**Отчет о работе ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» в 2013 году**

**Жилой дом Еременко 105**

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

 Общая площадь дома -11477,7 кв.м.

 Этажность – 16

 Количество подъездов-2

 Количество квартир-203

 Площадь дворовой территории(уборочная) – 5181,7 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, расположенных на первых этажах домов - индивидуальным тепловым пунктом. Обе тепловые системы независимы и имеют раздельные узлы учета.

Система отопления и горячего водоснабжения закрытого типа, 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 для жильцов 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.

 Кроме того, показатели работы тепловых пунктов по жилым помещениям размещаются на сайте Общества и на форуме жителей Западные Ворота в разделе Информация от УК.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Месяц | Начислено ЛУКОЙЛ-ТТК, Гкал | Начислено, жильцам |
| Отопление, Гкал | ГВС, Гкал |
| 1 | Июль | 13,80 | 0,00 | 5,70 |
| 2 | Август | 25,90 | 0,00 | 7,72 |
| 3 | Сентябрь | 17,60 | 0,00 | 8,14 |
| 4 | Октябрь | 127,80 | 112,71 | 15,09 |
| 5 | Ноябрь | 155,00 | 141,22 | 13,78 |
| 6 | Декабрь | 246,60 | 229,43 | 17,17 |
|  | **ИТОГО** | **586,70** | **483,37** | **67,60** |

 В 2013 году основные недостатки в обеспечении граждан коммунальными услугами связаны с горячим водоснабжением и качеством подаваемой горячей воды.

Причинами являются:

Нарушение циркуляции ГВС из-за завоздушенности системы, что как правило связано как с конструктивными недостатки отдельных частей системы ГВС. Все обращения жителей рассматривались и принимались меры. Так в отдельных стояках системы ГВС силами работников Общества были частично изменены схемы подачи ГВС для улучшения циркуляции.

Большое количество жалоб жильцов было на качество горячей воды, что может быть вызвано загрязнением подаваемой воды в дома из-за частых отключений, врезки новых домов и перекладки трубопроводов.

 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 (в 2 раза) ниже общего расхода тепловой энергии, поступившей в дом по общедомовому узлу учета.

Так, в 2013 году это превышение составило 36 Гкал, убыток Общества составил 45 993 руб. Оплата производилась из прибыли Общества.

1.2. Холодное водоснабжение и водоотведение.

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

С ОАО «ПО Водоканал» заключен договор №12792 от 01.04.2010 года на водоснабжение и водоотведение. Стоимость одного куб. метра очищенной холодной воды и водоотведения устанавливается решением Региональной службы по тарифам. Тарифы на 2013 год 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 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 |
| Еременко | 105 | 1 962,10 | 0,02 | 39,24 |

 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.

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 первого микрорайона переданы в собственность города Ростова-на-Дону и Обществом не обслуживаются.

Электроснабжение домов осуществляет ООО «Донэнерго», Обществом заключен договор с ООО «Ростовэнергосбыт» № 10648 от 23.03.2010 года на поставку электроэнергии в жилую застройку

Стоимость 1 кВт электроэнергии определяется решением Региональной службы по тарифам. С сентября 2013 года при расчете энергопотребления используются социальные нормы потребления. Такрифы на 2013 год размещены на сайте Общества.

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

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

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Адрес МКД | S помещений общего пользования, м2 | Норматив потребления по электроэнергии на общедомовые нужды, кВт/м2 | Норматив потребления по ХВС и ГВС на общедомовые нужды, м3 всего |
| улица | дом |
| Еременко | 105 | 3 443,50 | 2,00 | 6 887,00 |

За превышение установленной нормы общедомовых расходов электроэнергии оплату производит Общество. Так в 2013 году Обществом было оплачено 5 759 квт/ч электроэнергии, что составило 15 664 руб. Эти средства изымаются из прибыли Общества.

Дворовое освещение является зоной ответственности городских структур и его оплата жильцами не производится.

1.4. Лифтовое оборудование.

Дом в каждом подъезде оборудован двумя лифтами: пассажирским и грузопассажирским. Всего установлены и работоспособны 4 лифта. Временно до завершения ремонтных работ в квартирах пассажирские лифты отключены, однако на всех лифтах согласно графиков 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 за 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 2 раза утром и вечером производится проверка двухсторонней связи лифт – диспетчер. При нарушении указанной связи меры принимаются незамедлительно.

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

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

Основными недостатками при эксплуатации лифтового оборудования были: тряска, повышенный шум грузопассажирского лифта во 2-м подъезде, выход из строя кнопки вызова пассажирского лифта в 1 подъезде, задержка в закрытии и открытии дверей грузопассажирского лифта 1 подъезда, замена ламп освещения во всех лифтах.

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

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

Сбор и вывоз твердых бытовых отходов и крупногабаритного мусора осуществляется в контейнер, расположенный внутри дворовой территории, что является нарушением, хотя нормы СанПиН не нарушены. В 2014 году контейнерная площадка будет оборудована вне красных линий района.

Договор на сбор и вывоз ТБО и КГМ от 20.11.2013 № 164 заключен с ООО «Радуга». Нарушение сроков вывоза контейнеров не выявлено.

1.6.Содержание дворовой территории, благоустройство и озеленение территории.

Содержанием дворовой территории занимается служба благоустройства, уборки дворовой территории, возглавляемая Мозговым Г.В. Уборку дворовой территории обеспечивают 1 дворник, при этом в летнее время дополнительно привлекаются работники для выкоса газоном во всех микрорайонах..

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

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

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

 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 2014 году Общество планирует организовать работу по содержанию внутридворовой территории с учетом недостатков, имевших место в 2013 году. Особое внимание будет уделено озеленению, подсеву газонной травы в местах выгорания, посадке цветов и кустарников, своевременному и достаточному поливу, своевременной и полной уборке тротуаров. Уборка проезжей части от снега и наледи будет осуществляться ручным способом и при освобождении дворовых проездов механизированным способом по договорам подряда. Весной и летом проводилась обработка тротуаров гербицидами от прорастания на них сорняков.

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.

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

По всем случаям нарушений проводились служебные расследования и в случае необходимости – дисциплинарное наказание. Консьерж из 2 подъезда уволен за нарушение правил работы, один консьерж из 2-го подъезда переведена в другой дом.

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

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

 В 2014 году основное внимание будет уделено качеству предоставляемых услуг консьержами по обеспечению комфортного проживания жильцов.

**2. Финансово-экономическая работа. Исполнение бюджета дома – Ковтун С.В.**

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

Итоги исполнения бюджета, расходов и доходов ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» в 2013 году.

|  |
| --- |
| **Содержание и ремонт общего имущества многоквартирного жилого дома, имеющего все виды благоустройства, по адресу ул. Еременко, 105** |
| Задолженность за содержание и ремонт общего имущества на 01.01.2013г. составила, руб | 0 |
| **№ п\п** | **Наименование статьи для начисления** | **Ед. изм.** | **Размер платы, руб/ м2 опл площади** | **Начисленно в 2013 г.** | **Фактически опл. жильцами в 2013 г.** | **Фактически произв расх ЗАО "П-С" в 2013 .** |
| **1** | **Содержание придомовой территории** | **1 м2** | **1,12** | **102 711** | **82 475** | **123 308** |
| 1.1 | Уборка придомовой территории | 1 м2 | 0,91 | 83 453 | 67 011 | 102 504 |
| 1.2 | Вывоз смета и органики | 1 м2 | 0,21 | 19 258 | 15 464 | 20 804 |
| **2** | **Содержание помещений общего пользования** | **1 м2** | **0,86** | **78 868** | **63 329** | **101 598** |
| 2.1 | Уборка помещений общего пользования | 1 м2 | 0,82 | 75 199 | 60 383 | 97 636 |
| 2.2 | Дезобработка помещений общего пользования | 1 м2 | 0,04 | 3 668 | 2 946 | 3 963 |
| **3** | **Меры пожарной безопасности** | **1 м2** | **0,03** | **2 751** | **2 209** | **2 751** |
| **4** | **Содержание и текущий ремонт конструктивных элементов, инженерных сетей, тепло-, электро-, общедомовых приборов учета и другого оборудования)** | **1 м2** | **5,08** | **465 869** | **374 082** | **519 542** |
| 4.1 | Текущий ремонт | 1 м2 | 1,24 | 113 716 | 91 311 | 122 844 |
| 4.2 | Содержание | 1 м2 | 2,43 | 222 847 | 178 941 | 264 809 |
| 4.3 | Техобслуживание общедомовых приборов учета | 1 м2 | 0,27 | 24 761 | 19 882 | 26 748 |
| 4.4 | Техобслуживание ВНС | 1 м2 | 0,23 | 21 092 | 16 937 | 22 786 |
| 4.5 | Промывка и опрессовка внутридомовых теплосетей | 1 м2 | 0,10 | 9 171 | 7 364 | 9 907 |
| 4.6 | Содержание аварийной службы | 1 м2 | 0,61 | 55 941 | 44 919 | 55 941 |
| 4.7 | Коммерческие расходы | 1 м2 | 0,10 | 9 171 | 7 364 | 8 254 |
| 4.8 | Резерв | 1 м2 | 0,10 | 9 171 | 7 364 | 8 254 |
| **5** | **Расходы на управление МКД, в т. ч.** | **1 м2** | **1,30** | **119 218** | **95 730** | **108 283** |
| 5.1 | Мониторинг жилищного фонда | 1 м2 | 0,02 | 1 834 | 1 473 | 1 651 |
| 5.2 | Взыскание задолженности с неплательщиков | 1 м2 | 0,06 | 5 502 | 4 418 | 4 952 |
| **6** | **Расчетно-кассовое и банковское обслуживание** | **1 м2** | **1,47** | **134 808** | **108 248** | **121 328** |
| **7** | **Вывоз ТОПП и КГМ** | **1 м2** | **2,58** | **236 603** | **189 987** | **255 595** |
| **8** | **Содержание лифта** | **1 м2** | **3,63** | **332 894** | **267 307** | **359 617** |
| **ИТОГО** | **1 м2** | **16,07** | **1 473 722** | **1 183 366** | **1 592 023** |
| Задолженность за содержание и ремонт общего имущества на 31.12.2013г. составила, руб. | 290 356 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Задолженность за услуги консьержа и обслуживание домофона на 01.01.2013г. составила, руб. | 0 |
| **9** | **Услуги консьержа и обслуживание домофона** | **1 м2** | **3,70** | **329 478** | **264 564** | **466 119** |
| Задолженность за услуги консьержа и обслуживание домофона на 31.12.2013г. составила, руб. | 64 915 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Задолженность за коммунальные услуги на 01.01.2013г. составила, руб. | 0 |
| **10** | **Коммунальные услуги, всего** |  |  | **748 740** | **601 221** | **810 397** |
| - | Отопление |  |  | 327 861 | 263 265 | 327 861 |
| - | Водоснабжение (ГВС, ХВС, Водоотведение) | 215 183 | 172 788 | 261 176 |
| - | Электроэнергия |  |  | 205 695 | 165 169 | 221 359 |
| Задолженность за коммунальные услуги на 31.12.2013г. составила, руб. | 147 518 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО произведенные расходы на содержание,ремонт общего имущества, услуги консьержей и обслуживание домофона.** |
| **ИТОГО фактически произведенные расходы в т.ч.** | **2 058 142** |  |  |  |  |
| Материалы, работы и услуги на содержание и ремонт МКД | 1 197 081 |  |  |  |  |
| На содержание консьержей и обслуживание домофонов | 350 486 |  |  |  |  |
| Налоги и соц.отчисления | 510 575 |  |  |  |  |
| Таким образом, фактические затраты, произведенные ЗАО "ПАТРИОТ-Сервис" по содержанию и техническому обслуживанию МКД по ул. Еременко, 105, превышают произведенные начисления на 2,78 руб. с м2 оплачиваемой площади помещений МКД. |
| 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.**

Перечень мероприятий выполненных по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома по адресу : ул. Ерёменко 105 в 2013году.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №/п | Наименование работ | Ед.изм. | Кол-во | Дата выполнения | Примечание |
|  | **Отопление** |  |  |  |  |
| 2 | Промывка теплообменников системы отопления | шт | 4 | июнь |  |
| 3 | Промывка трубопроводов и тепловых рамок и отстойников системы отопления  | п/км | 0,7 | июль |  |
| 4 | Ревизия запорной арматуры в тепловых рамках и ИТП | шт | 21 | июль |  |
| 5 | Опресовка запорной арматуры системы отопления и водоснабжения | шт. | 21 |  июль |  |
| 6 | Ревизия дренажных насосов ИТП, ВНС | шт | 6 | июль |  |
| 7 | Гидравлические испыпание трубопроводов системы отопления для сдачи инспектору тепловых сетей | п./км. | 2,4 | июль |  |
| 8 | Проверка технического состояния общедомового оборудования системы отопления при пуске тепла. | шт | 1 | октябрь |  |
| 9 | Снятия и обработка показаний УУТЭ  | узел | 1 | ежедневно |  |
| 10 | Сдача отчётности по УУТЭ в ресуросснабжающую организацию |  | 1 | ежемесячно |  |
| 11 | Допуск УУТЭ в коммерческую эксплуатацию | шт | 3 | Октябрь,апрель |  |
| 12 | Проверка манометров | шт | 8 | октябрь |  |
|  | **Система ГВС и ХВС ,канализации** |  |  |  |  |
| 1 | Ревизия водопроводных задвижек без снятия с места по техподполью | шт | 6 | май |  |
| 2 | Устранение засоров канализационных выпусков | шт | 12 | ежемесячно |  |
| 3 | Очистка и промывка фильтров холодного водоснабжения | . | 2 | ежеквартально |  |
| 4 | Регулировка програмного обеспечения горячего водоснабжения |  | 1 | июнь |  |
| 6 | Установка вышедших из строя общедомовых расходомеров ХВС | шт | 1 | ноябрь |  |
| 7 | Замена на техническом этаже кранов и автосбросников вышедших из строя | шт | 6 | ноябрь |  |
| 8 | Уборка техподполья  | кв.м |  | ежемесячно |  |
|  | **ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ** |  |  |  |  |
| 1 | Протяжка контактов в водных распределительных устройствах | 1щиток | 1 | сентябрь |  |
| 2 | Смена эл.лампочек освещения мест общего пользования | шт | 75 | В течении года |  |
| 3 | Снятие показаний электросчетчиков | шт |  | ежемесячно |  |
|  | **КРОВЛЯ** |  |  |  |  |
| 1 | Очистка кровли и козырьков от мусора | кв.м. |  | май |  |
| 2 | Прочистка внутреннего водоотведения | шт | 2 | Апрель, октябрь |  |
|  | **Содержание и благоустройство** |  |  |  |  |
|  | Выкашивание газонов, высаживание и уход за цветами, полив, подсев травы, внесение удобрений на газоны. | кв.м | 15 | сентябрь |  |
|  | **Охранно-пожарная сигнализация** |  |  |  |  |
| 1 | Профилактическое обслуживание пульта управления |  |  | ежеквартально |  |
| 2 | Проверка работоспособности системы отпирания эвакуационных выходов |  |  | Май |  |
| 3 | Проверка и обследование пожарного водопровода и пожарных насосов |  |  | Июнь |  |
|  | **Система охраны входов** |  |  |  |  |
| 1 | Замена разбитых стеклопакетов | шт | 3 | В течении года |  |
| 2 | Внешний осмотр вызывных панелей и ключевых устройств |  |  | Июль |  |
| 3 | Диагностика коммутаторов и блоков питания |  |  | Август |  |

**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 2013 год в ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» поступило 513 обращений и жалоб от граждан и юридических лиц (организаций), из них:

- письменных обращений и жалоб – 319;

- в сети интернет на сайт компании и на форум жителей микрорайона- 84;

- устных, телефонных обращений - 110.

Поступившие заявления (обращения ) носят следующий характер:

-замена сантехнического оборудования -145;

-перерасчет за не оказанные услуги-35;

-регулировка окон, дверей- 183;

-регулировка домофона – 43;

-по вопросам работы лифтового оборудования-22;

-по вопросам образовавшейся задолженности по платежам, начисление платежей-30;

Из общего количества поступивших заявлений и обращений от граждан и юридических лиц на находящихся по адресу улица Еременко,105 за 2013 год поступило 4 заявления

Данные обращения носили следующий характер:

-регулировка окон, дверей-2;

-работа консьержа 2 подъезда-2.

Из общего количества обращений 511 обращений рассмотрены в срок и установленным порядком заявителям направлены письменные ответы.

Имеются 4 повторных обращения, что является свидетельством некачественной подготовки ответа и не решении поставленного вопроса, на 2 обращения ответы даны не были. Причиной явилось неисполнение должностными лицами своих непосредственных обязанностей. По всем случаям указанных нарушений проведены служебные расследования, виновные привлечены к различного рода наказаниям и дисциплинарным взысканиям.

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

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

-Постоянный контроль сроков подготовки ответов на обращения граждан.

-Контроль качества подготовки ответов.

-Ежемесячное подведение итогов проводимой работы с разбором случаев нарушения.

-Наказание виновных в некачественной работе по ответам гражданам.

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

Работа организована в соответствии с требованием регламентирующих документов. Серьезных замечаний по работе службы не отмечено. Обществом в 2013 году увеличен штат на одного человека, что значительно улучшило работу службы.

 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.) | 2831 |
| 2 | Выдано справок в МКУУСЗН, приватизация и т.д. | 1985 |
| 3 | Выдано карточек на продажу | 581 |
| 4 | Выдано справок на продажу | 581 |
| 5 | Выдано ф-А на обмен паспорта | 101 |
| 6 | Отработана ф-Б(шт.) | 2831 |
| 7 | Заведено ф-А(шт.) | 2831 |
| 8 | Внесение данных о прописанных/ выписанных в базу бухгалтерии | 2831 |

**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 Жилищного Кодекса РФ.

Данное направление работы является стратегически важным так как финансовые средства, необходимые 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, другие коммунальные услуги, средства на уплату налогов в бюджеты различного уровня ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» получает в виде ежемесячных платежей от граждан, проживающих в многоквартирных домах, находящихся в управлении Общества. Других финансовых средств для обеспечения стабильной работы управляющей компании нет.

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.

Так, на 01.01.2013 года просроченная задолженность по оплате услуг составила 5 745 006,88 рублей из них 291904,9 рублей просроченная задолженности по улице Еременко,105.

За период с 01.01.2013 года по 31.12.2013года было направлено 4000 уведомлений о наличии задолженности и установлен месячный срок на ее погашение, из них более 50 уведомления по улице Еременко,105, более 2500 было направлено 3-х дневных уведомлений о приостановление подачи коммунальных услуг, из них более 30 по улице Еременко,105 ,за этот же период было произведено 2000 ограничений подачи коммунальных услуг потребителям должникам.

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

За 2013 год в судебном прядке было взыскано 175 000 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 возмещению заработанных Обществом финансовых средств будет продолжена и в дальнейшем.

За 2013 год ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» участвовало в 12 судебных заседаниях: в 6 из которых являлось ответчиком, в 6 являлось 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».

**8. Результаты проверок надзорными органами в 2013 году**

В 2013 году проводились следующие плановые проверки:

-Жилищной инспекции Ростовской области в декабре 2013 года. По проверяемым вопросам широкого охвата от организации управления домами до тарифов и состояния домов - нарушений не выявлено.

-Инспекцией по труду в декабре 2013 года. Выявлены нарушения в организации медицинских осмотров работников отдельных специальностей (согласно Трудового кодекса), в проведении стажировок вновь принятых работников на рабочих местах.

-внутренний аудит ГК Интеко в период октябрь 2013 года. Выявлены нарушения внутренней работы в Обществе, связанные с утверждением регламентов, положений структурных подразделений и другие внутренние вопросы, не влияющие на качество обслуживания жителей и управления домами.

-аудиторская проверка в период июль-август 2013 года. Нецелевого использования финансовых средств не выявлено. Работа признана удовлетворительной.

 Кроме того, в процессе 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», нарушения законодательства не отмечено, в целом Общество стабильное и финансово устойчивое, осуществляет управление многоквартирными домами планомерно в соответствии с требованиями действующего законодательства.