

Основные темы обращений в региональные центры НП «ЖКХ Контроль» (Рейтинг) по итогам 2016 года

В течение 2016 года на горячие линии региональных центров общественного контроля в сфере ЖКХ и в приемную Национального центра «ЖКХ Контроль» поступило 32 315 обращений. На основании анализа данных обращений Некоммерческим партнерством «Национальный центр общественного контроля в сфере ЖКХ «ЖКХ Контроль» был составлен список самых часто задаваемых вопросов в сфере ЖКХ. Итоги анализа приведены в сводной таблице и диаграммах ниже.

Что больше всего интересует граждан России в жилищно-коммунальной сфере по итогам 2016 года?

(ТОП-10 тем обращений в приемные НП «ЖКХ Контроль» 2016 год в сравнении с 2015-м)

Позиция в рейтинге	Тематика вопросов, интересующих граждан	Количество обращений и % от кол-ва обращений 2016г.	2015 год Количество обращений и % от кол-ва обращений, место в рейтинге
1	Качество коммунальных услуг	7069 (22 %)	4134 (12,9 %) – 3 место
2	Начисление платы за ЖКУ	5581 (17,37%)	7648 (23,9 %) – 1 место
3	Управление МКД	4158 (12,94%)	5776 (18,1 %) – 2 место
4	Состояние МКД	3851 (11,98%)	3511 (11 %) – 5 место
5	Капитальный ремонт	3394 (10,56%)	3981 (12,4 %) – 4 место
6	Придомовое благоустройство	1550 (4,8%)	1150 (3,6 %) – 6 место
7	Вопросы про приборы учета	854 (2,66%)	845 (2,6 %) – 7 место
8	Действия уполномоченных органов власти	422 (1,31%)	61 (0,2 %) – 9 место
9	Аварийное и ветхое жилье	363 (1,13%)	499 (1,6 %) – 8 место
10	Иные	4893 (15,23%)	4374 (13,7 %)
	ИТОГО:	32135	100

Поквартальный рейтинг за 2016 г.

Период 2016 г	Качество коммунальных услуг	Начисление платы за ЖКУ	Управление МКД	Состояние МКД	Капитальный ремонт	Придомовое благоустройство	приборный учет	действия уполномоченных органов власти	Аварийное и ветхое жилье	Иные темы	Итого
I	846	2264	1479	1155	841	465	231	123	133	1107	8644
II	603	1773	1475	970	988	360	227	118	96	1397	8007
III	699	1531	1287	1186	843	433	167	75	65	1279	7565
IV	1703	1501	1340	847	722	292	229	106	69	1110	7919
	7069	5581	4158	3851	3394	1550	854	422	363	4893	32135
%	22,00	17,37	12,94	11,98	10,56	4,82	2,66	1,31	1,13	15,23	100,00

Общие выводы:

1. Впервые за время составления рейтинга (с 2014 года) вопросы начисления платы за жилищно-коммунальные услуги перестали быть самыми часто задаваемыми. НП «ЖКХ Контроль» связывает этот факт с введением среднесрочного планирования при формировании тарифов, а также с тем, что в 2016 год ограничения, установленные для роста коммунальных платежей Правительством РФ, был ниже уровня инфляции. Существенная часть вопросов по разделу «Начисления за ЖКУ» составляют вопросы по разделу «плата за коммунальные услуги на обслуживание общедомового имущества». В связи с тем, что с 1 января 2017 года эта плата будет фиксирована по различным типам домов и будет включена в плату за содержание и текущий ремонт МКД, НП «ЖКХ Контроль» прогнозирует, что в 2017 году значимость этой темы продолжит снижаться.
2. При этом по сравнению с предыдущим годом существенно возросло количество вопросов, связанных с качеством коммунальных ресурсов. «Пик» данных обращений пришелся на первый и четвертый квартал 2016 года и был в основном связан с вопросами по отоплению. Этому в немалой степени способствовала ранняя и небывало холодная зима. При этом в 2016 году мониторинг, проводимый ЖКХ контроль, зафиксировал значительно меньшее количество существенных нарушений, связанных с подготовкой и прохождением осенне-зимнего отопительного периода в регионах. Иными словами, крупных проблем и аварий стало меньше.
3. Существенно снизилось количество вопросов, связанных с темой управления МКД, в том числе с выборами и пере выборами управляющих компаний,

взаимодействием собственников и УК, проведением общих собраний. Снижение числа обращений по данной теме можно объяснить тем, что предыдущий – 2015 год – стал годом введения лицензирования УК, что существенно актуализировало все темы в этой области. В 2016 году ситуация стабилизировалась. При этом количество обращений по поводу состояния МКД выросло, однако оно может быть связано не только с работой управляющих организаций, но и с другими факторами, например, капитальным ремонтом.

4. Тема капитального ремонта в 2016 году также снижала свою остроту. Наибольшее число обращений по этому поводу НП «ЖКХ Контроль» фиксировал во втором-третьем квартале 2016 года, что было связано не только с активной фазой проведения ремонтов, но и с избирательной кампанией в Государственную Думу, во время которой отдельные партии пытались использовать критику данных программ для повышения своих политических рейтингов.
5. В 2016 году наблюдался заметный рост вопросов по поводу благоустройства придомовых территорий. Вероятно, это связано с анонсированием нового приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды».

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 80 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 от граждан.

При составлении рейтинга «список основных вопросов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» 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 самых часто задаваемых вопросов в сфере ЖКХ осуществлялось в несколько этапов.

На первоначальном этапе был составлен рубрикатор тем, задаваемых в сфере жилищно-коммунального хозяйства. 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 вопросов выглядит следующим образом:

I. Начисление платы за ЖКУ включает следующие вопросы:

- Соблюдение порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги;
- перерасчеты;
- формирование и доставка платежных документов;

- дополнительные платежи, комиссии;
- **в том числе** начисление платы за коммунальные услуги, потребленные на общедомовые нужды, начисление платы за коммунальную услугу по отоплению (1882 обращения, что составляет 5,86 % от общего числа обращений за 2016 год).

II. Управление МКД включает следующие вопросы:

- споры хозяйствующих субъектов о праве управления МКД (двойные платежные документы);
- действия ТСЖ, ЖСК, управляющих организаций (в том числе вопросы, касающиеся финансово-хозяйственной деятельности);
- раскрытие информации управляющими организациями;
- лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами (190 обращения, что составляет 0,6 % от общего числа обращений за 2016 год);
- предоставление и содержание отчетов об исполнении договоров управления, актов выполненных работ;
- проведение общих собраний собственников (992 обращения, что составляет 3,09 % от общего числа обращений за 2016 год):
 - проведение собраний, оформление итогов голосования и исполнении принятых решений;
 - фальсификация документов;
 - доступность сведений о собственниках помещений;
 - другое;
- создание и деятельность советов МКД.

III. Капитальный ремонт включает следующие вопросы:

- сроки проведения капитального ремонта;
- размер взноса на проведение капитального ремонта;
- отсутствие информации о региональных программах проведения капитального ремонта, их актуализации;
- качество проводимого капитального ремонта;
- прочее.

IV. Состояние МКД включает следующие вопросы:

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

V. Качество предоставляемых коммунальных услуг.

VI. Благоустройство придомовой территории.

VII. Вопросы, связанные с индивидуальными и общедомовыми приборами учета, включают темы:

- приобретение, установка, ввод в эксплуатацию, поверка, эксплуатация;
- установление факта невозможности установки приборов учета.

VIII. Действия уполномоченных органов государственной власти и органов местного самоуправления, влияющих на соблюдение прав и законных интересов граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

IX. Аварийное и ветхое жилье включает следующие вопросы:

- соблюдение установленных сроков расселения;
- качество вновь возводимых МКД;
- отказ граждан от предлагаемых объектов недвижимости;

X. Иные темы включают следующие вопросы:

- законность использования общего имущества в многоквартирном доме (301 обращения, что составляет 0,94 % от общего числа обращений за 2016 год);

- социальный наем;
- ГИС ЖКХ (108 обращения, что составляет 0,34 % от общего числа обращений за 2016 год);
- другие.

**Что больше всего беспокоит граждан России
в жилищно-коммунальной сфере по итогам 2016 года?
(ТОП-10 тем обращений по версии НП «ЖКХ Контроль»)**

