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

**Жилой дом Жданова 1/5**

Сдан в эксплуатацию 2010 году, принят в управление ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» на основании договора с РК ВВ МВД.

Общая площадь дома -35 103,4 кв. м.

Этажность – 18

Количество подъездов - 7

Количество квартир - 467

Площадь дворовой территории (уборочная) – 9 255,10 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.

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

Особое внимание руководством Общества уделяется экономичной работе 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 | 598,30 | 480,99 | 117,32 |
| 2 | Февраль | 659,60 | 546,68 | 112,92 |
| 3 | Март | 486,90 | 378,26 | 108,64 |
| 4 | Апрель | 291,70 | 179,08 | 112,62 |
| 5 | Май | 48,40 | 0,00 | 80,31 |
| 6 | Июнь | 140,10 | 0,00 | 84,57 |
| 7 | Июль | 83,90 | 0,00 | 73,42 |
| 8 | Август | 74,30 | 0,00 | 62,73 |
| 9 | Сентябрь | 69,50 | 0,00 | 69,72 |
| 10 | Октябрь | 303,80 | 216,01 | 87,79 |
| 11 | Ноябрь | 516,30 | 417,36 | 98,94 |
| 12 | Декабрь | 619,40 | 519,21 | 100,19 |
|  | **ИТОГО** | **3 892,20** | **2 737,57** | **1 109,17** |

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 45,46 Гкал, убыток Общества составил 60 327 руб.

1.2. Холодное водоснабжение и водоотведение.

Водоснабжение обеспечивается водяной насосными станциями, расположенной в подвальном помещении дома в специально отведенных утепленных помещениях. 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.

Оплата за потребленную воду производится по приборам учета, расположенным в каждой квартире, и по общедомовому узлу учета «Взлет», расположенному в колодце.

Расчет расходов холодного и горячего 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 оплату производит Общество.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Адрес МКД | | Площадь помещений общего пользования (без подвалов и чердаков), м2 | Норматив ХВС/ГВС на общедомовые нужды, м3/м2 | Норматив ХВС/ГВС на общедомовые нужды, м3 ВСЕГО |
| улица | дом |
| 1 | Жданова | 1/5 | 6 436,90 | 0,02 | 128,74 |

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 было оплачено 4 754 куб. м. воды и 6 042 куб. м. водоотведения. Всего 312 508 руб. Эти средства изъяты из прибыли Общества.

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.

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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Адрес МКД | | Площадь помещений общего пользования,м2 | Норматив эл. энергии на общедомовые нужды, кВт/м2 | Норматив эл. энергии на общедомовые нужды, кВт ВСЕГО |
| улица | дом |
| 1 | Жданова | 1/5 | 10 758 | 2,00 | 21 516 |

За превышение установленной нормы оплату производит Общество. Так в 2014 году Обществом было оплачено 3 173 кВт/ч. электроэнергии, что составило 8 772 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 лифтов. 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. Серьезных замечаний по вопросам технического обслуживания ООО «ОТИС Лифт» нет.

Ежедневно 2 раза утром и вечером производится проверка двухсторонней связи лифт – диспетчер. При нарушении указанной связи меры принимаются незамедлительно. Связь лифтов с диспетчерским пунктом выполнена по проводной связи посредством воздушной подвески проводов на металлических тросах, согласно техническим условиям.

Несмотря на принимаемые меры по обеспечению безопасности граждан в 2014 году отмечено один случай остановки лифта из-за отказа оборудования. Мелкие отказы устранялись своевременно по обращениям жителей.

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

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

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. Контейнерные площадки, используемые для установки контейнеров оборудованы твердым покрытием (плитами), поддерживаются 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, территория у контейнеров поддерживается работниками Общества в надлежащем санитарном состоянии.

1.6.Содержание дворовой территории, благоустройство и озеленение территории.

Содержанием дворовой территории занимается служба благоустройства, уборки дворовой территории, возглавляет Мозгов Г.В. В доме 1 дворник, при этом в летнее время дополнительно привлекаются работники по выкосу газонов.

Содержание внутри 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.

Как недостаток следует отметить факт выгорания в жаркое время года газонов из-за недостаточного их полива. Кроме того, 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.

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 внутри дворовой территории с учетом недостатков, имевших место в 2014 году. Особое внимание будет уделено озеленению, посадке цветов и кустарников, своевременному и достаточному поливу, своевременной и полной уборке тротуаров и 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.

Обществом пресечена парковка автотранспорта на газонах, за исключением «стихийной парковки» на детской площадке и тротуаре с южной стороны, прилегающей к проезжей части ул. Жданова 3. Были выполнены восстановительные и покрасочные работы ограждения, восстановлена гидроизоляция козырька входной группы подъезда №6., закрашены надписи на стенах дома. Восстановлена штукатурка на цоколе пожарных выходов(7п.6п.) и входы в подвал. Провели дезинфекцию урн. В июне проведена санобработка от клещей газонной части детских площадок у домов М. Жукова 30/95, М. Жукова 36/5, Жданова 1/5 общей площадью 1000 кв. м. Весной и летом проводилась обработка тротуаров гербицидами от прорастания на них сорняков.

Большая работа проведена по озеленению детской площадки. Весной проведена побелка деревьев, посев цветов, подсев травы и внесение удобрений, осенью на дет. пл. высадили 15 кустов роз. Полив газонов и клумб проводился регулярно, стрижка газонов, кустарника проводилась два раза в месяц качественно.

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 2 уборщика, 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. Отмечались случаи некачественной уборки МОП, однако в результате проведенных организационно-штатных мероприятий качество уборки внутридомовой территории МОП значительно улучшилась.

Всего в 2014 году работали 14 консьержей. 1 консьерж уволился по 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.

Руководителями консьержей администратором Маркиной Н.В. во главе со старшим администратором Каменюкиной Н.В. организовали 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.

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Содержание и ремонт общего имущества многоквартирного жилого дома, имеющего все виды благоустройства, по адресу ул. Жданова, 1/5** | | | | | | | | | | | | | |
| **Общая обслуживаемая площадь, м2** | | | | | | | **35 103,40** | |  | |  | |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь, всего м2** | | | | | | | **23 407,50** | |  | |  | |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь жилых помещений, м2** | | | | | | | **22 304,30** | |  | |  | |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь нежилых помещений, м2** | | | | | | | **1 103,20** | |  | |  | |  |
| **Количество квартир** | | | | | | | **467** | |  | |  | |  |
| **Количество подъездов** | | | | | | | **7** | |  | |  | |  |
| **Площадь помещений общего пользования для определения нормативов электроснабжения на общедомовые нужды** | | | | | | | **10 758,00** | |  | |  | |  |
| **Площадь помещений общего пользования для определения нормативов ХВС и ГВС на общедомовые нужды** | | | | | | | **6 436,90** | |  | |  | |  |
|  |  |  |  | | | |  | |  | |  | |  |
| **Просроченная задолженность жильцов за ЖКУ на 01.01.2014 г.** | | | | | | | **693 657,37** | | | |  | |  |
|  |  | | |  |  | |  | |  | |  | |  |
| **№ 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** | **1,12** | | **314 676** | | **314 597** | | **313 952** | | **376 172** |
| 1.1 | Уборка придомовой территории | | | 1 м2 | 0,91 | | 255 674 | | 255 610 | | 255 086 | | 313 221 |
| 1.2 | Вывоз смета и органики | | | 1 м2 | 0,21 | | 59 002 | | 58 987 | | 58 866 | | 62 951 |
| **2** | **Содержание помещений общего пользования** | | | **1 м2** | **0,86** | | **241 626** | | **241 565** | | **241 071** | | **310 331** |
| 2.1 | Уборка помещений общего пользования | | | 1 м2 | 0,82 | | 230 388 | | 230 330 | | 229 858 | | 298 341 |
| 2.2 | Дезобработка помещений общего пользования | | | 1 м2 | 0,04 | | 11 238 | | 11 236 | | 11 213 | | 11 991 |
| **3** | **Меры пожарной безопасности** | | | **1 м2** | **0,03** | | **8 429** | | **8 427** | | **8 409** | | **8 429** |
| **4** | **Содержание и текущий ремонт конструктивных элементов, инженерных сетей, тепло-, электро-, общедомовых приборов учета и другого оборудования)** | | | **1 м2** | **5,08** | | **1 427 281** | | **1 426 921** | | **1 423 998** | | **1 574 810** |
| 4.1 | Текущий ремонт | | | 1 м2 | 1,24 | | 348 391 | | 348 304 | | 347 590 | | 371 712 |
| 4.2 | Содержание | | | 1 м2 | 2,43 | | 682 735 | | 682 563 | | 681 164 | | 801 278 |
| 4.3 | Техобслуживание общедомовых приборов учета | | | 1 м2 | 0,27 | | 75 859 | | 75 840 | | 75 685 | | 80 937 |
| 4.4 | Техобслуживание ВНС | | | 1 м2 | 0,23 | | 64 621 | | 64 605 | | 64 472 | | 68 947 |
| 4.5 | Промывка и опрессовка внутридомовых теплосетей | | | 1 м2 | 0,10 | | 28 096 | | 28 089 | | 28 031 | | 29 977 |
| 4.6 | Содержание аварийной службы | | | 1 м2 | 0,61 | | 171 386 | | 171 343 | | 170 992 | | 171 386 |
| 4.7 | Коммерческие расходы | | | 1 м2 | 0,10 | | 28 096 | | 28 089 | | 28 031 | | 25 286 |
| 4.8 | Резерв | | | 1 м2 | 0,10 | | 28 096 | | 28 089 | | 28 031 | | 25 286 |
| **5** | **Расходы на управление МКД, в т. ч.** | | | **1 м2** | **1,30** | | **365 249** | | **365 157** | | **364 409** | | **331 376** |
| 5.1 | Мониторинг жилищного фонда | | | 1 м2 | 0,02 | | 5 619 | | 5 618 | | 5 606 | | 5 057 |
| 5.2 | Взыскание задолженности с неплательщиков | | | 1 м2 | 0,06 | | 16 858 | | 16 853 | | 16 819 | | 15 172 |
| **6** | **Расчетно-кассовое и банковское обслуживание** | | | **1 м2** | **1,47** | | **413 012** | | **412 908** | | **412 062** | | **371 711** |
| **7** | **Вывоз ТОПП и КГМ** | | | **1 м2** | **2,58** | | **724 879** | | **724 696** | | **723 212** | | **773 400** |
| **8** | **Содержание лифта** | | | **1 м2** | **3,63** | | **1 019 888** | | **1 019 631** | | **1 017 542** | | **1 088 156** |
| **ИТОГО** | | | | **1 м2** | **16,07** | | **4 515 040** | | **4 513 902** | | **4 504 655** | | **4 817 264** |
|  |  | | |  |  | |  | |  | |  | |  |
| **9** | **Услуги консьержа и обслуживание домофона** | | | **кв.** | **355,00** | | **1 989 420** | | **1 789 159** | | **1 785 044** | | **1 839 241** |
|  |  | | |  |  | |  | |  | |  | |  |
| **10** | **Коммунальные услуги, всего** | | | | | | **-** | | **11 448 768** | | **11 422 436** | | **11 830 375** |
| - | Отопление | | | | | | - | | 3 817 879 | | 3 809 098 | | 3 817 879 |
| - | Водоснабжение (ГВС, ХВС, Водоотведение) | | | | | | - | | 4 531 747 | | 4 521 324 | | 4 904 582 |
| - | Электроэнергия | | | | | | - | | 3 099 141 | | 3 092 013 | | 3 107 913 |
|  |  |  |  | | | |  | |  | |  | |  |
| **ИТОГО произведенные расходы на содержание, ремонт общего имущества, услуги консьержей и обслуживание домофона.** | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |
| **ИТОГО фактически произведенные расходы в т. ч.** | | **6 656 505** | | | |  | |  | |  | |  | |
| Материалы, работы и услуги на содержание и ремонт МКД | | 3 131 221 | | | |  | |  | |  | |  | |
| На содержание консьержей и обслуживание домофонов | | 1 195 507 | | | |  | |  | |  | |  | |
| Налоги и соц. отчисления | | 2 329 777 | | | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |
| **Просроченная задолженность жильцов за ЖКУ на 31.12.2014 г.** | | | | | | **834 656,87** | |  | |  | |  | |
| Таким образом, фактические затраты, произведенные ЗАО "ПАТРИОТ-Сервис" по содержанию и техническому обслуживанию МКД по ул. Жданова, 1/5, превышают произведенные начисления на 1,08 руб. с м2 оплачиваемой площади помещений МКД. | | | | | | | | | | | | | |
| В 2014 г. дополнительно была получена чистая прибыль от: 1. Размещение КТВ и Интернет-связи - 39 322 руб., 2. Размещение рекламных материалов в подъездах - 32 715 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. Левенцовский. | | | | | | | | | | | | | |

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

Планово-предупредительными ремонтами содержалось в исправном состоянии:

- девять общедомовых приборов учета электроэнергии и 5 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.

- 13,4 км внутри домовых трубопроводов Отопления,

- 20,3 км внутри домовых трубопроводов ХВС и ГВС,

- 6,1 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.

Произведена поверка и замена общедомовых приборов учета водоснабжения ЭСРВ-520-50 и теплоснабжения ПРЭМ-80. Выполнены ремонтные работы: шкафа управления системы отопления и ГВС, два регулировочных клапана отопления, циркуляционный насос отопления, насос подпитки ГВС.

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 улица Жданова,1/5 за 2014 год поступило 10 заявлений.

Данные обращения носили следующий характер:

1) ремонтные работы по заявлению собственника -2;

2)по вопросам образовавшейся задолженности по платежам, начисление платежей-6;

3)по вопросам иного характера-2;

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 31.12.2014года было направлено 6500 уведомлений о наличии задолженности и установлен месячный срок на ее погашение, из них более 450 уведомления по улице Жданова,1/5. Более 3700 было направлено 3-х дневных уведомлений о приостановление подачи коммунальных услуг, из них более 270 по улице Жданова,1/5. За этот же период было произведено 2700 ограничений подачи коммунальных услуг потребителям должникам, из них 200 по улица Жданова,1/5.

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.