**C:\Users\COXPAHOB\Desktop\ОПРФ\РАБОЧАЯ ГРУППА\images\logo_gkhkontrol.eps**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОЗДАНИЮ РЕГИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА**

Методические рекомендации подготовлены НП «Национальный центр общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства «ЖКХ Контроль» совместно с Министерством регионального развития РФ и предназначены для руководителей общественных организаций, осуществляющих свою деятельность в сфере ЖКХ и региональных и муниципальных органов власти

**Москва 2013г.**

Система общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее ЖКХ) – это реализуемая силами общественных организаций и активных граждан при поддержке государства система мероприятий, направленная на повышение эффективности работы ЖКХ, обеспечение предоставления качественных жилищных и коммунальных услуг потребителям, создание условий для конструктивного взаимодействия граждан, субъектов рынка, органов власти.

Важнейшими целями развития системы общественного контроля в сфере ЖКХ является формирование благоприятной, неконфликтной среды для коммуникации всех участников рынка ЖКХ и выработка взаимоприемлемых решений имеющихся проблем.

Достижение указанных целей предлагается осуществить решением следующих задач:

1. Повышением правовой грамотности граждан в сфере ЖКХ и воспитанием ответственного собственника;
2. Расширением и укреплением системы правовой защиты потребителей жилищно-коммунальных услуг, повышением эффективности правоприменительной практики в сфере ЖКХ;
3. Совершенствованием нормативно-правового регулирования деятельности жилищно-коммунального хозяйства на региональном и местном уровнях через вовлечение общественности в процессы обсуждения и подготовки решений, направленных на улучшение работы отрасли;
4. Распространением лучших практик управления многоквартирными домами, способствующих повышению качества жилищно-коммунальных услуг.

Как показывает анализ, проведенный Общественной палатой РФ, сегодня в каждом субъекте РФ работают различные некоммерческие организации, деятельность которых направлена на защиту законных интересов потребителей жилищно-коммунальных услуг, организацию просветительских мероприятий в сфере ЖКХ. Большинством из этих организаций накоплен интересный опыт разработки и реализации проектов. Вместе с тем некоммерческие организации, как правило, не обладают достаточными материальными, финансовыми и информационными ресурсами для того, чтобы оказывать заметное влияние на ситуацию.

В соответствии с Указом Президента РФ от 7 мая 2012 года № 600 «О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг» создание и развитие сети общественного контроля в сфере ЖКХ осуществляется при поддержке Правительства РФ, органов власти субъектов РФ.

1. **Структура системы общественного контроля в сфере ЖКХ**

Развитие системы общественного контроля осуществляется через создание ресурсных центров, осуществляющих поддержку общественных инициатив, в субъектах РФ и координирующего центра на уровне Российской Федерации.

В субъектах РФ при поддержке органов власти региона и при участии общественных организаций формируются **региональные центры общественного контроля в сфере ЖКХ.**

Для поддержки работы региональных центров общественного контроля на федеральном уровне создается **Национальный центр общественного контроля в сфере ЖКХ.**

**Региональный центр общественного контроля в сфере ЖКХ** осуществляет на территории субъекта РФ координацию деятельности профильных НКО и активистов.

Координация осуществляется путем формирования реестра НКО, действующих в сфере ЖКХ, создания общественного совета или другого органа, объединяющего НКО, активных граждан, экспертов, других заинтересованных лиц, а также через формирование и осуществление совместного плана деятельности в сфере защиты прав граждан, жилищного просвещения, формирования предложений по улучшению качества работы отрасли.

Региональный центр общественного контроля осуществляет организационную, методическую, информационную поддержку региональных НКО и активных граждан, их обучение и консультирование.

Региональный центр общественного контроля может быть зарегистрирован как самостоятельное юридическое лицо или существовать без образования юридического лица, как проект, осуществляемый совместно органами власти и общественными организациями.

**Национальный центр общественного контроля** является ресурсным центром, осуществляющим методическое, юридическое, информационное и организационное сопровождение и поддержку работы региональных центров.

Национальный центр:

- создает и поддерживает единый сайт сети общественного контроля, обеспечивая создание собственного кабинета для каждого регионального центра;

- осуществляет обучение представителей региональных центров общественного контроля, обеспечивает их информационно-методическими материалами, предназначенными как для использования специалистами, так и для распространения среди населения, а также материалами, предназначенными для размещения в СМИ;

- разрабатывает рекомендации, касающиеся методологии и методик работы региональных центров в целом, а также отдельных акций и мероприятий, осуществляемых региональными центрами;

- оказывает помощь региональным центрам в работе с жалобами населения;

- организует сбор лучших практик в сфере общественного контроля и создает условия для обмена опытом между различными региональными центрами;

- осуществляет сбор, анализ и обобщение информации, касающейся ситуации в сфере ЖКХ в субъектах РФ, а также предложений региональных центров, направленных на улучшение работы отрасли, в том числе – совершенствование нормативного обеспечения работы жилищно-коммунального комплекса;

- организует взаимодействие между региональными центрами и общественного контроля и федеральными органами власти.

1. **Система мер государственной поддержки региональной системы общественного контроля в сфере ЖКХ**

Рекомендуются следующие меры по поддержке системы общественного контроля на территории субъектов Российской Федерации:

1. Предоставление на безвозмездной основе для работы приемной регионального центра общественного контроля оборудованного помещения. Помещение должно быть доступно для свободного прохода граждан, иметь не менее 1 выделенной телефонной линией, а также подключение к системе «Интернет». График работы приемной должен составлять не менее 5 дней в неделю, не менее 5 часов в день. В рабочие часы в приемной должен постоянно находиться 1 или более юрист-консльтант по вопросам ЖКХ. Органам власти субъекта РФ рекомендуется осуществлять помощь Центру общественного контроля в финансировании расходов на содержание и функционирование помещения приемной, а также осуществлять организационную поддержку работы Центра, в том числе выделять сотрудников, ответственных за организационное обеспечение работы Центра и обеспечение взаимодействия с ним.

2. Создание работающего на принципах гласности и открытости совещательного органа при руководителе субъекте РФ или организация регулярных совещаний для обсуждения актуальных проблем в сфере ЖКХ, согласования позиций представителей органов власти различного уровня, контрольно-надзорных и судебных органов, организаций ЖКХ, представителей общественности, СМИ, а также обсуждения регулярных докладов регионального Центра общественного контроля о результатах своей деятельности.

При этом под актуальными проблемами в сфере ЖКХ рекомендуется понимать в том числе и проблемы каждого из тех граждан, обратившихся за оказанием помощи в региональный Центр общественного контроля, решение вопросов которых требует согласованных и/или оперативных действий со стороны представителей органов власти различного уровня, контрольно-надзорных и судебных органов, организаций ЖКХ, представителей общественности. С учетом указанного рекомендуется обеспечивать заседание указанного органа и проведение указанных совещаний по мере возникновения таких проблем в целях скорейшего их решения.

1. Информационная поддержка деятельности НКО в работе со средствами массовой информации, в том числе - осуществление координации взаимодействия между региональным Центром общественного контроля и СМИ субъекта, осуществление мониторинга публикаций в СМИ по вопросам ЖКХ, предоставляя заинтересованным общественным организациям возможность получать данные мониторинга;

4. Осуществление информационной, организационной и материально-технической поддержки в проведении согласованного плана мероприятий НКО, направленных на мониторинг ситуации в сфере ЖКХ, защиту интересов потребителей услуг ЖКХ, жилищное просвещение граждан и др.;

5. Организация обучения, правовой и методической поддержки представителей НКО и общественности, в том числе в партнерстве с Министерством регионального развития РФ, ГК - «Фонд содействия реформирования ЖКХ», Общественной палаты РФ, НП «ЖКХ-контроль»;

6. Обеспечение региональных Центров общественного контроля методической и просветительской литературой для дальнейшего распространения ее среди заинтересованных граждан;

7. В соответствии с законодательством о некоммерческих организациях формирование государственного заказа на реализацию программ жилищного просвещения и общественного контроля, которые реализуются НКО, ставшими победителями конкурса.

1. **Роль общественного контроля в укреплении системы правовой защиты потребителей жилищно-коммунальных услуг**

Участие НКО и представителей общественности в системе контроля в сфере ЖКХ осуществляется по следующим направлениям:

1. Консультирование и предоставление адресной правовой поддержки потребителям услуг ЖКХ на базе приемной Центра общественного контроля;
2. Организация мониторинга ситуации в сфере ЖКХ с участием НКО и активных граждан;
3. Меры общественного реагирования на выявленные нарушения.

Консультирование потребителей услуг ЖКХ и предоставление адресной правовой поддержки

Правовое консультирование граждан осуществляется через приемную Центра общественного контроля.

Консультирование осуществляется на основании личных или письменных обращений граждан в Общественную приемную, на основании телефонных звонков, а также через обращения на сайте НП «ЖКХ-контроль».

Главная задача общественных приемных - разъяснение гражданам норм действующего законодательства, консультационная и организационная поддержка при взаимодействии потребителей с представителями организаций, предоставляющих им жилищные и коммунальные услуги.

В случае, если разрешение проблемы требует направить обращение в уполномоченные органы государственного и\ или муниципального контроля (надзора), общественная приемная оказывает помощь в подготовке такого обращения, осуществляет контроль за прохождением обращения и информирование граждан о результатах и последствиях действий контрольных (надзорных) и иных органов власти.

В общественной приемной должен вестись журнал заявок, фиксирующий дату приема, характер поступающей жалобы и промежуточные и итоговые результаты работы с ней. Журнал заявок ведется в электронном виде по форме Приложения 1.

К работе в общественных приемных необходимо привлекать представителей профильных общественных организаций, студентов ВУЗов, специализирующихся в сфере юриспруденции.

К концу 2013 года добровольцы-представители общественной приемной Центра общественного контроля должны появиться в каждом муниципальном образовании субъекта РФ.

Органы власти субъекта РФ, НП «ЖКХ-контроль» проводит регулярное обучение добровольных сотрудников общественной приемной, осуществляет консультационную поддержку в их деятельности, в том числе – и с использованием Интернет-технологий.

Организация мониторинга и выявление нарушений в сфере ЖКХ с участием НКО и активных граждан

Мониторинг ситуации с участием общественных организаций осуществляется через проведение опросов и «горячих линий» по актуальным вопросам развития ЖКХ, через проведение собственных проверок на основании жалоб граждан, а также через участие в плановых и внеплановых проверках, осуществляемых органами государственного и муниципального жилищного контроля и надзора.

Для повышения качества проверок с участием общественности рекомендуется формирование института общественных помощников жилищной инспекции, которые, после прохождения соответствующего обучения, по согласованию с руководством инспекции, привлекаются к проверке соблюдения законности отдельными управляющими компаниями и ТСЖ.

В случае выявления фактов нарушения закона общественные организации:

- Проводят адресную консультационную и организационную работу с гражданами и при необходимости оказывают помощь в подготовке обращения в уполномоченные органы;

- Направляют собственные запросы в уполномоченные органы контроля и надзора;

- Осуществляют общественный контроль за удовлетворением жалоб, информируя граждан о результатах проверок и принятых мерах;

- Информируют средства массовой информации о выявленных фактах нарушений законодательства и результатах работы по их устранению;

- Разъясняют нарушителям правовые последствия их деяний.

Меры общественного реагирования на выявленные нарушения.

При отсутствии в установленные законодательством сроки реакции со стороны уполномоченных органов власти на запросы общественности по фактам выявленных нарушений общественные организации при поддержке регионального Центра общественного контроля оперативно инициируют разбирательство по таким ситуациям на заседаниях совещательного органа при руководителе субъекте РФ или регулярном совещании для обсуждения актуальных проблем в сфере ЖКХ при участии представителей органов власти различного уровня, контрольно-надзорных и судебных органов, организаций ЖКХ, представителей общественности, СМИ.

1. **Жилищное просвещение граждан**

Правовая безграмотность, низкий уровень знаний о правах и обязанностях и возможностях их реализации, являются фактором, порождающим или консервирующим множество проблем в коммунальной сфере. Действующее законодательство предоставило собственникам достаточно широкие полномочия, однако большинство граждан не пользуется ими в полной мере, поскольку ничего не знает о своих правах и обязанностях.

Результатом, с одной стороны, становится нарушение законных прав граждан со стороны недобросовестных управляющих и ресурсоснабжающих компаний, с другой – ненадлежащее содержание домов, поскольку граждане не готовы «включаться» в их управление и нередко пребывают в уверенности, что государство обязано взять на себя все заботы по содержанию и ремонту дома.

В связи с этим разработка и реализация с участием НКО региональных программ жилищного просвещения является важнейшим инструментом повышения эффективности работы отрасли и предоставления гражданам качественных жилищно-коммунальных услуг.

Жилищное просвещение граждан является комплексом мероприятий, направленным на повышение уровня правовой грамотности граждан, степени их информированности о мероприятиях, проводимых в сфере жилищно-коммунального хозяйства, обновлении соответствующей нормативно-правовой базы и основам ее применения, а также формирование активного типа собственника жилищного фонда и потребителя жилищно-коммунальных услуг, способного к конструктивному диалогу с другими участниками рынка и органами власти.

Жилищное просвещение включает следующие основные направления:

1. Информационная работа через СМИ
2. Регулярное информирование граждан о ситуации в сфере ЖКХ, в том числе – в сфере нормативного обеспечения работы ЖКХ через систему «Интернет»;
3. Проведение обучающих и просветительских мероприятий для потребителей услуг;
4. Проведение информационных и профориентационных семинаров в ВУЗах и СУЗах с целью привлечения молодых кадров для работы в отрасли ЖКХ.

Технологии работы со средствами массовой информации

Предполагают реализацию следующих задач:

1. *Формирование группы спикеров* из числа представителей некоммерческих организаций, наиболее грамотных и успешных представителей ТСЖ, Советов домов и т.п. для выступлений в СМИ и комментариев по актуальным вопросам реформирования ЖКХ. Необходимо проводить последовательную работу по подбору спикеров, планированию информационных поводов с их участием, а также оказанию организационной поддержки для распространения высказываний спикеров в СМИ;
2. *Разработка региональной медиа-модели информирования и просвещения граждан о жилищной реформе,* в рамках разработанной модели – планирование и реализация локальных информационных кампаний по актуальным вопросам ЖКХ.

Реализация данной задачи должна осуществляться представителями профильных департаментов органов власти субъекта РФ в тесной взаимосвязи с заинтересованными НКО и включать в себя комплекс мероприятий, в том числе:

- Планирование и реализацию информационных поводов (акций, пресс-конференций, опросов и т.п.) по вопросам ЖКХ;

- Систематическое распространение информационно-методических материалов по вопросам ЖКХ;

- Планирование участия спикеров в различных передачах, подготовка тематических материалов со спикерами в СМИ;

- Создание новых специализированных передач (рубрик), направленных на разъяснение отдельных положений законодательства в сфере ЖКХ, демонстрацию лучших практик управления многоквартирными домами и предоставления коммунальных услуг и т.п.;

- Внедрение и презентация на региональном телевидении видеороликов, подготовленных на федеральном уровне (в том числе – ГК «Фонд содействия реформирования ЖКХ»).

В качестве специально создаваемых информационных поводов рекомендуется активно использовать хорошо зарекомендовавшие себя технологии, направленные на выявление лучших практик в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, а также способствующие развитию добровольчества в этой сфере.

К числу таких практик можно отнести:

а) Различные конкурсы, в том числе:

- Конкурс «лучший по профессии»,

- «Народный рейтинг управляющих компаний»,

- «Лучшее ТСЖ субъекта»,

- «Самый активный общественный помощник».

б) Акции общественного признания, включающие награждение победителей, создание региональных и муниципальных «досок почета», именные благодарности наиболее активно работающим общественникам и добросовестным коммунальщикам и т.п.

в) Формирование «календаря» знаменательных дат. Кроме дня коммунальщика можно отмечать «недели чистоты в подъезде», «дни дома» и «дни соседей», другие мероприятия, подготовка и проведение которых будет способствовать повышению ответственности и правовой грамотности собственников.

1. Обеспечение информационно-методической и иной поддержки представителей СМИ.

В ходе реализации изложенных выше задач данной работы могут использоваться следующие технологии:

**-** Систематическая подготовка и распространение информационно-методических материалов и пресс-релизов по вопросам ЖКХ среди представителей региональных СМИ. Важнейшим условием проведения этой работы является системность, комплексность и последовательность. В связи с этим профильными структурами региональных органов власти при участии НКО должен быть разработан план распространения информационных материалов в СМИ. Подготовка материалов также должна осуществляться на основании взаимодействия государственных служащих и представителей общественности;

**-** Проведение информационно-методических семинаров и экспертных конференций для представителей СМИ.Необходимо подготовить и реализовать план проведения таких семинаров на период 2013-2014 гг. Методика проведения данных семинаров может разрабатываться профильными структурами региональных органов власти, а также, по требованию субъекта РФ, может предоставляться НП «ЖКХ-контроль». НП «ЖКХ-контроль также может взять на себя организацию семинаров для СМИ и экспертных конференций с участием представителей федеральных органов власти, ведущих федеральных экспертов в режиме интернет-трансляции;

**-** Консультирование журналистов и представителей СМИдля подготовки качественных информационных материалов в региональных изданиях. К реализации данного компонента в качестве экспертов привлекаются специалисты в сфере управления жильем и жилищной политики, представители НКО;

- Проведение конкурса среди СМИ (журналистов, корреспондентов), специализирующихся на профильной жилищной тематике.

Информирование граждан о ситуации в сфере ЖКХ.

Обеспечение граждан информацией, касающейся предоставления жилищно-коммунальных услуг и ситуации в ЖКХ в целом является важнейшим условием борьбы с нарушениями и злоупотреблениями.

В настоящее время создан ряд информационных ресурсов, задачей которых является раскрытие информации по вопросам ЖКХ.

Сайт <http://www.reformagkh.ru> определен как официальный ресурс для раскрытия информации о деятельности управляющих компаний.

После принятия закона «О государственной информационной системе Жилищно-коммунального хозяйства» на ней будет размещена следующая информация о состоянии и прогнозе развития жилищно-коммунального хозяйства.

1) о юридических лицах и индивидуальных предпринимателях, осуществляющих деятельность по поставке коммунальных ресурсов, представлению коммунальных услуг и услуг (работ) по содержанию и текущему ремонту общего имущества многоквартирного дома и капитальному ремонту;

2)об уполномоченных органах государственной власти субъектов РФ и органах местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства, государственного жилищного надзора и муниципального жилищного контроля;

3)о мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан

4) о проводимых органами государственной власти и местного самоуправления мероприятиях по улучшению качества коммунальных услуг и услуг (работ) по содержанию и текущему ремонту общего имущества многоквартирного дома и капитальному ремонту;

5) о принимаемых нормативных правовых актах органов государственной власти и актах органов местного самоуправления, в том числе региональных и муниципальных программах в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

6) о графике профилактических работ на объектах жилищно-коммунального хозяйства;

7) о результатах проведенных мероприятий по государственному жилищному надзору и муниципальному жилищному контролю и другая информация.

С целью предоставления гражданам полной и исчерпывающей информации до момента начала работы ГИС ЖКХ рекомендуем органам власти субъектов РФ организовать раскрытия аналогичной информации на собственных информационных ресурсах, разместив на них также ссылки на действующие федеральные ресурсы.

Предлагаем также рассмотреть возможность размещения на данных интернет-ресурсах дополнительной информации, такой как:

- Принятые нормативно-правовые акты Российской Федерации, касающиеся работы коммунальной отрасли; (обновление данных сведений должно происходить не позднее 5 дней после принятия очередного нормативного акта);

- Материалы, предоставленные в распоряжение региональных энергетических комиссий организациями-поставщиками коммунальных услуг и стенограммы заседаний энергетических комиссии, на которых принимаются решения об утверждении тарифов на коммунальные услуги;

- Информация о лучших практиках в сфере предоставления коммунальных услуг и управления многоквартирными домами;

- другая информация, касающаяся ситуации в отрасли;

Интернет-ресурс для размещения информации в сфере ЖКХ определяется постановлением руководителя субъекта РФ. Вместо самостоятельного регионального интернет-ресурса может быть использована региональная страница НП «ЖКХ-контроль»

Формирование и реализация программ жилищного просвещения

Реализация данного направления предполагает разработку на основе широкого общественного обсуждения комплексной региональной программы жилищного просвещения, финансируемой за счет средств регионального бюджета.

Реализация данной программы может осуществляться на основании государственного заказа силами региональных ВУЗов, профильных НКО, отдельных экспертов.

Региональные программы жилищного просвещения могут включать в себя как разовые мероприятия, направленные на информирование различных категорий граждан по различным вопросам функционирования ЖКХ, так и программы, ориентированные на массовое обучение отдельных категорий граждан.

В ближайшей перспективе рекомендуется проведение просветительских и обучающих мероприятий в первую очередь для следующих целевых групп граждан:

1. Жилищный актив – члены Советов многоквартирных домов, Председатели и члены правления ТСЖ и ЖСК;

Возможные темы учебного курса:

- Обзор законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

- Основы управления многоквартирными домами. Способы управления многоквартирными домами.

- Многоквартирный дом как объект управления.

- Общее собрание собственников помещений многоквартирного дома.

- Договор управления многоквартирными домами.

- Правила предоставления коммунальных услуг.

- Товарищество собственников жилья.

- Раскрытие информации о деятельности управляющей организации.

- Совет многоквартирного дома.

- Система капитального ремонта многоквартирных домов.

- Система органов государственного жилищного надзора, муниципального жилищного и общественного контроля.

1. Школьники.

Уроки жилищного просвещения в школе позволят не только воспитать ответственного собственника в будущем, но и позволят донести основы жилищной грамотности до остальных членов семьи.

Возможные темы учебного курса:

- Что такое дом и из чего он состоит?

- Откуда берется вода, тепло и свет?

- Кто в доме живет?

- Кто в доме главный?

- Что нужно делать, чтобы дом был чистый и красивый?

- Экономим коммунальные ресурсы все семьей.

- Маленькие следопыты: ищем недочеты в доме.

- Добрососедство.

- Праздники двора.

1. Студенты ВУЗов и СУЗов.

В данном случае просветительская работа должна сочетаться с уроками профориентации, призванными вызвать интерес будущих выпускников к карьере в ЖКХ. Рекомендуется проведение подобных уроков с участием специалистов-практиков.

1. Пожилые граждане.

Пенсионеры, обладающие низкими доходами и большим количеством свободного времени, являются потенциальным кадровым резервом для системы общественного контроля. Обучение пожилых граждан может осуществляться на добровольной основе в рамках Университетов третьего возраста или на другой базе.

Возможные темы учебного курса:

- Азбука ЖКХ (термины и законы).

- Учимся правильно читать квитанции на ЖКУ.

- Коммунальные услуги (количество и качество).

- Общее собрание собственников.

- Совет многоквартирного дома.

- Договор управления и взаимодействие с управляющей организацией?

- Что такое ТСЖ?

- Капитальный ремонт многоквартирного дома.

- Добрососедство.

- Органы жилищного надзора и контроля. Общественный контроль.

**IY.Организация широкого общественного обсуждения проблем и решений в сфере ЖКХ**

Общественное обсуждение проблем в отрасли ЖКХ, оперативное реагирование на них, совместный согласованный поиск решений и, в конечном итоге, – разрешение проблемных вопросов являются механизмом обеспечения прав, свобод и законных интересов граждан, противодействию коррупции, поддержанию законности в деятельности государственных органов, что способствует созданию благоприятной среды для конструктивного и минимально конфликтного взаимодействия граждан, организаций, предоставляющих им жилищно-коммунальные услуги, органов власти.

Таким образом, цель института общественного контроля – это формирование благоприятной, неконфликтной среды для взаимодействия всех участников рынка ЖКХ и выработка взаимоприемлемых решений имеющихся проблем при неизменном соблюдении следующих принципов:

1. Гласность и открытость обсуждений (с привлечением представителей органов власти, бизнес-сообщества, экспертов, СМИ);
2. Инициаторами общественных обсуждений могут выступать как общественные структуры – региональные общественные палаты, Центры общественного контроля, НКО, так и представители органов власти;
3. Формирование по результатам обсуждения резолюции общественных слушаний, направляемой в профильные органы власти и СМИ;
4. Решения общественных слушаний обязательны для рассмотрения органами власти, принимающими решения по данному вопросу. Ответы органов власти на предложения, сформулированные в резолюции общественных слушаний, пересылаются в адрес инициаторов обсуждения и Центра общественного контроля не позднее 10 дней с момента поступления;
5. Проекты нормативных документов, регулирующих ситуацию в сфере ЖКХ, в обязательном порядке направляются уполномоченными органами власти в региональные центры Общественного контроля для проведения общественных обсуждений. По итогам очного обсуждения с заинтересованными представителями общественных организаций, экспертами Центр общественного контроля формулирует заключение на проект нормативного акта, который обязателен для рассмотрения органом власти, принимающим решение.

Приложение 1

ФОРМА ЖУРНАЛА ЗАЯВОК ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

В ПРИЕМНУЮ ЦЕНТРА ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | дата | ФИО обратившегося | Адрес и контакты ая почта) обратившегося (адрес проживания, телефон, электрон) | Тематика и суть обращения | Результат обращенияi |
| 1 | 01.03 | Ольга | Кемерово, проспект Шахтеров 15 | Вопрос по начилению платежей за коммунальные услуги | Даны устные разъяснения |
| 2 | 01.03 | Максим Николаевич | Беляево | Вопросы по ненадлежащему содержанию дома | Направлено обращение в жилищную инспекцию |
| 3 | 01.03 | Петр Сергеевич | Кемерово | Вопросы по получению информации от управляющей компании | Проведена разъяснительная работа с представителями управляющей компании |