние слаботочных проводов в подъезде, освещение МОП, уличное освещение	29	28
Работа лифтов	11	47
Меры по дератизации	20	14
Работа вентиляции	22	11
Самовольное ограждение придомовой территории, несанкционированные стоянки	72	40
Перепланировка квартир	17	3
Установка пандусов	42	37
Ремонт квартир участников ВОВ	1	0
Оплата и перерасчет за ЖКУ	666	759
Юридические вопросы	230	245
Услуга "Виденаблюдение"	69	363
Благодарности	43	51
Жалобы (на сотрудников)	19	22
Прочие	785	619
Всего	3945	4055