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

**Жилой дом Жукова 30/95**

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

Общая площадь дома – 32 899,10 кв. м.

Этажность – 16

Количество подъездов - 8

Количество квартир - 434

Площадь дворовой территории 9 249,93 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 определены 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 | 534,70 | 452,37 | 82,33 |
| 2 | Февраль | 580,70 | 498,97 | 81,73 |
| 3 | Март | 437,20 | 356,24 | 80,96 |
| 4 | Апрель | 268,90 | 186,22 | 82,68 |
| 5 | Май | 54,50 | 0,00 | 60,94 |
| 6 | Июнь | 136,10 | 0,00 | 67,00 |
| 7 | Июль | 86,00 | 0,00 | 60,94 |
| 8 | Август | 77,90 | 0,00 | 60,47 |
| 9 | Сентябрь | 57,40 | 0,00 | 57,56 |
| 10 | Октябрь | 142,60 | 70,73 | 71,87 |
| 11 | Ноябрь | 573,20 | 493,71 | 79,49 |
| 12 | Декабрь | 589,70 | 508,55 | 81,15 |
|  | **ИТОГО** | **3 538,90** | **2 566,78** | **867,14** |

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 104,97 Гкал, убыток Общества составил 138 639 руб.

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 объемов ХВС и ГВС. За общедомовое водоотведение оплата с населения не взимается, оплата производится Обществом.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| М. Жукова | 30/95 | 6 455 | 0,02 | 129,10 |

При расчете общедомовых расходов холодного водоснабжения, учитывается (отнимается от объема) 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 6 173 куб. м. воды и 7 722 куб. м. водоотведения. Всего 403 088 руб. Этот убыток негативно влияет на развитие 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 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.

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 электроэнергии на общедомовые нужды, кВт всего |
| улица | дом |
| М. Жукова | 30/95 | 10 940,70 | 2,0 | 21 881,40 |

За превышение установленной нормы общедомовых расходов электроэнергии оплату производит Общество. Так в 2014 году Обществом было оплачено 33 254 кВт/ч. электроэнергии, что составило 97 306 руб.

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 16 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.

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.

Несмотря на принимаемые меры по обеспечению безопасности эксплуатации лифтов в 2014 году отмечено один случай остановки грузопассажирского лифта из-за отказа оборудования в 7 подъезде.

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

Лифты своевременно переаттестованы, застрахованы от несчастного случая – требования службы надзора за техническим состоянием объектов повышенной опасности выполнены в полном объеме.

Все недостатки устранялись своевременно, выводов 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. 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 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, 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.

Силами Общества были выполнены восстановительные и покрасочные работы ограждения, восстановлена гидроизоляция козырька входной группы подъезда №6. устранен провал возле мус. камеры №2 , покрашены МАФ(бетонные клумбы), побелены деревья. Заменены и высажены деревья (5 ива) на дет. пл. со стороны ул. Еременко высажены 7 кустарников. 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 1 000 кв. м. Весной и летом проводилась обработка тротуаров гербицидами от прорастания на них сорняков.

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

Всего в 2014 г в доме работали 16 консьержей. 1 консьерж уволился по семейным обстоятельствам, 1 - за нарушение трудовой дисциплины.

**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 пр. М. Жукова, 30/95** | | | | | | | | | | | | | |
| **Общая обслуживаемая площадь, м2** | | | | | | | **32 899,10** | |  | |  | |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь, всего м2** | | | | | | | **21 240,20** | |  | |  | |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь жилых помещений, м2** | | | | | | | **20 195,80** | |  | |  | |  |
| **Общеполезная оплачиваемая площадь нежилых помещений, м2** | | | | | | | **1 044,40** | |  | |  | |  |
| **Количество квартир** | | | | | | | **434** | |  | |  | |  |
| **Количество подъездов** | | | | | | | **8** | |  | |  | |  |
| **Площадь помещений общего пользования для определения нормативов электроснабжения на общедомовые нужды** | | | | | | | **10 940,70** | |  | |  | |  |
| **Площадь помещений общего пользования для определения нормативов ХВС и ГВС на общедомовые нужды** | | | | | | | **6 455,00** | |  | |  | |  |
|  |  |  |  | | | |  | |  | |  | |  |
| **Просроченная задолженность жильцов за ЖКУ на 01.01.2014 г.** | | | | | | | **531 905,22** | | | |  | |  |
|  |  | | |  |  | |  | |  | |  | |  |
| **№ 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** | | **441 453** | | **463 544** | | **457 101** | | **471 122** |
| 1.1 | Уборка придомовой территории, в т. ч. ремонт детских площадок | | | 1 м2 | 1,29 | | 293 544 | | 308 233 | | 303 949 | | 313 272 |
| 1.2 | Содержание газонов, в т. ч. озеленение | | | 1 м2 | 0,54 | | 122 879 | | 129 028 | | 127 234 | | 131 137 |
| 1.3 | Вывоз смета и органики | | | 1 м2 | **0,11** | | **25 031** | | **26 283** | | **25 918** | | **26 713** |
| **2** | **Содержание внутридомовой территории** | | | **1 м2** | 1,57 | | 357 259 | | 375 137 | | 369 922 | | 381 269 |
| 2.1 | Уборка помещений общего пользования | | | 1 м2 | 1,53 | | 348 157 | | 365 579 | | 360 497 | | 371 555 |
| 2.2 | Дезобработка МОП | | | 1 м2 | **0,04** | | **9 102** | | **9 558** | | **9 425** | | **9 714** |
| **3** | **Меры пожарной безопасности** | | | **1 м2** | **0,03** | | **6 827** | | **7 168** | | **7 069** | | **7 285** |
| **4** | **Содержание и текущий ремонт конструктивных элементов, инженерных сетей, тепло-, электро-, общедомовых приборов учета и другого оборудования)\*** | | | **1 м2** | 5,48 | | 1 246 992 | | 1 309 394 | | 1 291 193 | | 1 330 798 |
| 4.1 | Текущий ремонт | | | 1 м2 | 1,24 | | 282 166 | | 296 286 | | 292 168 | | 301 129 |
| 4.2 | Содержание | | | 1 м2 | 2,43 | | 552 955 | | 580 625 | | 572 555 | | 590 116 |
| 4.3 | Техобслуживание общедомовых приборов учета | | | 1 м2 | 0,27 | | 61 439 | | 64 514 | | 63 617 | | 65 568 |
| 4.4 | Техобслуживание ВНС | | | 1 м2 | 0,23 | | 52 337 | | 54 956 | | 54 192 | | 55 855 |
| 4.5 | Промывка и опрессовка внутридомовых теплосетей | | | 1 м2 | 0,1 | | 22 755 | | 23 894 | | 23 562 | | 24 285 |
| 4.6 | Содержание аварийной службы | | | 1 м2 | 0,61 | | 138 808 | | 145 754 | | 143 728 | | 148 136 |
| 4.7 | Коммерческие расходы | | | 1 м2 | 0,10 | | 22 755 | | 23 894 | | 23 562 | | 24 285 |
| 4.8 | Резерв | | | 1 м2 | **0,10** | | **22 755** | | **23 894** | | **23 562** | | **24 285** |
| **5** | **Расходы на управление МКД, в т. ч.** | | | **1 м2** | 1,3 | | 295 819 | | 310 623 | | 306 305 | | 315 700 |
| 5.1 | Содержание и обслуживание орг. техники, ПО | | | 1 м2 | 0,26 | | 59 164 | | 62 125 | | 61 261 | | 63 140 |
| 5.2 | Канцелярские расходы | | | 1 м2 | **0,09** | | **20 480** | | **21 505** | | **21 206** | | **21 856** |
| 5.3 | Услуги паспортиста, в т. ч. изготовление бланков документов и копий. | | | 1 м2 | **0,27** | | **61 439** | | **64 514** | | **63 617** | | **65 568** |
| 5.4 | Мониторинг жилищного фонда | | | 1 м2 | **0,02** | | **4 551** | | **4 779** | | **4 712** | | **4 857** |
| 5.5 | Взыскание задолженности с неплательщиков | | | 1 м2 | **0,06** | | **13 653** | | **14 336** | | **14 137** | | **14 571** |
| **6** | **Расчетно-кассовое и банковское обслуживание** | | | **1 м2** | **1,47** | | **334 503** | | **351 242** | | **346 360** | | **356 984** |
| **7** | **Вывоз ТОПП и КГМ** | | | **1 м2** | **2,58** | | **587 088** | | **616 466** | | **607 897** | | **626 543** |
| **8** | **Содержание лифта** | | | **1 м2** | **3,63** | | **826 019** | | **867 354** | | **855 298** | | **881 532** |
| **ИТОГО** | | | | **1 м2** | **18,00** | | **4 095 960** | | **4 300 928** | | **4 241 145** | | **4 371 233** |
|  |  | | |  |  | |  | |  | |  | |  |
| **9** | **Услуги консьержа** | | | **1 м2** | **7,20** | | **1 744 917** | | **1 481 775** | | **1 461 178** | | **1 870 728** |
|  |  | | |  |  | |  | |  | |  | |  |
| **10** | **Коммунальные услуги, всего** | | | | | | **-** | | **10 105 547** | | **9 964 713** | | **10 744 580** |
| - | Отопление | | | | | | - | | 3 582 788 | | 3 532 987 | | 3 582 788 |
| - | Водоснабжение (ГВС, ХВС, Водоотведение) | | | | | | - | | 3 664 188 | | 3 612 889 | | 4 205 915 |
| - | Электроэнергия | | | | | | - | | 2 858 571 | | 2 818 837 | | 2 955 877 |
|  |  |  |  | | | |  | |  | |  | |  |
| **ИТОГО произведенные расходы на содержание, ремонт общего имущества, услуги консьержей и обслуживание домофона.** | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |
| **ИТОГО фактически произведенные расходы в т. ч.** | | **6 241 961** | | | |  | |  | |  | |  | |
| Материалы, работы и услуги на содержание и ремонт МКД | | 2 841 302 | | | |  | |  | |  | |  | |
| На содержание консьержей | | 1 215 973 | | | |  | |  | |  | |  | |
| Налоги и соц. отчисления | | 2 184 686 | | | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |
| **Просроченная задолженность жильцов за ЖКУ на 31.12.2014 г.** | | | | | | **800 407,20** | |  | |  | |  | |
| Таким образом, фактические затраты, произведенные ЗАО "ПАТРИОТ-Сервис" по содержанию и техническому обслуживанию МКД по пр. М. Жукова, 30/95, превышают произведенные начисления на 0,28 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. размещения рекламных конструкций на фасаде и рекламы в проходных местах - 262 810 руб., которая была направлена на компенсацию тарифа услуг консьержей и 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:

- 18-ть общедомовых приборов учета электроэнергии и 6 ВРУ (элекрощитовых),

- два общедомовых приборов учета холодной воды,

- три общедомовых приборов учета теплоснабжения,

- ВНС и ИТП в которых 12 насосных установок, 4-е теплообменника и 8-мь тепловых рамок для подачи отопления, а так же ГВС и ХВС.

- 12,16 км внутри домовых трубопроводов Отопления,

- 12,8 км внутри домовых трубопроводов ХВС и ГВС,

- 3,84 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. Отремонтирован один сетевой насос в ВНС, заменены трубопроводы ГВС в техническом этаже 120 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 проспект Маршала Жукова ,30/95 за 2014 год поступило 16 заявлений.

Данные обращения носили следующий характер:

1) ремонтные работы по заявлению собственника -2;

2) льготы-7;

3) по вопросам образовавшейся задолженности по платежам, начисление платежей-5;

4) 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 31.12.2014 года было направлено 6500 уведомлений о наличии задолженности и установлен месячный срок на ее погашение, из них более 650 уведомления по проспекту Маршала Жукова,30/95. Более 3700 было направлено 3-х дневных уведомлений о приостановление подачи коммунальных услуг, из них более 500 по проспекту Маршала Жукова,30/95. За этот же период было произведено 2700 ограничений подачи коммунальных услуг потребителям должникам, из них 400 по проспекту Маршала Жукова,30/95.

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.