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

**Жилой дом Гарнизонный 3.**

Введен в эксплуатацию 2010 году, принят в управление ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» на основании договора с ТСЖ «Левенцовское».

 Общая площадь дома -12829,7 кв.м.

 Этажность – 18

 Количество подъездов-2

 Количество квартир-224

 Площадь дворовой территории - 3513,1 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, 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.

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

Особое внимание руководством Общества уделяется экономичной работе системы отопления. Показатели расхода тепловой энергии на отопление и горячее водоснабжение раздельно указывается в ежемесячном платежном документе.

 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 | Январь | 227,20 | 186,99 | 40,21 |
| 2 | Февраль | 204,00 | 161,89 | 42,11 |
| 3 | Март | 188,00 | 154,85 | 33,15 |
| 4 | Апрель | 119,80 | 85,94 | 33,86 |
| 5 | Май | 22,70 | 0,00 | 28,16 |
| 6 | Июнь | 45,50 | 0,00 | 27,09 |
| 7 | Июль | 42,40 | 0,00 | 29,11 |
| 8 | Август | 43,70 | 0,00 | 24,41 |
| 9 | Сентябрь | 36,30 | 0,00 | 28,51 |
| 10 | Октябрь | 151,10 | 117,72 | 33,38 |
| 11 | Ноябрь | 173,90 | 140,48 | 33,42 |
| 12 | Декабрь | 250,40 | 215,75 | 34,65 |
|  | **ИТОГО** | **1 505,00** | **1 063,61** | **388,06** |

 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 53 Гкал, убыток Общества составил 66 843 руб.

1.2. Холодное водоснабжение и водоотведение.

Водоснабжение обеспечивается водяными насосными станциями, расположенными в подвальном помещении дома, в специально отведенных утепленных помещениях. 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.

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

 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 оплату производит Общество.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Адрес МКД | Площадь помещений общего пользования (без подвалов и чердаков), м2 | Норматив ХВС/ГВС на общедомовые нужды, м3/м2 | Норматив ХВС/ГВС на общедомовые нужды, м3 ВСЕГО |
| улица | дом |
| 1 | Гарнизонный | 3 | 2 229,70 | 0,02 | 44,59 |

 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 2013 году Обществом было оплачено 3 030 куб.м. воды и 3 030 куб.м. водоотведения. Всего 169 801 руб. Эти средства изъяты из прибыли Общества.

 Кроме того, для полива дворовой территории и зеленых насаждений используются специальные трубопроводы, имеющие счетчики, учтенные в ПО Водоканал, и на эти показания водоотведение не начисляется.

1.3.Электроснабжение.

Электроснабжение дома осуществляется через ВРУ в электрощитовом помещении. Балансовое разграничение между Обществом и электроснабжающей организацией установлено в ВРУ жилых домов на наконечниках вводного кабеля 0,4 кВт. Все сети и подстанции на территории 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.

 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 и освещение рекламных конструкций. Все эти показатели указываются в ежемесячных платежных документах.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Адрес МКД | Площадь помещений общего пользования,м2 | Норматив эл.энергии на общедомовые нужды, кВт/м2 | Норматив эл.энергии на общедомовые нужды, кВт ВСЕГО |
| улица | дом |
| 1 | Гарнизонный | 3 | 8 667,10 | 2,00 | 7 429,20 |

За превышение установленной нормы оплату производит Общество. Так в 2013 году Обществом было оплачено 19 815 квт/ч электроэнергии, что составило 53 897 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 установлены и работоспособны 4 лифта. Исключительно 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 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 технических условий.

Однако, Обществом совместно с ЗАО «ПАТРИОТ» и ООО «Ростелеком» рассматривается вопрос о переносе имеющихся сетей в подземные кабельные линии связи.

В 2013 году случаев остановки лифтов из-за отказа оборудования не отмечено. Мелкие недостатки: замена ламп в кабинах, замена кнопки-лампы вызова лифтов устранялись своевременно.

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

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

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

Сбор и вывоз твердых бытовых отходов и крупногабаритного мусора осуществляется в контейнер, расположенный на площадке вне красных линий микрорайона. Контейнерные площадки, используемые для установки контейнеров оборудованы твердым покрытием (плитами), поддерживаются в надлежащем санитарном состоянии.

Договор на сбор и вывоз ТБО и КГМ от 20.11.2013 № 164 заключен с ООО «Радуга». 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, возглавляемая Мозговым Г.В. В доме 1 дворник, при этом в летнее время дополнительно привлекаются работники по выкосу газонов.

 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.

 Как недостаток следует отметить факт частичного 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.

 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 включена.

 В 2014 году Общество планирует организовать работу по содержанию внутридворовой территории с учетом недостатков, имевших место в 2013 году. Особое внимание будет уделено озеленению, посадке цветов и кустарников, своевременному и достаточному поливу, своевременной и полной уборке тротуаров и пешеходных дорожек от снега и наледи. Уборка проезжей части от снега и наледи будет осуществляться ручным способом и при освобождении дворовых проездов механизированным способом по договорам подряда.

Обществом пресечена парковка автотранспорта на газонах, детской площадке и тротуарах, за исключением парковки между забором детского сада и тротуаром дома Жданова, 3. В 2014 году Общество планирует закрыть этот участок территории.

Силами работников Общества выполнена покраска ограждения газонов по периметру дома, проведен ремонт ограждения газонов.

Большая работа проведена по озеленению детской площадки. Так высажены 25 кустарников, 3липы, 5 ива извитая и рассажены розы. В июне проведена санобработка от клещей газонной части детских площадок у домов М.Жукова 30/95, Еременко 93, М.Жукова 36/5, Жданова 1/5 общей площадью 1000 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.

 В 2014 году планируется завершение благоустройства дворовой территории вдоль забора детского сада, ремонт газонного ограждения, ремонт тротуарного покрытия.

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-щтатных мероприятий качество уборки внутридомовой территории МОП значительно улучшилась.

Всего в 2013 году работали 4 консьержа. Обществом разработаны должностные обязанности консьержей в соответствии с нормативными документами. Однако работа с консьержами и контроль за их работой проводится не на должном уровне.

Грубых нарушений в работе консьержей со стороны жителей не отмечено, у Общества имеются претензии по организации пропуска посторонних лиц в подъезды и несанкционированному распространению печатной рекламной продукции в холле на первом этаже.

 Следует отметить, что подавляющая часть консьержей добросовестно выполняют свои функциональные обязанности, имеют добрые отношения с жильцами, оказывают им всевозможные услуги, всегда внимательны и вежливы. Некоторые консьержи по просьбе жильцов были поощрены руководством Общества.

 Руководителями консьержей администратором Догодаевой Д.А. 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.

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

 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 пер. Гарнизонный, 3** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Задолженность за содержание и ремонт общего имущества на 01.01.2013г. составила, руб | 141 287 |
| **№ п\п** | **Наименование статьи для начисления** | **Ед. изм.** | **Размер платы, руб с м2 оплачиваемой площади** | **Начисленно в 2013 г.** | **Фактически оплачено жильцами в 2013 г.** | **Фактически произведено расходов ЗАО "ПАТРИОТ-Сервис" в 2013 г.** |
| **1** | **Содержание придомовой территории** | **1 м2** | **1,12** | **116 486** | **126 597** | **139 839** |
| 1.1 | Уборка придомовой территории | 1 м2 | 0,91 | 94 645 | 102 860 | 116 245 |
| 1.2 | Вывоз смета и органики | 1 м2 | 0,21 | 21 841 | 23 737 | 23 594 |
| **2** | **Содержание помещений общего пользования** | **1 м2** | **0,86** | **89 444** | **97 208** | **115 219** |
| 2.1 | Уборка помещений общего пользования | 1 м2 | 0,82 | 85 284 | 92 687 | 110 724 |
| 2.2 | Дезобработка помещений общего пользования | 1 м2 | 0,04 | 4 160 | 4 521 | 4 494 |
| **3** | **Меры пожарной безопасности** | **1 м2** | **0,03** | **3 120** | **3 391** | **3 120** |
| **4** | **Содержание и текущий ремонт конструктивных элементов, инженерных сетей, тепло-, электро-, общедомовых приборов учета и другого оборудования)** | **1 м2** | **5,08** | **528 346** | **574 206** | **589 218** |
| 4.1 | Текущий ремонт | 1 м2 | 1,24 | 128 966 | 140 161 | 139 319 |
| 4.2 | Содержание | 1 м2 | 2,43 | 252 733 | 274 670 | 300 322 |
| 4.3 | Техобслуживание общедомовых приборов учета | 1 м2 | 0,27 | 28 081 | 30 519 | 30 336 |
| 4.4 | Техобслуживание ВНС | 1 м2 | 0,23 | 23 921 | 25 998 | 25 841 |
| 4.5 | Промывка и опрессовка внутридомовых теплосетей | 1 м2 | 0,10 | 10 401 | 11 303 | 11 235 |
| 4.6 | Содержание аварийной службы | 1 м2 | 0,61 | 63 443 | 68 950 | 63 443 |
| 4.7 | Коммерческие расходы | 1 м2 | 0,10 | 10 401 | 11 303 | 9 360 |
| 4.8 | Резерв | 1 м2 | 0,10 | 10 401 | 11 303 | 9 360 |
| **5** | **Расходы на управление МКД, в т. ч.** | **1 м2** | **1,30** | **135 207** | **146 943** | **122 816** |
| 5.1 | Мониторинг жилищного фонда | 1 м2 | 0,02 | 2 080 | 2 261 | 1 872 |
| 5.2 | Взыскание задолженности с неплательщиков | 1 м2 | 0,06 | 6 240 | 6 782 | 5 616 |
| **6** | **Расчетно-кассовое и банковское обслуживание** | **1 м2** | **1,47** | **152 888** | **166 158** | **137 599** |
| **7** | **Вывоз ТОПП и КГМ** | **1 м2** | **2,58** | **268 333** | **291 625** | **289 874** |
| **8** | **Содержание лифта** | **1 м2** | **3,63** | **377 539** | **410 309** | **407 845** |
| **ИТОГО** | **1 м2** | **16,07** | **1 671 364** | **1 816 437** | **1 805 530** |
| Задолженность за содержание и ремонт общего имущества на 31.12.2013г. составила, руб. | -3 786 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Задолженность за услуги консьержа и обслуживание домофона на 01.01.2013г. составила, руб. | 188 188 |
| **9** | **Услуги консьержа и обслуживание домофона** | **1 м2** | **4,38** | **431 988** | **469 485** | **437 477** |
| Задолженность за услуги консьержа и обслуживание домофона на 31.12.2013г. составила, руб. | 150 692 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Задолженность за коммунальные услуги на 01.01.2013г. составила, руб. |  | 554 007 |
| **10** | **Коммунальные услуги, всего** |  |  | **3 659 841** | **3 977 512** | **3 950 382** |
| - | Отопление |  |  | 1 034 850 | 1 124 674 | 1 034 850 |
| - | Водоснабжение (ГВС, ХВС, Водоотведение) |  | 1 497 002 | 1 626 940 | 1 733 646 |
| - | Электроэнергия |  |  | 1 127 990 | 1 225 898 | 1 181 887 |
| Задолженность за коммунальные услуги на 31.12.2013г. составила, руб. |  | 236 336 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО произведенные расходы на содержание,ремонт общего имущества, услуги консьержей и обслуживание домофона.** |
| **ИТОГО фактически произведенные расходы в т.ч.** | **2 243 007** |  |  |  |  |
| Материалы, работы и услуги на содержание и ремонт МКД | 1 226 481 |  |  |  |  |
| На содержание консьержей и обслуживание домофонов | 437 477 |  |  |  |  |
| Налоги и соц.отчисления | 579 049 |  |  |  |  |
| Таким образом, фактические затраты, произведенные ЗАО "ПАТРИОТ-Сервис" по содержанию и техническому обслуживанию МКД по пер. Гарнизонный, 3, превышают произведенные начисления на 1,34 руб. с м2 оплачиваемой площади помещений. |
| В 2013 г. дополнительно была получена чистая прибыль от: 1. Рекламы на фасаде здания в размере 180 378 руб. 2. Рекламы в лифтах - 9 763 руб. 3. Размещение КТВ и Интернет-связи - 16 272 руб., которая была направлена на уменьшение тарифа за услуги консьержей, исключение тарифа за обслуживание домофона, компенсацию потерь от предоставления жилищных услуг и на благоустройство придомовой территории. |
| 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.**

Работа по техническому обслуживанию и содержанию инженерного оборудования и систем организована в соответствии с Правилами эксплуатации многоквартирных домов и других нормативных документов

**Перечень мероприятий выполненных по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома по адресу : ул. Гарнизонный 3 в 2013году.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №/п | Наименование работ | Ед.изм. | Кол-во | Дата выполнения | Примечание |
|  | **Отопление** |  |  |  |  |
|  | Ревизия запорной арматуры (задвижек, затворов) в тепловых рамках и ИТП | шт | 12 | май |  |
|  | Ревизия дренажных насосов ИТП, ВНС | шт | 4 | май |  |
| 1 | Замена вышедших из строя кранов в тепловых рамках | шт | 8 | июнь. |  |
| 2 | Промывка теплообменников системы отопления | шт | 4 | июнь |  |
| 3 | Промывка трубопроводов и тепловых рамок и отстойников системы отопления  | п/км | 0,17 | июнь |  |
|  | Опресовка запорной арматуры системы отопления и водоснабжения | шт. | 12 | июнь |  |
| 4 | Гидравлические испыпание трубопроводов системы отопления для сдачи инспектору тепловых сетей | п./км. | 0,17 | июль |  |
| 5 | Ревизия и регулировка оборудования в тепловых пунктах | шт | 4 | Июльоктябрь |  |
| 6 | Ремонт стояка отопления в лестничной клетке подъезд № 1 | шт | 1 | октябрь |  |
| 7 | Снятия и обработка показаний УУТЭ  | узел | 1 | ежедневно |  |
| 8 | Сдача отчётности по УУТЭ в ресурсоснабжающую организацию |  | 1 | ежемесячно |  |
| 9 | Проверка приборов тепла | шт | 9 | июль |  |
| 10 | Допуск УУТЭ в коммерческую эксплуатацию | шт | 3 | Октябрь, апрель |  |
| 11 | Проверка и замена манометров | шт | 12 | июль |  |
| 12 | Утепление технического этажа и технического подполья. | Кв.м | 80 | ноябрь |  |
|  | **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 | . | 4 | ежеквартально |  |
| 4 | Регулировка програмного обеспечения горячего водоснабжения |  | 1 | май |  |
| 5 | Замена компенсаторов на стояках ГВС в под № 1, 2.  |  | 2 | июнь |  |
| 7 | Уборка техподполья  | кв.м | 483 | ежемесячно |  |
| 8 | Ремонт насоса ХВС с заменой подшибников | п/м | 1 | сентябрь |  |
| 9 | Ремонт здвижки ГВС  | шт | 2 | Сентябрь, ноябрь |  |
|  | **ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ** |  |  |  |  |
| 1 | Замена вышедших из строя электроустановочных изделей в местах общего пользования (выключателей ,эл.патронов) | шт. | 5 | февраль |  |
| 2 | Протяжка контактов в водных распределительных устройствах | ВРУ | 2 | Июнь, ноябрь |  |
| 3 | Смена эл.лампочек освещения мест общего пользования | шт | 120 | В течении года |  |
| 4 | Осмотр линий электрических сетей ,арматуры и электрооборудования | . |  | февраль |  |
| 5 | Снятие показаний электросчетчиков | шт | 6/224 | ежемесячно |  |
|  | **КРОВЛЯ** |  |  |  |  |
| 1 | Очистка кровли и козырьков от мусора | кв.м. | 483 | май |  |
| 2 | Прочистка внутреннего водоотведения | шт | 2 | Апрель ноябрь |  |
|  | **Содержание и благоустройство** |  |  |  |  |
| 1 | Выкашивание газонов, высаживание и уход за цветами, полив, подсев травы, внесение удобрений, прополка сорняков, обработка тротуаров спец. раствором(от прорастания травы), подкормка роз и хвои, высадить деревья в торце дома(на прилегающем газоне).  | кв.м | 650 | Апрель – октябрь. |  |
| 3 | Ремонт входов в подъезд | шт. | 2 | сентябрь |  |
| 4 | Ремонт и покраска ограждение газонов.  |  |  | май |  |
| 5 | Восстановление благоустройства в месте ремонта водопровода  | Кв.м | 14 | июнь |  |
| 6 | Устройство дополнительного ограждения газонов | м/п | 24 | август |  |
|  | **Охранно-пожарная сигнализация** |  |  |  |  |
| 1 | Профилактическое обслуживание пульта управления |  |  | ежеквартально |  |
| 2 | Проверка и обследование автоматики системы вентиляции и подпора воздуха |  |  | ежеквартально |  |
| 3 | Проверка и обследование пожарного водопровода и пожарных насосов |  |  | ежеквартально |  |
|  | **Система охраны входов** |  |  |  |  |
| 1 | Внешний осмотр вызывных панелей и ключевых устройств | шт | 2 | ежемесячно |  |
| 2 | Диагностика коммутаторов и блоков питания | шт | 2 | ежемесячно |  |
| 3 | Поэтажная диагностика линии связи и абонентских трубок |  |  | ежемесячно |  |
| 4 | Замена вышедших из строя вызывных понелей | шт | 1 | ноябрь |  |
| 5 | Замена вышедших из строя блоков питания | шт | 2 | сентябрь |  |

1. **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 переулок Гарнизонный,3 за 2013 год поступило 15 заявление

Данные обращения носили следующий характер:

- выполнении ремонтных работ-3;

- перерасчет за не оказанные услуги -2;

- заявление о предоставлении рассрочки по оплате коммунальных услуг- 10.

Из общего числа поступивших обращений и жалоб 511 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 карточек ф-А на обмен паспорта | 101 |
| 6 | Отработана карточка ф-Б(шт.) | 2831 |
| 7 | Заведенокарточек 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 457598,32 рублей просроченная задолженности по переулку Гарнизонному,3.

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 170 уведомления по переулку Гарнизонному 3, более 2500 было направлено 3-х дневных уведомлений о приостановление подачи коммунальных услуг, из них более 100 по переулку Гарнизонному 3 ,за этот же период было произведено 2000 ограничений подачи коммунальных услуг потребителям должникам, из них 70 по переулку Гарнизонный 3.

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.