

ПАМЯТКА

«ЕСЛИ НАРУШЕНЫ ПРАВА ГРАЖДАНИНА В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА»

Государственная жилищная инспекция Вологодской области

Уважаемые жители Вологодской области!

Вопросы защиты и восстановления нарушенных жилищных прав граждан — это очень актуальная и важная тема.

Количество выявляемых нарушений закона свидетельствует о необходимости постоянной работы контрольно-надзорных органов, органов местного самоуправления, обязанных осуществлять защиту прав и законных интересов граждан в этой сфере.

Однако без активной позиции населения сложно решать существующие проблемы. Жилищным кодексом Российской Федерации предусмотрена возможность для объединения собственников помещений многоквартирных домов, в которых не созданы ТСЖ, ЖСК, ЖК в советы многоквартирных домов.

Совет многоквартирного дома:

- обеспечивает выполнение решений общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме;

- выносит на общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме в качестве вопросов для обсуждения предложения о порядке пользования общим имуществом в многоквартирном доме, в том числе земельным участком, на котором расположен данный дом, о порядке планирования и организации работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, о порядке обсуждения проектов договоров, заключаемых собственниками помещений в данном доме в отношении общего имущества в данном доме и предоставления коммунальных услуг и другие;

- представляет собственникам помещений в многоквартирном доме предложения по вопросам планирования управления многоквартирным домом, организации такого управления, содержания и ремонта общего имущества в данном доме;

- представляет собственникам помещений в многоквартирном доме до рассмотрения на общем собрании собственников помещений в данном доме свое заключение по условиям проектов договоров, предлагаемых для рассмотрения на этом общем собрании. В случае избрания в многоквартирном доме комиссии по оценке проектов договоров указанное заключение представляется советом данного дома совместно с такой комиссией;

- осуществляет контроль за оказанием услуг и (или) выполнением работ по управлению многоквартирным домом, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и за качеством предоставляемых коммунальных услуг собственникам жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме и пользователям таких помещений, в том числе помещений, входящих в состав общего имущества в данном доме;

- представляет на утверждение годового общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме отчет о проделанной работе.

Когда не производится уборка придомовой территории или подъездов, холодно в квартирах, необоснованно начислены суммы платы за жилищнокоммунальные услуги и т.п., Вы сами можете призвать к ответу управляющие компании и товарищества собственников жилья, инициировать проведение объективной проверки и восстановить справедливость.

Чтобы помочь Вам, уважаемые граждане, в защите прав в сфере ЖКХ и создана настоящая памятка, в которой описываются наиболее типичные нарушения и способы их устранения, алгоритм действий в тех или иных случаях, а также информация о контактных данных контролирующих органов.

Если в Вашей квартире холодно, нет горячей и (или) холодной воды, то есть Вам оказаны коммунальные услуги ненадлежащего качества.

1. Обратитесь в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя (управляющая организация, ТСЖ, ЖСК) или иную службу, указанную исполнителем (далее - аварийно-диспетчерская служба) при обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги. Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано Вами в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийнодиспетчерской службой. При этом Вы обязаны сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник аварийнодиспетчерской службы обязан сообщить Вам сведения о лице, принявшем сообщение (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение, и время его регистрации.

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги Вы вправе составить акт в произвольной форме о коммунальных услугах ненадлежащего качества с указанием периода предоставления услуг, даты и места составления акта (адрес), с указанием местожительства и подписями лиц, которые могут подтвердить факт ненадлежащего оказания услуг, при возможности приобщите к акту фото и видеоматериалы, подтверждающие содержание акта.

2. Обратитесь к исполнителю с заявлением о нарушении режима и качества предоставления коммунальных услуг. Согласно Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354, исполнитель обязан принимать в порядке и сроки, которые установлены Правилами, сообщения о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, организовывать и проводить проверку такого факта с составлением соответствующего акта проверки, а при наличии вреда, причиненного нарушением качества коммунальных услуг, - также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя; вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и

претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа.

3. Обратитесь в Государственную жилищную инспекцию области с заявлением в случае несогласия с ответом исполнителя или если нарушены сроки рассмотрения Вашего обращения.

4. Обжалуйте действия должностных лиц Государственной жилищной инспекции области, обратившись в вышестоящий орган или в суд, при несогласии с решением или неполнотой проверки.

Если у Вашего дома протекает кровля, не производится уборка лестничных клеток, придомовой территории, стрижка газонов, отсутствует освещение в подъездах и т.п., то есть услуги по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме оказываются ненадлежащего качества.

1. Обратитесь в управляющую организацию, ТСЖ, ЖСК с заявкой на неисправность инженерного оборудования или конструкций многоквартирного дома. Заявка должна быть рассмотрена в день поступления и не позднее, чем на следующий день должно быть организовано устранение неисправностей.

В тех случаях, когда для устранения неисправностей требуется длительное время или запчасти, которых в данный момент нет в наличии, управляющая организация, ТСЖ, ЖСК необходимо о принятых решениях сообщить заявителю. Аналогичные меры должны быть приняты и по заявкам, полученным по телефону или через систему диспетчерской связи.

Аварийные заявки устраняются в сроки, указанные в приложении № 2 к Правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденным постановлением Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 года № 170. Заявки, связанные с обеспечением безопасности проживания, устраняются в срочном порядке.

2. Согласно Правилам содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года № 491 факт выявления ненадлежащего качества услуг и работ и (или) превышения установленной продолжительности перерывов в оказании услуг или выполнении работ отражается в акте нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ.

Указанный акт является основанием для уменьшения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения.

Акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ составляется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам для составления акта непредоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

При обнаружении факта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома Вы вправе составить акт в произвольной форме о допущенных нарушениях с указанием периода и места нарушений, даты и места составления акта (адрес, дата) с указанием местожительства и подписями лиц, которые могут подтвердить факт ненадлежащего оказания услуг, при возможности приобщите к акту фото и видеоматериалы, подтверждающие содержание акта.

3. В случае несогласия с ответом или если нарушены сроки рассмотрения Вашего обращения обратитесь в Государственную жилищную инспекцию области с заявлением.

4. При несогласии с решением или неполнотой проверок Вы можете обжаловать действия должностных лиц Государственной жилищной инспекции области, обратившись в вышестоящий орган или в суд.

Если Вы получили счет за жилищно-коммунальные услуги и не согласны с размером начисленной суммы.

1. Обратитесь в управляющую организацию, ТСЖ, ЖСК с просьбой разъяснить причины роста оплаты, в связи с чем установлен размер платы за тот или иной вид услуги.

Согласно п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354, исполнитель **обязан** производить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) и немедленно по результатам проверки выдавать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи. Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя.

2. В случае отказа в выдаче документов или несогласия с начисленной оплатой, установленными тарифами обратитесь в Государственную жилищную инспекцию или в Региональную энергетическую комиссию Вологодской области с заявлением.

3. При несогласии с решением или неполнотой проверок Вы можете обжаловать их действия, обратившись в вышестоящий орган или в суд.

Если управляющей организацией, ТСЖ, ЖК не размещена информация в соответствии со стандартами раскрытия информации.

В соответствии с ч.10 ст.161 Жилищного кодекса Российской Федерации управляющая организация обязана обеспечить свободный доступ к информации об основных показателях ее финансово-хозяйственной деятельности, об оказываемых услугах и о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, о порядке и об условиях их оказания и выполнения, об их стоимости, о ценах (тарифах) на ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, в соответствии со стандартом раскрытия информации, утвержденным Правительством Российской Федерации. Особенности раскрытия информации о деятельности по управлению многоквартирным домом и предоставления для ознакомления документов, предусмотренных настоящим Кодексом, товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом, осуществляющими управление многоквартирным домом (без заключения договора с управляющей организацией), устанавливаются этим стандартом раскрытия информации.

Стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 (ред. от 21.08.2012) (далее по тексту – Стандарт). Согласно пункту 3 Стандарта управляющая организация, товарищество и кооператив обязаны раскрывать следующую информацию:

- а) общая информация об управляющей организации, о товариществе и кооперативе;
- б) основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления), товарищества и кооператива;
- в) сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- г) порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- д) сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- е) сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

3. Способы и места получения гражданами обязательной для раскрытия информации, указаны в пунктах 5, 5.1. Стандарта, а именно:

- управляющими организациями информация раскрывается путем:

а) обязательного опубликования на официальном сайте в сети Интернет, определяемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, а также на одном из следующих сайтов в сети Интернет, определяемых по выбору управляющей организации:

сайт управляющей организации;

сайт органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, определяемого высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации; сайт органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого управляющая организация осуществляет свою деятельность;

б) опубликования в полном объеме в официальных печатных средствах массовой информации, в которых публикуются акты органов местного самоуправления и которые распространяются в муниципальных образованиях, на территории которых управляющие организации осуществляют свою деятельность (далее - официальные печатные издания), в случае если на территории муниципального образования отсутствует доступ к сети Интернет;

в) размещения на информационных стендах (стойках) в помещении управляющей организации;

г) предоставления информации на основании запросов, поданных в письменном или электронном виде.

- товариществами и кооперативами информация раскрывается путем:

а) обязательного опубликования информации на официальном сайте в сети Интернет, определяемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, а также на одном из следующих сайтов в сети Интернет, определяемых по выбору товарищества и кооператива:

сайт органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, определяемого высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации; сайт органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого товарищество или кооператив осуществляют свою деятельность;

б) размещения информации на информационных стендах (стойках), расположенных в помещении многоквартирного дома, доступном для всех собственников помещений в доме (далее - информационные стенды);

в) предоставления информации на основании запросов, поданных в письменном виде, а при наличии технической возможности - также в электронном виде.

Если допущены факты нарушений направьте заявление в Государственную жилищную инспекцию.

В случае, когда собственники выбрали непосредственный способ управления многоквартирным домом раскрытие информации организацией осуществляющей обслуживание общего имущества МКД в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 не предусмотрено.

Если управляющей организацией не исполняются условия договора управления многоквартирным домом.

1. Направьте заявление в администрацию муниципального образования.

В соответствии с ч.1.1 ст.165 Жилищного Кодекса РФ орган местного самоуправления на основании обращения собственников помещений в многоквартирном доме, председателя совета многоквартирного дома, органов управления товарищества собственников жилья либо органов управления жилищного кооператива или органов управления иного специализированного потребительского кооператива о невыполнении управляющей организацией обязательств, предусмотренных договором, в пятидневный срок проводит внеплановую проверку деятельности управляющей организации.

В случае если по результатам указанной проверки выявлено невыполнение управляющей организацией условий договора управления многоквартирным домом, орган местного самоуправления не позднее чем через пятнадцать дней со дня соответствующего обращения созывает собрание собственников помещений в данном доме для решения вопросов о расторжении договора с такой управляющей организацией и о выборе новой управляющей организации или об изменении способа управления данным домом.

Кроме того, в соответствии со ст. 20 Жилищного кодекса Российской Федерации органы местного самоуправления, уполномоченные на организацию и проведение на территории муниципального образования проверок соблюдения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований, установленных в отношении муниципального жилищного фонда федеральными законами, законами субъекта РФ в области жилищных отношений.

2. Неисполнение администрацией возложенных на неё обязанностей может быть обжаловано в суд.

3. Собственники могут самостоятельно решить вопрос о расторжении договора.

В соответствии со ст. 162 Жилищного Кодекса Российской Федерации собственники помещений в многоквартирном доме в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора управления многоквартирным домом, заключенного по результатам открытого конкурса, по истечении каждого последующего года со дня заключения указанного договора в случае, если до истечения срока действия такого договора общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме принято решение о выборе или об изменении способа управления этим домом.

Также, собственники помещений в многоквартирном доме **на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме** в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора управления многоквартирным домом, если управляющая организация не

выполняет условий такого договора, и принять решение о выборе иной управляющей организации или об изменении способа управления данным домом.

4. Способы созыва общего собрания собственников помещений многоквартирного дома, в том числе внеочередного, предусмотрены статьями 45, 46, 47 Жилищного кодекса Российской Федерации.

5. Предусмотрены следующие способы и сроки обжалования решения общего собрания:

- согласно ч.6 ст.46 Жилищного кодекса Российской Федерации собственник помещения в многоквартирном доме вправе обжаловать в суд решение, принятое общим собранием собственников помещений в данном доме с нарушением требований настоящего Кодекса, в случае, если он не принимал участие в этом собрании или голосовал против принятия такого решения и если таким решением нарушены его права и законные интересы. Заявление о таком обжаловании может быть подано в суд в течение шести месяцев со дня, когда указанный собственник узнал или должен был узнать о принятом решении. Суд с учетом всех обстоятельств дела вправе оставить в силе обжалуемое решение, если голосование указанного собственника не могло повлиять на результаты голосования, допущенные нарушения не являются существенными и принятое решение не повлекло за собой причинение убытков указанному собственнику;

- в соответствии со ст. 20 Жилищного кодекса Российской Федерации Государственная жилищная инспекция области и органы муниципального жилищного контроля, вправе обратиться в суд с заявлениями о признании недействительным решения, принятого общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме с нарушением требований настоящего Кодекса, и о признании договора управления данным домом недействительным в случае неисполнения в установленный срок в случаях выявления нарушений порядка выбора управляющей организации, утверждения условий договора управления многоквартирным домом и его заключения.