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. Центральный офис Центра: г.Волгоград,	Октябрь 2022 г.	01.10.2022	Количественный показатель. Разработаны нормативно-правовые основы работы Центра: положение, приказ о создании Центра и назначении ответственных за организацию работы. *Приложение 1 Положение о Центре.* *Приложение 2 Приказ.* Качественный показатель. Для жителей многоквартирных домов обеспечена легитимность, системность, открытость и доступность защиты прав на территории Волгоградской области.

	ул. им. Циолковского, д. 39, помещ. 1006.			
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 с откидными столиками, экраном,	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 *Приложение 3 Акт готовности помещений для реализации проекта от 05.10.2023.* <u>Качественный показатель.</u> Для жителей многоквартирных домов созданы условия, обеспечивающие доступ к системно-оказываемой действенной помощи по вопросам ЖКХ.

	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://рои34.рф, сайтах партнерских организаций Волгоградской области, например, http://mapo-ano.ru/ и др.; - на 6 страницах в социальных сетях https://vk.com/roi34	Октябрь 2022 г.	01.10.2022-31.10.2022	Количественный показатель. 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. *Приложение 4 Счет-квитанция на оплату взноса на капитальный ремонт общего имущества многоквартирных домов.* Счет-квитанция содержит информацию об общественной «горячей линии» по капитальному ремонту многоквартирных домов 88442 59-69-05, который ежемесячно размещается в не менее 590998

	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.			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. *Приложение 5 Публикации стартап-информирования* Качественный показатель. 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://рои34.рф https://vk.com/roi34 https://t.me/roi34 https://ok.ru/anodpomapo.proekt https://ok.ru/roi34rf Рутуб-канал и Ютуб-канал Чат Общественные инспекторы в WhatsAp.	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	Количественный показатель. 6195 представителей целевой группы проекта и благополучателей, являющихся пользователями сети Интернет, получили оперативный доступ к актуальной информации по вопросам ЖКХ, размещаемой на тнформационных ресурсах проекта 17 раз в месяц. *Приложение 6 Мониторинг посещаемости информационных ресурсов проекта.* *Приложение 7 Публикации на* http://рои34.рф *Приложение 8 Публикации на* https://vk.com/roi34

	Формы реализации: 1. Обеспечение бесперебойной работы и содержательного обновления сайта проекта рои34.рф 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 "ОбщественныеИнспекторы" в WhatsApp и Telegram для предоставления возможности оперативного взаимодействия с командой проекта представителям целевых групп пользователям Интернет, в том числе не имеющим компьютера. 4. Мониторинг посещаемости информационных ресурсов проекта.			*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 Качественный показатель. 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. Публикации в СМИ.	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	Количественный показатель. Размещено 12 публикаций в СМИ муниципального и регионального уровня. *Приложение 13 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.			Качественный показатель. 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	Количественный показатель. 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 *Приложение 14 Ссылки на публикации сборника* *Приложение 15 Акт распространения сборника полиграфической продукции.*

				Качественный показатель. 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	Количественный показатель. 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. *Приложение 16 Ссылки на размещение рубрики «ДОМ СОВЕТОВ»* Качественный показатель. 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. направлено 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. *Приложение 17 Буклет о проекте* *Приложение 18 Акт о распространении буклета* <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 многоквартирных домов в приемных	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 этой сфере при поддержке 20

	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 получат 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.			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. *Приложение 19 Учетные карточки оказания бесплатных услуг по вопросам ЖКХ (10-12.2022, 01-03.2023)* *Приложение 20 Добровольцы проекта*
10.	Оказать услуги консультирования, юридической помощи, медиации и других примирительных процедур жителям многоквартирных домов, пострадавшим	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	<u>Количественный показатель.</u> 200 человек от 1830 запланированных из числа целевой группы, получили

	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 получат 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.			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. *Приложение 19 Учетные карточки оказания бесплатных услуг по вопросам ЖКХ (10-12.2022, 01-03.2023)* *Приложение 21 Журнал мониторинга практики оказания судебных услуг.*
11.	Оказать услуги консультирования, юридической помощи, медиации и других	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	<u>Количественный показатель.</u> 951 человек из 56

	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 получат 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.			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.Суровикино, 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. <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. *Приложение 22 Учетные карточки «горячей линии» по капитальному ремонту МКД (10-12.2022, 01-03.2023)* *Приложение 20 Добровольцы проекта*
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 поддержке партнера проекта - Коллегии	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 получивших помощь, отметили

	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 получат доступ к актуализированной информации через партнерские сайты, соцсети, СМИ.			изменения в лучшую сторону, в том числе и своего эмоционального состояния. *Приложение 19 Учетные карточки оказания бесплатных услуг по вопросам ЖКХ (10-12.2022, 01-03.2023)* *Приложение 20 Добровольцы проекта*
13.	Реализовать мероприятия общественного жилищного контроля в многоквартирных домах проживания собственников и нанимателей жилых помещений. Мероприятия общественного жилищного контроля. Общественный жилищный контроль проводятся 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 Волгоградской области	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	Количественный показатель. 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. Качественный показатель. Участники мероприятий повысили уровень практических знаний по вопросам защиты своих прав через мероприятия общественного жилищного контроля. Благополучателями улучшений в МКД стали соседи. *Приложение 23 Список жителей МКД, принявших участие в мероприятиях общественного жилищного контроля*

	http://рои34.рф/dostizhenija/ Добровольцами мероприятий являются общественные жилищные инспекторы Региональной общественной инспекции http://рои34.рф/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.			*Приложение 20 Добровольцы проекта*
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 проверяемыми объектами	октябрь 2022 г.- март 2023 г.	01.10.2022-31.03.2023	Количественный показатель. Осуществлен мониторинг эффективности 30 мероприятий общественного жилищного контроля в г.Волгограде, г.Камышине, г.Волжском. Качественный показатель. 75% жителей МКД из 34 чел., участвующих в мониторинге эффективности мероприятий общественного жилищного контроля, отметили улучшения в домах своего проживания. *Приложение 24 Журнал учета результативности мероприятий общественного жилищного контроля.* *Приложение 23 Список жителей МКД, принявших участие в мероприятиях общественного*

	(управляющими организациями); организацию постконтрольных мероприятий на домах, подключение соответствующих структур для устранения подтвержденных проверкой проблем (Госжилнадзор, жилищная инспекция Волгограда, фонд капитального ремонта, органы прокуратуры, органы исполнительной власти и местного самоуправления и др.). Информация о результатах поступает через опросы заявителей (жителей МКД) и повторные удостоверяющие контрольные мероприятия.			*жилищного контроля*
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 платформе проведения;	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. *Приложение 25 Журналы регистрации участников вебинаров:* *- 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 теории к практике» (240 чел.);*

	- участие из учебного класса Региональной общественной инспекции. Видеозаписи вебинаров будут размещены на канале проекта YouTube.			*- 27.12.2022 «Практикум фиксации фактов оказания жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества» (22 чел.);* *- 18.01.2023 «Основные изменения жилищного законодательства в 2023 году: разбираем новые законы» (47 чел.);* *- 15.02.2023 "Эффективные способы обращений потребителей жилищно-коммунальных услуг при возникновении проблем" (18 чел.);* *- 6.03.2023 «Безопасность газа в быту, практические рекомендации» (10 чел.);* *- 9.03.2023 «Как возместить ущерб, причиненный по вине управляющей организации» (21 чел.);* *- 23.03.2023 «Практические рекомендации при затоплении помещений в многоквартирном доме» (20 чел.).* *Приложение 26 Ссылки на записи вебинаров*
16.	Повысить уровень правовой грамотности жителей многоквартирных домов по	Октябрь 2022 г.-Март 2023 г.	10.11.2022-23.03.2023	Качественный показатель. 98% участников вебинаров

	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.			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 *Приложение 27 Мониторинг эффективности мероприятий Школы «ЖКХ-ВАШИ ПРАВА»* *Приложение 28 Форма анкеты участника вебинаров Школы «ЖКХ-ВАШИ ПРАВА»*

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.Суровикино, 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.Суровикино, 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-анктирования, 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-званый-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://рои34.рф/2022/11/07/а-мы-продолжаем-размышлять-с-волонтер/

https://рои34.рф/2022/11/08/житель-многоквартирного-дома-жител/
https://рои34.рф/2022/11/08/юридические-консультации-в-сфере-жкх/
https://рои34.рф/2022/11/08/рубрика-дом-советов-разъясняем-про/
https://рои34.рф/2022/11/09/житель-многоквартирного-дома-житель-2/
https://рои34.рф/2022/11/10/все-жители-многоквартирных-домов-вол/
https://рои34.рф/2022/11/15/общественный-жилищный-контроль-ул-ге/
https://рои34.рф/2022/11/15/рубрика-дом-советов-отвечаем-жител/
https://рои34.рф/2022/11/15/живые-истории-про-жкх-выпуск-№-28-нояб/
https://рои34.рф/2022/11/16/рубрика-дом-советов-эксперты-отвеч/
https://рои34.рф/2022/11/16/на-сайте-комитета-жкх-волгоградской-о/
https://рои34.рф/2022/11/17/рубрика-дом-советов-эксперты-отвеч-2/
https://рои34.рф/2022/11/21/общественный-жилищный-контроль-дома-17/
https://рои34.рф/2022/11/22/учитесь-в-школе-жкх-ваши-права-пока-эт/
https://рои34.рф/2022/11/22/дом-советов-об-оплате-коммунальных-ре/
https://рои34.рф/2022/11/25/анонс-08-12-2022-состоится-вебинар-примерная/
https://рои34.рф/2022/11/28/на-основании-заявления-жителя-кварти/
https://рои34.рф/2022/11/29/бесплатные-консультации-по-вопросам/
https://рои34.рф/2022/12/05/8-декабря-приглашаем-на-вебинар-жителе/
https://рои34.рф/2022/12/06/рубрика-дом-советов-эксперты-отвеч-4/
https://рои34.рф/2022/12/07/88442-59-69-05-телефон-горячей-линии-по-капиталь/
https://рои34.рф/2022/12/12/8-декабря-в-школе-жкх-ваши-права-прош/
https://рои34.рф/2022/12/12/сми-волгоград-24-общественная-эксперти-2/
https://рои34.рф/2022/12/15/сми-волгоград-24-реальное-время-газ-уда/
https://рои34.рф/2022/12/15/сми-волгоград-24-реальное-время-волгог/
https://рои34.рф/2022/12/18/общественный-жилищный-контроль-по-ул-2/
https://рои34.рф/2022/12/19/общественный-жилищный-контроль-по-ул-51/
https://рои34.рф/2022/12/21/рубрика-дом-советов-эксперты-отвеч-5/
https://рои34.рф/2022/12/26/выпуск-№-29-декабрь-2022-г-живые-истории-п/
https://рои34.рф/2022/12/27/дом-советов-температура-в-квартире/
https://рои34.рф/2022/12/27/школа-жкх-ваши-права-08-12-2022-прошел-вебина/
https://рои34.рф/2022/12/27/школа-жкх-ваши-права-27-12-22-прошло-онлай/
https://рои34.рф/2022/12/31/общественный-жилищный-контроль-ул-им/
https://рои34.рф/2023/01/02/каждый-собственник-жилого-помещения/
https://рои34.рф/2023/01/09/общественный-жилищный-контроль-по-ул-3/
https://рои34.рф/2023/01/10/статистика-общественной-горячей-лин-7/
https://рои34.рф/2023/01/18/школа-жкх-ваши-права-18-января-провел/

https://рои34.рф/2023/01/19/смотрите-вебинар-школы-жкх-ваши-прав/
https://рои34.рф/2023/01/19/учитесь-в-школе-жкх-ваши-права-пока-эт-2/
https://рои34.рф/2023/01/23/комитет-жилищно-коммунального-хозяй-5/
https://рои34.рф/2023/01/23/о-результатах-сотрудничества/
https://рои34.рф/2023/01/24/общественный-жилищный-контроль-ул-мо/
https://рои34.рф/2023/01/24/сми-иа-городские-вести-волгоградцам-б/
https://рои34.рф/2023/01/25/сегодня-жители-многоквартирных-домо/
https://рои34.рф/2023/01/25/сми-мтв-онлайн-жителям-волгограда-бес/
https://рои34.рф/2023/01/26/сми-радио-комсомольская-правда-михаи/
https://рои34.рф/2023/01/26/комментарий-руководителя-комитета-в/
https://рои34.рф/2023/01/27/работает-приемная-граждан-по-вопроса/
https://рои34.рф/2023/01/27/центр-защиты-прав-жителей-мкд-волгогр/
https://рои34.рф/2023/01/27/центр-защиты-прав-жителей-мкд-волгогр-2/
https://рои34.рф/2023/01/30/дом-советов-правила-и-методы-по-борьбе/
https://рои34.рф/2023/02/01/общественный-жилищный-контроль-ул-ше/
https://рои34.рф/2023/02/08/аргументы-и-факты-нижнее-поволжье-о-т/
https://рои34.рф/2023/02/08/общественный-жилищный-контроль-ул-ри/
https://рои34.рф/2023/02/09/статистика-горячей-линии-по-капиталь/
https://рои34.рф/2023/02/13/дом-советов-что-делать-и-куда-обращать/
https://рои34.рф/2023/02/15/общественный-жилищный-контроль-от-03-02-2023/
https://рои34.рф/2023/02/15/школа-жкх-ваши-права-об-эффективных/
https://рои34.рф/2023/02/17/рубрика-дом-советов-эксперты-отвеч-6/
https://рои34.рф/2023/02/18/общественный-жилищный-контроль-по-ул-4/
https://рои34.рф/2023/02/18/общественный-жилищный-контроль-по-ул-5/
https://рои34.рф/2023/02/19/общественный-жилищный-контроль-по-ул-6/
https://рои34.рф/2023/03/06/школа-жкх-ваши-права-о-безопасности/
https://рои34.рф/2023/03/07/анонс-на-9-марта-2023-г-как-возместить-ущер/
https://рои34.рф/2023/03/08/общественный-жилищный-контроль-в-мкд-2/
https://рои34.рф/2023/03/08/общественный-жилищный-контроль-в-мно/
https://рои34.рф/2023/03/08/общественный-жилищный-контроль-по-ул-7/
https://рои34.рф/2023/03/08/общественный-жилищный-контроль-по-ул-8/
https://рои34.рф/2023/03/09/школа-жкх-ваши-права-о-возмещении-ущ/
https://рои34.рф/2023/03/12/общественный-жилищный-контроль-волг-6/
https://рои34.рф/2023/03/12/общественный-жилищный-контроль-от-03-03-23-г/
https://рои34.рф/2023/03/15/выпуск-№-30-живые-истории-про-жкх-воло/
https://рои34.рф/2023/03/17/школа-жкх-ваши-права-как-возместить/

https://рои34.рф/2023/03/21/общественный-жилищный-контроль-г-вол-7/
https://рои34.рф/2023/03/21/общественный-жилищный-контроль-г-вол-8/
https://рои34.рф/2023/03/21/общественный-жилищный-контроль-г-вол-9/
https://рои34.рф/2023/03/21/выпуск-№-31-март-2023-г-живые-истории-про/
https://рои34.рф/2023/03/23/рубрика-дом-советов-разъясняем-про-2/
https://рои34.рф/2023/03/23/школа-жкх-ваши-права-практические-р/
https://рои34.рф/2023/03/24/рубрика-дом-советов-разъясняем-про-3/
https://рои34.рф/2023/03/25/школа-жкх-ваши-права-практические-р-2/
https://рои34.рф/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://рои34.рф
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