**НП «Воронежское Содружество ТСЖ»**

**«Народный институт» ВГТУ**

### C:\Users\JJJ\Desktop\ЖИЛИЩНЫЕ УСЛУГИ\МЕТОДИЧКИ и ПАМЯТКИ\КАРТИНКИ\УПРАВЛЕНИЕ\800x600_kU7KoVegH3p6KL5WnvYt.jpg

**РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ В ЖКХ**

**Что нужно знать собственнику?**

**2018**

****

**Ольга Фролова,**

**председатель Правления**

**НП «Воронежское Содружество ТСЖ»,**

**руководитель Воронежского городского**

**Центра общественного контроля**

**в сфере ЖКХ**

**УВАЖАЕМЫЕ СОБСТВЕННИКИ В МКД!**

**У нас разные профессии, социальный статус, материальное положение…. Мы все хотим жить в мире и дружбе, хотим знать всех, кто живет в нашем доме, подъезде, хотим собираться вместе на праздники двора, как это делали наши родители и деды много лет назад.**

**Добрососедские отношения - это основа для грамотного и эффективного управления нашим домом. Но самое важное - только вместе мы сможем добиться, чтобы управляющая организация добросовестно, в наших интересах управляла многоквартирным домом.**

**Пока Вы не почувствуете себя собственниками общего имущества в доме, а не только своей квартиры, Вы будете ходить по грязным подъездам, в подвалах Вашего дома будет стоять вода, вместо уютного двора под Вашими окнами будет стоянка машин.**

**В тех домах, где живут активные собственники, нет выбитых окон, разломанных дверей, разрисованных стен, неблагоустроенных детских площадок. Сейчас самое время познакомиться со своим соседями по дому и начать жить по-новому.**

**Надеемся, что наша Памятка поможет сделать процесс управления вашими многоквартирными домами более эффективным.**

**Желаем вам успехов в ваших начинаниях!**

***Актуальность*** данного материала определяется с учетом ***изменений законодательства о ГИС ЖКХ и сроков применения***  [ч.10](http://mini.1umd.ru/) и [10.1 ст.161](http://mini.1umd.ru/) ЖК РФ, установленных [ст.6](http://mini.1umd.ru/)  Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 263-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты российской федерации в связи с принятием федерального закона «О государственной информационной системе жилищно - коммунального хозяйства»».

\*\*\*

Одной из основных обязанностей исполнителя является обязанность по предоставлению полной и достоверной  информации о себе и о предоставляемых услугах (ст. 9, 10 Закона о защите прав потребителей) - исполнитель **обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию** о работах/услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Также раскрывать [информацию об управлении МКД](http://mini.1umd.ru/#/document/16/39094/umd51/) обязаны УО, управляющие МКД по договору управления, ТСЖ, ЖК, ЖСК, которые управляют МКД без заключения с УО договора управления домом.

Под раскрытием информации понимается ***обеспечение доступа неограниченного круга лиц к информации*** (независимо от цели ее получения) в соответствии с процедурой, гарантирующей нахождение и получение информации (постановление Правительства РФ от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» - далее Стандарт).

**Управляющая организация должна обеспечить свободный доступ к информации** ([ч. 10 ст. 161 ЖК РФ](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00MBQ2NI/)):

- 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.

Управляющая организация, товарищество и кооператив в соответствии со Стандартом обязаны раскрывать следующие виды информации (п.3 Стандарта):

а) общая информация об УО, ТСЖ и кооперативе;

б) перечень МКД, управление которыми осуществляет управляющая организация, товарищество и кооператив, с указанием адреса и основания управления по МКД;

в) общая информация о МКД, управление которыми осуществляет УО ТСЖ и кооператив, в том числе характеристика дома, информация о системах инженерно-технического обеспечения, входящих в состав ОИ;

г) информация о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту ОИ, в том числе сведения о стоимости указанных работ (услуг) и иных услуг;

д) информация об оказываемых коммунальных услугах, в том числе сведения о поставщиках коммунальных ресурсов, нормативах потребления коммунальных услуг (нормативах накопления твердых коммунальных отходов);

е) информация об использовании общего имущества в МКД;

з) информация о проведенных общих собраниях в МКД, решениях таких собраний;

и) отчет об исполнении УО договора управления, отчет об исполнении смет доходов и расходов ТСЖ, кооператива за год;

к) информация о случаях привлечения УО, ТСЖ и кооператива, их должностных лиц к административной ответственности за нарушения в сфере управления МКД, а также сведения о мерах, принятых для устранения нарушений, повлекших применение административных санкций.

***ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!***

*Информация, предусмотренная* [*подпунктами "в"*](#Par48) *-* [*"и",*](#Par55) *раскрывается в отношении* ***каждого МКД****, управление которым осуществляет УО, ТСЖ или кооператив.*

***ВАЖНО!***

*Соблюдение требований к раскрытию информации – одно из*  [***лицензионных требований*** *к УО*](http://mini.1umd.ru/#/document/16/38920/tit3/)  *(*[*п. 6 ч. 1 ст. 193 ЖК РФ*](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00RPO2OD/)).

***Обязанность по раскрытию информации возникает*** (п.9 Стандарта):

- для УО не позднее 30 дней со дня заключения договора управления;

- для ТСЖ, ЖК, ЖСК – не позднее 30 дней со дня его государственной регистрации.

После того как ***изменились*** [***сведения об управлении МКД***](http://mini.1umd.ru/#/document/16/39094/umd51/), в раскрытую информацию вносятся изменения на официальном сайте – в течение 7 рабочих дней ([п.16](http://mini.1umd.ru/#/document/99/902237558/XA00M5O2MC/) Стандарта).

Требования к доведению информации об оказываемых ЖКУ до потребителя уточнены в Правилах №354 и № 491.

Раздел III Правил № 354 устанавливает ***необходимый перечень информации***, которая должна предоставляться потребителям при заключении договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, в частности, договора управления МКД:

1) об исполнителе услуг;

2) об оказываемых услугах, в том числе:

- показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг;

- размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены;

***ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!***

*Если в регионе принято решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), то необходимо предоставить* *сведения о тарифах на электрическую энергию (мощность), установленных для населения и приравненных к нему категорий потребителей в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии (мощности).*

3) требования к наличию информации в платежных документах, в том числе о состоянии расчетов по оплате КУ и порядке их оплаты;

4) сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;

5) о контролирующих органах (наименования, адреса и телефоны).

Указанная информация размещается:

- на досках объявлений, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен дом,

- на досках объявлений, расположенных в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей.

В настоящее время постановлением Правительства РФ от 27.03.2018 № 331 внесены изменения в Стандарт раскрытия информации № 731, а Правила осуществления деятельности по управлению МКД № 416 дополнены разделом VIII «Порядок раскрытия информации управляющей организацией, товариществом или кооперативом».

***ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!***

***1)*** *УО, ТСЖ, кооператив* ***не вправе ограничивать доступ*** *к раскрываемой информации собственникам/пользователям помещений в МКД (п.33 Правил №416).*

*2) УО, ТСЖ, кооператив обязаны* ***обеспечить сохранность*** *раскрываемой информации в местах ее размещения.*

*3) Носитель с информацией,* ***утратившей*** *свою актуальность,* ***хранению не подлежит.***

### ОСОБЕННОСТИ РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ УО

Управляющими организациями информация раскрывается путем (п.5 Стандарта)  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 УО;

- сайт органа исполнительной власти субъекта РФ, определяемого высшим исполнительным органом государственной власти субъекта;

- сайт органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого УО осуществляет свою деятельность.

П. 31 Раздела VIII Правил № 416 уточняет порядок и перечень раскрываемой информации со стороны УО.

***УО обязана раскрывать информацию путем размещения на постоянной основе***:

***1) на вывесках,*** расположенных у входа в представительство УО:

- наименование (фирменное наименование);

- адрес местонахождения;

- контактные телефоны, адрес электронной почты;

- режим работы.

***ВАЖНО!***

*В случае изменения указанная информация подлежит раскрытию* ***в течение 3 рабочих дней со дня изменения*.**

***2) на досках объявлений***, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен дом:

- наименование (фирменное наименование) УО;

- номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию;

- адрес местонахождения, в том числе представительства управляющей организации,

- режим работы, информация о днях и часах приема,

- адрес официального сайта (при наличии) в Интернете,

- адрес официального сайта ГИС ЖКХ;

- контактные телефоны УО, ее представительства,

- контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы

- контактные телефоны аварийных служб РСО;

***ВАЖНО!***

*В случае изменения такая информация подлежит раскрытию* ***в течение 3 рабочих дней со дня изменения.***

- уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников/пользователей МКД либо потребовать их присутствия или их присутствия представителей в занимаемом помещении в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий;

***ВАЖНО!***

*Информация подлежит раскрытию* ***не позднее чем за 3 рабочих дня до дня осуществления соответствующих мероприятий.***

- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ.

***ВАЖНО!***

*Информация подлежит раскрытию* ***не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления*** *собственникам/пользователям* ***платежных документов****, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и (или) КУ в ином размере. Договором управления МКД может быть установлен иной срок информирования информирования собственников/пользователей в МКД об изменении размера платы.*

***3) на информационных стендах*** (стойках) в представительстве УО:

- наименование (фирменное наименование) УО;

- номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию;

- адрес местонахождения УО и ее представительства;

- режим работы, информация о днях и часах приема;

- адрес официального сайта УО в сети "Интернет" (при наличии),

- адрес официального сайта ГИС ЖКХ;

- контактные телефоны УО и ее представительства;

- контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы;

- контактные телефоны аварийных служб ресурсоснабжающих организаций;

- пошаговая инструкция о порядке установки ИПУ;

- информация о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) КУ, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний ИПУ исполнителю КУ;

- информация об органе ГЖН (функции, наименование, адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя);

- сведения о размерах цен (тарифов), подлежащих применению при определении размера платы за жилое помещение и (или) КУ, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений ОСС (при их наличии), которыми они установлены;

- сведения о нормативах потребления КУ и нормативах потребления КР на СОИ;

- сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений в случае принятия в субъекте РФ такого решения;

- информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;

- информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) КУ, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и КУ;

- образцы заполнения заявок, жалоб и иных обращений граждан и организаций;

- стенд с перечнем предлагаемых УО работ и услуг;

- сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе раздельного сбора) отходов I - IV классов опасности;

- информация о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления раздельного сбора отходов;

- информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов;

***ВАЖНО!***

*В случае изменения такая информация подлежит раскрытию* ***в течение 3 рабочих дней*** *со дня изменения.*

- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги.

***ВАЖНО!***

*Информация подлежит раскрытию* ***не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления*** *собственникам/пользователям* ***платежных документов****, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и (или) КУ в ином размере. Договором управления МКД может быть установлен иной срок информирования собственников/пользователей в МКД об изменении размера платы.*

***4) на официальном сайте ГИС ЖКХ***.

### ОСОБЕННОСТИ РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ ТСЖ

 ТСЖ, кооперативом информация раскрывается путем (п.5.1 Стандарта) 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*** организации:

- сайт органа исполнительной власти субъекта РФ, определяемого высшим исполнительным органом государственной власти субъекта;

- сайт органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого ТСЖ, кооператив осуществляют свою деятельность.

П. 32 Раздела VIII Правил № 416 уточняет порядок и перечень раскрываемой информации.

ТСЖ, кооператив ***обязаны раскрывать информацию путем размещения на постоянной основе***:

***1) на досках объявлений***, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен дом:

- наименование товарищества или кооператива;

- режим работы;

- адрес официального сайта в сети "Интернет" (при наличии);

- адрес сайта ГИС ЖКХ;

- контактные телефоны товарищества или кооператива;

- аварийно-диспетчерских служб и аварийных служб РСО;

***ВАЖНО!***

*В случае изменения такая информация подлежит раскрытию* ***в течение 3 рабочих дней*** *со дня изменения.*

- уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников/пользователей МКД либо потребовать их присутствия или их присутствия представителей в занимаемом помещении в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий;

***ВАЖНО!***

*Информация подлежит раскрытию* ***не позднее чем за 3 рабочих дня до дня осуществления соответствующих мероприятий.***

- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ.

***ВАЖНО!***

*Информация подлежит раскрытию* ***не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления*** *собственникам/пользователям* ***платежных документов****, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и (или) КУ в ином размере.*

***2) на официальном сайте ГИС ЖКХ***.

***ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!***

*Председатель правления товарищества или кооператива или работник, на которого внутренними документами организации возложены обязанности по взаимодействию с собственниками/помещений в МКД, оказывает им* ***содействие в поиске необходимой информации.***

\*\*\*

В отношении ТСЖ и кооператива закон ***не предусматривает*** административной ответственности ***за нераскрытие информации***, однако органы ГЖН могут по результатам проверки выписать ***предписание об устранении этих нарушений***.

***Невыполнение предписания*** грозит штрафом ([ч.1 ст. 19.5 КоАП РФ](http://mini.1umd.ru/)):

* ***для должностных лиц*** – от 1000 до 2000 руб. или дисквалификацией на срок до трех лет;

- ***для юридических лиц*** – от 10 000 до 20 000 руб.

**ОСОБЕННОСТИ РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ НА ГИС ЖКХ**

С введением в действие Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» качественно изменилась система раскрытия информации всеми сторонами в сфере ЖКХ – появился единый ресурс, на котором можно увидить всю информацию, касающуюся указанной сферы. Адресом официального сайта ГИС ЖКХ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" определен [www.dom.gosuslugi.ru](http://www.dom.gosuslugi.ru) (приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 30 декабря 2014 г. [№ 504/934/пр](http://mini.1umd.ru/#/document/97/86339/))

П. 2 [ст. 2](http://mini.1umd.ru/#/document/99/420208749/XA00M262MM/) 209-ФЗ устанавливает, что ***субъектами ГИС ЖКХ***, размещающими информацию в системе, являются:

- органы государственной власти;

- органы местного самоуправления;

- юридические лица, индивидуальные предприниматели, иные лица, которые обязаны в соответствии [209-ФЗ](http://mini.1umd.ru/#/document/99/420208749/), другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ размещать информацию в системе.

***Пользователями информации***, размещенной в ГИС ЖКХ, являются ([п.3 ст.2](http://mini.1umd.ru/#/document/99/420208749/XA00M2O2MP/) 209-ФЗ):

- органы государственной власти;

- органы местного самоуправления;

- юридические лица, индивидуальные предприниматели;

- физические лица, в том числе - советы МКД.

## *Полноту, достоверность, актуальность* информации и *своевременность* ее размещения в системе обеспечивают ее поставщики (ч. 3 ст. 8 209-ФЗ)

***С 1 июля 2017 года*** УО, ТСЖ и кооперативы обязаны размещать и актуализировать всю информацию о деятельности по управлению МКД в ГИС ЖКХ.

***С 1 января 2018 года*** применяются меры административного воздействия ***за неразмещение*** информации в ГИС ЖКХ.

\*\*\*

*ОБРАТИТЕ* ***ВНИМАНИЕ!***

*УО, ТСЖ и кооперативы, которые управляют МКД на территориях городов федерального значения Москвы, Санкт-Петербурга, Севастополя, обязаны размещать информацию о деятельности по управлению МКД, предусмотренную Законом от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» с 01.07.2019г. (п.4.1 ст.12 Закона №209-ФЗ). Соответственно, УО, ТСЖ и кооперативы, управляющие МКД на указанных территориях, обязаны раскрывать информацию в соответствии со Стандартом раскрытия (ПП РФ №731).*

\*\*\*

**ВАЖНО!**

***Если между УО и  жилищным объединением заключен договор управления МКД, то информацию размещает такая УО.***

\*\*\*

***ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!***

*На официальном сайте ГИС ЖКХ размещается информация,* ***предусмотренная законодательством*** *РФ о ГИС ЖКХ.*

\*\*\*

[*Состав*](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_289076/5479f096066241c40460f662c7d777100d65b66a/#dst100029)*, сроки и периодичность размещения информации поставщиками информации в ГИС ЖКХ устанавливает* [Приказ Минкомсвязи России № 74, Минстроя России № 114/пр от 29.02.2016 (ред. от 05.02.2018) «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_198895/) хозяйства».

***УО, ТСЖ, ЖК размещают следующую информацию в ГИС ЖКХ*** (раздел 10 Порядка размещения):

1. об УО, ТСЖ, кооперативе, в том числе сведения об МКД, управление которыми они осуществляют, и основаниях управления;
2. об объектах государственного учета жилищного фонда (МКД), включая их технические характеристики и состояние;

3. о договорах на предоставление КУ в случае заключения отдельного договора на их предоставление;

4. об оказываемых услугах, выполняемых работах по управлению МКД;

5. об оказываемых услугах и (или) выполняемых работах по содержанию и текущему ремонту ОИ в МКД;

6. об объеме, периодичности и (или) графике (сроках) оказания услуг и выполнения работ по содержанию и текущему ремонту ОИ;

7. о качестве оказанных услуг, выполненных работ по управлению домом, оказанных услуг, выполненных работ по содержанию и текущему ремонту ОИ;

8. о договорах оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по текущему ремонту ОИ, а также акты приемки выполненных работ (оказанных услуг);

9. об объеме, качестве КУ, предоставленных собственникам и пользователям помещений в МКД, а также о случаях несоблюдения установленных параметров качества услуг, в том числе информация о фактах и количественных значениях отклонений от параметров качества предоставленных услуг;

10. об ОДПУ и ИПУ, используемых для определения объема коммунальных услуг, предоставленных собственникам и пользователям помещений в МКД;

11. о перерывах в предоставлении, приостановлении или ограничении предоставления КУ;

12. о размере платы за жилое помещение:

- о размере платы (ценах) на услуги, работы по управлению МКД, о размере платы (ценах, тарифах) за содержание и текущий ремонт ОИ, утвержденные протоколом ОСС (для УО по договору управления);

- об обязательных платежах и (или) взносах ТСЖ, кооператива, связанных с оплатой расходов на содержание и текущий ремонт ОИ, о размере платы на содержание и ремонт жилого помещения в МКД для собственников, не являющихся членами ТСЖ, кооператива;

13. о размере платы за содержание жилого помещения, установленном по результатам открытого конкурса по отбору УО для управления МКД;

14. о состоянии расчетов УО, ТСЖ, кооператива с ресурсоснабжающими организациями;

1. о состоянии расчетов УО ТСЖ, кооператива с потребителями КУ;
2. о состоянии расчетов УО ТСЖ, кооператива за жилое помещение с собственниками и пользователями помещений в МКД;
3. о состоянии расчетов УО, ТСЖ, кооператива, с лицами, осуществляющими оказание услуг и (или) выполнение работ по содержанию, текущему и капитальному ремонту ОИ в МКД;
4. о состоянии расчетов УО, ТСЖ, кооператива с региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами;
5. подлежащая размещению УО, ТСЖ и кооперативами, в случае если они являются владельцами специального счета, открытого в целях формирования фонда капитального ремонта;
6. сведения о выполнении работ (оказании услуг) по капитальному ремонту ОИ, выполняемых за счет дополнительных взносов на капитальный ремонт;
7. о лицевых счетах, присвоенных собственникам и пользователям жилых (нежилых) помещений в МКД, для внесения платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги;
8. о договоре управления МКД, об отчете о выполнении договора управления многоквартирным домом и годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности;

23. об отчете товарищества и кооператива:

- годовой отчет о деятельности правления товарищества и кооператива

- о годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности

24. о договорах о предоставлении в пользование части ОИ, о лицах, заключивших такие договоры от имени собственников, а также документы, подтверждающие полномочия указанных лиц заключать такие договоры;

1. о энергосервесных договорах (контрактах);
2. о проведении ОСС, общего собрания членов ТСЖ, кооператива, решения таких собраний по вопросам, поставленным на голосование (если УО, ТСЖ или кооператив является инициатором проведения собрания, либо участвует в организации такого собрания, а также в случае представления инициатором собрания в УО, ТСЖ, кооператив документов (сообщений, протоколов, решений) о проведении общего собрания);
3. об ответах на обращения по вопросам ЖКХ, поступивших в УО, ТСЖ, кооператив, с использованием ГИС ЖКХ.

\*\*\*

## Информация, которую  УО, ТСЖ и кооперативы в ГИС ЖКХ раскрывают *ежегодно:*

## *-* о выполнении договора управления МКД и о годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности

- об отчете товарищества и кооператива

Пять видов сведений ***публикуются ежемесячно***, одновременно с выставлением платежных документов. Ежемесячные платежные документы представляются не позднее 1-го числа месяца, если договором управления или решением членов жилищного объединения не установлен другой срок ([ч. 2 ст. 155 ЖК](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00RNQ2P0/)). Например, данные, которые собрали за ноябрь, публикуются 1 декабря.

***Состав ежемесячно размещаемых сведений:***

1. Информация об объеме коммунальных услуг, предоставленных собственникам и пользователям помещений в МКД

2. Информация о приборах учета, используемых для определения объема коммунальных услуг.

3. Информация о показаниях ОДПУ.

4. Информация о показаниях ИПУ.

5. Информация о качестве коммунальных услуг, случаях несоблюдения установленных параметров качества таких услуг, в том числе информация о фактах и количественных значениях отклонений от параметров качества предоставленных услуг

***ВАЖНО!***

*Информация* ***о нарушении качества*** *коммунальных услуг размещается, если* ***факт нарушения подтверждается актом проверки****.*

***ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!***

Соблюдение УО требований к размещению информации в ГИС ЖКХ является лицензионным требованием ([п.6 ч.1 ст.193 ЖК РФ](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00RPO2OD/)).

\*\*\*

***ВАЖНО!***

[*Контроль*](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129839/286cd58c586f8c7dfc8b3f9b3bdef6aeb83e0c70/#dst100010)*за соблюдением Стандарта раскрытия информации осуществляется органами ГЖН (ГЖИ) в отношении:*

*- факта раскрытия информации;*

*- источника опубликования информации;*

*- сроков и периодичности раскрытия информации;*

*- полноты раскрытия информации;*

*- достоверности раскрытой информации;*

*- порядка раскрытия информации по письменным и электронным запросам (регистрации письменных запросов, своевременности и полноты рассмотрения письменных и электронных запросов, а также уведомления о результатах их рассмотрения).*

### ЗАПРОС ПО РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ

Потребитель может запросить информацию следующими способами, указанными в п.35 Правил № 416:

1. На основании ***письменного запроса***, который подлежит регистрации в день его поступления с присвоением ему регистрационного номера и проставлением штампа организации.

***В письменном запросе указываются:***

- УО, ТСЖ или кооператив, в адрес которых направляется запрос,

- фамилия, имя и отчество (наименование юридического лица) потребителя,

- излагается суть заявления.

- указывается почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).

***ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!***

***Запрос (обращение) может быть направлен посредством:***

*- почтового отправления;*

*- с нарочным самим собственником/пользователем помещения в МКД;*

*- через консьержа, если услуга консьержа предусмотрена договором управления МКД.*

2. На основании запроса ***в электронном виде*** на адрес электронной почты УО, ТСЖ, кооператива.

3. Посредством ***ГИС ЖКХ***.

4. Высказан ***устно***, в том числе, на приеме.

***ВАЖНО!***

*Официальный ответ направляется* ***по тем же каналам связи****, по которым был получен запрос (обращение), если* ***заявителем не указано иное.***

***ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!***

***1*)** *Организация, управляющая МКД, обязана хранить запрос (обращение) и копию ответа на него* ***в течение 3 лет со дня*** *его регистрации (п.38 Правил* ***№416****).*

***2) Отказ в предоставлении информации*** *может быть обжалован в* ***судебном*** *порядке (п.4 Стандарта).*

**ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ИЗ ГИС ЖКХ**

В ГИС ЖКХ граждане могут:

1) получать информацию об управляющих и ресурсоснабжающих организациях, о выполняемых ими работах по дому, об оказываемых услугах, об их стоимости и о начислениях за ЖКУ;

2) осуществлять контроль качества оказываемых ЖКУ;

3) участвовать в электронном голосовании по вопросам управления домом;

4) определять рейтинг УО;

5) направлять обращения в организации и контролирующие органы;

6) вносить показания ИПУ и оплачивать счета по выставленным платежным документам, получать информацию о проведении оплаты;

7) заключать в электронной форме договоры, в том числе на управление МКД и оказание коммунальных услуг;

8) получать информацию об организациях, осуществляющих прием платы за ЖКУ;

9) контролировать выполнение программ по капитальному ремонту, по переселению из аварийного жилья, модернизации объектов коммунальной инфраструктуры.

*ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!*

*Доступ гражданину в личный кабинет ГИС ЖКХ предоставляется после прохождения процедуры идентификации и аутентификации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» (ЕСИА). Гражданин, имеющий подтвержденную учетную запись в ЕСИА, может получить доступ в личный кабинет ГИС ЖКХ без регистрации.*

*Ознакомиться с подробной инструкцией по регистрации можно на сайте ГИС ЖКХ в подразделе «Инструкции по регистрации» раздела «Регламенты и инструкции» по адресу:*[*https://dom.gosuslugi.ru*](https://dom.gosuslugi.ru/#!/main)*.*

*ВАЖНО!*

*При первом входе в личный кабинет ГИС ЖКХ гражданину необходимо подписать пользовательское соглашение.*

На сайте ГИС ЖКХ поиск дома по адресу осуществляется с помощью электронного сервиса «Найти на карте».

Информацию о доме также можно найти в реестре объектов жилищного фонда. Для этого в меню вкладки «Реестры» необходимо выбрать пункт «[Реестр объектов жилищного фонда](https://dom.gosuslugi.ru/#!/houses)». В форме есть возможность поиска дома по адресу, по данным управляющей организации или ОМС.

Аналогичным способом можно найти организации, осуществляющие управление МКД, в реестре поставщиков информации и в реестре лицензий, где для каждой организации приведен список домов, находящихся в управлении.

Вопросы по работе ГИС ЖКХ можно направлять в Министерство связи и массовых коммуникаций РФ.

*Контакты:*

Справочная: +7495771-80-00, 8 800 222-15-01 (звонок по России бесплатный)

Справки по документам: +7 495 771-81-00

Факс: +7 495 771-80-02

Обращения по работе Единого портала госуслуг или по предоставлению государственных услуг можно направить в Центр поддержки пользователей:

e-mail: support@gosuslugi.ru

8 800 100-70-10 — при нахождении на территории России звонок бесплатный.

115 - с мобильных телефонов при нахождении на территории России звонок бесплатный.

Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт Минкомсвязи России, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

**СРОКИ ОТВЕТОВ ОРГАНИЗАЦИИ, УПРАВЛЯЮЩЕЙ МКД**

Сроки ответа УО, ТСЖ, кооператива на обращения собственников/пользователей помещений в МКД отличаются от аналогичных сроков, установленных Законом №59-ФЗ «Об обращениях граждан» для органов власти.

Такие сроки для УО, ТСЖ, кооператива установлены:

1) Правилами №491;

2) Правилами №354;

3) Правилами №416;

4) Законом о защите прав потребителей.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАПРОС** | **СРОК ОТВЕТА** |
| ***Информация*** о: - перечнях; - объемах; - качестве; - периодичности оказанных жилищных услуг и (или) выполненных работ | В течение***пяти рабочих дней***.В договоре управления срок может быть уменьшен(п. 40 «а» Правил № 491) |
| Проверка ***правильности начисления*** размера платы, ***задолженности или переплаты*** потребителя за КУ. По результатам проверки потребителю обязаны выдать документы, содержащие правильно начисленные платежи, заверенные по его просьбе подписью руководителя и печатью исполнителя (при наличии) | ***Немедленно***на личном приеме(п.31 «д» Правил № 354) |
| Проверка состояния ИПУ, а также распределителей | В течение ***10 дней*** со дня предъявления требования(п.31 «е(2)» Правил № 354) |
| Возможность ознакомиться со сведениями о ***показаниях ОДПУ***  | В течение ***1-го рабочего дня*** со дня обращения(п. 31 «е» Правил № 354) |
| Сведения о ***показаниях ОДПУ*** за период не более ***3-х лет*** | В течение ***3-х рабочих дней*** со дня получения запросаподпункт 3 п. 34 Правил №416) |
| ***Ответ об удовлетворении либо об отказе*** в удовлетворении с указанием жалобы ***на качество КУ*** (отсутствие отопления, ненормативная температура горячей воды, грязная вода и т.д.)  | В течение ***3-х рабочих дней*** со дня получения жалобы(п. 31 «к» Правил № 354) |
| ***Письменная информация*** ***за запрашиваемые расчетные периоды:***- о помесячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии);- о суммарном объеме соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в МКД;- об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления КУ;- об объемах КР на СОИ (ОДН)  | В течение ***3-х рабочих дней*** со дня получения запроса(п.31 «р» Правил № 354, подпункт 2 п. 34 Правил №416) |
| ***Любая информация, размещенная УО на вывесках, досках объявлений в МКД и стендах в помещении УО:***- наименование (фирменное наименование) УО;- номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию; - адрес местонахождения УО и ее представительства;- режим работы, информация о днях и часах приема, - адрес официального сайта в Интернете (при наличии); - адрес официального сайта ГИС ЖКХ;- контактные телефоны УО, ее представительства, адрес электронной почты;- контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы - контактные телефоны аварийных служб РСО;- уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников/пользователей МКД либо потребовать их присутствия или их представителей в занимаемом помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий;- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ.- пошаговая инструкция о порядке установки ИПУ;- информация о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) КУ, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний ИПУ исполнителю КУ;- информация об органе ГЖН (функции, наименование, адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя);- сведения о размерах цен (тарифов), подлежащих применению при определении размера платы за жилое помещение и (или) КУ, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений ОСС (при их наличии), которыми они установлены;- сведения о нормативах потребления КУ и нормативах потребления КР на СОИ; - сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений в случае принятия в субъекте РФ такого решения;- информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;- информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) КУ, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и КУ;- образцы заполнения заявок, жалоб и иных обращений граждан и организаций;- перечень предлагаемых УО работ и услуг;- сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе раздельного сбора) отходов I - IV классов опасности;- о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления раздельного сбора отходов;- информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов. | В срок ***не позднее дня, следующего за днем*** поступления запроса (п.34 Правил № 416) |
| ***Любая информация, размещенная ТСЖ, кооперативом на досках объявлений в МКД:***- наименование товарищества или кооператива; - режим работы; - адрес официального сайта в сети "Интернет" (при наличии); - адрес сайта ГИС ЖКХ;контактные телефоны товарищества или кооператива; - аварийно-диспетчерских служб и аварийных служб РСО;- уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников/пользователей МКД либо потребовать их присутствия или их представителей в занимаемом помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий;- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ. | В срок ***не позднее дня, следующего за днем*** поступления запроса (п.34 Правил № 416) |
| ***Копия акта о причинении ущерба*** жизни, здоровью и имуществу собственника/пользователя помещения МКД, общему имуществу собственников (описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен). | В течение ***3-х рабочих дней*** со дня получения запроса(подпункт 4 п. 34 Правил № 416) |
| ***Копия акта нарушения*** качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг/выполнении работ в соответствии с Правилами № 491. | В течение ***3-х рабочих дней*** со дня получения запроса(подпункт 5 п. 34 Правил № 416) |
| ***Копия акта проверки*** предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правилами № 354. | В течение ***3-х рабочих дней*** со дня получения запроса(подпункт 6 п. 34 Правил № 416) |
| ***Требование потребителя***:- об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную (заявления о перерасчете); - о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;- о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора.  | В течение ***10 дней***со дня предъявления требования(ст.31 Закона №2300-1) |

***ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!***

*П.37 Правил №416 установлены иные сроки ответов для заявителей,* ***не являющихся*** *собственниками (пользователями) в данном МКД:*

*- 30 дней со дня регистрации обращения;*

*- возможность продления срока ответа еще до 30 дней.*

***ВАЖНО!***

***До истечения 30-дневного срока*** *рассмотрения запроса заявителю должно быть направлено* ***уведомление о продлении*** *срока рассмотрения с указанием причин (п.37 Правил № 416):*

*- с использованием ГИС ЖКХ;*

*- в письменной форме с использованием способа отправки, который позволяет установить дату отправки или подтвердить факт вручения (получения) указанного уведомления.*