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

**Жилой дом Жукова 30/95.**

Введен в эксплуатацию в 2009 году, принят в управление ЗАО «ПАТРИОТ-Сервис» на основании договора с ТСЖ «Левенцовское».

 Общая площадь дома - 32899,1 кв.м.

 Этажность – 16

 Количество подъездов-8

 Количество квартир-434

 Площадь дворовой территории (уборочная) – 9249,93 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, это означает, что подогрев воды осуществляется в тепловых пунктах дома через теплообменники.

Теплоноситель в дом поставляет ООО «Лукойл ТТК», с которым заключен договор №6003 от 20.04.2010 года на подачу теплоносителя. Стоимость 1 Гкал тепловой энергии определяет Региональная служба по тарифам. Стоимость горячей воды определяется по утвержденной методике, при этом затраты тепла на нагрев 1 куб. метра воды определено нормативным актом администрации города Ростова-на-Дону.

В Обществе разработан порядок расчетов 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 | 570,50 | 492,51 | 77,99 |
| 2 | Февраль | 500,20 | 415,73 | 84,47 |
| 3 | Март | 445,10 | 370,02 | 75,08 |
| 4 | Апрель | 259,20 | 177,88 | 81,32 |
| 5 | Май | 45,00 | 0,00 | 53,21 |
| 6 | Июнь | 96,80 | 0,00 | 62,55 |
| 7 | Июль | 71,90 | 0,00 | 53,94 |
| 8 | Август | 70,80 | 0,00 | 53,16 |
| 9 | Сентябрь | 61,10 | 0,00 | 54,17 |
| 10 | Октябрь | 368,60 | 298,45 | 70,15 |
| 11 | Ноябрь | 432,70 | 354,71 | 77,99 |
| 12 | Декабрь | 649,20 | 569,90 | 79,30 |
|  | **ИТОГО** | **3 571,10** | **2 679,20** | **823,33** |

 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 69 Гкал, убыток Общества составил 84 653 руб.

1.2. Холодное водоснабжение и водоотведение.

Водоснабжение обеспечивается водяной насосной станцией, расположенной 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 Обшество.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 | М. Жукова | 30/95 | 6 455,00 | 0,02 | 129,10 |

 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 3 263 куб.м. воды и 3 263 куб.м. водоотведения. Всего 182 859 руб. Эти средства оплачены 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 рекламной конструкции. 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 | М. Жукова | 30/95 | 10 940,70 | 2,00 | 21 881,40 |

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 16 лифтов. 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. Серьезных недостатков в работе ООО «ОТИС Лифт» не отмечено.

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.

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

Несмотря на принимаемые меры по обеспечению безопасности эксплуатации лифтов в 2013 году отмечено 3 случая остановки лифтов из-за неисправности оборудования. Во всех случаях грузопассажирский лифт 4-го подъезда. При этом во всех случаях в лифтах не находились люди. Срок устранения неисправности составил нормативный. Кроме того, отмечено значительное количество мелких недостатков в работе лифтов – выход из строя ламп освещения кабин, отказ кнопки-лампы вызова лифтов, замена кнопки обозначающей этаж и др. Все недостатки 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 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.

 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 на земле общего назначения напротив дома Еременко 93 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 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, 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 с южной стороны на газонах, прилегающих к проезжей части ул. Еременко и на тротуаре, являющемся городской территорией.

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

Большая работа проведена по озеленению детской площадки. Так высажены: 45- кустарников, 10-роза сирийская, 20-туй, заменили 5-черемухи, 5-ива извитая, 10-церцис канадский, рассажены 15 кустов розы. В июне проведена санобработка от клещей газонной части детских площадок у дома общей площадью 500 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 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.

Качество уборки МОП высокое, замечания от жителей не было.

Всего в 2013 году работали 16 консьержей. Обществом разработаны должностные обязанности консьержей в соответствии с нормативными. Однако работа с консьержами и контроль за их работой проводится не на должном уровне. Имелись отдельные и малочисленные случаи отсутствия отдельных консьержей на рабочих местах во время, не установленное должностной инструкцией, не достаточно внимательного отношения к жильцами. Конфликтны ситуации с участием консьержей в 2013 году не отмечено. У Общества и жителей серьезных замечаний к консьержам по их работе не было. Все консьержи понимают свою значимость, поскольку в доме проживает значительное количество участников Великой Отечественной войны, вдов погибших участников Великой Отечественной войны, имеющих преклонный возраст и требующих внимательного и уважительного отношения.

 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.

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

|  |
| --- |
| Финансово-экономическая работа организована в соответствии с законодательством, нормативными документами, Уставом Общества и руководящими документами ЗАО «ПАТРИОТ». **Содержание и ремонт общего имущества многоквартирного жилого дома, имеющего все виды благоустройства, по адресу пр. М. Жукова, 30/95** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Задолженность за содержание и ремонт общего имущества на 01.01.2013г. составила, руб | 151 021 |
| **№ 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** | **285 468** | **297 252** | **342 700** |
| 1.1 | Уборка придомовой территории | 1 м2 | 0,91 | 231 943 | 241 517 | 284 878 |
| 1.2 | Вывоз смета и органики | 1 м2 | 0,21 | 53 525 | 55 735 | 57 822 |
| **2** | **Содержание помещений общего пользования** | **1 м2** | **0,86** | **219 199** | **228 247** | **282 362** |
| 2.1 | Уборка помещений общего пользования | 1 м2 | 0,82 | 209 004 | 217 631 | 271 348 |
| 2.2 | Дезобработка помещений общего пользования | 1 м2 | 0,04 | 10 195 | 10 616 | 11 014 |
| **3** | **Меры пожарной безопасности** | **1 м2** | **0,03** | **7 646** | **7 962** | **7 646** |
| **4** | **Содержание и текущий ремонт конструктивных элементов, инженерных сетей, тепло-, электро-, общедомовых приборов учета и другого оборудования)** | **1 м2** | **5,08** | **1 294 803** | **1 348 249** | **1 443 979** |
| 4.1 | Текущий ремонт | 1 м2 | 1,24 | 316 054 | 329 100 | 341 425 |
| 4.2 | Содержание | 1 м2 | 2,43 | 619 364 | 644 930 | 735 991 |
| 4.3 | Техобслуживание общедомовых приборов учета | 1 м2 | 0,27 | 68 818 | 71 659 | 74 343 |
| 4.4 | Техобслуживание ВНС | 1 м2 | 0,23 | 58 623 | 61 043 | 63 329 |
| 4.5 | Промывка и опрессовка внутридомовых теплосетей | 1 м2 | 0,10 | 25 488 | 26 540 | 27 534 |
| 4.6 | Содержание аварийной службы | 1 м2 | 0,61 | 155 478 | 161 896 | 155 478 |
| 4.7 | Коммерческие расходы | 1 м2 | 0,10 | 25 488 | 26 540 | 22 939 |
| 4.8 | Резерв | 1 м2 | 0,10 | 25 488 | 26 540 | 22 939 |
| **5** | **Расходы на управление МКД, в т. ч.** | **1 м2** | **1,30** | **331 347** | **345 024** | **300 983** |
| 5.1 | Мониторинг жилищного фонда | 1 м2 | 0,02 | 5 098 | 5 308 | 4 588 |
| 5.2 | Взыскание задолженности с неплательщиков | 1 м2 | 0,06 | 15 293 | 15 924 | 13 764 |
| **6** | **Расчетно-кассовое и банковское обслуживание** | **1 м2** | **1,47** | **374 677** | **390 143** | **337 209** |
| **7** | **Вывоз ТОПП и КГМ** | **1 м2** | **2,58** | **657 597** | **684 741** | **710 384** |
| **8** | **Содержание лифта** | **1 м2** | **3,63** | **925 223** | **963 414** | **999 494** |
| **ИТОГО** | **1 м2** | **16,07** | **4 095 960** | **4 265 031** | **4 424 758** |
| Задолженность за содержание и ремонт общего имущества на 31.12.2013г. составила, руб. | -18 050 |
| Задолженность за услуги консьержа и обслуживание домофона на 01.01.2013г. составила, руб. | 300 553 |
| **9** | **Услуги консьержа и обслуживание домофона** | **1 м2** | **5,30** | **1 285 397** | **1 338 455** | **1 780 029** |
| Задолженность за услуги консьержа и обслуживание домофона на 31.12.2013г. составила, руб. | 247 495 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Задолженность за коммунальные услуги на 01.01.2013г. составила, руб. |  | 977 426 |
| **10** | **Коммунальные услуги, всего** |  |  | **7 982 158** | **8 311 641** | **8 249 670** |
| - | Отопление |  |  | 2 578 943 | 2 685 395 | 2 578 943 |
| - | Водоснабжение (ГВС, ХВС, Водоотведение) |  | 3 134 063 | 3 263 429 | 3 401 575 |
| - | Электроэнергия |  |  | 2 269 152 | 2 362 817 | 2 269 152 |
| Задолженность за коммунальные услуги на 31.12.2013г. составила, руб. |  | 647 942 |
| **ИТОГО произведенные расходы на содержание,ремонт общего имущества, услуги консьержей и обслуживание домофона.** |
| **ИТОГО фактически произведенные расходы в т.ч.** | **6 204 788** |  |  |  |  |
| Материалы, работы и услуги на содержание и ремонт МКД | 3 412 800 |  |  |  |  |
| На содержание консьержей и обслуживание домофонов | 1 372 930 |  |  |  |  |
| Налоги и соц.отчисления | 1 419 058 |  |  |  |  |
| Таким образом, фактические затраты, произведенные ЗАО "ПАТРИОТ-Сервис" по содержанию и техническому обслуживанию МКД по пр. М. Жукова, 30/95, превышают произведенные начисления на 3,23 руб. с м2 оплачиваемой площади помещений МКД |
| В 2013 г. дополнительно была получена чистая прибыль от: 1. Рекламы в размере 180 378 руб. 2. Размещение КТВ и Интернет-связи - 16 272 руб. 3. Реклама в лифтах - 39 051 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. |
| Остаток денежных средств на 01.01.2013 г. на счете ТСЖ составлял 96 339,25 рублей. |  |
| В 2013 г. на счет ТСЖ поступили денежные средства в размере 41 982 руб. за аренду от ОАО "Ростелеком".  |
| В 2013 г. со счета ТСЖ были списаны денежные средства в размере: 1. 4 015,00 руб. - банковское обслуживание. 2. 17 100,00 руб. - приобретение зеленых насаждений (Азовский лесопитомник). |
| Остаток денежных средств на 01.01.2014 г. на счете ТСЖ составлял 117 206,25 рублей. Эти средства решением собственников могут быть использованы на нужды дома. |  |

**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, другими нормативными документами.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №/п | Наименование работ | Ед.изм. | Кол-во | Дата выполнения | Примечание |
|  | **Отопление** |  |  |  |  |
| 1 | Замена отдельных участков трубопровода системы отопления | п/м | 4 | апрель |  |
| 2 | Ревизия дренажных насосов ИТП, ВНС | шт | 6 | май |  |
| 3 | Промывка теплообменников системы отопления | шт | 4 | июнь |  |
| 4 | Промывка трубопроводов и тепловых рамок и отстойников системы отопления  | п/км | 0,17 | июнь |  |
| 5 | Ревизия запорной арматуры в тепловых рамках и ИТП | шт | 12 | май |  |
| 6 | Опресовка запорной арматуры системы отопления и водоснабжения | шт. | 12 | июнь |  |
| 7 | Гидравлические испыпание трубопроводов системы отопления для сдачи инспектору тепловых сетей | п./км. | 2,4 | июль |  |
| 8 | Проверка приборов учёта тепла | Шт. | 8 | август |  |
| 9 | Профилактическое обслуживание системы отопления,проверка на прогрев отопительных приборов |  |  | октябрь |  |
| 10 | Проверка технического состояния общедомового оборудования системы отопления и ГВС. | шт |  | октябрь |  |
| 11 | Снятия и обработка показаний УУТЭ ,проведения анализа | узел | 1 | ежедневно |  |
| 12 | Сдача отчётности по УУТЭ в ресуросснабжающую организацию |  | 1 | ежемесячно |  |
| 13 | Допуск УУТЭ в коммерческую эксплуатацию | шт | 3 | Октябрь,апрель |  |
| 14 | Замена кранов «Маевского» на автосбросники с кранами | шт | 6 | сентябрь |  |
| 15 | Проверка и замена манометров | шт | 7 | июль |  |
| 16 | Ремонт регулировочной задвижки | шт | 2 | Июнь, сентябрь |  |
| 17 | Утепление технического этажа перекрытия и вентиляции | Кв. м | 80 | ноябрь |  |
|  | **Система ГВС и ХВС ,канализации** |  |  |  |  |
| 1 | Ревизия водопроводных кранов без снятия с места по техподполью | шт | 6 | май |  |
| 2 | Устранение засоров канализационных выпусков | шт | 4 | ежемесячно |  |
| 3 | Очистка и промывка фильтров холодного водоснабжения | м.п. | 4 | ежеквартально |  |
| 4 | Регулировка програмного обеспечения горячего водоснабжения. |  | 1 | Май сентябрь |  |
| 5 | Ремонт регулировочной задвижки системы ГВС  |  | 1 | июнь |  |
| 6 | Техническое обслуживание и проверка общедомовых приборов учёта ХВС и колодца где они установлены |  | 2 | ежеквартально |  |
| 7 | Замена участка трубопровода ГВС | п/м | 2 | июнь |  |
| 8  | Промывка теплообменников ГВС |  | 4 | июль |  |
| 9 | Замена канализационной трубы в подвале Д-100 мм. | м/п | 4 | июль |  |
| 10 | Замена автосбросников на ГВС с кранами | шт | 15 | сентябрь |  |
| 11 | Уборка техподполья  | кв.м | 483 | ежемесячно |  |
|  | **ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ** |  |  |  |  |
| 1 | Ревизия и профосмотры |  |  | еженедельно |  |
| 2 | Замена вышедших из строя электроустановочных изделей в местах общего пользования (выключателей ,эл.патронов) | шт. | 2 | В течении года |  |
| 3 | Проверка электрооборудования в технических этажах для обеспечения обслуживания инженерных сетей | шт | 4 | ежеквартально | вып |
| 4 | Протяжка контактов в водных распределительных устройствах | 1щиток | 2 | сентябрь |  |
| 5 | Смена эл.лампочек освещения мест общего пользования | шт | 86 | В течении года |  |
| 6 | Снятие показаний электросчетчиков общедомовых и индивидуальных. | шт | 8/196 | ежемесячно |  |
|  | **КРОВЛЯ** |  |  |  |  |
| 1 | Очистка кровли и козырьков от мусора | кв.м. | 483 | май |  |
| 2 | Прочистка внутреннего водоотведения | шт | 2 | Апрель, октябрь |  |
|  | **Содержание и благоустройство** |  |  |  |  |
| 1 | Выкашивание газонов, высаживание и уход за цветами, полив, внесение удобрений на газоны, подсев травы, подкормка роз и хвои. Прополка сорняков, обработка тротуаров спец. раствором(от прорастания травы). Подсыпка чернозема на газоны.  | кв.м | 1550 | Апрель – октябрь. |  |
| 2 | Посадка деревьев | шт | 16 | сентябрь |  |
| 3 | Ремонт входов в подъезд | шт. | 2 | июнь |  |
| 4 | Ремонт и покраска ограждение газонов. | п/м | 150 | Май-сентябрь |  |
| 5 | Установка дополнительного ограждения газонов | п/м | 40 | Июль, август |  |
|  | **Охранно-пожарная сигнализация** |  |  |  |  |
| 1 | Профилактическое обслуживание пульта управления |  |  | ежеквартально |  |
| 2 | Проверка и обследование автоматики системы вентиляции и подпора воздуха |  |  | ежеквартально |  |
| 6 | Проверка и обследование пожарного водопровода и пожарных насосов |  |  | ежеквартально |  |
|  | **Система охраны входов** |  |  |  |  |
| 1 | Внешний осмотр вызывных панелей и ключевых устройств |  |  | Ежемесячно |  |
| 2 | Диагностика коммутаторов и блоков питания |  |  | Ежемесячно |  |
| 3 | Поэтажная диагностика линии связи и абонентских трубок |  |  | Ежемесячно |  |

**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 проспекту Маршала Жукова,30/95 за 2013 год поступило 32 заявление

Данные обращения носили следующий характер:

- замена сантехнического оборудования 5;

- перерасчет за не оказанные услуги-5;

- регулировка окон, дверей- 4;

- регулировка домофона – 6;

- по вопросам работы лифтового оборудования-4;

-по вопросам образовавшейся задолженности по платежам, начисление платежей-7;

- заявления на предоставление рассрочки по оплате коммунальных услуг-1.

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 531 264,85 рублей просроченная задолженности по проспекту Маршала Жукова,30/95.

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 300 уведомления по проспекту Маршала Жукова,30/95, более 2500 было направлено 3-х дневных уведомлений о приостановление подачи коммунальных услуг, из них более 200 по проспекту Маршала Жукова,30/95 ,за этот же период было произведено 2000 ограничений подачи коммунальных услуг потребителям должникам, из них 200 по проспекту Маршала Жукова,30/95.

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.