Удовлетворенность жителей качеством и сроками работ по капитальному ремонту

С 2015 года на территории Красноярского края выполнены работы по капитальному ремонту общего имущества более чем в 6500 многоквартирных домах.

За это время в адрес Службы поступило порядка 450 обращений, касающихся качества работ и порядка 50 обращений, касающихся нарушения сроков выполнения работ (около 7,5 % от общего числа).

Контрольно – надзорные мероприятия, проводимые Службой в период исполнения Региональным оператором краткосрочного плана реализации капитального ремонта **на 2017-2019 годы,** показал следующие результаты:

Проведено 4 комплексных проверки деятельности Регионального оператора, в рамках которых проверено164 многоквартирных дома, выявлено 197 нарушений, в том числе, нарушения требований градостроительного законодательства, отклонение от проектной документации. Выдано 52 предписания об устранении нарушений.

В ходе выполнения краткосрочного плана реализации капитального ремонта **на 2020-2022 годы** Службой выдано 55 предписаний.

**В 2023** году плановая проверка деятельности Регионального оператора запланирована в период с 24.07.2023 по 01.09.2023.

В 2023 году на основании поступивших обращений граждан Региональному оператору было выдано 6 предписаний об устранении нарушений проектной документации, в отношении многоквартирных домов, где капитальный ремонт был выполнен в предыдущие периоды и в отношении которых действует гарантийный срок.

На сегодняшний день Региональным оператором из 6 предписаний полностью исполнены 5, требование 1-го предписания оспариваются в судебном порядке.

В период исполнения краткосрочного плана реализации капитального ремонта 2020-2022гг. были допущены значительные нарушения сроков по договорам подряда, в том числе при капитальном ремонте систем теплоснабжения. Графики производства работ составлялись таким образом, что замена сетей отопления и ГВС производились во время отопительного периода. В некоторых домах, в связи с нарушением проекта производства работ, отопление отсутствовало по несколько дней. В течение отопительного периода в Службу по указанному вопросу поступило порядка 10 письменных обращений, а так же поступали обращения в телефонном режиме.

Аналогичные проблемы наблюдались при ремонте лифтового оборудования. После отключения лифтов подрядная организация длительное время не приступала к работам, а после завершения работ затягивалась процедура приемки и ввода в эксплуатацию оборудования.

На сегодняшний день Службой проводится постоянный мониторинг исполнения краткосрочного плана реализации региональной программы капитального ремонта, в отношении многоквартирных домов, ремонт которых запланирован на 2023 год, а так же тех многоквартирных домов, ремонт которых не был завершен в период 2020-2022гг.

Согласно данным, имеющимся в Службе, краткосрочный план реализации региональной программы 2020-2022гг. Региональным оператором выполнен на 99%. Всего в краткосрочный план реализации капитального ремонта многоквартирных домов на 2020-2022гг включено 2943 МКД, из них в 2616 МКД фонд капитального ремонта формируется на общем счете Регионального оператора, в 327 МКД – на специальном счете.

На сегодняшний день не завершены (либо не начаты) работы в 25 многоквартирных домах. Причины не выполнения работ в сроки, установленные региональной программой и краткосрочным планом ее реализации на 2020-2022гг различны. Часть многоквартирных домов, является объектами культурного наследия регионального значения, где выполнить капитальный ремонт без привлечения бюджетных средств не представляется возможным. На территории г. Норильска отсутствие заинтересованных подрядных организаций, в связи с чем, часть аукционов признана не состоявшимися. В нескольких многоквартирных домах работы фактически выполнены, однако по различным причинам не подписаны акты выполненных работ. В отношении всех многоквартирных домов, включенных в краткосрочный план реализации региональной программы капитального ремонта на 2020-2022гг, Региональным оператором приняты меры по обеспечению проведения капитального ремонта.

В части проведения капитального ремонта многоквартирных домов в рамках краткосрочного плана реализации капитального ремонта   
на 2023-2025гг имеются следующие результаты.

В рамках мониторинга исполнения плана на 2023 год установлено, что Региональным оператором из 316 МКД заключены договоры на подготовку проектно – сметной документации и строительно – монтажных работ на 310 МКД. Срок ремонт в 5 МКД перенесен на более поздний срок (2025). В отношении 1 МКД 13.07.2023 объявлен аукцион по отбору подрядной организации.

Кроме того, Региональным оператором на сегодняшний день проводятся аукционы и залучаются договоры в отношении МКД, в которых ремонт запланирован на 2024-2025гг.

Из 226 МКД, запланированных на 2024 год, Региональным оператором заключены договоры на выполнение работ в отношении 137 МКД.

Как правило, у надзорного органа, статистика, касающаяся удовлетворенности граждан деятельностью Регионального оператора, складывается из поступающих жалоб и обращений.

С целью оценки ситуации на объектах капитального ремонта в телеграмм-канале Службы организован опрос жителей по вопросу оценки качества и удовлетворенности жителей проведением капитального ремонта. В течение недели опрос прошли порядка 96 человек.

Результаты опроса:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Насколько Вы удовлетворены тем, как проводилась подготовка к капитальному ремонту Региональным оператором?** | **Как Вы оцениваете работу подрядной организации?** | **Как Вы оцениваете качество выполняемых работ?** | **Соблюдаются ли сроки проведения капитального ремонта в Вашем доме?** | **Как Вы оцениваете контроль со стороны Регионального оператора за работой подрядной организации?** |
| а) удовлетворен, претензий нет: **17%**  б) не удовлетворен. Не предупредили заранее, работы начали выполнять неожиданно, создали неудобства жителям: **29%**  в) не доволен, так как нам нужен был другой вид ремонта, а не тот, что делают (сделали): **46%**  г) очень доволен, что в доме начался капитальный ремонт: **8%** | а) все устраивает: **14%**  б)работает квалифицированный персонал, вежливые, не доставляют неудобств жителям: **12%**  в) не удовлетворен: хамят, мусорят в местах общего пользования, не идут на контакт: **33%**  г) отсутствует информация о подрядной организации, о телефоне ответственного лица: **17%**  д) по указанному на информационном стенде номеру телефона невозможно дозвониться: **10%**  е) работники появляются на объекте крайне редко: **8%**  ж) работают ежедневно: **6%** | а) все устраивает, делают качественно: **13%**  б) не устраивает, так как нарушаются технологии и строительные нормы: **49%;**  в) не устраивает качество применяемых материалов: **13%**  г) просто не нравится: **8%.**  д) затрудняюсь дать оценку, так как не специалист в этой области: **17%** | а) соблюдаются (либо нарушены не значительно и не причиняют неудобств жителям): **30%**  б) сроки не соблюдают, работы проводятся со значительным отставанием от графика: **53%**  в) выполняют капитальный ремонт в неподходящее время года: **17%** | а) осуществляется: **6%**  б) не осуществляется: **52%**  в) осуществляется после жалобы или звонка:**26%**  г) не знаю: **16%** |

Так же до 01 сентября 2023г. аналогичный опрос запущен на портале «Активный гражданин». За неделю принял участие в опросе 1 человек.

С целью оценки реальной ситуации на объектах капитального ремонта сотрудниками Службы был организован выезд на многоквартирные дома, в которых в настоящее время проводится капитальный ремонт. Проведены беседы с жителями и председателями многоквартирных домов по адресам: пр-кт им. газеты Красноярский рабочий, д. 26 (ремонт фасада), ул. Вавилова, д. 43 (инженерные сети), д. 51 (ремонт фасада), ул. Урицкого,   
д. 24 и ул. Дубровинского, д. 78 (инженерные сети).

На момент осмотра на всех МКД велись работы. На территории всех многоквартирных домов имеются информационные стенды с наименованием организации, ФИО и телефоном контактных лиц. Председателями многоквартирных домов по ул. Вавилова, 51, ул. Урицкого, 24 выражена благодарность работникам подрядной организации за качество выполнения работ, организацию и соблюдение порядка на территории дома. Жители остальных многоквартирных домов претензий к подрядным организациям не имели.