**Выступление на Дне правовой помощи**

Предоставление гражданам жилищно-коммунальных услуг является актуальной темой, которая постоянно претерпевает изменения. Поэтому выявление и решение проблемных моментов, возникающих в данной сфере, является задачей не только Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан, но и соответствующих органов, компетентных рассматривать вопросы надлежащего предоставления жителям Республики Татарстан жилищных и коммунальных услуг.

Уполномоченный по правам человека в Республике Татарстан в текущем году продолжает вести активную работу по проблемным вопросам, возникающим в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Если в 2016 году в адрес Уполномоченного поступило 237 устных и письменных обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, то на декабрь 2017 года таких обращений уже 259.

Проанализировав поступающие в наш адрес обращения граждан, можно выделить следующие вопросы, интересующие жителей республики.

1. Непредоставление потребителям информации управляющими организациями по вопросам правомерности начислений платы за коммунальные услуги (электроснабжение, теплоснабжение, горячее водоснабжение) и сверки расчетов. Ответы на обращения граждан – неполные, формальные, и, как правило, не по существу заданных потребителями вопросов. В таких случаях споры можно было разрешить уже на стадии рассмотрения претензий о несогласии с расчетами при условии внимательного отношения к таким «горячим вопросам», не доводя дело до суда.

2. Споры по размерам выплаты субсидий лицам, относящимся к категории инвалидов. Так, многие управляющие организации передают недостоверные сведения в органы социальной защиты по вопросам начислений за жилищно-коммунальные услуги, по которым должны начисляться субсидии отдельным категориям граждан.

3. Необоснованное установление платы за информационные и иные дополнительные услуги.

4. Проведение управляющими организациями общих собраний собственников с нарушениями требований Жилищного Кодекса РФ.

5. Неправильное начисление платы за коммунальные услуги по нежилым помещениям домов.

В этой связи Уполномоченным по правам человека в Республике Татарстан в целях оказания доступной и бесплатной юридической помощи населению, а также с целью правового просвещения граждан с июля 2017 года совместно с некоммерческим партнерством «Региональный Центр общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства», саморегулируемой организацией «Региональное некоммерческое партнерство «Содружество организаций управляющих многоквартирными домами Республики Татарстан» и Государственной жилищной инспекцией Республики Татарстан проведены тематические Дни правовой помощи по вопросам жилищно-коммунального хозяйства с приглашением представителей управляющих организаций.

Так, 22.07.2017 на базе Администрации Кировского и Московского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани был проведен День правовой помощи с приглашением представителей управляющих организаций данных районов. Мероприятие посетило более 300 человек, всем обратившимся за консультацией гражданам были даны соответствующие устные разъяснения, приняты и рассмотрены письменные обращения.

Аналогичные Дни правовой помощи были проведены:

26.08.2017 на базе Администрации Авиастроительного и Ново-Савиновского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани, мероприятие посетило более 250 человек;

06.09.2017 на базе Администрации Буинского муниципального района Республики Татарстан, мероприятие посетило более 160 человек;

21.10.2017 на базе Администрации Советского района Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани, мероприятие посетило более 200 человек;

15.11.2017 на базе Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан, мероприятие посетило более 40 человек;

18.11.2017 на базе Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани, мероприятие посетило более 200 человек.

13.02.2018 на базе Администрации Елабужского муниципального района Республики Татарстан, мероприятие посетило более 60 человек.

В ходе проведенных Дней правовой помощи гражданам было предложено пройти анкетирование по вопросам оценки деятельности управляющих организаций. Жителям районов были заданы следующие вопросы и получен итоговый средний балл по 22 наиболее крупным управляющим организациям (по пятибалльной шкале):

а) в части своевременности реагирования на поступающие заявки граждан – 3.9 балла;

б) в части устранения аварийных ситуаций в доме – 3.9 балла;

в) в части своевременности и содержания ответов на письменные обращения – 3.8 балла;

г) в части проведения личного приема граждан – 4 балла;

д) в части вежливости сотрудников управляющей организации – 3.9 балла;

е) в части содержания и текущего ремонта общего имущества в доме – 3.6 балла;

ж) в части санитарного состояния и благоустройства придомового земельного участка – 3.9 балла.

Кроме того, в ходе анкетирования граждане дали свою оценку организации самих Дней правовой помощи по следующим вопросам:

1. Качество организации Дня правовой помощи – средний балл 4,7.

2. Доступность информации о времени и месте проведения Дня правовой помощи – средний балл 4,7.

3. Актуальность и раскрытие основных вопросов в ходе прослушанной лекции – средний балл 4,7.

4. Качество и полнота полученных консультаций по заданным Вами вопросам – средний балл 4,7.

5. Вежливость консультирующих специалистов, участвующих на Дне правовой помощи – средний балл 4,8.

Учитывая актуальность данного мероприятия, нами в 2018 году запланировано проведение аналогичных Дней правовой помощи в ряде муниципальных районов республики.

Также Уполномоченным по правам человека в Республике Татарстан и сотрудниками его Аппарата продолжена работа по участию в судебных заседаниях в качестве третьего лица по исковым заявлениям граждан, связанным со спорами в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Так, в 2017 году сотрудники Аппарата Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан приняли участие в качестве третьих лиц в 3 судебных заседаниях, оказали содействие в составлении исковых заявлений 14 гражданам.

Еще одним из нововведений, инициаторами которой явились Уполномоченный по правам человека в Республике Татарстан, Государственная жилищная инспекция Республики Татарстан, Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан и Министерство информатизации и связи Республики Татарстан, можно считать мобильное приложение «Мой дом». Мобильное приложение позволит гражданам быть в курсе всех событий жилищно-коммунального хозяйства по своему дому, станет удобным помощником в части внесения и контроля оплаты за предоставляемые жилищно-коммунальные услуги, подачи обращений по возникающим проблемам. Компетентные органы в свою очередь смогут осуществлять анализ и контроль деятельности управляющих организаций, получать рейтинговые данные по отдельным составляющим их деятельности.

Остается актуальной сфера жилищно-коммунального хозяйства для граждан, подающих заявки в государственную информационную систему Республики Татарстан «Народный контроль», главным модератором которого является Уполномоченный по правам человека в Республике Татарстан.

Так, всего в текущем году по состоянию на 31.12.2017 в категории «Жилищно-коммунальные услуги» опубликовано 5037 заявок, из них решено 4739 (94% от общего числа заявок), статус «Запланировано» присвоен 176 уведомлениям, «Мотивированный отказ» присвоен 114 уведомлениям, 8 уведомлений находятся в работе.

Анализ показывает, что большая часть заявок касается неудовлетворительного содержания общедомового имущества, неудовлетворительного качества предоставления коммунальных услуг; обоснованности начисления платежей за жилищно-коммунальные услуги и высокого ОДН.

Полагаем, что динамика роста поступающих в наш адрес обращений сохранится и сфера жилищно-коммунального хозяйства останется одной из актуальных тем, которая будет затронута в ежегодном докладе.

***Законопроект в части деятельности управляющих организаций***

Федеральным законом от 31.12.2017 № 485-ФЗ внесены изменения в Жилищный кодекс Российской Федерации, которые вводят ряд принципиальных изменений в сфере управления жилищным фондом. С одной стороны, он ужесточает принципы лицензирования деятельности управляющих организаций, а с другой – дает дополнительную экономическую мотивацию для добросовестных компаний. Так, лицензия на управление будет ограничена сроком в 5 лет, по истечении которого компания должна будет подтвердить свое соответствие лицензионным требованиям. Причем при выдаче новой лицензии органы жилищного надзора будут обязаны проверить регистрируемое название на схожесть с уже действующими лицензиями и, в случае, если компания с подобным названием уже действует, в выдаче такой лицензии будет отказано. Кроме того, законопроектом вводится возможность для УК направлять экономию от выполненных работ в прибыль, то есть искать лучшие предложения по стоимости работ и зарабатывать с учетом того, что работы будут выполнены качественно и в срок.

Также законопроект, одобренный сенаторами, вводит понятие грубых нарушений, за совершение которых управляющая организация будет лишаться домов из управления – от конкретных домов, где эти нарушения были допущены, до аннулирования лицензии и исключения из реестра всех домов из управления. Действующая сейчас норма допускает изъятие дома из управления недобросовестной УК в судебном порядке после двух не устранённых управляющей компанией нарушений.

В число грубых нарушений войдут нарушения, повлекшие опасность для жизни и здоровья проживающих в доме, а также отказ от передачи технической документации при переходе дома в управление новой УК, управление домами, не включенными в лицензию компании, выставление платежного документа домам, которыми не управляет УК.

Одновременно вводится норма, согласно которой, если в лицензии УК на протяжении 6 месяцев нет ни одного дома в управлении, ГЖИ получит право обратиться в суд, где будет рассмотрен вопрос аннулирования такой лицензии.