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

**Жилой дом Суздальский, 21**

Введен в эксплуатацию в 2013 году, принят в управление ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» на основании договора с ООО «Красные Ворота».

Общая площадь дома – 11 314,70 кв. м.

Этажность – 14

Количество подъездов - 2

Количество квартир - 186

Площадь дворовой территории (уборочная) – 5 057,00 кв. м.

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

1.1. Обеспечение жилых домов теплом и горячим водоснабжением.

Отопление и горячее водоснабжение осуществляется в жилых помещениях от котельной расположенной на территории жилого комплекса.

Система отопления открытого типа, а горячее водоснабжение осуществляется нагревом воды теплообменниками в тепловых пунктах дома. До настоящего времени котельная работает в режиме «пуско-наладки» и все издержки подачи тепловой энергии в дома несёт «Застройщик» ООО «Красные Ворота».

В настоящее время расчет с жильцами за горячее и холодное водоснабжение ведётся по тарифу холодного водоснабжения.

В 2014 году основные недостатки в обеспечении граждан коммунальными услугами связаны с горячим водоснабжением и качеством подаваемой горячей воды, а именно загрязнение подаваемой воды, из-за частых отключений, врезки новых домов и перекладки трубопроводов.

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, расположенному в колодце на входе водовода в дом.

Расчет расходов холодного водоснабжения на общедомовые нужды производится на основании показания 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 |
| Суздальский | 21 | 2 740,20 | 0,02 | 54,80 |

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.

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 домов осуществляется через ВРУ дома, расположенные 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 год 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 |
| Суздальский | 21 | 3 474,20 | 2,00 | 6 948,40 |

За превышение установленной нормы общедомовых расходов электроэнергии оплату производит Общество. Так в 2013 году Обществом было оплачено 1 810 кВт/ч. электроэнергии, что составило 5 612 руб. Эти средства изымаются из прибыли Общества.

Дворовое освещение является принадлежностью ООО «Красные Ворота», и его оплата жильцами не производится.

1.4. Лифтовое оборудование.

Каждый подъезд дома оборудован двумя лифтами: пассажирским и грузопассажирским. Всего установлено и работоспособно 4 лифта. На всех лифтах, согласно графикам, выполняются регламентные и профилактические работы обслуживающей организацией, производится освидетельствование лифтов и все лифты застрахованы от несчастного случая. В 2014 году пассажирские лифты в целях сохранения общедомового имущества и по согласию жителей временно были отключены, однако все требуемые работы по техническому обслуживанию на лифтах проводились и они работоспособны в полном объеме. В 2015 году пассажирский лифт в 2 подъездах будут включены для использования жителями.

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. Ежедневно, 2 раза, утром и вечером, производится проверка двухсторонней связи лифт – диспетчер. При нарушении указанной связи меры принимаются незамедлительно.

В 2014 году случаев отказов грузопассажирских лифтов по причине отказов узлов и агрегатов не отмечено.

Все лифты своевременно переаттестованы и застрахованы. Все требования службы надзора за техническим состоянием объектов повышенной опасности выполнены в полном объеме.

Все 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, возглавляемая Мозговым Г.В. Уборку дворовой территории обеспечивают 1 дворник, 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, было высажено 100 кустов роз. Содержание детской площадки соответствует стандартам обслуживания.

Отмечается неудовлетворительная уборка внутриквартальной проезжей части в зимнее время, несвоевременная обработка антигололёдным материалом пешеходных дорожек.

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.

Кроме того, механизированная уборка проезжей части и стоянок автотранспорта, Обществом была произведена . В существующий тариф механизированная уборка дворовой территории не заложена.

В 2015 году особое внимание будет уделено поддержанию благоустройства, поскольку работы в рамках гарантийного срока, достаточному поливу, своевременной и полной уборке тротуаров и пешеходных дорожек от снега и наледи в зимний период. Уборка проезжей части от снега и наледи будет осуществляться ручным способом и при освобождении дворовых проездов механизированным способом по договорам подряда.

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.

Замечания по качеству уборки МОП были после сдачи дома в эксплуатацию из-за складирования жителями строительного и другого мусора на этажных площадках. Все замечания своевременно устранялись.

Обществом разработаны должностные обязанности консьержей в соответствии с нормативами. Однако работа с консьержами и контроль за их работой проводится не на должном уровне. Имелись случаи отсутствия отдельных консьержей на рабочих местах во время, не установленное должностной инструкцией – 1-й подъезд, грубого отношения с жильцами, невыполнение просьб жильцов, несвоевременной передачи заявок жильцов в ОДС и др. У Общества и жителей имеются замечания по организации пропуска посторонних людей в подъезды.

По всем случаям нарушений проводились служебные расследования и в случае необходимости – дисциплинарное наказание. Один консьерж был уволен.

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 во главе со старшим администратором Каменюкиной Н.В. организован контроль за 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 пер. Суздальский, 21** | | | | | | | | | | | | | |
| **Общая обслуживаемая площадь, м2** | | | | | | | **11 314,70** | |  | |  | |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь, всего м2** | | | | | | | **7 516,20** | |  | |  | |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь жилых помещений, м2** | | | | | | | **7 204,10** | |  | |  | |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь нежилых помещений, м2** | | | | | | | **312,10** | |  | |  | |  |
| **Количество квартир** | | | | | | | **186** | |  | |  | |  |
| **Количество подъездов** | | | | | | | **2** | |  | |  | |  |
| **Площадь помещений общего пользования для определения нормативов электроснабжения на общедомовые нужды** | | | | | | | **3 474,20** | |  | |  | |  |
| **Площадь помещений общего пользования для определения нормативов ХВС и ГВС на общедомовые нужды** | | | | | | | **2 740,20** | |  | |  | |  |
|  |  |  |  | | | |  | |  | |  | |  |
| **Просроченная задолженность жильцов за ЖКУ на 01.01.2014 г.** | | | | | | | **0,00** | |  | |  | |  |
|  |  | | |  |  | |  | |  | |  | |  |
| **№ 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** | **2,18** | | **196 749** | | **196 624** | | **152 993** | | **192 691** |
| 1.1 | Уборка придомовой территории | | | 1 м2 | 1,47 | | 132 670 | | 132 586 | | 103 165 | | 129 934 |
| 1.2 | Вывоз смета и органики | | | 1 м2 | 0,71 | | 64 079 | | 64 038 | | 49 828 | | 62 757 |
| **2** | **Содержание помещений общего пользования** | | | **1 м2** | **1,01** | | **91 155** | | **91 096** | | **70 882** | | **89 274** |
| 2.1 | Уборка помещений общего пользования | | | 1 м2 | 0,93 | | 83 934 | | 83 881 | | 65 268 | | 82 203 |
| 2.2 | Дезобработка помещений общего пользования | | | 1 м2 | 0,08 | | 7 220 | | 7 216 | | 5 614 | | 7 071 |
| **3** | **Меры пожарной безопасности** | | | **1 м2** | **0,03** | | **2 708** | | **2 706** | | **2 105** | | **2 652** |
| **4** | **Содержание и текущий ремонт конструктивных элементов, инженерных сетей, тепло-, электро-, общедомовых приборов учета и другого оборудования)** | | | **1 м2** | **5,30** | | **478 336** | | **478 030** | | **371 955** | | **468 470** |
| 4.1 | Текущий ремонт | | | 1 м2 | 1,31 | | 118 230 | | 118 155 | | 91 936 | | 115 792 |
| 4.2 | Содержание | | | 1 м2 | 2,50 | | 225 630 | | 225 486 | | 175 451 | | 220 976 |
| 4.3 | Техобслуживание общедомовых приборов учета | | | 1 м2 | 0,34 | | 30 686 | | 30 666 | | 23 861 | | 30 053 |
| 4.4 | Техобслуживание ВНС | | | 1 м2 | 0,30 | | 27 076 | | 27 058 | | 21 054 | | 26 517 |
| 4.5 | Промывка и опрессовка внутридомовых теплосетей | | | 1 м2 | 0,17 | | 15 343 | | 15 333 | | 11 931 | | 15 026 |
| 4.6 | Содержание аварийной службы | | | 1 м2 | 0,68 | | 61 371 | | 61 332 | | 47 723 | | 60 106 |
| 4.7 | Коммерческие расходы | | | 1 м2 | 0,10 | | 9 025 | | 9 019 | | 7 018 | | 8 839 |
| 4.8 | Резерв | | | 1 м2 | 0,10 | | 9 025 | | 9 019 | | 7 018 | | 8 839 |
| **5** | **Расходы на управление МКД, в т. ч.** | | | **1 м2** | **1,30** | | **117 328** | | **117 253** | | **91 234** | | **114 908** |
| 5.1 | Мониторинг жилищного фонда | | | 1 м2 | 0,02 | | 1 805 | | 1 804 | | 1 404 | | 1 768 |
| 5.2 | Взыскание задолженности с неплательщиков | | | 1 м2 | 0,06 | | 5 415 | | 5 412 | | 4 211 | | 5 303 |
| **6** | **Расчетно-кассовое и банковское обслуживание** | | | **1 м2** | **1,47** | | **132 670** | | **132 586** | | **103 165** | | **129 934** |
| **7** | **Вывоз ТОПП и КГМ** | | | **1 м2** | **2,58** | | **232 850** | | **232 702** | | **181 065** | | **228 048** |
| **8** | **Содержание лифта** | | | **1 м2** | **3,63** | | **327 615** | | **327 406** | | **254 754** | | **320 858** |
| **ИТОГО** | | | | **1 м2** | **17,50** | | **1 579 410** | | **1 578 402** | | **1 228 155** | | **1 546 834** |
|  |  | | |  |  | |  | |  | |  | |  |
| **9** | **Услуги консьержа** | | | **кв.** | **210,00** | | **468 720** | | **254 004** | | **197 641** | | **421 848** |
|  |  | | |  |  | |  | |  | |  | |  |
| **10** | **Коммунальные услуги, всего** | | | | | | **-** | | **117 492** | | **91 421** | | **123 104** |
| - | Отопление | | | | | | - | | - | | - | | - |
| - | Водоснабжение (ГВС, ХВС, Водоотведение) | | | | | | - | | - | | - | | - |
| - | Электроэнергия | | | | | | - | | 117 492 | | 91 421 | | 123 104 |
|  |  |  |  | | | |  | |  | |  | |  |
| **ИТОГО произведенные расходы на содержание, ремонт общего имущества, услуги консьержей и обслуживание домофона.** | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |
| **ИТОГО фактически произведенные расходы в т.ч.** | | **1 968 682** | | | |  | |  | |  | |  | |
| Материалы, работы и услуги на содержание и ремонт МКД | | 1 005 442 | | | |  | |  | |  | |  | |
| На содержание консьержей и обслуживание домофонов | | 274 201 | | | |  | |  | |  | |  | |
| Налоги и соц. отчисления | | 689 039 | | | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |
| **Просроченная задолженность жильцов за ЖКУ на 31.12.2014 г.** | | | | | | **273 493,80** | |  | |  | |  | |
| В 2014 г. дополнительно была получена чистая прибыль от размещение КТВ и Интернет-связи - 10 847,46 руб., которая была направлена на компенсацию тарифа услуг 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. Красные Ворота | | | | | | | | | | | | | |

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

Планово-предупредительными ремонтами содержалось в исправном состоянии:

- два общедомовых приборов учета электроэнергии и одна ВРУ (элекрощитовая),

- ОДИН общедомовой прибор учета холодной воды,

- три общедомовых приборов учета теплоснабжения,

- ВНС в которой 7-мь насосных установок, для подачи ГВС и ХВС.

- 4,13 км внутри домовых трубопроводов Отопления,

- 3,78 км внутри домовых трубопроводов ХВС и ГВС,

- 1,29 км внутри домовых трубопроводов Канализации.

За отчетный период до начала отопительного периода произведены регламентные работы по обслуживанию запорной и пробно - спускной арматуры.

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 «Красные ворота» 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 по дому Суздальский 21 в ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» поступило 180 обращений и жалоб от граждан и юридических лиц (организаций), из них:

- письменных обращений и жалоб – 216;

- устных, телефонных обращений - 207.

Поступившие заявления (обращения ) носят следующий характер:

-замена сантехнического оборудования -82;

-регулировка окон, дверей- 52;

-строительные вопросы -22;

-по вопросам работы лифтового оборудования-33;

-вопросы по электрической части-18

Из общего количества поступивших заявлений и обращений от граждан и юридических лиц на находящихся по адресу пер. Суздольский,21 за 2014 год поступило 4 заявления

Данные обращения носили следующий характер:

-по вопросам образовавшейся задолженности по платежам, начисление платежей-2;

-по вопросам протечек швов-2

-по вопросу работы консьержа 1 подъезд-2.

Из общего количества обращение 216 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:

-Еженедельный анализ проводимой работы с докладом ответственных на планерном совещании.

-Постоянный контроль сроков подготовки ответов на обращения граждан.

-Контроль качества подготовки ответов.

-Ежемесячное подведение итогов проводимой работы с разбором случаев нарушения.

-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 Пролетарского 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, 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 31.12.2014года было направлено 6500 уведомлений о наличии задолженности и установлен месячный срок на ее погашение. Более 3700 было направлено 3-х дневных уведомлений о приостановление подачи коммунальных услуг. За этот же период было произведено 2700 ограничений подачи коммунальных услуг потребителям должникам.

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.