

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ по итогам реализации проекта (программы)

Полное наименование СО НКО (в соответствии с единым государственным реестром юридических лиц)	Региональная общественная организация «Общественная инспекция – народный контроль Волгоградской области»
Основной государственный регистрационный номер (ОГРН)	1163443050055
Наименование проекта (программы) (в соответствии с приложением 10 к Соглашению)	«ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ПРАВ ЖИТЕЛЕЙ МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ»
Номер Соглашения о предоставлении субсидии	СОНКО-ПР-2

1. Сведения о выполнении ключевых мероприятий, запланированных в рамках реализации проекта (программы):

№ п/п	Ключевые мероприятия	Запланированный срок реализации	Фактический срок реализации	Итог мероприятия (количественный/качественный результат)
1.	Организовать деятельность Центра защиты прав жителей многоквартирных домов Волгоградской области. Создание Центра защиты прав жителей многоквартирных домов Волгоградской области (далее – Центр). Разработка и внедрение положения и приказа о создании и порядке работы Центра и его отделений в форматах приемных граждан по вопросам ЖКХ, «горячей линии» по капитальному ремонту многоквартирных домов (далее МКД) и коворкинг-класса «Информационная культура в сфере ЖКХ» в г. Волгограде, г.о.г.Михайловка, г.о.г.Волжский.	Октябрь 2022 г.	01.10.2022	<u>Количественный показатель.</u> Разработаны нормативно-правовые основы работы Центра: положение, приказ о создании Центра и назначении ответственных за организацию работы. <i>Приложение 1 Положение о Центре.</i> <i>Приложение 2 Приказ.</i> <u>Качественный показатель.</u> Для жителей многоквартирных домов обеспечена легитимность, системность, открытость и доступность защиты прав на территории Волгоградской

	Центральный офис Центра: г.Волгоград, ул. им. Циолковского, д. 39, помещ. 1006.			области.
2.	Организовать деятельность Центра защиты прав жителей многоквартирных домов Волгоградской области. Подготовка и проверка готовности помещений для систематической реализации мероприятий Центра. 1) Приемная по вопросам ЖКХ, «горячая линия» по вопросам капитального ремонта МКД (ул. Циолковского, д.39, офис 1006); 2) приемная по вопросам ЖКХ (ул.Голубинская, д.1, помещение Регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ ВО/софинансирование); 3) приемная по вопросам ЖКХ (ул. Менжинского, д. 25А, каб. №2, помещение МБУ "ЖКХ Тракторозаводского района"/софинансирование; 4) приемная по вопросам ЖКХ в г.Михайловке (ул. Обороны, д.85, (помещение предоставлено ВРОО «Центр защиты прав населения» и отделением Региональной общественной инспекции/софинансирование); 5) приемная по вопросам ЖКХ (г.Волжский, пр. Ленина, д.19, помещение предоставлено Общественной палатой г.о.г. Волжский/софинансирование); 6) Учебные помещения для Школы «ЖКХ – ВАШИ ПРАВА» в офлайн форматах (лекционный класс на 20 чел. со стульями	Октябрь 2022 г.	01.10.2022-05.10.2022	<u>Количественный показатель.</u> Подготовлены помещения для систематической реализации мероприятий проекта в соответствии с приказом Региональной общественной инспекции «О создании Центра защиты прав жителей многоквартирных домов Волгоградской области и назначении ответственных за организацию работы» № 5-ОД от 01.10.2022 <i>Приложение 3 Акт готовности помещений для реализации проекта от 05.10.2023.</i> <u>Качественный показатель.</u> Для жителей многоквартирных домов созданы условия, обеспечивающие доступ к системно-оказываемой действенной помощи по вопросам ЖКХ.

	с откидными столиками, экраном, проектором и коворкинг-класс "Информационная культура в сфере ЖКХ", оборудованный ноутбуками для обучающих программ, консультативного сопровождения целевой группы преимущественно предпенсионного и пенсионного возраста силами специалистов-консультантов и добровольцев (на 15 чел. в г.Волгограде на ул. Циолковского, д.39, офис 1006 (софинансирование); 7) Телефония (стационарные и/или сотовые), интернет, Zoom и/или Trueconf для онлайн форматов.			
3.	Организовать работу многоканальной информационно-просветительской площадки для целевой группы проекта и благополучателей Центра защиты прав жителей многоквартирных домов Волгоградской области. Стартап-информирование целевой группы и благополучателей проекта о возможностях получения системной и доступной поддержки на площадке Центра. Каналы информирования: - на не менее чем 5 сайтах, в том числе органов государственной власти и органов местного самоуправления, собственном http://poi34.pf, сайтах партнерских организаций Волгоградской области, например, http://mapo-ano.ru/ и др.; - на 6 страницах в социальных сетях	Октябрь 2022 г.	01.10.2022-31.10.2022	<u>Количественный показатель.</u> Не менее 400 тысяч представителей целевой группы и благополучателей узнали о полезных мероприятиях и бесплатных услугах Центра, посредством участия в которых они смогут решать проблемы в многоквартирных домах своего проживания. <i>Приложение 4 Счет-квитанция на оплату взноса на капитальный ремонт общего имущества многоквартирных домов.</i> Счет-квитанция содержит информацию об общественной «горячей линии» по капитальному ремонту многоквартирных домов 88442 59-69-05, который ежемесячно

	https://vk.com/roi34 https://vk.com/ano.dpo.mapo https://t.me/anomapo https://t.me/roi34 https://ok.ru/anodpomapo.proekt https://ok.ru/roi34rf https://vk.com/ano.dpo.mapo ; - через квитанции на оплату за капитальный ремонт.			размещается в не менее 590998 квитанциях на счетах-квитанциях по соглашению с УНО "Региональный фонд капремонта" Волгоградской области. Информация о проекте размещена на 8 сайтах, 6 страницах в социальных сетях. <i>Приложение 5 Публикации стартап-информирования</i> <u>Качественный показатель.</u> Улучшена информированность жителей многоквартирных домов о доступе к системно-оказываемой действенной помощи по вопросам ЖКХ в рамках проекта.
4.	Организовать работу многоканальной информационно-просветительской площадки для целевой группы проекта и благополучателей Центра защиты прав жителей многоквартирных домов Волгоградской области. Содержательное и техническое обеспечение работы сайтов, страниц в социальных сетях, мессенджеров проекта http://roi34.pф https://vk.com/roi34 https://t.me/roi34 https://ok.ru/anodpomapo.proekt https://ok.ru/roi34rf Рутуб-канал и Ютуб-канал Чат	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	<u>Количественный показатель.</u> 6195 представителей целевой группы проекта и благополучателей, являющихся пользователями сети Интернет, получили оперативный доступ к актуальной информации по вопросам ЖКХ, размещаемой на информационных ресурсах проекта 17 раз в месяц. <i>Приложение 6 Мониторинг посещаемости информационных ресурсов проекта.</i> <i>Приложение 7 Публикации на</i> http://roi34.pф <i>Приложение 8 Публикации на</i>

	Общественные инспекторы в WhatsAp. Формы реализации: 1. Обеспечение бесперебойной работы и содержательного обновления сайта проекта roi34.pф с периодичностью не менее 3 раз в месяц и ведение разделов/рубрик: «ДОМ СОВЕТОВ» (о проблемах жителей МКД и способах их решения; «ОБЩЕСТВЕННЫЙ ИНСПЕКТОР» (о раскрытии результатов общественного жилищного контроля), «ОТЗЫВЫ» (результаты мониторинга качественных показателей проекта: анкеты, обработанные результаты опросов с площадки Zoom), «НОВОСТИ» (о ходе реализации мероприятий проекта), 2. Обеспечение постоянно действующих и содержательно обновляемых не менее 3 раз в месяц страниц в социальных сетях. 3. Поддержка постоянно функционирующего чата "Общественные Инспекторы" в WhatsApp и Telegram для предоставления возможности оперативного взаимодействия с командой проекта представителям целевых групп пользователей Интернет, в том числе не имеющим компьютера. 4. Мониторинг посещаемости информационных ресурсов проекта.			https://vk.com/roi34 Приложение 9 Публикации на https://t.me/roi34 Приложение 10 Публикации на https://ok.ru/anodpomapo.proekt Приложение 11 Публикации на https://ok.ru/roi34rf Приложение 12 Публикации на Ютуб-канале <u>Качественный показатель.</u> Жители многоквартирных домов и благополучатели проекта получили системный доступ к и бесперебойному информационно-просветительскому сопровождению защиты своих прав через сайты, социальные сети и мессенджеры проекта.
5.	Организовать работу многоканальной информационно-просветительской площадки для целевой группы проекта и благополучателей Центра защиты прав жителей многоквартирных домов Волгоградской области.	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	<u>Количественный показатель.</u> Размещено 12 публикаций в СМИ муниципального и регионального уровня. Приложение 13 Публикации в СМИ

	Публикации в СМИ. Публикации в СМИ направлены на вовлечение в проект активных жителей МКД преимущественно пенсионного возраста, не имеющих возможности получать информацию через интернет, путем доступного для них формата через СМИ (радио, газеты). Планируется разместить не менее 4 публикаций в СМИ муниципального и регионального уровня.			<u>Качественный показатель.</u> Жители МКД Волгоградской области, преимущественно пенсионного возраста, не имеющие возможности получать сведения через интернет, проинформированы о полезных мероприятиях проекта посредством размещения публикаций в СМИ муниципального и регионального уровня.
6.	Организовать работу многоканальной информационно-просветительской площадки для целевой группы проекта и благополучателей Центра защиты прав жителей многоквартирных домов Волгоградской области. Выпуск сборника «живых историй» решения проблем ЖКХ. Запланировано 5 выпусков сборника «живых историй» решения проблем ЖКХ. «Живые истории» будут распространяться: - на бумажном носителе через приемные граждан по вопросам ЖКХ для граждан преимущественно пенсионного возраста, не имеющих возможности получать информацию через интернет; - на сайтах и в социальных сетях проекта.	октябрь 2022 г.- март 2023 г.	15.10.2022-25.03.2023	<u>Количественный показатель.</u> Осуществлено 5 выпусков сборника «живых историй» решения проблем ЖКХ для жителей МКД из числа 1830 запланированных к получению услуг в рамках проекта и благополучателей. Распространено 65 экз. сборника на бумажном носителе через приемные граждан по вопросам ЖКХ для граждан преимущественно пенсионного возраста, не имеющих возможности получать информацию через интернет. Сборник размещен на сайтах и в социальных сетях проекта <i>Приложение 14 Ссылки на публикации сборника</i> <i>Приложение 15 Акт распространения сборника полиграфической продукции.</i>

				<u>Качественный показатель.</u> Жители МКД из числа запланированных к получению услуг в рамках проекта и благополучатели обменялись опытом успешного решения проблем в домах своего проживания и улучшили эмоциональное состояние через позитивные «живые истории».
7.	Организовать работу многоканальной информационно-просветительской площадки для целевой группы проекта и благополучателей Центра защиты прав жителей многоквартирных домов Волгоградской области. Информационная площадка «ДОМ СОВЕТОВ» Это открытая информационная площадка для посетителей сайта проекта рои34.рф., работающая в формате вопрос-ответ. Тематика площадки: защита прав жителей МКД, где жители задают вопросы, а члены команды на них отвечают. Материалы площадки будут размещаться на всех доступных партнерских сайтах и в социальных сетях.	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	08.11.2022-24.03.2023	<u>Количественный показатель.</u> Размещено 12 материалов информационной площадки «ДОМ СОВЕТОВ» в формате вопросов жителей МКД и экспертных ответов на них на информационных ресурсах проекта представителей целевой группы и благополучателей проекта из числа 1830 запланированных к участию в нем. <i>Приложение 16 Ссылки на размещение рубрики «ДОМ СОВЕТОВ»</i> <u>Качественный показатель.</u> Подписчики и посетители информационных ресурсов из числа представителей целевой группы и благополучателей проекта получили и реализовали доступ к повышению уровня правовой грамотности в сфере ЖКХ, возможности разобраться

				в проблеме, узнать алгоритм ее решения (знают куда и как обращаться, где получить профессиональную помощь и др.).
8.	Организовать работу многоканальной информационно-просветительской площадки для целевой группы проекта и благополучателей Центра защиты прав жителей многоквартирных домов Волгоградской области. Изготовление и распространение буклетов о проекте. Изготовление и распространение буклетов в объеме 500 шт. направлен на информирование активных жителей МКД преимущественно пенсионного возраста, не имеющих возможности получать информацию через интернет, путем доступного для них бумажного формата через буклеты. Места распространения: приемные граждан по вопросам ЖКХ, мероприятия партнеров. Содержание буклета: полезные услуги проекта, контакты, режим работы.	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	<u>Количественный показатель.</u> Изготовлено и распространено через приемные граждан по вопросам ЖКХ, мероприятия партнеров 500 буклетов проекта. <i>Приложение 17 Буклет о проекте</i> <i>Приложение 18 Акт о распространении буклета</i> <u>Качественный показатель.</u> Жители МКД Волгоградской области, преимущественно пенсионного возраста, не имеющие возможности получать сведения через интернет, проинформированы о полезных мероприятиях проекта посредством распространения буклетов.
9.	Оказать услуги консультирования, юридической помощи, медиации и других примирительных процедур жителям многоквартирных домов, пострадавшим от нарушений в предоставлении жилищно-коммунальных услуг, а также по другим основаниям в сфере управления общим имуществом МКД. Оказание консультативных услуг жителям	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	<u>Количественный показатель.</u> 391 человек от 1830 запланированных из числа целевой группы, получили консультацию в решении проблем, связанных с нарушениями предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, а также по другим основаниям в

	многоквартирных домов в приемных граждан по вопросам ЖКХ. Консультативные услуги оказываются в приемных граждан по вопросам ЖКХ в г.Волгограде, г.о.г.Михайловка, г.о.г.Волжский в доступном для граждан формате по их выбору: через офлайн и/или онлайн приемные, включая звонки по телефону, скайпу, чаты, общение посредством электронной почты). Режим работы: понедельник-пятница по установленному графику. На дату начала приема (03.10.2022) получатели услуги получают доступ к актуализированному режиму работы приемных граждан через партнерские сайты, соцсети, СМИ. Координация работы специалистов-консультантов осуществляется из г. Волгограда. Деятельность организована по единообразным формам учета услуг - карточкам приема граждан. На каждой площадке назначается ответственный, обеспечивающий работу приемной и взаимодействие с добровольцами. Осуществляется мониторинг удовлетворенности и результативности оказанными услугами через отзывы.			этой сфере при поддержке 20 добровольцев. <u>Качественный показатель.</u> Получатели услуг улучшили уровень прикладных знаний по интересующей их адресной проблеме, смогли разобраться в ней, знают какой алгоритм действий применить для ее решения. 98% получателей услуг отметили в карточках приема граждан удовлетворенность от оказанной помощи специалистами-консультантами приемных граждан. <i>Приложение 19 Учетные карточки оказания бесплатных услуг по вопросам ЖКХ (10-12.2022, 01-03.2023)</i> <i>Приложение 20 Добровольцы проекта</i>
10.	Оказать услуги консультирования, юридической помощи, медиации и других примирительных процедур жителям	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	<u>Количественный показатель.</u> 200 человек от 1830 запланированных из числа

	многоквартирных домов, пострадавшим от нарушений в предоставлении жилищно-коммунальных услуг, а также по другим основаниям в сфере управления общим имуществом МКД. Юридическая помощь. Юридическая помощь предусматривает составление заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера; представление интересов жителей МКД в судах, государственных и муниципальных органах, иных организациях. Режим работы: понедельник-вторник по установленному графику. На дату начала оказания юридических услуг (03.10.2022) жители МКД получают доступ к актуализированному режиму работы приемных граждан через партнерские сайты, соцсети, СМИ. Координация работы специалистов-консультантов осуществляется из г. Волгограда. Деятельность организована по единообразным формам учета услуг - карточкам приема граждан и журналу мониторинга судебных дел по вопросам ЖКХ http://mapo-ano.ru/wp-content/uploads/2021/02/№7-от-02.2021-по-10.2021г.-ЖУРНАЛ-СУДЕБНОЙ-ПРАКТИКИ.pdf Осуществляется мониторинг удовлетворенности и результативности оказанными услугами через отзывы.			целевой группы, получили юридическую помощь в решении проблем, связанных с нарушениями предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, а также по другим основаниям в этой сфере. <u>Качественный показатель.</u> 95% получателей услуг отметили в карточках приема граждан удовлетворенность от оказанной юридической помощи. 75% собственников МКД, из числа получивших юридическую помощь, отметили улучшения. <i>Приложение 19 Учетные карточки оказания бесплатных услуг по вопросам ЖКХ (10-12.2022, 01-03.2023)</i> <i>Приложение 21 Журнал мониторинга практики оказания судебных услуг.</i>
11.	Оказать услуги консультирования,	Октябрь 2022 г.-Март	01.10.2022-31.03.2023	<u>Количественный показатель.</u>

юридической помощи, медиации и других примирительных процедур жителям многоквартирных домов, пострадавшим от нарушений в предоставлении жилищно-коммунальных услуг, а также по другим основаниям в сфере управления общим имуществом МКД. «Горячая линия» по капитальному ремонту многоквартирных домов Волгоградской области. «Горячая линия» 8(8442) 59-69-05 предусматривает консультирование жителей по специализированным вопросам капитального ремонта МКД. Режим работы: вторник, среда, четверг по установленному графику. На дату начала оказания юридических услуг (03.10.2022) жители МКД получают доступ к актуализированному режиму работы приемных граждан через партнерские сайты, соцсети, СМИ, квитанции на оплату капитального ремонта. Деятельность специалистов-консультантов и добровольцев организована по единообразным формам учета услуг - карточкам приема граждан. Осуществляется мониторинг удовлетворенности и результативности оказанными услугами через отзывы, полученные в ходе обзвона получателей услуг силами добровольцев.	2023 г.		951 человек из 56 муниципальных образований Волгоградской области от 1830 запланированных из числа целевой группы, получили консультацию на «горячей линии» по капитальному ремонту многоквартирных домов Волгоградской области с привлечением 35 добровольцев. 56 муниципальных образований Волгоградской области: г.Волгоград, г.Волжский, г.Фролово, г.Суrowsикино, г.Камышин, пос.Октябрьский, р.п.Светлый Яр, г.Новоаннинск, г.Котельниково, п.Новый Рогачик, г.Краснослободск, г.Палласовка, г.Жирновск, г.Урюпинск, г.Калачна-Дону, р.п.Ерзовка, п.Береславка, с.Красноселец, х.Дубовский, р.п.Городище, г.п.Петров Вал, пос.Привольный, г.Котово, г.Михайловка, г.Николаевск, п.Средняя Ахтуба, г.Дубовка, п.Рудня, г.Котельниково, пос.Октябрь, п.Ляпичево, р.п.Быкова, п.Гумрак, р.п.Иловля, г.Ленинск, п.Великий Октябрь, г.Фролово, г.Елань, х.Плотников, пос.Комсомольский, р.п.Даниловка, р.п.Горьковский, пос.Водстрой, с.Райгород, пос.Отрадное, х.Попки, пос.Комсомольский, р.п.Южный, с.Лог, п.Соляной, р.п.Чернышки, р.п.Быково, ст.Слащевская, п.Котлубань, с.Червленое, ст.Клетская.
--	----------------	--	--

				<u>Качественный показатель.</u> 95% получателей услуг отметили удовлетворенность от оказанной помощи специалистами-консультантами. Получатели услуги улучшили уровень прикладных знаний по интересующей их адресной проблеме, смогли разобраться в ней, знают какой алгоритм действий применить для ее решения. <i>Приложение 22 Учетные карточки «горячей линии» по капитальному ремонту МКД (10-12.2022, 01-03.2023)</i> <i>Приложение 20 Добровольцы проекта</i>
12.	Оказать услуги консультирования, юридической помощи, медиации и других примирительных процедур жителям многоквартирных домов, пострадавшим от нарушений в предоставлении жилищно-коммунальных услуг, а также по другим основаниям в сфере управления общим имуществом МКД. Процедуры медиации и переговоры. Процедуры медиации и переговоры пройдут в случаях, когда спор между сторонами является медиабельным. При оказании данной услуги будет учтено, что одна из сторон должна быть обязательно представлена жителем МКД. Реализация таких услуг будет оказана при	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	<u>Количественный показатель.</u> 50 человек от 1830 запланированных из числа целевой группы, получили помощь через медиацию и переговоры в решении проблем, связанных с нарушениями предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, а также по другим основаниям в этой сфере. <u>Качественный показатель.</u> 90% получателей услуг отметили в карточках приема граждан удовлетворенность от оказанной помощи. 75% жителей МКД, из числа

	поддержке партнера проекта - Коллегии независимых посредников по альтернативному урегулированию споров, членами которой является часть представителей команды проекта http://mapo-ano.ru/bez-rubriki/коллегия-медиаторов/ На дату начала оказания медиативных и других примирительных услуг (03.10.2022) жители МКД получают доступ к актуализированной информации через партнерские сайты, соцсети, СМИ.			получивших помощь, отметили изменения в лучшую сторону, в том числе и своего эмоционального состояния. <i>Приложение 19 Учетные карточки оказания бесплатных услуг по вопросам ЖКХ (10-12.2022, 01-03.2023)</i> <i>Приложение 20 Добровольцы проекта</i>
13.	Реализовать мероприятия общественного жилищного контроля в многоквартирных домах проживания собственников и нанимателей жилых помещений. Мероприятия общественного жилищного контроля. Общественный жилищный контроль проводится Региональной общественной инспекцией в заявительной форме. Практику проведения можно посмотреть по ссылкам http://рои34.рф/2019/10/07/город-волгоград/ http://рои34.рф/2019/10/07/волгоградская-область/ Технология проведения проверок закреплена в регламенте http://рои34.рф/wp-content/uploads/2018/06/Регламент.-3-ред.-с-приложениями.-13.01.2022.pdf Региональная общественная инспекция – субъект общественного контроля, аккредитована при Общественной палате	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	<u>Количественный показатель.</u> 34 жителя МКД из числа заявителей на общественный жилищный контроль от 1830 запланированных при помощи 35 добровольцев получили содействие в решении проблем в 30 МКД своего проживания путем проведения мероприятий общественного жилищного контроля. <u>Качественный показатель.</u> Участники мероприятий повысили уровень практических знаний по вопросам защиты своих прав через мероприятия общественного жилищного контроля. Благополучателями улучшений в МКД стали соседи. <i>Приложение 23 Список жителей МКД, принявших участие в мероприятиях общественного</i>

	Волгоградской области http://poi34.пф/dostizhenija/ Добровольцами мероприятий являются общественные жилищные инспекторы Региональной общественной инспекции http://poi34.пф/wp-content/uploads/2017/04/19.05.22-Регистр-ОЖИ-КР-Волгоград.pdf Результат общественного жилищного контроля – акт осмотра МКД и рекомендаций в части проблем, указанных в заявлении, выработанные совместно с органами власти, управляющими и ресурсоснабжающими организациями, жителями дома.			<i>жилищного контроля</i> <i>Приложение 20 Добровольцы проекта</i>
14.	Реализовать мероприятия общественного жилищного контроля в многоквартирных домах проживания собственников и нанимателей жилых помещений. Мониторинг эффективности мероприятий общественного жилищного контроля. Мониторинг является важнейшей составляющей общественного жилищного контроля, так как именно на этом этапе отслеживается исполнение данных рекомендаций по устранению, которые и приводят к улучшениям в домах, а значит и у жителей многоквартирных домов. Пример формата мониторинга можно посмотреть по ссылке http://mapo-ano.ru/wp-content/uploads/2021/02/итог.-02-10.-2021-Результативность-ОК.pdf Этот объем работы включает переписку через ГИС ЖКХ и переговоры с	октябрь 2022 г.- март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	<u>Количественный показатель.</u> Осуществлен мониторинг эффективности 30 мероприятий общественного жилищного контроля в г.Волгограде, г.Камышине, г.Волжском. <u>Качественный показатель.</u> 75% жителей МКД из 34 чел., участвующих в мониторинге эффективности мероприятий общественного жилищного контроля, отметили улучшения в домах своего проживания. <i>Приложение 24 Журнал учета результативности мероприятий общественного жилищного контроля.</i> <i>Приложение 23 Список жителей МКД, принявших участие в</i>

	проверяемыми объектами (управляющими организациями); организацию постконтрольных мероприятий на домах, подключение соответствующих структур для устранения подтвержденных проверкой проблем (Госжилнадзор, жилищная инспекция Волгограда, фонд капитального ремонта, органы прокураты, органы исполнительной власти и местного самоуправления и др.). Информация о результатах поступает через опросы заявителей (жителей МКД) и повторные удостоверяющие контрольные мероприятия.			<i>мероприятиях общественного жилищного контроля</i>
15.	Повысить уровень правовой грамотности жителей многоквартирных домов по вопросам прав, обязанностей и способов решения проблем в домах своего проживания. Школа «ЖКХ – ВАШИ ПРАВА». В Школе будет проведено не менее 8 вебинаров для жителей многоквартирных домов Волгоградской области. Длительность одного вебинара – не менее 3 акад. час. Периодичность: не реже 1 раза в месяц. Тематическая направленность вебинаров: права, обязанности и способы решения проблем в МКД. На каждом вебинаре предусмотрено обязательное открытое коллективное консультирование жителей МКД. Форматы участия жителей МКД: - самостоятельное подключение к	октябрь 2022 г.- март 2023 г.	10.11.2022-23.03.2023	<u>Количественный показатель.</u> 335 жителей МКД от 1830 запланированных приняли участие в 8 вебинарах, повысили уровень правовой грамотности по вопросам прав, обязанностей и способов решения проблем в домах своего проживания и получили коллективные консультации по вопросам ЖКХ. <i>Приложение 25 Журналы регистрации участников вебинаров:</i> - 10.11.2022 «Плата за коммунальные ресурсы, потребляемые при содержании и использовании общего имущества в МКД» (41 чел.); - 08.12.2022 «Примерная форма договора управления многоквартирным домом: от

	платформе проведения; - участие из учебного класса Региональной общественной инспекции. Видеозаписи вебинаров будут размещены на канале проекта YouTube.			<i>теории к практике» (240 чел.);</i> - 27.12.2022 <i>«Практикум фиксации фактов оказания жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества» (22 чел.);</i> - 18.01.2023 <i>«Основные изменения жилищного законодательства в 2023 году: разбираем новые законы» (47 чел.);</i> - 15.02.2023 <i>"Эффективные способы обращений потребителей жилищно-коммунальных услуг при возникновении проблем" (18 чел.);</i> - 6.03.2023 <i>«Безопасность газа в быту, практические рекомендации» (10 чел.);</i> - 9.03.2023 <i>«Как возместить ущерб, причиненный по вине управляющей организации» (21 чел.);</i> - 23.03.2023 <i>«Практические рекомендации при затоплении помещений в многоквартирном доме» (20 чел.).</i> <i>Приложение 26 Ссылки на записи вебинаров</i>
16.	Повысить уровень правовой грамотности	Октябрь 2022 г.-Март	10.11.2022-23.03.2023	<u>Качественный показатель.</u>

	жителей многоквартирных домов по вопросам прав, обязанностей и способов решения проблем в домах своего проживания. Мониторинг эффективности мероприятий Школа «ЖКХ – ВАШИ ПРАВА». Мониторинг проводится на каждом вебинаре и является показателем не только улучшения состояния целевой группы, но и основой для модерирования их содержания. Форматы получения обратной связи: - анкета на бумажном носителе для участников из учебного класса Региональной общественной инспекции; - гугл-анкетах по ссылке; - опросах непосредственно на площадках проведения, например в Zoom.	2023 г.		98% участников вебинаров отметили, что у них улучшились знания необходимые для защиты своих жилищных прав и исполнения обязанностей, они получили актуальную и полезную информацию, узнали новое, сумели разобраться в интересующей проблеме 97% будут использовать полученную информацию на вебинарах 92% информации, предоставленной на вебинарах, участники посчитали полезной <i>Приложение 27 Мониторинг эффективности мероприятий Школы «ЖКХ-ВАШИ ПРАВА»</i> <i>Приложение 28 Форма анкеты участника вебинаров Школы «ЖКХ-ВАШИ ПРАВА»</i>
--	--	---------	--	--

2. Количество участников проекта (программы): 2051 человек, в числе которых 1961 участников программы, 90 – добровольцев.

3. Сроки реализации проекта (программы): 01.10.2022 – 31.03.2023

4. Место реализации проекта (программы):

Мероприятиями проекта охвачены муниципальные образования Волгоградской области, имеющий многоквартирный жилищный фонда т.ч.:

- вебинары / участники из 28 муниципальных образований Волгоградской области: Волгоград, р.п.Ольховка., р.п.Средняя Ахтуба, г.Котельниково, г.Урюпинск, с.Антиповка, г.п.Петров Вал, г.Котово, г.Камышин, г.Николаевск, р.п.Кумылга, г.Фролово, р.п.Киквидзе, г.Ленинск, г.Михайловка, ст.Нехаевская, р.п.Елань, г.Суrowикино, с.Усть-Грязнуха, г.Калач-на-Дону, Заволжский, г.Палласовка, р.п.Городище, р.п.Рудня, г.Жирновск, г.Серафимович, с.Старая Полтавка.

- мероприятиями по консультированию, юридической помощи, медиации, переговорам / участники из 56 муниципальных образований Волгоградской области, в т.ч.: г.Волгоград, г.Волжский, г.Фролово, г.Суrowикино, г.Камышин, пос.Октябрьский, р.п.Светлый Яр, г.Новоаннинск, г.Котельниково, п.Новый Рогачик, г.Краснослободск, г.Палласовка, г.Жирновск, г.Урюпинск, г.Калач-на-Дону, р.п.Ерзовка, п.Береславка, с.Красноселец, х.Дубовский, р.п.Городище, г.п.Петров Вал, пос.Привольный, г.Котово, г.Михайловка, г.Николаевск, п.Средняя Ахтуба, г.Дубовка, п.Рудня, г.Котельниково, пос.Октябрь, п.Ляпичево, р.п.Бычкова, п.Гумрак, р.п.Иловля, г.Ленинск, п.Великий Октябрь, г.Фролово, г.Елань, х.Плотников, пос.Комсомольский, р.п.Даниловка, р.п.Горьковский, пос.Водстрой,

с.Райгород, пос.Отрадное, х.Попки, пос.Комсомольский, р.п.Южный, с.Лог, п.Соляной, р.п.Чернышки, р.п.Быково, ст.Слащевская, п.Котлубань, с.Червленое, ст.Клетская.

5. Оценка результатов реализации проекта (программы), в том числе полученного социального эффекта:

Благодаря реализации этого проекта в орбиту бесплатной помощи по вопросам ЖКХ вовлечены 2051 человек из числа жителей многоквартирных домов из 60 муниципальных образований Волгоградской области, получивших реальную помощь через следующие бесплатные форматы мероприятий проекта:

- вебинары Школа «ЖКХ – ВАШИ ПРАВА» (335 чел.);
- общественный жилищный контроль (34 жителя МКД из числа подавших заявление на общественный контроль, 35 добровольцев);
- процедуры медиации и переговоры (50 чел.);
- консультирование на «горячей линии» 8(8442) 59-69-05 по специализированным вопросам капитального ремонта МКД (951 чел., 35 добровольцев);
- юридическая помощь (200 чел.);
- консультативные услуги в приемных граждан по вопросам ЖКХ, коворкинг-классе «Информационная культура в сфере ЖКХ» (391 чел., 20 добровольцев).

К оказанию услуг консультативной помощи и проведения общественного жилищного контроля привлечены добровольцы, уже имеющие опыт консультирования (общественные жилищные инспекторы и эксперты, активисты ЖКХ) и проходящие стажировку студенты ГБПОУ «Волгоградский строительный техникум» и Института архитектуры и строительства Волгоградского технического университета.

В рамках многоканальной информационно-просветительской площадки:

- более 400 тысяч представителей целевой группы и благополучателей узнали через счет-квитанцию на оплату взноса на капитальный ремонт общего имущества многоквартирных домов о работе горячей линии по капитальному ремонту, часть воспользовалась поддержкой специалистов-консультантов и добровольцев;
- 6195 представителей целевой группы проекта и благополучателей, являющихся пользователями сети Интернет, получили оперативный доступ к актуальной информации по вопросам ЖКХ, размещаемой на информационных ресурсах проекта, в том числе получили консультации через рубрику «Дом советов» и успешный опыт решения проблем ЖКХ через выпуск сборника «живых» историй из уст экспертов, активных жителей многоквартирных домов, продвинутых председателей и членов общедомовых советов;
- 500 жителей МКД, не являющихся пользователями сети Интернет чаще всего в силу возраста, не только сами познакомились в приемных граждан по вопросам ЖКХ через буклет с формами бесплатной поддержки, предусмотренной проектом, но и рассказали об этом соседям.

Социальный результат достигнут непосредственно в ходе реализации обозначенных мероприятий проекта через подключение целевых групп к услугам проекта с исполнением запланированных показателей.

Социальный эффект проекта достигнут через:

- исполнение совокупности количественных и качественных значений целевых показателей;
- практикоориентированность всех мероприятий проекта;

- соответствующий подбор команды специалистов-консультантов приемных граждан по вопросам ЖКХ и горячей линии по капитальному ремонту МКД, а также преподавателей вебинаров, привлеченных на платной и добровольческой основе;
- реализацию адресного подхода при оказании услуг консультирования, юридической и медиативной помощи.

Основными результатами улучшения состояния целевой группы стали:

- повышения уровня их правовой грамотности в сфере ЖКХ на площадке специализированного регионального центра, включающего прикладные знания и умения, полученные как на вебинарах, так и через адресную консультативную, юридическую, медиативную помощь;
- реальное и ощутимое решение проблем в домах проживания представителей целевой группы через мероприятия общественного жилищного контроля.

Данные выводы подтверждаются полученными результатами обратной связи от участников мероприятий проекта по направлениям.

1. Общественный жилищный контроль.

75% жителей МКД из 34 чел., участвующих в мониторинге эффективности мероприятий общественного жилищного контроля в 30 многоквартирных домах, отметили улучшения в домах своего проживания (основание: журнал учета результативности мероприятий общественного жилищного контроля).

2. Вебинары в Школе «ЖКХ-ВАШИ ПРАВА».

98% участников вебинаров отметили, что у них улучшились знания необходимые для защиты своих жилищных прав и исполнения обязанностей, они получили актуальную и полезную информацию, узнали новое, сумели разобраться в интересующей проблеме
97% будут использовать полученную информацию на вебинарах
92% информации, предоставленной на вебинарах, участники посчитали полезной (основание: результаты мониторинга эффективности мероприятий Школы «ЖКХ-ВАШИ ПРАВА» в формате анкетирования, гугл-анкетирования, опросов на платформе Zoom).

3. Консультирование жителей МКД в приемных граждан по вопросам ЖКХ.

98% получателей услуг отметили в карточках приема граждан удовлетворенность от оказанной помощи специалистами-консультантами и добровольцами приемных граждан. Получатели услуг улучшили уровень прикладных знаний по интересующей их адресной проблеме, смогли разобраться в ней, знают какой алгоритм действий применить для ее решения.

4. Юридическая помощь, в том числе представительство в судах.

95% получателей услуг отметили в карточках приема граждан удовлетворенность от оказанной юридической помощи.

75% собственников МКД, из числа получивших юридическую помощь, отметили улучшения в решении проблем ЖКХ (основание: журнал мониторинга практики оказания судебных услуг).

Результативность оказанных бесплатных юридические услуги в рамках 17 судебных и административных производств по обращениям из г. Волгограда составила:

- 48% - дела успешно завершены в интересах получателей услуги
- 24% - дел находятся в процессе
- 28% – дел на стадии апелляционного, кассационного производства или на пересмотре по вновь открывшимся обстоятельствам
- 0% - отказ от получения услуг.

5. Консультирование жителей МКД на «горячей линии» по капитальному ремонту МКД.

95% получателей услуг отметили удовлетворенность от оказанной помощи специалистами-консультантами и добровольцами.

Получатели услуги улучшили уровень прикладных знаний по интересующей их адресной проблеме, смогли разобраться в ней, знают какой алгоритм действий применить для ее решения (основание: учетные карточки «горячей линии» по капитальному ремонту МКД).

6. Медиация, переговоры.

90% получателей услуг отметили в карточках приема граждан удовлетворенность от оказанной помощи.

75% жителей МКД, из числа получивших помощь, отметили изменения в лучшую сторону, в том числе и своего эмоционального состояния.

В целом, комплекс мероприятий проекта позволил реализовать идею защиты прав жителей многоквартирных домов на практике. Важно, что бесплатную профессиональную помощь получили те, кто в ней больше всего нуждается: преимущественно люди пенсионного возраста, инвалиды, безработные, члены многодетных семей (67% от представителей целевой группы).

Проект подтвердил наличие потребности развития в долгосрочной перспективе на региональном уровне. Реализованная модель специализированного центра в сфере ЖКХ – прошла успешную апробацию в качестве эффективного инструмента защиты прав жителей многоквартирных домов. Есть острый запрос от населения не только на продолжение такой работы, но и увеличение объемов оказываемой консультативной, юридической переговорной и медиативной поддержки.

После прекращения финансовой поддержки проект может развиваться самостоятельно при условии сочетания возмездного, безвозмездного и льготного оказания услуг. Вместе с тем, высокая степень востребованности бесплатных мероприятий с учетом особенностей целевых групп, убеждает в необходимости дальнейшего финансирования этой деятельности, в том числе за счет бюджетных средств в виде конкурсов проектов (программ), грантов.

6. Гиперссылки, перекрестные с гиперссылкой, при переходе по которым осуществляется доступ к источникам, в которых размещена информация о проекте (программе):

<https://рои34.рф/2022/10/01/стартовал-проект-центр-защиты-прав-ж/>

<https://рои34.рф/2022/10/03/фетисов-михаил-викторович-руководит/>

<https://рои34.рф/2022/10/04/бесплатное-консультирование-юридич/>

<https://рои34.рф/2022/10/20/сми-волгоград-24-общественная-эксперти/>

<https://рои34.рф/2022/10/20/фетисов-м-в-руководитель-комитета-в-сф/>

<https://рои34.рф/2022/10/20/бесплатное-консультирование-юридич-2/>

<https://рои34.рф/2022/10/21/в-волгоградской-области-работает-цен/>

<https://рои34.рф/2022/10/21/выпуск-№-27-октябрь-2022-г-живые-истории-п/>

<https://рои34.рф/2022/10/21/юристы-профессиональные-медиаторы-д/>

<https://рои34.рф/2022/10/21/сми-волгоград-1-званный-гость-от-18-10-22-общес/>

<https://рои34.рф/2022/10/23/музей-тепла-посетили-студенты-волгог/>

<https://рои34.рф/2022/10/28/г-волжский-общественные-инспекторы-р/>

<https://рои34.рф/2022/11/02/статистика-горячей-линии-по-капиталь-2/>

<https://рои34.рф/2022/11/03/житель-многоквартирного-дома-житель/>

<https://рои34.рф/2022/11/06/в-г-волжском-работает-приемная-гражда/>

<https://рои34.рф/2022/11/07/13460/>

<https://рои34.рф/2022/11/07/по-обращению-собственника-квартиры-п/>

<https://roi34.pf/2022/11/07/a-мы-продолжаем-размышлять-с-волонтер/>
<https://roi34.pf/2022/11/08/житель-многоквартирного-дома-жител/>
<https://roi34.pf/2022/11/08/юридические-консультации-в-сфере-жкх/>
<https://roi34.pf/2022/11/08/рубрика-дом-советов-разъясняем-про/>
<https://roi34.pf/2022/11/09/житель-многоквартирного-дома-житель-2/>
<https://roi34.pf/2022/11/10/все-жители-многоквартирных-домов-вол/>
<https://roi34.pf/2022/11/15/общественный-жилищный-контроль-ул-ге/>
<https://roi34.pf/2022/11/15/рубрика-дом-советов-отвечаем-жител/>
<https://roi34.pf/2022/11/15/живые-истории-про-жкх-выпуск-№-28-нояб/>
<https://roi34.pf/2022/11/16/рубрика-дом-советов-эксперты-отвеч/>
<https://roi34.pf/2022/11/16/на-сайте-комитета-жкх-волгоградской-о/>
<https://roi34.pf/2022/11/17/рубрика-дом-советов-эксперты-отвеч-2/>
<https://roi34.pf/2022/11/21/общественный-жилищный-контроль-дома-17/>
<https://roi34.pf/2022/11/22/учитесь-в-школе-жкх-ваши-права-пока-эт/>
<https://roi34.pf/2022/11/22/дом-советов-об-оплате-коммунальных-ре/>
<https://roi34.pf/2022/11/25/анонс-08-12-2022-состоится-вебинар-примерная/>
<https://roi34.pf/2022/11/28/на-основании-заявления-жителя-кварти/>
<https://roi34.pf/2022/11/29/бесплатные-консультации-по-вопросам/>
<https://roi34.pf/2022/12/05/8-декабря-приглашаем-на-вебинар-жителя/>
<https://roi34.pf/2022/12/06/рубрика-дом-советов-эксперты-отвеч-4/>
<https://roi34.pf/2022/12/07/88442-59-69-05-телефон-горячей-линии-по-капиталь/>
<https://roi34.pf/2022/12/12/8-декабря-в-школе-жкх-ваши-права-прош/>
<https://roi34.pf/2022/12/12/сми-волгоград-24-общественная-эксперти-2/>
<https://roi34.pf/2022/12/15/сми-волгоград-24-реальное-время-газ-уда/>
<https://roi34.pf/2022/12/15/сми-волгоград-24-реальное-время-волгог/>
<https://roi34.pf/2022/12/18/общественный-жилищный-контроль-по-ул-2/>
<https://roi34.pf/2022/12/19/общественный-жилищный-контроль-по-ул-51/>
<https://roi34.pf/2022/12/21/рубрика-дом-советов-эксперты-отвеч-5/>
<https://roi34.pf/2022/12/26/выпуск-№-29-декабрь-2022-г-живые-истории-п/>
<https://roi34.pf/2022/12/27/дом-советов-температура-в-квартире/>
<https://roi34.pf/2022/12/27/школа-жкх-ваши-права-08-12-2022-прошел-вебина/>
<https://roi34.pf/2022/12/27/школа-жкх-ваши-права-27-12-22-прошло-онлай/>
<https://roi34.pf/2022/12/31/общественный-жилищный-контроль-ул-им/>
<https://roi34.pf/2023/01/02/каждый-собственник-жилого-помещения/>
<https://roi34.pf/2023/01/09/общественный-жилищный-контроль-по-ул-3/>
<https://roi34.pf/2023/01/10/статистика-общественной-горячей-лин-7/>

<https://roi34.rf/2023/01/18/школа-жкх-ваши-права-18-января-провел/>
<https://roi34.rf/2023/01/19/смотрите-вебинар-школы-жкх-ваши-прав/>
<https://roi34.rf/2023/01/19/учитесь-в-школе-жкх-ваши-права-пока-эт-2/>
<https://roi34.rf/2023/01/23/комитет-жилищно-коммунального-хозяй-5/>
<https://roi34.rf/2023/01/23/о-результатах-сотрудничества/>
<https://roi34.rf/2023/01/24/общественный-жилищный-контроль-ул-мо/>
<https://roi34.rf/2023/01/24/сми-иа-городские-вести-волгоградцам-б/>
<https://roi34.rf/2023/01/25/сегодня-жители-многоквартирных-домо/>
<https://roi34.rf/2023/01/25/сми-мтв-онлайн-жителям-волгограда-бес/>
<https://roi34.rf/2023/01/26/сми-радио-комсомольская-правда-михаи/>
<https://roi34.rf/2023/01/26/комментарий-руководителя-комитета-в/>
<https://roi34.rf/2023/01/27/работает-приемная-граждан-по-вопроса/>
<https://roi34.rf/2023/01/27/центр-защиты-прав-жителей-мкд-волгогр/>
<https://roi34.rf/2023/01/27/центр-защиты-прав-жителей-мкд-волгогр-2/>
<https://roi34.rf/2023/01/30/дом-советов-правила-и-методы-по-борьбе/>
<https://roi34.rf/2023/02/01/общественный-жилищный-контроль-ул-ше/>
<https://roi34.rf/2023/02/08/аргументы-и-факты-нижнее-поволжье-о-т/>
<https://roi34.rf/2023/02/08/общественный-жилищный-контроль-ул-ри/>
<https://roi34.rf/2023/02/09/статистика-горячей-линии-по-капиталь/>
<https://roi34.rf/2023/02/13/дом-советов-что-делать-и-куда-обращать/>
<https://roi34.rf/2023/02/15/общественный-жилищный-контроль-от-03-02-2023/>
<https://roi34.rf/2023/02/15/школа-жкх-ваши-права-об-эффективных/>
<https://roi34.rf/2023/02/17/рубрика-дом-советов-эксперты-отвеч-6/>
<https://roi34.rf/2023/02/18/общественный-жилищный-контроль-по-ул-4/>
<https://roi34.rf/2023/02/18/общественный-жилищный-контроль-по-ул-5/>
<https://roi34.rf/2023/02/19/общественный-жилищный-контроль-по-ул-6/>
<https://roi34.rf/2023/03/06/школа-жкх-ваши-права-о-безопасности/>
<https://roi34.rf/2023/03/07/анонс-на-9-марта-2023-г-как-возместить-ущер/>
<https://roi34.rf/2023/03/08/общественный-жилищный-контроль-в-мкд-2/>
<https://roi34.rf/2023/03/08/общественный-жилищный-контроль-в-мно/>
<https://roi34.rf/2023/03/08/общественный-жилищный-контроль-по-ул-7/>
<https://roi34.rf/2023/03/08/общественный-жилищный-контроль-по-ул-8/>
<https://roi34.rf/2023/03/09/школа-жкх-ваши-права-о-возмещении-ущ/>
<https://roi34.rf/2023/03/12/общественный-жилищный-контроль-волг-6/>
<https://roi34.rf/2023/03/12/общественный-жилищный-контроль-от-03-03-23-г/>
<https://roi34.rf/2023/03/15/выпуск-№-30-живые-истории-про-жкх-воло/>

<https://roi34.pф/2023/03/17/школа-жкх-ваши-права-как-возместить/>
<https://roi34.pф/2023/03/21/общественный-жилищный-контроль-г-вол-7/>
<https://roi34.pф/2023/03/21/общественный-жилищный-контроль-г-вол-8/>
<https://roi34.pф/2023/03/21/общественный-жилищный-контроль-г-вол-9/>
<https://roi34.pф/2023/03/21/выпуск-№-31-март-2023-г-живые-истории-про/>
<https://roi34.pф/2023/03/23/рубрика-дом-советов-разъясняем-про-2/>
<https://roi34.pф/2023/03/23/школа-жкх-ваши-права-практические-р/>
<https://roi34.pф/2023/03/24/рубрика-дом-советов-разъясняем-про-3/>
<https://roi34.pф/2023/03/25/школа-жкх-ваши-права-практические-р-2/>
<https://roi34.pф/2023/03/30/общественный-жилищный-контроль-в-г-ка-2/>

Ссылки в полном объеме по совокупности всех задействованных информационных ресурсов проекта представлены в приложениях к аналитическому отчету:

Приложение 7 Публикации на <http://roi34.pф>

Приложение 8 Публикации на <https://vk.com/roi34>

Приложение 9 Публикации на <https://t.me/roi34>

Приложение 10 Публикации на <https://ok.ru/anodpomapo.proekt>

Приложение 11 Публикации на <https://ok.ru/roi34rf>

Приложение 12 Публикации на Ютуб-канале

Руководитель проекта, Председатель совета правления Региональной общественной инспекции Капустин О.С.

Руководитель Региональной общественной инспекции Септаров С.А.

Председатель правления Региональной общественной инспекции Шилина Е.В.