

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ по проведению информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг

Данные методические рекомендации разработаны Министерством регионального развития Российской Федерации на основании опыта работы ряда субъектов Российской Федерации по устранению негативных явлений в сфере жилищно-коммунального хозяйства и предусматривают оказание помощи администрациям субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления при разработке планов информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг. В планы информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг целесообразно включать:

1. Проведение организационных и информационно-разъяснительных мероприятий: семинары и совещания, заседания «круглых столов» по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг.

2. Организацию и проведение дней открытых дверей в организациях-поставщиках коммунальных услуг.

3. Разработку плана информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг.

4. Организацию и проведение пресс-конференций, интервью, презентаций, создание информационных поводов для публикаций в печатных периодических изданиях, подготовки новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах) посвященных деятельности поставщиков коммунальных услуг, а также использование специально подготовленных тематических брошюр.

Рекомендуется следующая тематика информационно-разъяснительных материалов и брошюр:

Плата за жилищные услуги;

Тарифы и оплата коммунальных услуг;

Новые Правила предоставления коммунальных услуг;

Порядок проведения капитального ремонта общего имущества в МКД;

Новое в организации управления многоквартирными домами в соответствии с изменениями, вносимыми в жилищное законодательство.

5. Проведение социологических опросов по вопросам, связанным с обеспечением населения коммунальными услугами.

6. Организацию работы по разъяснению законодательства о правах и обязанностях потребителей и поставщиков коммунальных услуг.

7. Организацию работы «горячей линии» телефонной связи с руководством субъектов Российской Федерации и муниципальных образований по вопросам нарушений в поставках коммунальных услуг.

8. Обучение руководителей советов домов, кооперативов, товариществ собственников жилья вопросам взаимодействия с поставщиками коммунальных услуг, знанию своих прав и обязанностей в соответствии с действующим законодательством

Российской Федерации, региональными и местными нормативными и правовыми актами.

9. Распространение необходимых справочных, методических, информационных и иных материалов, в том числе:

Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. №354;

Приказ Минрегиона России от 26 июня 2009 г. № 239 «Об утверждении порядка содержания и ремонта внутридомового газового оборудования в Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. N 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;

Федеральный закон от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации";

Изменения в Жилищный кодекс Российской Федерации, внесенные федеральными законами от 4.06.2011 № 123-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 6.12.2011 № 401-ФЗ;

Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и другие нормативные акты по вопросам предоставления жилищных и коммунальных услуг с учетом обновления нормативно-правовой базы.

10. Участие представителей региональной и местной администраций, государственных жилищных инспекций в работе общих собраний жителей многоквартирных домов;

11. Информирование потребителей коммунальных услуг об изменениях тарифов на коммунальные услуги;

12. Информирование потребителей коммунальных услуг о мерах по контролю управляющих компаний, кооперативов, товариществ собственников жилья, поставщиков по вопросам оплаты коммунальных услуг в соответствии с действующими тарифами и за исполнением поставщиком коммунальных услуг своих обязанностей со стороны представителей региональной и местной администраций, государственных жилищных инспекций.

При проведении информационно-разъяснительной работы и подготовке тематических брошюр рекомендуется учитывать местные и региональные особенности функционирования жилищно-коммунального хозяйства в регионе или муниципальном образовании с учетом специфики деятельности и состава организаций коммунального комплекса, структуры собственности и форм управления жилищным фондом.

При необходимости для подготовки информационно-разъяснительных материалов рекомендуется использовать информацию, размещенную на едином информационном портале "Реформа ЖКХ" (www.reformagkh.ru).

Рекомендации по осуществлению органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления мониторинга ситуации в жилищно-коммунальном хозяйстве, включая проведение информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг и созданию системы общественного контроля с участием объединений защиты прав потребителей» общественных организаций и иных некоммерческих организаций для систематизации работы с обращениями граждан

Данные рекомендации разработаны Министерством регионального развития Российской Федерации в соответствии со статьей 165 Жилищного кодекса Российской Федерации, на основании анализа практики применения законодательства Российской Федерации по осуществлению органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления мониторинга ситуации в жилищно-коммунальном хозяйстве, включая проведение информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг и созданию системы общественного контроля с участием объединений защиты прав потребителей, общественных организаций и иных некоммерческих организаций для систематизации работы с обращениями граждан.

Работу по реализации данных рекомендаций в целях устранения условий, способствующих совершению правонарушений и преступлений в сфере жилищно-коммунального хозяйства рекомендуется ориентировать на решение задач по следующим направлениям.

Первое направление - информирование населения: о положениях Жилищного кодекса Российской Федерации, правах и обязанностях участников жилищных отношений и системе контроля за организациями, осуществляющими управление многоквартирными жилыми домами.

Информирование населения позволит обеспечить решение следующих задач:

побуждение граждан для более открытого и действенного участия в процессе принятия решений в сфере управления жилищным фондом;

формирование доверия к власти при решении проблем в сфере жилищного - коммунального хозяйства;

формирование новых инструментов и методов взаимодействия с населением, организации полноценной обратной связи.

Данное направление рекомендуется реализовывать путем организации взаимодействия со средствами массовой информации и проведения встреч руководства региональных государственных жилищных инспекций с населением, общественными и некоммерческими организациями.

При проведении информационно-разъяснительной работы предлагается задействовать средства массовой информации, а также использовать специально подготовленные тематические брошюры.

При подготовке тематических брошюр рекомендуется учитывать местные и региональные особенности функционирования жилищно-коммунального хозяйства в регионе или муниципальном образовании с учетом специфики деятельности и состава

организаций коммунального комплекса, структуры собственности и форм управления жилищным фондом.

Рекомендуется подготовка информационно-разъяснительных материалов и тематических брошюр по темам:

Плата за жилищные услуги;

Тарифы и оплата коммунальных услуг;

Новые Правила предоставления коммунальных услуг. Основное об изменении условий предоставления и расчетов за коммунальные услуги;

Порядок проведения капитального ремонта общего имущества в МКД;

Новое в организации управления многоквартирными домами в соответствии с изменениями жилищного законодательства.

Для подготовки желательно использовать информацию, основанную на обобщении обращений граждан на сданные в регионах "горячие линии", а также поступающие в органы Госжилинспекций и тарифных органов.

В указанных тематических брошюрах рекомендуется освещать вопросы рационального использования коммунальных ресурсов, способов сэкономить на оплате коммунальных услуг, вопросы по приборам учета, а также предоставлять контактную информацию региональных тарифных органов;

При необходимости для подготовки информационно-разъяснительных материалов рекомендуется использовать информацию, размещенную на Интернет-сайте Минрегиона России.

Второе направление - информирование субъектов, осуществляющих управление многоквартирными жилыми домами: о системе контроля за их деятельностью с целью повышения качества управления жилищным фондом, снижения рисков дестабилизации рынка управления жилищным фондом и социальной напряженности среди населения.

Решаемые задачи:

информирование субъектов контроля о порядке, способах и условиях проведения надзорных мероприятий;

предупреждение правонарушений в сфере управления жилищным фондом.

Данное направление рекомендуется реализовывать путем организации семинаров с управляющими организациями, товариществами собственников жилья, курсов повышения квалификации или подготовки кадров по управлению многоквартирными домами.

Третье направление - мониторинг рынка качества управления жилищным фондом в целях получения в короткие сроки объективной информации о состоянии рынка управления жилищным фондом.

Решаемые задачи:

оценка качества управления жилищным фондом;

выявление проблемных вопросов в сфере управления жилищным фондом и принятие оперативных мер по их устранению;

оценка удовлетворенности населения качеством управления жилищным фондом;

вовлечение наиболее активной части населения к решению вопросов управления МКД, через участие в анкетировании;

создание основы для оптимальной и эффективной организации проверок управляющих организаций;

направление результатов мониторинга правонарушений в сфере управления жилищным фондом в контрольный орган субъекта Российской Федерации для принятия решений в сфере управления жилищным фондом.

Данное направление рекомендуется решать с помощью мониторинга правонарушений, проведения «горячей линии» по управлению жилищным фондом и анкетирования населения.

Основные вопросы мониторинга правонарушений в сфере управления жилищным фондом должны отражать имеющиеся нарушения, в том числе:

нарушение условий договора управления;

правомерность выбора способа управления домом (выбор УК или создание ТСЖ);

нарушения порядка проведения общего собрания ТСЖ и другие вопросы.

По результатам «горячей линии» необходимо давать устные юридические консультации по вопросам, не требующим проведения проверки. По вопросам, требующим проведения проверок, последние должны проводиться в установленном порядке. По результатам проверок в случаях выявления нарушений должны приниматься соответствующие меры.

Анкетирование может проводиться как силами специалистов органов государственного жилищного контроля (надзора), так силами территориальных органов местного самоуправления (ТОСами) или иными общественными или некоммерческими организациями.

Для проведения данного мероприятия предлагается разработать анкету с вопросами, позволяющими оценить качество управления.

Желающие принять участие в анкетировании должны иметь возможность заполнить анкету на сайте органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или муниципальных образований.

В ходе анкетирования рекомендуется исследовать вопросы о доступности отчетов о деятельности управляющей компании, информации о необходимости проведения ремонтных работ на доме и требуемых финансовых средств. Результаты анкетирования должны отражать следующие итоги: процент жителей довольных работой своей управляющей компании, процент граждан, желающих поменять управляющую компанию, и процент граждан не желающих менять управляющую компанию, но требующих приведение их работы в соответствие с требованиями действующего законодательства.

Выводы по результатам анкетирования позволят принять решения по улучшению качества управления жилищным фондом, в т. ч. по определению наиболее проблемных управляющих компаний, которые должны быть включены в число первоочередных по плановым проверкам.

Данные мероприятия позволят выявить и устранить правонарушения в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а также оценить удовлетворенность населения качеством управления жилищным фондом.

Четвертое направление - формирование интерактивного информационного ресурса жилищно-коммунального хозяйства в целях защиты прав и законных интересов граждан (собственников помещений в многоквартирных домах) в соответствии с требованиями законодательства и принятия решений по организации управления жилищным фондом и объектами коммунального назначения на территории субъекта Российской Федерации и муниципальных образований.

Формирование муниципального информационного ресурса жилищно-коммунального хозяйства и мониторинг ситуации в жилищно-коммунальном комплексе проводится органами местного самоуправления на основании информации, предоставляемой в органы местного самоуправления организациями и лицами, осуществляющими свою деятельность по управлению, содержанию и ремонту многоквартирных домов, оказанию услуг и поставки ресурсов в многоквартирные дома.

Информация предоставляется в электронной форме и дублируется путем письменного заполнения соответствующих разделов электронного документа о состоянии, расположенных на территории муниципальных образований объектов жилищно-коммунальной и инженерной инфраструктур и ситуации в отношении субъекта (юридических лиц или их должностных лиц) правонарушения.

Регламент предоставления информации и электронные формы предоставления информации утверждаются муниципальным правовым актом.

Рекомендуемый перечень информации для мониторинга состояния и ситуации в жилищно-коммунальном хозяйстве:

- об организациях, осуществляющих поставки ресурсов и (или) оказание услуг в многоквартирный дом (карточка предприятия);

- о состоянии расположенных на территории муниципальных образований объектов коммунальной и инженерной инфраструктуры, находящихся в собственности или пользовании организаций, осуществляющих поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг;

 - о жилых и нежилых помещениях многоквартирного дома;

 - о техническом состоянии многоквартирного дома (о ремонтах многоквартирного дома и помещений, расположенных в нем);

- о земельном участке, на котором расположен многоквартирный дом с элементами озеленения и благоустройства;

- о размерах оплаты потребителями услуг в соответствии с установленными ценами (тарифами) и работ по содержанию общего имущества многоквартирного дома;

 - о состоянии расчетов потребителей с исполнителями коммунальных услуг;

 - о состоянии расчетов исполнителя коммунальных услуг и поставщиками энергоресурсов;

 - о соблюдении установленных параметров качества предоставляемых услуг;

- о проведении информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг;

- о создании системы общественного контроля с участием объединений защиты прав потребителей, общественных организаций и иных некоммерческих организаций для систематизации работы с обращениями граждан.

Информационный ресурс субъекта Российской Федерации формируется на основании информации муниципальных органов исполнительной власти.

Информация предоставляется муниципальными органами исполнительной власти в электронной форме и дублируется путем письменного заполнения соответствующих разделов электронного документа о состоянии жилищно-коммунального хозяйства муниципальных образований.

Регламент предоставления информации и электронные формы предоставления информации утверждаются правовым актом субъекта Российской Федерации.

Пятое направление - создание системы общественного контроля с участием объединений защиты прав потребителей, НП «ЖКХ Развитие» и иных некоммерческих организаций для систематизации работы с обращениями граждан по возникающим проблемам в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

С этой целью организации системы общественного контроля рекомендуем создать при высшем исполнительном органе субъекта Российской Федерации координационный и совещательный орган - Общественный совет по проблемам жилищно-коммунального хозяйства (далее - Общественный совет).

Создание и деятельность Общественного совета позволят улучшить качество рассмотрения обращений граждан и организаций по вопросам функционирования жилищно-коммунального хозяйства, в том числе своевременно реагировать на обращения, анализировать существующие проблемы и нарушения в этой сфере, не допускать или своевременно минимизировать социальное напряжение и протестные настроения населения.

В состав Общественных советов рекомендуем включать представителей наиболее авторитетных общественных организаций, активно занимающихся защитой прав граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства, организаций коммунального комплекса, управляющих организаций (при наличии ассоциаций или иных объединений управляющих организаций - представителей таких объединений), правоохранительных органов, региональной общественной палаты, представительных и исполнительных органов государственной власти и местного самоуправления. Организационная и материально-техническая поддержка деятельности Общественного совета осуществляется субъектом Российской Федерации.

Соответствующую работу по созданию Общественных советов целесообразно организовать во всех муниципальных образованиях субъекта Российской Федерации.

