

Самой большой проблемой жилищно-коммунального хозяйства россияне считают платежи: непрозрачность при составлении квитанций, непонятные перерасчеты и дополнительные сборы. Именно на это жалуется каждый четвертый из тех, кто обращается за помощью в региональные центры общественного контроля.

На основе этих претензий эксперты НП «ЖКХ Контроль», которые по указу президента открыли свои приемные почти в каждом регионе страны, составили рейтинг самых острых коммунальных проблем прошлого года.

«Проблемы начисления платы за коммунальные услуги являлись лидерами рейтинга на протяжении трех кварталов 2015 года, – рассказала исполнительный директор организации Светлана Разворотнева. – Люди не понимают, за что они платят и почему цены постоянно растут, а качество услуг не меняется».

Особенно остро, по ее словам, стоит проблема начислений за тепло: «Отопление – это не только самая затратная, но и самая запутанная статья расходов. Ежемесячная оплата теплоносителя (вне зависимости от отопительного сезона), перерасчеты в конце года – все это делает практически невозможным для потребителя проконтролировать правильность начислений».

Несколько раз в год на первый план также выходили вопросы, связанные с работой управляющих компаний (среднегодовой результат – 16,8 процента). Больше всего жильцы просили помочь им разобраться с двойными платежками и законностью действий ТСЖ и ЖСК. «Вопросы управления многоквартирными домами занимают лидирующие места в рейтинге традиционно, – пояснила Светлана Разворотнева. – Во втором и третьем квартале эта тема стала чуть более острой, переместившись на второе место. Это было связано с введением лицензирования и участвовавшими конфликтами в связи со сменами управляющих организаций. В четвертом квартале актуальность вопроса несколько снизилась».

Замыкают тройку рейтинга жалобы на качество коммунальных услуг – на низкую температуру горячей воды и отопления, плохое качество воды и перебои с электричеством жаловались в среднем за год почти 13 процентов россиян. И это несмотря на то, что в четвертом квартале эти проблемы неожиданно вышли на первый план. «И это опять-таки было связано с теплом. Начало отопительного сезона вызвало у многих граждан массу неприятных вопросов – такое было, например, Санкт-Петербурге, Смоленской и других областях», – отметила Светлана Разворотнева. А вот тема капитального ремонта теряла свою актуальность на протяжении всего года.

Наибольшее количество обращений по этим вопросам поступило в первом квартале 2015-го (2-е место в рейтинге проблем), наименьшее – в четвертом квартале (5-е место). Обращения становятся все менее политизированными и все больше касаются конкретных вопросов отдельного дома, пояснила эксперт.

Среди других важных проблем, по мнению жильцов, – неудовлетворительное состояние дома и двора (соответственно 11 и 3,6 процента обращений), проблемы со счетчиками (2,6), аварийное и ветхое жилье (1,6), лицензирование управляющих компаний (1,3).

(www.rg.ru)