**Отчет по работе ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» в 2014 году**

**Жилой дом Еременко 97/29,**

Введен в эксплуатацию в 2012 году, принят в управление ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» на основании договора с ТСЖ «Левенцовское 2».

Общая площадь дома -36 921,70 кв. м.

Этажность – 18

Количество подъездов - 7

Количество квартир - 548

Площадь дворовой территории (уборочная) – 10 418,80 кв. м.

**1.Организация предоставления жителям коммунальных и других услуг.**

* 1. Обеспечение жилых домов теплом и горячим водоснабжением.

Отопление и горячее водоснабжение осуществляется в жилых помещениях индивидуальным тепловым пунктом, в нежилых помещениях отопление и горячее водоснабжение, расположенных на первых этажах домов индивидуальным тепловым пунктом. Обе тепловые системы независимы и имеют раздельные узлы учета.

Система отопления и горячего водоснабжения закрытого типа, это означает, что подогрев воды осуществляется в тепловых пунктах дома через теплообменники.

Теплоноситель в дом поставляет ООО «Лукойл ТТК», с которым заключен договор № 6003 от 20.04.2010 года на подачу теплоносителя. Стоимость 1 Гкал тепловой энергии определяет Региональная служба по тарифам. Стоимость горячей воды определяется по утвержденной методике, при этом затраты тепла на нагрев 1 куб. метра воды определено нормативным актом администрации города Ростова-на-Дону. Стоимость 1 Гкал указана на сайте Общества.

В Обществе разработан порядок расчетов отопления и горячего водоснабжения в соответствии с действующим законодательством, который размещен на сайте Общества.

Особое внимание руководством Общества уделяется экономичности работы системы отопления. Показатели расхода тепловой энергии на отопление и горячее водоснабжение раздельно указывается в ежемесячном платежном документе.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Месяц | Начислено ЛУКОЙЛ-ТТК, Гкал | Начислено, жильцам |
| Отопление, Гкал | ГВС, Гкал |
| 1 | Январь | 673,00 | 554,11 | 119,54 |
| 2 | Февраль | 735,20 | 651,15 | 84,94 |
| 3 | Март | 508,70 | 417,68 | 92,28 |
| 4 | Апрель | 296,10 | 190,56 | 105,54 |
| 5 | Май | 48,60 | 0,00 | 77,81 |
| 6 | Июнь | 133,20 | 0,00 | 78,29 |
| 7 | Июль | 91,50 | 0,00 | 72,79 |
| 8 | Август | 86,50 | 0,00 | 63,26 |
| 9 | Сентябрь | 59,20 | 0,00 | 57,00 |
| 10 | Октябрь | 289,80 | 189,18 | 100,62 |
| 11 | Ноябрь | 579,90 | 474,59 | 105,31 |
| 12 | Декабрь | 684,30 | 590,85 | 93,45 |
|  | **ИТОГО** | **4 186,00** | **3 068,13** | **1 050,83** |

Значительные потери Общество несет в летний период, когда отсутствует теплоснабжение. Расход тепловой энергии на потребленную горячую воду (объем воды, которую люди показывают при сдаче показаний за месяц) значительно ниже общего расхода тепловой энергии, поступившей в дом по общедомовому узлу учета.

Так в 2014 году это превышение составило 67,03 Гкал, убыток Общества составил 89 964 руб. Оплата производилась из прибыли Общества.

1.2. Холодное водоснабжение и водоотведение.

Водоснабжение обеспечивается водяной насосной станцией, расположенной в подвальном помещении дома в специально отведенном утепленном помещении. В доме установлены качественные водяные насосы из Дании европейского стандарта GRUNDFOS.

С АО «Ростовводоканал» заключен договор № 12792 от 27.03.2014 года на водоснабжение и водоотведение. Стоимость одного куб. метра очищенной холодной воды и водоотведения устанавливается Региональной службы по тарифам. Тарифы на 2014 - 2015 годы размещены на сайте Общества.

Оплата за потребленную воду производится по индивидуальным (квартирным) приборам учета, расположенным в каждой квартире, и по общедомовому узлу учета «Взлет», расположенному в колодце на входе водовода в дом.

Расчет расходов холодного и горячего водоснабжения на общедомовые нужды производится на основании показаний общедомовых приборов учета и показаний квартирных приборов учета и подробно указывается в платежном документе.

В соответствии с действующем законодательством, в Обществе рассчитаны показатели предельных объемов общедомовых услуг по ХВС и ГВС. За общедомовое водоотведение оплата с населения не взимается и оплату производит Общество.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Адрес МКД | Площадь помещений, входящих в состав общего имущества в МКД, м2 (без подвалов и чердаков) | Норматив потребления по ХВС и ГВС на общедомовые нужды, м3/м2 | Норматив потребления по ХВС и ГВС на общедомовые нужды, м3 всего |
| улица | дом |
| Еременко | 97/29 | 6 593,50 | 0,02 | 131,87 |

Обществом при расчете общедомовых расходов холодного водоснабжения и водоотведения учитывается вода, используемая на личные нужды консьержами, сменой ОДС, аварийной службой. Кроме того, при проведении работ в подвалах домов по устранению последствий засоров канализации, как правило, по вине жителей часть расходов воды Общество берет на свой счет. Все эти показатели указываются в ежемесячных платежных документах.

Так в 2014 году Обществом за счет прибыли было оплачено 4 837 куб. м. воды и 6 016 куб. м. водоотведения. Всего 314 852 руб.

Кроме того, для полива дворовой территории и зеленых насаждений используются специальные трубопроводы, имеющие счетчики, учтенные в АО «Ростовводоканал», и на эти показания водоотведение не начисляется.

1.3. Электроснабжение.

Электроснабжение дома осуществляется через ВРУ в электрощитовом помещении. Балансовое разграничение между Обществом и электроснабжающей организацией установлено в ВРУ жилых домов на наконечниках вводного кабеля 0,4 кВт. Все сети и подстанции на территории микрорайона переданы в собственность города Ростова-на-Дону и Обществом не обслуживаются.

Электроснабжение домов осуществляет ОАО «Энергосбыт Ростовэнерго» по договору № 10648 от 29.03.2012 года на поставку электроэнергии в жилую застройку.

Стоимость 1 кВт электроэнергии определяется Региональной службы по тарифам. Тарифы на 2014 - 2015 годы размещены на сайте Общества.

Расчет расходов электроснабжения на общедомовые нужды производится на основании показания общедомовых приборов учета и показаний квартирных приборов учета и подробно указывается в платежном документе.

Основная нагрузка (около 90%) в общедомовых расходах принадлежит электродвигателям лифтов, электронасосам системы холодного водоснабжения, циркуляционным насосам ГВС и отопления. Около 10% общих расходов относится к освещению мест общего пользования, однако в них используются энергосберегающие лампы. Возможна замена ламп на светодиодные, однако это требует расходов, не включенных в тариф и может быть выполнена при решении и финансировании собственников. В квартирных холлах имеются выключатели для экономии электроэнергии в различное время суток. Обществом разработана программа энергосбережения, которая выполняется в полном объеме.

Обществом при расчете общедомовых затрат по электроэнергии учитывается потребление электроэнергии консьержами, дежурной сменой ОДС, аварийной службы. Все эти показатели указываются в ежемесячных платежных документах.

В соответствии с действующем законодательством, в Обществе рассчитаны показатели предельных объемов общедомовых услуг по электроснабжению.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Адрес МКД | S помещений общего пользования, м2 | Норматив потребления по электроэнергии на общедомовые нужды, кВт/м2 | Норматив потребления по эл. энергии на общедомовые нужды, кВт всего |
| улица | дом |
| Еременко | 97/29 | 11 218,50 | 2,00 | 22 437,00 |

За превышение установленной нормы общедомовых расходов электроэнергии оплату производит Общество. Так в 2014 году Обществом было оплачено 20 503 кВт/ч. электроэнергии, что составило 60 213 руб. Эти средства изымаются из прибыли Общества.

Дворовое освещение является принадлежностью городских структур, и его оплата жильцами не производится.

1.4. Лифтовое оборудование.

Дом в каждом подъезде оборудован двумя лифтами: пассажирским и грузопассажирским. Всего установлено и работоспособно 14 лифта. На всех лифтах, согласно графикам, выполняются регламентные и профилактические работы обслуживающей организацией, производится освидетельствование лифтов и все лифты застрахованы от несчастного случая.

Техническое обслуживание лифтов осуществляет ООО «ОТИС Лифт», контроль над работой лифтов осуществляет объединённая диспетчерская служба. Каждый лифт имеет дистанционную двухстороннюю связь с диспетчером, находящемся на рабочем месте круглосуточно. Кроме того сигнал о состоянии лифтов отображается на дисплее. Все лифты находятся под постоянным надзором и контролем.

Ежедневно дважды утром и вечером производится проверка двухсторонней связи лифт – диспетчер. При нарушении указанной связи меры принимаются незамедлительно.

В 2014 году было значительное количество замечаний от жителей на повышенный шум при движении лифта и вибрацию кабин. После представления ООО «ОТИС» замечаний по поводу нарушения работы пассажирских лифтов, были выполнены доработки, что несколько уменьшило шум при движении лифтов. ООО «ОТС-Лифт», осуществляющий техническую эксплуатацию лифтового оборудования установлен контроль над работой лифтов. Замечания также отмечены в холодное время года.

Основными недостатками при эксплуатации лифтового оборудования были: тряска, повышенный шум грузопассажирского лифта во 2, 7-м подъездах, замена ламп освещения во всех лифтах.

Обществом совместно с руководством «ОТИС-Лифт» организовано круглосуточное дежурство механика эксплуатирующей организации для оперативности при устранении неисправностей и остановках лифтов.

Все лифты своевременно переаттестованы, застрахованы – требование службы надзора за техническим состоянием объектов повышенной опасности выполнены в полном объеме.

Недостатки устранялись своевременно, вывода лифтов из эксплуатации по причине технического состояния не отмечено, простоя лифтов не было.

1.5.Сбор и вывоз твердых бытовых отходов и крупногабаритного мусора.

Сбор и вывоз твердых бытовых отходов и крупногабаритного мусора осуществляется в контейнер, расположенный на площадке вне красных линий микрорайона. Контейнерная площадка, используемая для установки контейнеров, оборудована твердым покрытием (плитами), территория содержится в надлежащем санитарном состоянии.

Договор на сбор и вывоз ТБО и КГМ № 120 от 01.08.2014 заключен с ООО «Мобил Плюс».

Нарушение сроков вывоза контейнеров не выявлено.

1.6.Содержание дворовой территории, благоустройство и озеленение территории.

Содержанием дворовой территории занимается служба благоустройства, уборки дворовой территории, возглавляет Мозгов Г.В. Уборку дворовой территории обеспечивает 1 дворника, при этом в летнее время дополнительно привлекаются работники для выкоса газоном во всех микрорайонах.

Содержание дворовой территории отвечает санитарным нормам, находится на должном уровне. Уборка дворовой территории производится своевременно, выкос сорной травы «амброзия» производился постоянно, не допуская образование семян. Газоны содержались на должном уровне, не было допущено увеличения высоты травянистой растительности выше 15 см.

Содержание детской площадки соответствует стандартам обслуживания, замена кресел на качелях для маленьких детей производилась своевременно, песок в детские песочница в основном завозился своевременно, производились работы по ремонту оборудования.

Отмечается неудовлетворительная уборка внутриквартальной проезжей части в зимнее время, несвоевременная обработка антигололёдным материалом пешеходных дорожек. Кроме того, значительное количество замечаний были о качестве уборки газонов с южной стороны дома, по уборке парковки и подходов к мусорному контейнеру.

Зимняя уборка имеет свои особенности. В нашем жилом районе эти особенности связаны со значительным количеством личного автотранспорта, хранящегося жильцами в нарушение законодательства не на организованных парковках, а в местах, предусмотренных для гостевых парковок автотранспорта, т.е. временного пребывания автомобилей. Постоянное нахождение значительного количества автотранспорта на проезжей части непосредственно у тротуаров не позволяет провести качественную уборку проезжей части, что вызывает у жильцов законное недовольство.

Механизированная уборка проезжей части и вывоз снега, требует наличия специального транспорта, приобретение которого для Общества в условиях существующего тарифа и неплатежей жильцов становится невозможным. В существующий тариф механизированная уборка дворовой территории не заложена.

В 2015 году Общество планирует организовать работу по содержанию дворовой территории с учетом недостатков, имевших место в 2014 году. Обществом были выполнены работы по замене пропавших деревьев, высадили 5 туй, 3 клена, 3 кустарника. Восстановили тротуарное покрытие (внешняя сторона дома со стороны Еременко). Заменили сегмент на детской горке(труба). На качелях произвели замену сидений для детей младшего возраста. Провели санобработку дет. пл. против клещей – 500 кв. м. промывку и дезинфекцию урн. Весной и летом проводилась обработка тротуарной плитки гербицидами от прорастания на ней сорной травы. Особое внимание будет уделено озеленению, подсеву газонной травы в местах выгорания, посадке цветов и кустарников, своевременному и достаточному поливу, своевременной и полной уборке тротуаров, в зимний период качественной уборке пешеходных дорожек от снега и наледи. Уборка проезжей части от снега и наледи будет осуществляться ручным способом и при освобождении дворовых проездов механизированным способом по договорам подряда.

Стрижка газонов и полив проводились регулярно.

1.7.Содержание внутридомовой территории (мест общего пользования), работа консьержей.

Уборка внутридомовой территории организована в соответствии с нормативными документами администрации Ростова-на-Дону. Влажная уборка квартирных, лифтовых холлов и лестничных маршей, производится 1 раз в неделю, мойка окон, дверей на переходных балконах 2раза в год (апрель и сентябрь). Влажная протирка настенных радиаторов, электрощитов, пожарных шкафов, перил 1 раз в месяц, удаление локальных загрязнений со стен по мере необходимости. В доме 1 уборщик, убирались все подъезды. Уборщики включены в службу благоустройства и уборки дворовой территории и МОП. Отвечает за качество уборки начальник службы Мозгов Г.В.

Руководством Общества принимались меры постоянного контроля за качеством уборки. В результате проведенных организационно-штатных мероприятий качество уборки внутридомовой территории МОП значительно улучшилась.

Всего в 2014 году в доме работали 14 консьержей. За период 2014 г. 3 консьержа уволились по состоянию здоровья или семейным обстоятельствам.

Обществом разработаны должностные обязанности консьержей в соответствии с нормативными документами.

Следует отметить, что подавляющая часть консьержей добросовестно выполняют свои функциональные обязанности, имеют добрые отношения с жильцами, оказывают им всевозможные услуги, всегда внимательны и вежливы. Некоторые консьержи по просьбе жильцов были поощрены руководством Общества.

Руководителями консьержей администратором Тимченко Ю. В. во главе со старшим администратором Каменюкиной Н.В. организован контроль над работой консьержей в соответствии с должностной инструкцией и требованиями руководства Общества. Однако, основная информация о работе консьержей поступает от жильцов.

Общество и впредь будет внимательно относиться к замечаниям со стороны жителей по любым направлениям работы для принятия своевременных и действенных мер.

В 2015 году основное внимание будет уделено качеству предоставляемых услуг консьержами по обеспечению комфортного проживания жильцов.

**2. Финансово-экономическая работа. Исполнение бюджета дома.**

Финансово-экономическая работа организована в соответствии с законодательством, нормативными документами, Уставом Общества и руководящими документами ЗАО «ПАТРИОТ».

Итоги исполнения бюджета, расходов и доходов ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» в 2014 году.

|  |
| --- |
| **Содержание и ремонт общего имущества многоквартирного жилого дома, имеющего все виды благоустройства, по адресу ул. Еременко, 97/29** |
| **Общая обслуживаемая площадь, м2** | **36 921,70** |  |  |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь, всего м2** | **24 655,20** |  |  |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь жилых помещений, м2** | **23 413,40** |  |  |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь нежилых помещений, м2** | **1 241,80** |  |  |  |
| **Количество квартир** | **548** |  |  |  |
| **Количество подъездов** | **7** |  |  |  |
| **Площадь помещений общего пользования для определения нормативов электроснабжения на общедомовые нужды** | **11 218,50** |  |  |  |
| **Площадь помещений общего пользования для определения нормативов ХВС и ГВС на общедомовые нужды** | **6 593,50** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Просроченная задолженность жильцов за ЖКУ на 01.01.2014 г.** | **692 168,21** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **№ п\п** | **Наименование статьи для начисления** | **Ед. изм.** | **Размер платы, руб. с м2 оплачиваемой площади** | **План начислений за 2014 г.** | **Факт начислений за 2014 г.** | **Фактически оплачено жильцами в 2014 г.** | **Фактически произведено расходов ЗАО "ПАТРИОТ-Сервис" в 2014 г.** |
| **1** | **Содержание придомовой территории** | **1 м2** | **1,94** | **512 430** | **538 073** | **529 195** | **546 869** |
| 1.1 | Уборка придомовой территории, в т. ч. ремонт детских площадок | 1 м2 | 1,29 | 340 740 | 357 791 | 351 887 | 363 640 |
| 1.2 | Содержание газонов, в т. ч. озеленение | 1 м2 | 0,54 | 142 635 | 149 773 | 147 302 | 152 221 |
| 1.3 | Вывоз смета и органики | 1 м2 | **0,11** | **29 055** | **30 509** | **30 006** | **31 008** |
| **2** | **Содержание внутридомовой территории** | **1 м2** | 1,57 | 414 699 | 435 451 | 428 266 | 442 569 |
| 2.1 | Уборка помещений общего пользования | 1 м2 | 1,53 | 404 133 | 424 357 | 417 355 | 431 293 |
| 2.2 | Дезобработка МОП | 1 м2 | **0,04** | **10 566** | **11 094** | **10 911** | **11 276** |
| **3** | **Меры пожарной безопасности** | **1 м2** | **0,03** | **7 924** | **8 321** | **8 183** | **8 457** |
| **4** | **Содержание и текущий ремонт конструктивных элементов, инженерных сетей, тепло-, электро-, общедомовых приборов учета и другого оборудования)\*** | **1 м2** | 5,48 | 1 447 484 | 1 519 918 | 1 494 839 | 1 544 763 |
| 4.1 | Текущий ремонт | 1 м2 | 1,24 | 327 533 | 343 923 | 338 248 | 349 545 |
| 4.2 | Содержание | 1 м2 | 2,43 | 641 859 | 673 978 | 662 858 | 684 995 |
| 4.3 | Техобслуживание общедомовых приборов учета | 1 м2 | 0,27 | 71 318 | 74 886 | 73 651 | 76 111 |
| 4.4 | Техобслуживание ВНС | 1 м2 | 0,23 | 60 752 | 63 792 | 62 740 | 64 835 |
| 4.5 | Промывка и опрессовка внутридомовых теплосетей | 1 м2 | 0,1 | 26 414 | 27 736 | 27 278 | 28 189 |
| 4.6 | Содержание аварийной службы | 1 м2 | 0,61 | 161 125 | 169 188 | 166 396 | 171 954 |
| 4.7 | Коммерческие расходы | 1 м2 | 0,10 | 26 414 | 27 736 | 27 278 | 28 189 |
| 4.8 | Резерв | 1 м2 | **0,10** | **26 414** | **27 736** | **27 278** | **28 189** |
| **5** | **Расходы на управление МКД, в т. ч.** | **1 м2** | 1,3 | 343 381 | 360 564 | 354 615 | 366 458 |
| 5.1 | Содержание и обслуживание орг. техники, ПО | 1 м2 | 0,26 | 68 676 | 72 113 | 70 923 | 73 292 |
| 5.2 | Канцелярские расходы | 1 м2 | **0,09** | **23 773** | **24 962** | **24 550** | **25 370** |
| 5.3 | Услуги паспортиста, в т. ч. изготовление бланков документов и копий. | 1 м2 | **0,27** | **71 318** | **74 886** | **73 651** | **76 111** |
| 5.4 | Мониторинг жилищного фонда | 1 м2 | **0,02** | **5 283** | **5 547** | **5 456** | **5 638** |
| 5.5 | Взыскание задолженности с неплательщиков | 1 м2 | **0,06** | **15 848** | **16 641** | **16 367** | **16 913** |
| **6** | **Расчетно-кассовое и банковское обслуживание** | **1 м2** | **1,47** | **388 285** | **407 715** | **400 988** | **414 380** |
| **7** | **Вывоз ТОПП и КГМ** | **1 м2** | **2,58** | **681 480** | **715 582** | **703 775** | **727 279** |
| **8** | **Содержание лифта** | **1 м2** | **3,63** | **958 826** | **1 006 807** | **990 195** | **1 023 265** |
| **ИТОГО** | **1 м2** | **18,00** | **4 754 509** | **4 992 431** | **4 910 056** | **5 074 040** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **9** | **Услуги консьержа** | **1 м2** | **6,40** | **1 798 149** | **1 649 344** | **1 622 129** | **1 759 723** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **10** | **Коммунальные услуги, всего** | **-** | **11 840 259** | **11 644 894** | **12 305 288** |
| - | Отопление | - | 4 270 406 | 4 199 944 | 4 270 406 |
| - | Водоснабжение (ГВС, ХВС, Водоотведение) | - | 4 472 773 | 4 398 972 | 4 877 589 |
| - | Электроэнергия | - | 3 097 081 | 3 045 979 | 3 157 294 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО произведенные расходы на содержание, ремонт общего имущества, услуги консьержей и обслуживание домофона.** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО фактически произведенные расходы в т. ч.** | **6 833 763** |  |  |  |  |
| Материалы, работы и услуги на содержание и ремонт МКД | 3 298 126 |  |  |  |  |
| На содержание консьержей и обслуживание домофонов | 1 143 820 |  |  |  |  |
| Налоги и соц. отчисления | 2 391 817 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Просроченная задолженность жильцов за ЖКУ на 31.12.2014 г.** | **1 108 740,46** |  |  |
| Таким образом, фактические затраты, произведенные ЗАО "ПАТРИОТ-Сервис" по содержанию и техническому обслуживанию МКД по ул. Еременко, 97/29, превышают произведенные начисления на 0,28 руб. с м2 оплачиваемой площади помещений МКД. |
| В 2014 г. дополнительно была получена чистая прибыль от размещение КТВ и Интернет-связи - 43 390 руб., размещения рекламных конструкций и рекламы в подъездах - 99 833 руб., которая была направлена на компенсацию части тарифа за услуги консьержей и на благоустройство. |
| Возникшая разница между начислениями и фактически произведенными расходами была покрыта прибылью организации от услуг по приемке в эксплуатацию новых многоквартирных домов в мкр. Левенцовский. |

1. **Организация работы по техническому обслуживанию и содержанию инженерного оборудования и систем.**

Планово-предупредительными ремонтами содержалось в исправном состоянии:

- четырнадцать общедомовых приборов учета электроэнергии и 5-ть элекрощитовых,

- два общедомовых приборов учета холодной воды,

- три общедомовых приборов учета теплоснабжения,

- ВНС и ИТП в которых 12 насосных установок, 4-е теплообменника и 2-е тепловые рамки для подачи отопления, а так же ГВС и ХВС.

- 14,1 км внутри домовых трубопроводов Отопления,

- 9,7 км внутри домовых трубопроводов ХВС и ГВС,

- 4,6 км внутри домовых трубопроводов Канализации.

За отчетный период до начала отопительного периода произведена гидравлическая промывка и опрессовка трубопроводов и оборудования отопления, регламентные работы по обслуживанию запорной и пробно - спускной арматуры. Выполнен ремонт расширительного бака системы отопления, отремонтированы дренажные насосы.

План работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома на 2014 год исполнен в полном объеме.

**4. Организация работы по обращениям и жалобам граждан и юридических лиц.**

Работа с обращениями и жалобами жителей микрорайонов «Левенцовский» и юридических лиц организована в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Законом Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС, Постановления Правительства РФ от 6 мая 2011 года № 354 и Постановления Правительства РФ от 23 сентября 2010 года № 731.

 Администрация ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» считает работу с обращениями и жалобами граждан и юридических лиц одной из приоритетных, поскольку квалифицированная, своевременная и постоянная работа в этом направлении способствует повышению качества предоставляемых услуг, улучшению взаимопонимания и взаимоотношений между гражданами и управляющей компании.

 За 2014 год в ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» поступило 468 обращений и жалоб от юридических и физических лиц, из них:

1. письменных обращений и жалоб – 279;
2. обращений, поступившие в сети интернет на сайт компании и на форум жителей микрорайона- 92;
3. устных, телефонных обращений — 97.

Поступившие заявления (обращения) носят следующий характер:

1. замена сантехнического оборудования -42;
2. перерасчет за не оказанные услуги - 31;
3. регулировка окон, дверей- 183;
4. регулировка домофона – 34;
5. по вопросам работы лифтового оборудования - 5;
6. по вопросам образовавшейся задолженности по платежам, начисление платежей-60;

 7) по вопросам иного характера-113;

Из общего количества поступивших заявлений и обращений от граждан и юридических лиц, находящихся по адресу ул. Еременко, 97/29 за 2014 год поступило 27заявлений.

Данные обращения носили следующий характер:

1) ремонтные работы по заявлению собственника -7

2) льготы - 5;

3) по вопросам образовавшейся задолженности, по платежам, начислениям - 16;

4) по вопросам иного характера – 4.

468 обращений рассмотрены в срок и установленным порядком заявителям направлены письменные ответы.

 В целях организации качественной работы по обращениям и жалобам жителей домов проводятся следующие мероприятия:

* 1. Еженедельный анализ проводимой работы с докладом ответственных лиц на планерном совещании.
	2. Постоянный контроль сроков подготовки ответов на обращения граждан.
	3. Контроль качества подготовки ответов.
	4. Ежемесячное подведение итогов проводимой работы с разбором случаев нарушения.
	5. Наказание виновных в некачественной работе по ответам гражданам.

**5. Организация паспортной службы (прием первичных документов регистрация/выписка, выдача справок, учет регистрации).**

Работа организована в соответствии с требованием регламентирующих документов. Серьезных замечаний по работе службы не отмечено.

Однако эффективность и производительность работы службы зависит от производительности ФМС Советского района по количеству принимаемых первичных документов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вид работы | Кол-во  |
| 1 | Зарегистрировано /снято с регистрационного учета (чел.) | 3 277 |
| 2 | Выдано справок в МКУУСЗН, приватизация и т.д. | 1 850 |
| 3 | Выдано карточек на продажу | 100 |
| 4 | Выдано справок на продажу | 886 |
| 5 | Выдано ф-А на обмен паспорта | 125 |
| 6 | Отработана ф-Б(шт.) | 3 277 |
| 7 | Заведено ф-А(шт.) | 3 277 |
| 8 | Внесение данных о прописанных/ выписанных в базу бухгалтерии | 3 277 |

**6. Работа с должниками, судебная практика.**

Работа с задолжниками в ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» организована в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года № 354 и Жилищным Кодексом РФ.

Данное направление работы является стратегически важным, так как финансовые средства необходимы:

- для расчетов за потребленные коммунальные услуги, предоставляемые гражданам ресурсоснабжающими организациями.

- для выплаты заработной платы сотрудникам управляющей компании за выполненную работу по содержанию общедомового имущества, за содержание дворовой территории в надлежащем состоянии.

- для уплаты налогов в бюджеты различного уровня.

С каждым собственником, имеющим жилое или нежилое помещение в домах Левенцовского микрорайона, заключен договор на управление многоквартирным домом, в котором прописаны права и обязанности, как управляющей компании, так и собственника. К сожалению, значительная часть собственников не выполняют обязанности по своевременной оплате выполненной работы и потребленных коммунальных услуг.

За период с 01.01.2014 года по 31.12.2014 года было направлено 6 500 уведомлений о наличии задолженности и установлен месячный срок на ее погашение, из них более 620 уведомлений по улице Еременко, 97/29. Более 3 700 было направлено 3-х дневных уведомлений о приостановление подачи коммунальных услуг, из них более 390 по улице Еременко, 97/29. За этот же период было произведено 2 700 ограничений подачи коммунальных услуг потребителям должникам, из них 390 ул. Еременко,97/29.

Большое внимание уделяется досудебной работе с потребителями - должниками. Особое место в этой работе занимают телефонные переговоры, которые способствуют урегулированию имеющихся споров и скорейшему погашению задолженности, что позволяет сократить расходы на оплату государственной пошлины и сократить срок возврата задолженности.

За 2014 год в судебном порядке было взыскано 75 000 рублей с потребителей-должников.

Необходимо отметить, что Общество не применяет крайние меры по приостановлению подачи электроэнергии к собственникам, являющимися участниками Великой Отечественной войны, вдовами погибших (умерших) участников Великой Отечественной войны, инвалидами и малообеспеченным семьям. Особое отношение в Обществе к детям-сиротам, многодетным семьям. Всем жителям, которые обратились в Общество с просьбой отсрочить оплату долга или оплачивать по графику погашения долга, такая возможность была предоставлена. В то же время следует отметить, что отдельные жильцы стали использовать такое отношение Общества к своим жителям (по отсрочке платежа долга) и не выполнять свои обязательства по погашению.

Работа с должниками по взысканию финансовых средств будет продолжена и в дальнейшем.

За 2014 год ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» участвовало в 7 судебных заседаниях, в 5 из которых являлось ответчиком, в 2 - истцом. Основным направлением обращения в суд в качестве истца являлось взыскание задолженности с потребителей-должников. По всем делам вынесены решения в пользу ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис».

**7. Результаты проверок надзорными органами в 2014 году**

В июле-августе 2014 году проводилась плановая проверка управляющей компании Отделом надзорной деятельности ГУ МЧС России по Ростовской области в целях контроля за соблюдением требований пожарной безопасности и пресечения их нарушений, соблюдения обязательных требований, установленных муниципальными правовыми актами, выполнения предписаний органов государственного контроля (надзора), органов муниципального контроля. Нарушений нормативно-правовых актов и нормативных документов, содержащих требования пожарной безопасности при проведении проверки не выявлено.

В период с января по декабрь 2014 года проводились внеплановые проверки

- Жилищной инспекции Ростовской области. По проверяемым вопросам широкого охвата от организации управления домами до тарифов и состояния домов, нарушений не выявлено.

- Дистанционный внутренний аудит ГК Интеко. Проверка в Обществе работы связанной с утверждением регламентов, положений структурных подразделений и другие внутренние вопросы, не влияющие на качество обслуживания жителей и управления домами.

- Сектором инспектирования Администрации Советского района г. Ростова-на-Дону. Проверка по вопросам качества уборки территории, прилегающей к многоквартирным домам, находящимся в управлении ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис». Нарушений не установлено.

- Межрегиональным отделом по надзору за подъемными сооружениями Северо-Кавказского управления Ростехнадзора. Проверка соблюдения требований Технического регламента Таможенного Союза «Безопасность лифтов» ТР ТС 011/2011. В ходе проверки выявлены и устранены замечания по оформлению технической документации обслуживания лифтов, в соответствии с требованиями нормативных документов Ростехнадзора.

Кроме того, в течении года проводились проверки по обращениям и жалобам жителей Жилищной инспекцией Ростовской области, инспекцией по труду, прокуратурой района. По их работе Обществу выдавались предписания на устранение недостатков в работе.

Системных нарушений в организации работы ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис», нарушений законодательства не отмечено. В целом Общество стабильное и финансово устойчивое, осуществляет управление многоквартирными домами планомерно в соответствии с требованиями действующего законодательства.