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

**Жилой дом Жданова, 13**

Введен в эксплуатацию в 2012 году, принят в управление ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» на основании договора с ТСЖ «Левенцовское 3».

Общая площадь дома -10 419,80 кв. м.

Этажность – 17

Количество подъездов - 2

Количество квартир - 247

Площадь дворовой территории (уборочная) – 3 831,80 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 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 | 272,70 | 213,79 | 61,18 |
| 2 | Февраль | 287,50 | 241,48 | 47,88 |
| 3 | Март | 216,40 | 177,70 | 39,50 |
| 4 | Апрель | 129,00 | 74,11 | 54,89 |
| 5 | Май | 26,80 | 0,00 | 32,31 |
| 6 | Июнь | 68,50 | 0,00 | 32,52 |
| 7 | Июль | 41,70 | 0,00 | 33,86 |
| 8 | Август | 40,70 | 0,00 | 32,91 |
| 9 | Сентябрь | 27,30 | 0,00 | 31,78 |
| 10 | Октябрь | 127,70 | 86,60 | 41,10 |
| 11 | Ноябрь | 254,90 | 208,42 | 46,48 |
| 12 | Декабрь | 322,00 | 272,40 | 49,60 |
|  | **ИТОГО** | **1 815,20** | **1 274,50** | **504,01** |

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 36,69 Гкал, убыток Общества составил 48 149 руб. Оплата производилась из прибыли Общества.

* 1. 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 27.03.2010 года на водоснабжение и водоотведение. Стоимость одного куб. метра очищенной холодной воды и водоотведения устанавливается решением 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 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 |
| Жданова | 13 | 2 326,70 | 0,02 | 46,53 |

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 3 176 куб. м. воды и 3 595 куб. м. водоотведения. Всего 197 010 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 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 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 |
| Жданова | 13 | 4 120,20 | 2,00 | 8 240,40 |

За превышение установленной нормы общедомовых расходов электроэнергии оплату производит Общество. Так в 2014 году Обществом было оплачено 1 958 кВт/ч. электроэнергии, что составило 5 351 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 4 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. Связь лифтов с диспетчерским пунктом выполнена по проводной связи посредством воздушной подвески проводов на металлических тросах, согласно техническим условиям.

В 2014 году случаев остановки лифтов из-за отказа оборудования отмечено не было.

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.

Отдельные 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 обеспечивают 1 дворник, при этом в летнее время дополнительно привлекаются работники для выкоса газоном во всех микрорайонах..

Содержание внутри дворовой территории отвечает санитарным нормам и 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, песок в детские песочница в основном завозился своевременно, производились работы по ремонту оборудования и замене кресел на качелях, для детей младшего возраста.

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 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, 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, детской и спортивной площадке. По-прежнему жители паркуют свои автомашины на тротуаре напротив дома и на бульваре. Газон вдоль бульвара приведен в негодность. В 2014 году Обществом выполнены работы по восстановлению тротуарной плитки в местах провалов (вход в мус. камеру -2п). Выполнены работы по восстановлению ограждения.

Весной и летом проводилась обработка тротуаров гербицидами от прорастания на них сорняков.

Полив газонов и клумб проводился регулярно, стрижка газонов проводилась два раза в месяц.

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 6 консьержей. За период 2014 г. 2 консьержей уволились по состоянию здоровья или семейным обстоятельствам. Обществом разработаны должностные обязанности консьержей в соответствии с нормативами. Имелись случаи отсутствия отдельных консьержей на рабочих местах во время, не установленное должностной инструкцией, грубого отношения с жильцами, 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 из 1-го подъезда была уволена за нарушение трудовой дисциплины и халатное выполнение своих должностных обязанностей.

Следует отметить, что подавляющая часть консьержей добросовестно выполняют свои функциональные обязанности, имеют добрые отношения с жильцами, оказывают им всевозможные услуги, всегда внимательны и вежливы.

Руководителем консьержей 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 ул. Жданова, 13** | | | | | | | | | | | | | |
| **Общая обслуживаемая площадь, м2** | | | | | | | **14 934,20** | |  | |  | |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь, всего м2** | | | | | | | **10 420,10** | |  | |  | |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь жилых помещений, м2** | | | | | | | **10 109,00** | |  | |  | |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь нежилых помещений, м2** | | | | | | | **311,10** | |  | |  | |  |
| **Количество квартир** | | | | | | | **247** | |  | |  | |  |
| **Количество подъездов** | | | | | | | **2** | |  | |  | |  |
| **Площадь помещений общего пользования для определения нормативов электроснабжения на общедомовые нужды** | | | | | | | **4 120,20** | |  | |  | |  |
| **Площадь помещений общего пользования для определения нормативов ХВС и ГВС на общедомовые нужды** | | | | | | | **2 326,70** | |  | |  | |  |
|  |  |  |  | | | |  | |  | |  | |  |
| **Просроченная задолженность жильцов за ЖКУ на 01.01.2014 г.** | | | | | | | **374 338,55** | | | |  | |  |
|  |  | | |  |  | |  | |  | |  | |  |
| **№ 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** | | **140 042** | | **140 046** | | **121 865** | | **155 080** |
| 1.1 | Уборка придомовой территории | | | 1 м2 | 0,91 | | 113 784 | | 113 787 | | 99 015 | | 127 056 |
| 1.2 | Вывоз смета и органики | | | 1 м2 | 0,21 | | 26 258 | | 26 259 | | 22 850 | | 28 023 |
| **2** | **Содержание помещений общего пользования** | | | **1 м2** | **0,86** | | **107 532** | | **107 535** | | **93 575** | | **126 378** |
| 2.1 | Уборка помещений общего пользования | | | 1 м2 | 0,82 | | 102 531 | | 102 534 | | 89 222 | | 121 041 |
| 2.2 | Дезобработка помещений общего пользования | | | 1 м2 | 0,04 | | 5 002 | | 5 002 | | 4 352 | | 5 338 |
| **3** | **Меры пожарной безопасности** | | | **1 м2** | **0,03** | | **3 751** | | **3 751** | | **3 264** | | **3 751** |
| **4** | **Содержание и текущий ремонт конструктивных элементов, инженерных сетей, тепло-, электро-, общедомовых приборов учета и другого оборудования)** | | | **1 м2** | **5,08** | | **635 191** | | **635 209** | | **552 743** | | **701 016** |
| 4.1 | Текущий ремонт | | | 1 м2 | 1,24 | | 155 047 | | 155 051 | | 134 922 | | 165 471 |
| 4.2 | Содержание | | | 1 м2 | 2,43 | | 303 841 | | 303 850 | | 264 403 | | 356 698 |
| 4.3 | Техобслуживание общедомовых приборов учета | | | 1 м2 | 0,27 | | 33 760 | | 33 761 | | 29 378 | | 36 030 |
| 4.4 | Техобслуживание ВНС | | | 1 м2 | 0,23 | | 28 759 | | 28 759 | | 25 026 | | 30 692 |
| 4.5 | Промывка и опрессовка внутридомовых теплосетей | | | 1 м2 | 0,10 | | 12 504 | | 12 504 | | 10 881 | | 13 344 |
| 4.6 | Содержание аварийной службы | | | 1 м2 | 0,61 | | 76 273 | | 76 275 | | 66 373 | | 76 273 |
| 4.7 | Коммерческие расходы | | | 1 м2 | 0,10 | | 12 504 | | 12 504 | | 10 881 | | 11 253 |
| 4.8 | Резерв | | | 1 м2 | 0,10 | | 12 504 | | 12 504 | | 10 881 | | 11 253 |
| **5** | **Расходы на управление МКД, в т. ч.** | | | **1 м2** | **1,30** | | **162 549** | | **162 554** | | **141 450** | | **148 946** |
| 5.1 | Мониторинг жилищного фонда | | | 1 м2 | 0,02 | | 2 501 | | 2 501 | | 2 176 | | 2 251 |
| 5.2 | Взыскание задолженности с неплательщиков | | | 1 м2 | 0,06 | | 7 502 | | 7 502 | | 6 528 | | 6 752 |
| **6** | **Расчетно-кассовое и банковское обслуживание** | | | **1 м2** | **1,47** | | **183 805** | | **183 811** | | **159 947** | | **165 425** |
| **7** | **Вывоз ТОПП и КГМ** | | | **1 м2** | **2,58** | | **322 597** | | **322 606** | | **280 724** | | **344 287** |
| **8** | **Содержание лифта** | | | **1 м2** | **3,63** | | **453 886** | | **453 900** | | **394 972** | | **484 404** |
| **ИТОГО** | | | | **1 м2** | **16,07** | | **2 009 354** | | **2 009 412** | | **1 748 540** | | **2 144 457** |
|  |  | | |  |  | |  | |  | |  | |  |
| **9** | **Услуги консьержа и обслуживание домофона** | | | **1м2** | **5,32** | | **645 359** | | **565 326** | | **491 947** | | **518 249** |
|  |  | | |  |  | |  | |  | |  | |  |
| **10** | **Коммунальные услуги, всего** | | | | | | **-** | | **5 029 055** | | **4 376 284** | | **5 279 566** |
| - | Отопление | | | | | | - | | 1 726 750 | | 1 502 618 | | 1 726 750 |
| - | Водоснабжение (ГВС, ХВС, Водоотведение) | | | | | | - | | 1 994 731 | | 1 735 815 | | 2 239 890 |
| - | Электроэнергия | | | | | | - | | 1 307 574 | | 1 137 851 | | 1 312 925 |
|  |  |  |  | | | |  | |  | |  | |  |
| **ИТОГО произведенные расходы на содержание, ремонт общего имущества, услуги консьержей и обслуживание домофона.** | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |
| **ИТОГО фактически произведенные расходы в т. ч.** | | **2 662 705** | | | |  | |  | |  | |  | |
| Материалы, работы и услуги на содержание и ремонт МКД | | 1 393 897 | | | |  | |  | |  | |  | |
| На содержание консьержей и обслуживание домофонов | | 336 862 | | | |  | |  | |  | |  | |
| Налоги и соц. отчисления | | 931 947 | | | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |
| **Просроченная задолженность жильцов за ЖКУ на 31.12.2014 г.** | | | | | | **584 802,03** | |  | |  | |  | |
| Таким образом, фактические затраты, произведенные ЗАО "ПАТРИОТ-Сервис" по содержанию и техническому обслуживанию МКД по ул. Жданова, 13, 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 - 21 695 руб., 2. Размещение рекламных материалов в подъездах - 5 279,19 руб., которая была направлена 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:

- шесть общедомовых приборов учета электроэнергии и 2 элекрощитовые,

- 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.

- 5,18 км внутри домовых трубопроводов отопления,

- 4,28 км внутри домовых трубопроводов ХВС и ГВС,

- 1,22 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 замена обще домового прибора учета воды ЭСРВ-520ФВ-40.

Заменён стояк отопления в первом подъезде 30 м/п.

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, 13 за 2014 год поступило 22 заявления.

Данные обращения носили следующий характер:

1) ремонтные работы по заявлению собственника -4;

2)по вопросам образовавшейся задолженности по платежам, начисление платежей-18;

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 6500 уведомлений о наличии задолженности и установлен месячный срок на ее погашение, из них более 250 уведомления по улице Жданова,13. Более 3700 было направлено 3-х дневных уведомлений о приостановление подачи коммунальных услуг, из них более 200 по улице Жданова,13. За этот же период было произведено 2700 ограничений подачи коммунальных услуг потребителям должникам, из них 200 по улице Жданова, 13.

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 над 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.