



**МИНИСТЕРСТВО
РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(МИНРЕГИОН РОССИИ)

Садовая-Самотечная улица, дом 10/23, строение 1,
город Москва, Российская Федерация, ГСП-4, 127994
Тел. 694-35-55; факс 699-38-41

от 05 апреля 2013 г. № 6244-СВ/05

На № _____ от _____

Губернатору
Свердловской области

Е.В. Куйвашеву

Куйвашев Е.В.

Для подготовки и выполнения

мероприятий в срок работы отдела

на 2-4 кв. 2013 г. и последующие годы

*Направьте инф-ю Правит. М.О. для
работы*

Фомин

23.04.13

Уважаемый Евгений Владимирович!

Министерством регионального развития Российской Федерации во исполнение пунктов 7 и 8 Плана мероприятий по устранению условий, способствующих совершению правонарушений и преступлений в сфере жилищно-коммунального хозяйства, утвержденного Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации Д.Н. Козаком 29 февраля 2012 г. № 868п-П9, разработаны и направляются для использования в работе 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, а также методические рекомендации по проведению информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг.

Приложение: на 6 л. в 1 экз.

С.В. Верещагин

И.о. Министра

С.В. Верещагин

С.В. Верещагин
ПРАВИТЕЛЬСТВО
Свердловской области
17.04.2013г.
Вх № 16794

Исп. Туаева Ф.Т.
Тел. (495) 980-25-47, доб. 28050

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

В целях устранения негативных явлений в сфере жилищно-коммунального хозяйства и оказания помощи исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления при разработке планов мероприятий информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг, Министерством регионального развития Российской Федерации разработаны настоящие методические рекомендации.

В вышеуказанные планы рекомендуется включать следующие мероприятия по:

1) разъяснению законодательства Российской Федерации о правах и обязанностях потребителей и поставщиков коммунальных услуг, в том числе о реализации:

Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 600 «О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг»;

Федерального закона от 25 декабря 2012 г. № 271-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» в части организации проведения капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов;

Федерального закона от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

постановления Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;

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

иных нормативных актов по вопросам предоставления жилищных и коммунальных услуг;

2) обучению руководителей советов домов, кооперативов, товариществ собственников жилья по вопросам взаимодействия с поставщиками коммунальных услуг, повышению уровня знаний о своих правах и обязанностях в соответствии с законодательством Российской Федерации, региональными и муниципальными нормативными и правовыми актами;

3) проведению общих собраний жителей многоквартирных домов с участием представителей субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, государственных жилищных инспекций;

4) информированию потребителей коммунальных услуг об изменениях тарифов на коммунальные услуги;

5) информированию представителями субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, государственных жилищных инспекций потребителей коммунальных услуг об исполнении управляющими компаниями, кооперативами, товариществами собственников жилья, поставщиками коммунальных услуг своих обязанностей;

6) проведению организационных и информационно-разъяснительных мероприятий (семинары, совещания, «круглые столы») по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг;

7) организации и проведению Дней открытых дверей в организациях-поставщиках коммунальных услуг;

8) организации и проведению пресс-конференций, интервью, презентаций, созданию информационных поводов для публикаций в печатных периодических изданиях, подготовке новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), посвященных вопросам жилищно-коммунального хозяйства, а также использованию специально подготовленных тематических брошюр;

9) проведению социологических опросов по вопросам, связанным с обеспечением населения коммунальными услугами;

10) организации работы «горячей линии» с представителями руководства субъектов Российской Федерации и муниципальных образований по вопросам нарушений в поставках коммунальных услуг.

Для подготовки информационно-разъяснительных материалов предлагается использовать информацию, размещенную на едином информационном портале «Реформа ЖКХ» в сети Интернет (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 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.

В целях устранения условий, способствующих совершению правонарушений и преступлений в сфере жилищно-коммунального хозяйства, работу по реализации рекомендаций рекомендуется осуществлять по следующим направлениям.

1. Создание интерактивного ресурса мониторинга ситуации в жилищно-коммунальном хозяйстве

Формирование муниципального информационного ресурса жилищно-коммунального хозяйства и мониторинг ситуации в жилищно-коммунальном хозяйстве проводится органами местного самоуправления на основании информации, предоставляемой в органы местного самоуправления организациями и лицами, осуществляющими деятельность по оказанию услуг по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах и поставке ресурсов в многоквартирные дома, а также посредством организации «горячей линии», анкетирования населения.

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

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

Перечень информации для мониторинга ситуации в жилищно-коммунальном хозяйстве включает следующие данные:

- о организациях, осуществляющих поставки ресурсов и (или) оказание услуг в многоквартирных домах (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 расположенных в нем помещений);

- 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 исполнителей коммунальных услуг с поставщиками энергоресурсов;

- о соблюдении установленных параметров качества предоставляемых услуг;

- о качестве управления жилищным фондом;

- 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 органов местного самоуправления.

Информация предоставляется в электронном форме и дублируется путем письменного заполнения соответствующих разделов электронного документа о состоянии жилищно-коммунального хозяйства муниципальных образований.

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

2. 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

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 600 «О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг» Правительству Российской Федерации совместно с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации поручено обеспечить создание сети общественных организаций в целях оказания содействия уполномоченным органам в осуществлении контроля за выполнением организациями коммунального комплекса своих обязательств.

Правительством Российской Федерации разработан проект федерального закона, предполагающий внесение изменений в жилищное законодательство, который позволит создать дополнительные условия для формирования и деятельности общественных объединений потребителей в жилищно-коммунальной сфере (их ассоциаций, союзов), что в конечном итоге усилит контроль за качеством предоставления жилищных и коммунальных услуг в Российской Федерации.

НП «ЖКХ-Развитие» при поддержке государственной корпорации – Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства, Счетной палаты Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации ведет работу по созданию в субъектах Российской Федерации сети региональных центров общественного контроля в жилищно-коммунальном хозяйстве (далее – региональные центры), деятельность которых будет координировать созданное при партнерстве НП «ЖКХ-Развитие» и Общественной палаты Российской Федерации НП «Национальный центр жилищного контроля».

Определяются следующие приоритеты деятельности региональных центров:

- реализация мероприятий в сфере жилищного просвещения;
- защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг и повышение эффективности правоприменительной практики в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- мониторинг исполнения законодательства Российской Федерации в сфере жилищно-коммунального хозяйства и выявление системных проблем, требующих решения;
- разработка предложений, направленных на совершенствование нормативно-правовой базы в сфере жилищно-коммунального хозяйства, и апробирование предлагаемых инициатив.

В рамках работы по созданию сети региональных центров НП «ЖКХ-Развитие» проводятся мероприятия по заключению соглашений с субъектами Российской Федерации о взаимодействии по вопросам создания региональных центров, по активизации работы по взаимодействию с НП «ЖКХ-Развитие» в части вопросов создания региональных центров, а также по обеспечению деятельности в муниципальных образованиях приемных регионального центра, с оказанием представителям региональных и местных некоммерческих организаций, ведущих работу по приему обращений граждан, материально-технической, организационной и информационной поддержки.

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

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

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

реализация в субъекте Российской Федерации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 600;

организация проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах;

организация управления многоквартирными домами в соответствии с изменениями жилищного законодательства;

правила предоставления коммунальных услуг и основное об изменении условий предоставления и расчетов за коммунальные услуги;

плата за жилищные услуги;

тарифы и оплата коммунальных услуг.

В указанных тематических материалах освещаются вопросы рационального использования коммунальных ресурсов, оснащения приборами учета таких ресурсов, а также предоставляется контактная информация исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области регулирования тарифов и надбавок.

При необходимости для подготовки информационно-разъяснительных материалов используется информация, размещенная на официальном сайте Минрегиона России в сети Интернет (www.minregion.ru).