**НП «Воронежское Содружество ТСЖ»**

**«Народный институт» ВГТУ**

****

**КУДА И КАК ЖАЛОВАТЬСЯ?**

**Актуально**

**на 01.10.2018г.**



**Ольга Фролова,**

**Председатель Правления**

**НП «Воронежское Содружество ТСЖ,**

**руководитель Воронежского городского**

**Центра общественного контроля в сфере ЖКХ**

***Управление МКД должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание ОИ, решение вопросов пользования указанным ОИ, предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в МКД (ч.1 ст.161 ЖК РФ).***

***Только собственники МОГУТ и ДОЛЖНЫ контролировать выполнение требований законодательства по управлению МКД.***

***У Вас есть два пути – набраться терпения и упорно стараться заставить свою УО нормально работать или объединиться с соседями и создать ТСЖ.***

**ВЫБИРАЙТЕ!**

**Законодательство**

1. Федеральный закон от 29.12.2004 **№ 188-ФЗ**«Жилищный кодекс Российской Федерации".

2. Федеральный закон от 02.05.2006 **№ 59-ФЗ**"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. Федеральный закон от 17.01.1992 **№ 2202-1**«О прокуратуре Российской Федерации»

4. Федеральный закон от 07.02. 1992 г. **№2300-1**«О защите прав потребителей».

5. Федеральный закон от 26.12.2008г. **№294-ФЗ**«О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»

6. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. **№ 324-ФЗ *«***О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»

7. Постановление Правительства РФ от 13.08.2006г. **№491**«Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность».

8. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 **№ 354**"О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов".

9. Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 **№ 731**"Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами".

10. Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 **№ 416**«О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»

11. Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 **№ 290 «**О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения»

12. Приказ Генпрокуратуры России от 30.01.2013 **№ 45** «Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации».

13. Приказ Минстроя России от 10.08.2016 **№ 557/пр** «Об организации работы с обращениями граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации»

13. Приказ Роспотребнадзора от 20.01.2014 **№ 28** «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»

14. Приказ Роспотребнадзора от 16.07.2012 **№764** «Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по проведению проверок деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров»

**ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ**

***ОМСУ*** – орган местного самоуправления;

***НПА*** – нормативно-правовой акт;

***ЖК РФ*** – Жилищный Кодекс Российской Федерации;

***ПП РФ*** – постановление Правительства Российской Федерации;

***ГЖИ*** – государственная жилищная инспекция;

***Роспотребнадзор*** - Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

***ЕСИА*** - единая система идентификации и аутентификации («универсальный ключ» к ресурсам электронного правительства во всей России. ЕСИА предоставляет пользователю единую учетную запись для получения электронных госуслуг и сервисов).

***МКД*** – многоквартирный дом;

***ОСС*** – общее собрание собственников помещений в МКД;

***ОИ*** – общее имущества собственников помещений в МКД;

***УО*** – управляющая организация;

***ДУ*** – договор управления МКД;

***ТСЖ*** - товарищество собственников жилья;

***ТСН*** – товарищество собственников недвижимости (организационно-правовая форма ТСЖ);

***ЖУ*** – жилищные услуги, предоставляемые собственникам в МКД;

***КУ*** – коммунальные услуги, предоставляемые собственникам в МКД;

***ОДПУ*** - общедомовой (коллективный) прибор учета коммунальных ресурсов;

***ИПУ*** – индивидуальный (квартирный) прибор учета коммунальных ресурсов.

**ПРИНЯТЫЕ ТЕРМИНЫ**

**Обращение** - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;

**коллективное обращение** – обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами или участниками собрания;

**первичное обращение** – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в данном органе, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся по рассматривавшемуся вопросу;

**повторное обращение** – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется ранее принятое решение, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении, либо сообщается о нарушении сроков рассмотрения предыдущего обращения, установленных законодательством;

**должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные функции в государственном органе или ОМСУ;

**заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных НПА, недостатках в работе госорганов, ОМСУ и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

**жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**претензия** – претензия одной из сторон договора к своему контрагенту о невыполнении им взятых на себя обязательств (об уплате долга, возмещении убытков, устранении обнаруженных недостатков, неисправности в выполненной работе) ;

**запрос** – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в УК, ТСН/ТСЖ, кооператив о предоставлении информации о деятельности по управлению МКД.

**ВЫ – СОБСТВЕННИКИ!**

Собственники совместно владеют, пользуются и распоряжаются ОИ(ч.1 ст.30 ЖК РФ).

Они ***несут ответственность за надлежащее содержание ОИ*** в соответствии с законодательством РФ (п.41 Правил № 491).

***УО*** и лица, оказывающие услуги/выполняющие работы по содержанию ОИ при непосредственном управлении, ***отвечают перед собственниками*** за нарушение своих обязательств и несут ответственность за ненадлежащее содержание ОИ в соответствии с законодательством РФ (п.42 Правил № 491).

**ПРАВА СОБСТВЕННИКОВ**

1. ***Требовать обеспечения надлежащего содержания ОИ****,* предусмотренного законодательством.

2. ***Получать*** от ответственных лиц ***информацию*** о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ, а также об объемах и качестве предоставленных коммунальных услуг.

3. ***Проверять*** объемы, качество и периодичность оказания услуг и выполнения работ (в том числе путем проведения соответствующей экспертизы).

4. В случае выявления фактов ненадлежащего исполнения работ и/или оказания услуг ***требовать составления подтверждающих документов*** (актов).

5.***Требовать*** от УО ***устранения*** выявленных дефектов и проверять их устранение.

6. ***Требовать предоставления КУ*** в объеме и порядке, предусмотренном законодательством.

7.***Требовать перерасчета*** за некачественные КУ, ненадлежащее содержание и ремонт ОИ в порядке и сроки, предусмотренные законодательством.

**ЗАЩИТА ЖИЛИЩНЫХ ПРАВ**

Защита нарушенных жилищных прав ***осуществляется судом*** (ч.1 ст.11 ЖК РФ).

Защита жилищных прав в административном порядке осуществляется только в случаях, предусмотренных ЖК РФ, другим Федеральным законом. Это решение можно обжаловать в судебном порядке (ч.2 ст.11 ЖК РФ).

**ОБЯЗАННОСТИ СОБСТВЕННИКОВ**

1. ***Содержать ОИ на собственные средства*** (п.28, 30 Правил № 491).

2. Собственник жилого помещения ***обязан*** поддерживать его ***в надлежащем состоянии***, соблюдать правила пользования жилыми помещениями, а также правила содержания ОИ в МКД (ч.4 ст.30 ЖК РФ).

3. ***Выбрать*** способ управления своим домом (ст.161 ЖК РФ). ***Реализовать*** его – выбрать УО и заключить с ней ДУ или зарегистрировать ТСН/ТСЖ.

4. ***Утвердить*** на ОСС перечень услуг и работ по содержанию ОИ в МКД, условия их оказания и выполнения и размер их финансирования (п.17 Правил № 491).

5. В полной мере и в установленный срок ***производить плату*** за ЖКУ, в том числе за капремонт (ч.1 ст.153 ЖК РФ).

6. ***Проводить ежегодное ОСС*** в течение 2-го квартала, если собственники не принимали иное решение (ч.1 ст.45 ЖК РФ)

7. ***Избрать совет МКД*** из числа собственников помещений в доме (ч. 1 ст.161.1 ЖК РФ).

Эта обязанность распространяется на дома, в которых более 4-х квартир под управлением УО или при непосредственном управлении.

8. ***Оплатить*** расходы на установку ОДПУ (ч.12 ст. 13 261-ФЗ).

 Состав общего имущества определяется ***собственниками помещений в МКД*** в целях выполнения обязанности ***по содержанию ОИ*** (п.1 Правил № 491).

**ОБЯЗАННОСТИ УО**

1. Содержать ОИ, проводить работы по текущему ремонту и предоставлять коммунальные услуги собственникам помещений в МКД ***в соответствии с законодательством РФ.***

2. Выполнять ***стандарты управления МКД***, установленные Правилами № 416, в том числе:

-вести претензионную и исковую работу в отношении лиц, не исполнивших обязанность по внесению платы за жилое помещение и КУ;

 - отчитываться перед собственниками помещений об исполнении обязательств по управлению МКД;

-раскрывать информацию о деятельности по управлению МКД в соответствии с Правилами №416;

- ежегодно ***направлять предложение*** собственникамс перечнем работ и услуг, с указанием их объёмов, периодичности и обоснованным расчетом финансовых потребностей;

***Перечень услуг и работ должен содержать:***

*- объемы,*

 *- стоимость,*

* - периодичность и (или) график (сроки)* оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту ОИ;

Если УК ***не направила*** собственникам предложение по перечню работ и услуг по управлению МКД, то она ***будет нести ответственность за ненадлежащее содержание общего имущества***, установленное законодательством.

Если собственники ***отказались принять на ОСС*** предложение УК - она ***не несет ответственности за решение собственников!***

- для ***подтверждени***я необходимости оказания услуг и выполнения работ, предусмотренных проектом Перечня УО обязаны представить акт обследования технического состояния МКД, а также иные документы, содержащие сведения о выявленных дефектах (неисправностях, повреждениях), и при необходимости - заключения экспертных организаций;

- обеспечивать участие представителей собственников в ***осуществлении контроля*** за качеством услуг и работ, в том числе при их приемке;

- хранить, а также актуализировать и восстанавливать (при необходимости) ***техническую документацию*** на МКД и иные связанные с управлением таким домом документы.

***Оплата этих действий УК производится за средства собственников, если эти расходы не заложены в плату за «Содержание».***

УО ***обязана*** представить собственникам предложение о размере платы за содержаниежилого помещения в МКД ***не позднее чем за 30 дней*** до дня проведения ОСС (пункт 31 Правил № 491).

***Такое предложение УО размещает на досках объявлений в подъездах или на придомовой территории МКД.***

1) В предложении УО ***о размере платы*** за содержание жилого помещения должны содержаться:

- расчет (смета);

- обоснование размера платы.

2) Если предложенный размер ***превышает*** плату, установленную ОМСУ, то превышение необходимо ***обосновать***, т.е. дополнительно предоставить собственникам:

- детализацию размера платы;

* расчет годовой стоимости каждого вида работ и услуг по содержанию и ремонту ОИ;

- периодичность выполнения указанных работ и услуг.

**ПИСЬМА И ОБРАЩЕНИЯ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ**

регламентируются федеральным Законом №59-ФЗ «Об обращениях граждан».

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, ОМСУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение **30 дней со дня регистрации** письменного обращения.

Должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения ***не более чем на 30 дней***, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение (ст.12 №59-ФЗ).

В письменном обращении ***в обязательном порядке указываются:***

- наименование государственного органа или ОМСУ, либо ФИО соответствующего должностного лица, либо должность этого лица;

- свои ФИО, контактный телефон;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ.

***Излагается суть*** предложения, заявления или жалобы. Ставится личная подпись и дата.

В подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение ***трех дней***с момента поступления.

***Запрещается*** направлять жалобу на рассмотрение в госорган, ОМСУ или должностному лицу, решение или бездействие которых обжалуется (п.6 ст.8 №59-ФЗ).

Если все же Вашу ***жалобу на действия или бездействие должностного лица направили на рассмотрение именно этому должностному лицу – немедленно пишите в прокуратуру!***

**ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ**

Обращения жителей могут быть поданы:

- ***в устном виде***. В этом случае необходимо записаться на прием в соответствующую организацию к лицу, обладающему полномочиями для рассмотрения Вашей проблемы;

- ***в письменном виде***;

- в виде ***электронного обращения***.

***Письменное обращение пишется в двух экземплярах. Один экземпляр обязательно остается у заявителя!***

**НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ**

1. Вы ***лично подаете*** обращение по адресу организации. На Вашем экземпляре ставятся входящий номер, дата регистрации, штамп организации, Ф.И.О., должность и подпись лица, зарегистрировавшего документ.

2. Посылаете первый экземпляр по почте ***заказным письмом*** с уведомлением о вручении. Убедитесь, что работник почты указал при оформлении квитанции правильное название организации и ее точный адрес.

Если Вы ***лично подаете*** обращение в организацию - один экземпляр ***с отметкой о вручении обязательно остается у заявителя!*** При отправке обращения ***по почте -*** сохраните ***второй экземпляр и уведомление о дате вручения!***

**ЭЛЕКТРОННОЕ ОБРАЩЕНИЕ**

Электронные документы могут направляться в виде ***электронного письма, заполнения формы*** на официальной интернет-странице какого-либо органа или организации.

Гражданин вправе приложить к такому обращению ***необходимые документы*** и материалы ***в электронной форме*** либо направить указанные документы и материалы или ***их копии в письменной форме***, предварительно уведомив об этом в электронном письме.

Электронный документ содержит реквизиты, позволяющие его ***идентифицировать.***

Гражданин должен указать в обращении, поданном в виде электронного документа:

- ***фамилия, имя, отчество*** (последнее — при наличии);

- ***адрес электронной почты***, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и ***почтовый адрес***, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

После отправки указанного обращения по электронной почте ***по истечению 3-х дней*** необходимо позвонить ***по контактному телефону***, указанному на сайте соответствующей организации, чтобы удостовериться в получении Вашего обращения и получить дату регистрации и регистрационный номер обращения.

***Если Вы считаете, что ответ Вам дан не по существу вопроса (отписка), необходимо обратиться с жалобой на бездействие должностного лица:***

***1) к руководителю организации,*** в которую Вы обращались;

***2) в прокуратуру*** города, если Вы обращались в ОМСУ или орган муниципального жилищного контроля, или области, если структура регионального уровня.

***Если Вас не устроили полученные ответы, обращайтесь в вышестоящие организации:***

*- Генеральную прокуратуру РФ;*

*- главному жилищному инспектору в Министерство строительство и ЖКХ России.*



***Статья 165 ЖК РФ:***

***1) ОМСУ на основании обращения*** собственников, председателя Совета МКД, органов управления ТСЖ, ЖК, общественных объединений/некоммерческих организаций-субъектов общественного контроля о невыполнении УО обязательств по договору управления, ***в пятидневный срок*** проводит внеплановую проверку деятельности УО.

В случае, если выявлено невыполнение условий ДУ, ОМСУ ***не позднее чем через пятнадцать дней*** со дня обращения ***созывает ОСС*** для решения вопросов о расторжении договора с такой УО и о выборе новой управляющей организации или об изменении способа управления домом.

***2) ОМСУ, УО, ТСЖ, ЖК обязаны предоставлять гражданам по их запросам информацию:***

 - об установленных ценах (тарифах) на услуги/работы по содержанию и ремонту ОИ в МКД и жилых помещений,

- о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами),

- об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг/выполняемых работ, о ценах (тарифах) на предоставляемые КУ и размерах оплаты этих услуг,

- об участии представителей ОМСУ в годовых и во внеочередных ОСС.

**По ч.1.1 ст.165 ЖК РФ обращаться следует, если:**

***- УО систематически не выполняет условия ДУ (не реагирует на обращения, не устраняет аварийные ситуации, поставляет некачественные КУ по причине ненадлежащего содержания ОИ и т.д.);***

***- собственники в Вашем доме готовы сменить УО или способ управления МКД.***

***ВСЕГДА НАДО ОТДАВАТЬ СЕБЕ ОТЧЕТ О ПОСЛЕДСТВИЯХ ЖАЛОБ. ИНАЧЕ МОЖЕТ ПОЛУЧИТЬСЯ ТАК, ЧТО ВАШИМ СОСЕДЯМ НЕ ПОНРАВИТСЯ РЕЗУЛЬТАТ И ОНИ ОБВИНЯТ ИМЕННО ВАС ВО ВСЕХ СВОИХ БЕДАХ!***

**ОБРАЩЕНИЕ В УО:**

- в правом верхнем углу указываются ***реквизиты организации*** (адрес и название), куда вы обращаетесь;

- затем указываете ***Ваши Ф.И.О., адрес и контактный телефон,*** при необходимости – электронную почту;

- отступив от написанного на одну строку, ***пишете в центре "ЖАЛОБА"*** ("ПРЕТЕНЗИЯ", "ЗАЯВЛЕНИЕ" и т.п.);

- далее с новой строки ***суть обращения*** (постарайтесь уложиться на одной, максимум двух страницах) с указанием ссылок на все известные Вам нормативные документы по данной теме;

- перечень Ваших ***требований***;

- далее «Ответ прошу дать письменно в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать срок ответа со ссылкой на законодательство).

- ***способ получения информации*** (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).

В конце обязательно надо ***расписаться и указать дату***, иначе обращение будет считаться анонимным, и рассмотрено не будет.

***Каждая проблема – отдельное письмо. Иначе получите невнятные отписки!***

**ЗАПРОС НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОТ УО**

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).

***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.

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.*

Если запрашиваемая Вами информация ***в полном объеме*** раскрыта УО на официальном сайте в сети Интернет, то Вы в ответ получите только ***адрес указанного сайта.*** Поэтому ***при необходимости*** в письменном запросе укажите, что у Вас ***нет доступа к Интернету. Тогда УО не сможет Вам отказать!***

***1)*** Соблюдение УО требований к размещению информации в ГИС ЖКХ ***является лицензионным требованием*** *(п.6 ч.1 ст.193 ЖК РФ).*

Поэтому, при обращении в ГЖИ надообязательно указать на ***несоблюдение УО лицензионных требований в части раскрытия информации.***

**2)** УО, ТСЖ, ЖК ***не обязаны*** предоставлять Вам ***копии*** запрашиваемых документов**!**

Закон ***не устанавливает*** *обязанность* УО и ТСЖ по предоставлению (выдаче) ***копий документов***собственникам на основании их обращений, закрепляя при этом ***право*** указанных лиц ***на ознакомление*** с требуемой информацией (апелляционное определение Свердловского областного суда от 03.06.2016 по делу № 33-9206/2016).

**3)** Законодательст*вом* ***не установлена обязанность*** УО, ТСЖ, ЖК, ЖСК предоставлять собственникам помещений в МКД ***доступ к первичным учетным документам*** (договор, счет на оплату, акт выполненных работ, товарная накладная).

Суды ***не обязывают*** предъявлять собственникам документы***первичного учет*а**(апелляционное определение Верховного суда Республики Татарстан от 19.05 2014 по делу № 33—6756/2014).

**4)** УО, ТСЖ, ЖСК не обязаны показывать собственникам помещений в МКД:

- сведения о движении денег по счетам (апелляционное определение Свердловского областного суда от 16.08.2016 по делу № 33-13984/2016);

- ведомости по зарплате сотрудников (апелляционное определение Саратовского областного суда от 17.12.2014 по делу № 33—7126/2014);

- локальный сметный расчет на ремонт, сертификаты используемых материалов, договоры подряда (апелляционное определение Свердловского областного суда от 03.06.2016 по делу № 33-9206/2016).

Если ***в договоре управления или Уставе*** ТСЖ, ЖСК указано, что собственники помещений ***вправе ознакомиться*** с договорами подряда, актами выполненных работ, оказанных услуг по ним или первичными учетными документами, то   им ***обязаны*** предоставить такую возможность.

**БОЛЕЕ ПОДРОБНО ОБ ЭТОМ МОЖНО УЗНАТЬ ИЗ ПАМЯТКИ ПО РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ.**

****

В случае аврийной ситуации необходимо обратиться ***в аврийную службу УО или единый контакт-центр*** (при наличии).

В случае систематических нарушений Правил содержания общего имущества в МКД претензию следует ***адресовать руководителю УО***. В этот же адрес первоначально надо обращаться в случае систематического невыполнения условий договора управления или неправильных начислений платы за ЖКУ.

***Если эти обращения не принесли результата – обращайтесь в контролирующие органы!***

Соблюдение УО требований к размещению информации в ГИС ЖКХ является ***лицензионным требованием*** (п.6 ч.1 ст.193 ЖК РФ).

Поэтому, при обращении в ГЖИ надо обязательно указать на несоблюдение УО лицензионных требований в части непредоставления информации.

***Если сотрудники ГЖИ провели поверхностную проверку, то жалобу на УО по предоставлению информации можно направить в прокуратуру. Заодно и пожаловаться на бездействие должностных лиц ГЖИ при рассмотрении жалобы.***

**СРОКИ ОТВЕТА УО**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Запрос / Ответ**  | **Срок ответа**  | **Нормы права** |
| Информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных жилищных услуг и (или) выполненных работ | **В течение пяти рабочих дней.** В договоре управления срок может быть уменьшен.  | Пункт 40.а раздела IV Правил 491  |
| Проверка правильности начисления размера платы за КУ, 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)  | Пункт 31.д раздела IV Правил 354  |
| Проверка состояния ИПУ, а также распределителей | **В течение****10 дней** со дня предъявления требования | Пункт 31.е(2) раздела IV Правил 354  |
| Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ  | **В течение** **1-го рабочего дня** со дня обращения | Пункт 31.е раздела IV Правил 354  |
| Сведения о показаниях ОДПУ за период ***не более 3-х лет***  | **В течение** **3-х рабочих дней** со дня получения запроса  | Подпункт 3 п. 34Правил № 416  |
| Ответ об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием жалобы (заявления, требования и претензии) на качество КУ (отсутствие отопления, ненормативная температура горячей воды, грязная вода и т.д.)  | **В течение** **3-х рабочих дней** со дня получения жалобы | Пункт 31.к раздела IV 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 коммунальных ресурсов, предоставленных на ОДН (КР на СОИ).
 | **В течение** **3-х рабочих дней** со дня получения запроса | Пункт 31.р раздела IV Правил № 354Подпункт 2п.34Правил № 416  |
| ***Любая информация, размещенная***:- досках объявлений в МКД (п.п.31, 32 Правил № 416); - на вывесках и стендах в помещении УО (п.31 Правил № 416); - ТСЖ, кооперативом (п.32 Правил № 416). | **В срок** **не позднее дня, следующего за днемпоступления 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***Копия акта проверки*** предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правилами № 354  | Подпункт 5 п. 34 Правил № 416Подпункт 6п. 34 Правил № 416 |
| Ответ на запрос о предоставлении информации***, не указанной в п.31, 32, 34 Правил № 416,*** по письменному запросу или в электронном виде на электронную почту заявителя | **В течение** **10-ти рабочих дней** со дня поступления запроса в УО  | П. 36 Правил № 416  |
| Ответ на индивидуальный либо коллективный запрос (обращение) лиц, не являющихся ***собственниками или пользователями помещений в МКД***  | **В 30-дневный срок** со дня поступления запросаВозможно продление на 30 дней | П.37 Правил № 416  |
| Ответ на требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора. (Заявления о перерасчете) | **В течение 10 дней** со дня предъявления соответствующего требования | Ст.312300-ФЗ  |

**Административная ответственность УО**

Уполномоченные органы могут привлечь УО к административной ответственности ***за нарушение порядка размещения информации в ГИС ЖКХ* по** [ст. 13.19.2](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/26c663127c4a61131ef42f2c43e26c6ceaccf073/) КоАП РФ.

В связи с обращениями в рамках проведения надзорных мероприятий уполномоченные органы могут ***привлечь УО к административной ответственности*** за нарушение:

* правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений ([ст.7.22](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/a2bdf458ee8e47b50718f9da3e8432892c52fe10/) КоАП РФ);
* нормативов обеспечения населения КУ ([ст.7.23](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/74b25a57d01ac1b3304937413ff06925aab37fb0/) КоАП РФ);
* санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации жилых помещений и общественных помещений ([ст.6.4](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/0d733d8a9e018c4840564cff41afbe7d0776aa5b/) КоАП РФ);

- требований законодательства о передаче технической документации на МКД и иных связанных с управлением таким домом документов (ст.7.23.2 КоАП РФ);

* правил осуществления предпринимательской деятельности по управлению МКД (ст.7.23.3 КоАП РФ).

***ВНИМАНИЕ!***

Если в течение года УО получает по одному дому ***два и более*** административных наказания, назначенных судом ***за ненадлежащееисполнение предписания*** (в том числе предписания об устранении нарушений лицензионных требований), выданного органом ГЖН, то ***ее лишают права управления*** таким домом ([ч. 5](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51057/2d6ac13c62652aaf19a5b319f9e4fa33f9fe8188/), [5.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51057/2d6ac13c62652aaf19a5b319f9e4fa33f9fe8188/), [6 ст. 198](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51057/2d6ac13c62652aaf19a5b319f9e4fa33f9fe8188/) ЖК РФ).

***Уполномоченные органы могут привлечь УО к административной ответственности за нарушение порядка размещения информации в ГИС ЖКХ по*** *ст. 13.19.2 КоАП РФ****.***

**КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ**

- ***прокуратура;***

- ***Роспотребнадзор;***

- Ростехнадзор;

- МЧС России (государственный пожарный надзор);

- ОМСУ, в т.ч. уполномоченные на ***муниципальный жилищный контроль***;

- органы исполнительной власти субъекта РФ (***государственный жилищный надзор и лицензионный контроль***);

- другие органы (или уполномоченные организации).

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЖИЛИЩНЫЙ НАДЗОР**

Это деятельность уполномоченных органов исполнительной власти субъектов РФ (ГЖИ), направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами госвласти, ОМСУ, юридическими лицами, управляющими МКД, и гражданами требований к:

- ***жилым помещениям***, их использованию и содержанию;

- использованию и ***содержанию ОИ*** в МКД;

- формированию фондов ***капитального ремонта***;

- ***порядку создания*** ТСЖ, ЖК, уставу ТСЖ, ЖК и порядку внесения ***изменений в устав***;

- ***предоставлению КУ*** в МКД;

- нарушений ***ограничений изменения размера платы*** граждан за КУ;

 - требований энергетической эффективности и ***оснащенности*** помещений МКД ***приборами учета*** используемых энергетических ресурсов;

- нарушения требований ***к составу нормативов*** потребления коммунальных ресурсов (КУ), несоблюдения условий и методов установления указанных нормативов потребления.

 ***Государственный жилищный надзор не осуществляется в отношении УО, ведущих деятельность по управлению МКД на основании лицензии.* *В отношении них осуществляется лицензионных контроль.***

**ЛИЦЕНЗИОННЫЙ КОНТРОЛЬ**

Должностные лица ГЖИ ***при осуществлении лицензионного контроля***обязаны исполнять полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений лицензионных требований.

При этом в случае выявления нарушений лицензионных требований должностные лица ГЖИ должны установить, что указанные ***нарушения допущены в результате действий (бездействия)*** должностных лиц и (или) работников лицензиата.

**МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ЖИЛИЩНЫЙ НАДЗОР**

Это деятельность ОМСУ, уполномоченных на организацию и проведение на территории муниципального образования проверок соблюдения юридическими лицами, ИП и гражданами обязательных требований, установленных ***в отношении муниципального жилищного фонда*** федеральными и региональными законами в области жилищных отношений, а также муниципальныминормативно-правовыми актами.

**Внеплановые проверки** проводятся в случаях поступления обращения в ГЖИ и орган муниципального контроля обращений ***о фактах нарушения требований:***

- к порядку создания ТСЖ, ЖК, уставу ТСЖ, ЖК и порядку внесения изменений в устав;

- к порядку принятия решения о выборе УО, решения о заключении ДУ или договора оказания услуг/Выполнения работ по содержанию и ремонту ОИ;

 - к порядку утверждения условий указанных договоров и их заключения;

 - к порядку содержания ОИ и осуществления текущего и капитального ремонта ОИ;

- о фактах нарушения УО обязательств по ДУ;

- о фактах необоснованности размера норматива потребления коммунальных ресурсов (КУ);

- о фактах нарушения предельных индексов изменения размера платы за КУ;

- к составу нормативов потребления коммунальных ресурсов (КУ), несоблюдения условий и методов установления указанных нормативов.

***Если Вы жалуетесь на УО – обязательно надо указать, чтобы была проведена внеплановая проверка выполнения УО лицензионных требований в части*** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ненадлежащего содержания ОИ, неправильности начисления платы, непредоставления информации и т.п.)



ГЖИ, орган муниципального жилищного контроля вправе **обратиться в суд**:

1) о признании ***недействительным решения***, принятого ОСС в МКД, либо общим собранием членов ТСЖ, ЖК с нарушением требований ЖК РФ;

 2) ***о ликвидации*** ТСЖ, ЖК при неисполнения предписания об устранении несоответствия устава требованиям ЖК РФ, либо в случае выявления нарушений порядка создания ТСЖ, ЖК, если эти нарушения нельзя устранить;

3) о признании ДУ, договора по содержанию и/или ремонту ОИ ***недействительными,*** если не исполнены предписания об устранении нарушений требований ЖК РФ о выборе УО, об утверждении условий ДУ и о его заключении, об утверждении условий и заключении договора по содержанию и/или ремонту ОИ;

4) ***в защиту прав и законных интересов*** собственников и других пользователей жилых помещений по их обращению ***или в защиту*** прав, свобод и законных интересов ***неопределенного круга лиц*** при выявлении нарушения обязательных требований к использованию и сохранности жилищного фонда.

В целях получения информации ***о ходе проверки*** Вашего обращения ***необходимо поддерживать контакт с сотрудником, которому поручена проверка.***

***По письменному заявлению*** в адрес руководителя органа ГЖН Вы сможете ознакомиться с ***материалами*** проверки.

***Не путать с результатами проверки – они будут в ответе, который Вы получите!***

**РОСПОТРЕБНАДЗОР**

**На отношения по оказанию жилищно-коммунальных услуг распространяется Закон о защите прав потребителей.**

**В соответствии с этим Законом в случае доведения дела до суда**, ***кроме указанной суммы иска, УО придется возместить моральный вред, штраф (50% от взысканной судом суммы), госпошлину, а также оплатить услуги юриста по оказанию помощи в ведении дела*.**

***Компетенция Роспотребнадзора*** - надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, ***защиты прав потребителей*** и в области потребительского рынка.

Обратиться в этот орган можно, если:

- ДУ ***не соответствует*** нормам федерального закона  «О защите прав потребителей»;

- УО ***не предоставляет*** полных и достоверных сведений о своей деятельности по управлению МКД;

- УО предоставляет ***некачественные ЖКУ***;

- УО нарушает ***санитарные нормы*** и правила.

Обращение (жалоба) составляется в соответствие с №59-ФЗ, но имеет следующие особенности:

1) необходимо кратко и ясно изложить суть проблемы, из чего было бы ясно, что Вы получили некачественную услугу или не получили её, в то время как деньги за неё были уплачены.

Обязательно надо предоставить подтверждающие справки, акты, результаты независимой экспертизы.

2) Цель обращения излагается в виде требования или просьбы. Она должна содержать намерение вернуть затраченные на недоброкачественную услугу средства или восстановить её надлежащее качество.

3) Необходимо сделать акцент на то, что Вы действуете, основываясь на предусмотренные для потребителей права, а также на ответственность физических и юридических лиц в отношении предоставляемых услуг.

4) Если вы сильно переживали или страдали физически, например, при отсутствии отопления или при протекании крыши, то укажите:

- что послужило источником переживаний для меня и членов моей семьи;

- в результате переохлаждения малолетний ребёнок заболел, что подтверждено справкой от участкового педиатра;

- в итоге часть вещей пришла в негодность, что подтверждается актом.

Если жалоба коллективная - обратите внимание на подписи жильцов, которые ***каждый должен*** расшифровать и поставить собственноручно.

Сроки рассмотрения вопроса регламентированы и установлены законодательством. В течение ***5 рабочих дней***, Вам должны дать ответ по поводу того, принято ли ваше заявление в производство.

Роспотребнадзор ***обязан дать ответ по существу обращения в срок 30 дней*** со дня его регистрации (срок может быть продлен на 30 дней).

По результатам проверки исполнителю услуг/работ, производителю и т.д. может быть выдано ***предписание об устранении*** нарушений, послуживших причиной обращения.

Также указанные лица могут быть привлечены к административной ответственности.

Если после проверки будет признана вина поставщика услуг, Вы получите ***право обратиться в суд:***

**- *Для возмещения материального ущерба***, нанесённого действиями виновного.

**- *Для возмещения морального ущерба***, связанного с перенесённым физическим или нравственным страданием.

***С января 2017 г.*** основанием для проведения внеплановой проверки Роспотребнадзоромявляется нарушение прав потребителей при условии, чтозаявитель ***обращался за защитой своих нарушенных прав*** к юридическому лицу, но такое обращение ***не было рассмотрено,*** либо требования заявителя ***не были удовлетворены*** (П.п.в п.2 ч.2 .10 №294-ФЗ).

***Доказывать соблюдение претензионного порядка должен заявитель!***

******

Когда в обращении указывается на ***нарушения требований* санитарного** законодательства или о фактах возникновения ***угрозы причинения вреда жизни и здоровью* –** претензионный порядок ***не применяется.***

**С 01.01.2017г.** предусмотрено ***право*** Роспотребнадзора обратиться в судс иском ***о взыскании с заявителя расходов*,** понесенных органом в связи с рассмотрением поступившего заявления, если в нем были указаны ***заведомо ложные сведения*** (ч.3.5 ст.10 №277-ФЗ ред. от 03.07.2016).

**ПРОКУРАТУРА**

Поводом для обращения в прокуратуру может стать ***любое нарушение закона*** (ст.10 №2202-1 ФЗ).

В задачи прокуратуры входит также выявление нарушений законности ***надзорными органами*** (ГЖИ, Роспотребнадзор, и др).

Основанием для подачи жалобы в прокуратуру являются:

- халатность, создающая ***угрозу жизнеобеспечению*** жителей;

- ***бездействие***, которое повлекло порчу имущества жильцов из-за неустранённых неисправностей;

- ***неоднократное обращение*** с жалобами на обслуживание в УК, Роспотребнадзор, ГЖИ, не повлекшее за собой решение вопроса.

В прокуратуру также следует обращаться с заявлением с просьбой провести проверку и решить вопрос о возбуждении дела, когда совершено ***административное правонарушение*** (перечень статей КоАП РФ, дела по которым возбуждает прокурор, даны в ст. 28.4 КоАП РФ).

Необходимую информацию можно посмотреть на официальном сайте

<http://genproc.gov.ru/structure/subjects/office-1140/>.

Обращение в прокуратуру может быть ***коллективным*** и ***индивидуальным***. Рассматриваются также обращения граждан, направленные ***СМИ.***

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение ***3 дней*** с момента поступления в органы прокуратуры.

Обращение составляется на имя ***прокурора того района***, где находится предприятие, учреждение, организация или проживает лицо, допустившее нарушение закона.

Обращение (жалоба) составляется в соответствие с №***59-ФЗ.*** Сроки ответов даются в соотвествии с №***59-ФЗ.***

***Запрещается пересылка жалобы в орган или должностному лицу, решения либо действия которых обжалуются.***

***В случае указания в обращении заведомо ложных сведений понесенные в связи с его рассмотрением расходы могут быть взысканы с заявителя***.

**ОСОБЕННОСТИ ОБРАЩЕНИЯ В ПРОКУРАТУРУ**

Жалоба пишется в свободной форме. В верхнем правом углу указывается ***наименование*** прокуратуры и фамилия с инициалами ***районного прокурора***. Эти сведения можно узнать на официальном сайте учреждения.

Ниже указываются сведения о заявителе – ***ФИО***, ***почтовый адрес***, по которому должен быть направлен ответ или ***уведомление о переадресовании обращения***.

Посередине листа указывают наименование документа: «Жалоба» или «Заявление».

В каждом отдельно взятом случае наименование «Жалоба» или «Заявление» расшифровывается подходящим пояснением:

- на противозаконные действия управляющей организации;

- на преступную халатность;

- на незаконное бездействие  и т.п.

 ***Обращение можно представить в прокуратуру:***

- на личном приеме дежурному прокурору;

- по почте;

- по Интернету (через установленную форму ввода).

***Обращения и заявления, отправленные в виде электронных документов, послужат причиной для проведения проверки, если заявитель может быть идентифицирован в ЕСИА.***

 По результатам рассмотрения обращение может быть:

- ***удовлетворено***;

- ***отклонено***;

- ***разъяснено***, если в обращении не было просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств;

- ***перенаправлено***, о чем заявитель уведомляется в письменном виде с разъяснением, куда следует обратиться.

Если обращение ***отклонено*** прокуратурой гражданину направляется мотивированный ответ.

Если обращение содержит вопросы, не Входящие в компетенцию прокуратуры, оно направляется в течение ***семи дней*** со дня регистрации в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит их решение.

Об этом ***обязательно*** уведомляется заявитель.

*В случае нарушения прав гражданина, когда пострадавший по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам* ***не может лично отстаивать в суде свои права или когда нарушены права значительного числа граждан, либо нарушение приобрело особое общественное значение,*** *прокурор предъявляет и поддерживает в суде иск* ***в интересах пострадавших*** (ч.4 ст.27 2202-1 ФЗ).

**ОБРАЩЕНИЕ В УФАС**

***В Управление федеральной антимонопольной службы*** следует обращаться в случаях нарушения антимонопольного законодательства ***для недопущения и пресечения недобросовестной конкуренции***.

УФАС вправе привлечь нарушителей к административной ответственности.

Необходимую информацию можно посмотреть на официальном сайте УФАС <http://www.fas.gov.ru/citizens/treatment/>, где говорится о формах возможных обращений и процедуре их рассмотрения.

## ОБРАЩЕНИЕ В РОСТЕХНАДЗОР

Ростехнадзор несет ответственность за промышленную безопасность любого объекта, который появляется на территории России. Эта организация проводит ***проверку всех строительных проектов*** на стадии разработки документации и ***согласовывает строительство*** в сфере промышленных и бытовых объектов, предварительно ***проверив безопасность объекта*** для людей и природы, а также ***соответствие проекта*** всем нормам и наличие всех лицензий.

***Разрешение Ростехнадзора*** – один из важнейших документов, который нужно получить при строительстве объектов промышленного и иного назначения.

Рассмотрим подробнее вопросы в сфере управления МКД, которые находятся в компетенции Ростехнадзора.

### БЕЗОПАСНОСТЬ ЛИФТА

С 30 августа 2017 года вступили в силу Правила организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах, утвержденные постановлением Правительства РФ от 24 июня 2017 г. № 743. Организацию, управляющую МКД, официально определили ***владельцем лифтов*** в МКД.

*В случае* ***непосредственного управления*** *собственниками в МКД и если способ управления* ***не выбран или не реализован****, владелец объекта –* ***специализированная организация*** *по договору о содержании и ремонте общего имущества в МКД.*

Соблюдение законодательства в области ***обслуживания и эксплуатации лифтов в МКД проверяет Ростехнадзор*** (постановление Правительства РФ от 13 мая 2013 г. № 407 «Об уполномоченных органах Российской Федерации по обеспечению государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза» (с изменениями на 24 июня 2017 года)). Ростехнадзор проводит проверки в соответствии с положениями [Закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ](http://mini.1umd.ru/#/document/99/902135756/).

Организация, управляющая МКД, обязана была уведомить Ростехнадзор о лифтах в доме, которые ***ввела в эксплуатацию до 30 августа 2017 года***, в срок ***до 30 декабря 2017 года***. Если организация вовремя ***не уведомила Ростехнадзор*** о вводе лифта в эксплуатацию, ее могут привлечь к административной ответственности ***за нарушение требований промышленной безопасности*** по ч. 1 ст. 9.1 КоАП. Это повлечет:

- для должностного лица – штраф от 20 000 до 30 000 руб. или дисквалификацию на срок от шести месяцев до одного года;

- для организации – штраф от 200 000 до 300 000 руб. или административное приостановление деятельности на срок до 90 суток.

Владелец лифта обеспечивает осуществление работ по его надлежащему содержанию, ремонту или замене лифтового оборудования самостоятельно либо на основании соответствующего договора со специализированной организацией.

В целях ***надлежащего содержания лифтов*** в МКД выполняются следующие работы (п. 22 Минимального [перечня](http://mini.1umd.ru/#/document/99/499012340/XA00M9G2N4/) услуг и работ, обеспечивающих надлежащее содержание общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013 г. № 290):

1) организация системы диспетчерского контроля и обеспечение диспетчерской связи с кабиной лифта;

2) обеспечение проведения осмотров, технического обслуживания и ремонт лифта (лифтов);

3) обеспечение проведения аварийного обслуживания лифта (лифтов);

1. обеспечение проведения технического освидетельствования лифта (лифтов), в том числе после замены элементов оборудования.

Перечень нарушений требований к обеспечению безопасности лифтов установлен [приложением № 1](http://mini.1umd.ru/#/document/99/436745439/XA00M7M2N1/) к Правилам использования лифтов.

 ***Общие нарушения:***

1. Не провено в установленный срок ***техническое освидетельствование или обследование*** лифтов.

2. Отсутствует ***квалифицированный персонал*** для работ по монтажу, демонтажу, обслуживанию лифтов, их аварийно-техническому обслуживанию.

3. Отсутствуют лица, ***ответственные за организацию*** обслуживания и ремонта лифта, его эксплуатации.

4. ***Отсутствуют***:

- паспорт объекта, руководство (инструкция) по его эксплуатации;

- сертификат соответствия объекта;

- декларация соответствия лифта.

5. Не выполнено***предписание Ростехнадзора*** по соблюдению требований технических регламентов Таможенного союза «Безопасность лифтов» и «О безопасности машин и оборудования».

6. ***Не соответствуют*** конструкции, элементы и составные части объекта требованиям паспорта лифта, инструкции по эксплуатации, проектной документации по установке лифта, а также установочным и монтажным чертежам.

7. ***Нарушены*** установленные паспортом или руководством по эксплуатации лифта ***требования*** в отношении электрических, механических и гидравлических устройств безопасности.

8. ***В неисправном состоянии*** находятся цепи безопасности при срабатывании электрических устройств безопасности, указанных в паспорте или руководстве по эксплуатации лифта, при котором не исключен пуск или не обеспечивается остановка электродвигателя главного привода.

***В кабине лифта и на основном посадочном этаже*** лифта нужно размещать информацию о средствах и способе связи с аварийной службой и правила пользования объектом (на стендах, в виде табличек или наклеек), а также сведения о лифте:

- учётный и заводской номер,

- дату ввода в эксплуатацию,

- срок службы,

- дату следующего технического освидетельствования объекта.

***Неисправности, при которых нужно немедленно связаться с диспетчером, а затем лифт должен быть остановлен:***

*1) кабина приходит в движение самостоятельно;*

*2) при нажатии на кнопки управления (приказа) двери не закрываются или по выполнении приказа не открываются;*

*3) кабина вместо движения вверх движется вниз или наоборот;*

*4) кабина останавливается выше или ниже уровня пола;*

*5) при нажатии на кнопку "Стоп" кабина не останавливается;*

*6) на лифтах, подключенных к диспетчерскому пульту, не работает двусторонняя переговорная связь;*

*7) при работе лифта появляются посторонний шум, резкие толчки, ощущается запах гари.*

*8) не освещены кабина или площадки перед дверями шахты.*

*9) повреждено ограждение кабины или шахты.*

**

***Если лифт постоянно ломается или работает с перебоями*** необходимо обратиться с письменным заявлением в УО, ТСЖ или кооператив, который управляет МКД. Если обращение не принесло результата, то в этом случае можно обратиться в Госжилинспекцию или ***Ростехнадзор***, которые должны проверить состояние лифтов и обязать управляющую компанию устранить неполадки.

Ростехнадзор занимается неплановыми проверками лифтов по жалобам жителей МКД. Далее ведомство проверяет, были ли устранены неполадки или нарушения в эксплуатации лифтового оборудования. Если неполадки не были устранены, то в этом случае ведомство обращается в прокуратуру или в суд.

***Если ломается лифт с находящимся внутри него человеком, то устранение неполадок осуществляется незамедлительно****. Находящийся внутри лифта пассажир нажимает на кнопку вызова и сообщает* ***диспетчеру*** *о том, что произошло. Диспетчер передает вызов сотруднику, непосредственно исполняющему ремонт лифта, для решения вопроса об эвакуации находящегося в кабине лифта человека.*

Если возможно - неисправность устраняется немедленно. В  случае, когда лифта нуждается в более серьезном ремонте, то управляющая компания дает заявку специализированной организации, которая в свою очередь останавливает лифт и включает его в график для осуществления ремонта.

***Конкретные сроки устранения неисправностей*** лифтового оборудования, как правило, указываются в договоре УО, ТСЖ или кооператива со специализированной организацией.

***При возникновении угрозы причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу граждан и организаций необходимо приостановить использование лифта.***

ОБРАЩЕНИЕ В ПРОТИВОПОЖАРНУЮ СЛУЖБУ

**Государственная противопожарная служба**  входит в состав Министерства РФ по делам [гражданской обороны](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%B0), чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий ([МЧС России](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%A7%D0%A1_%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B8)) в качестве единой самостоятельной оперативной службы.

Предметом ***государственного надзора*** за выполнением требований ***пожарной безопасности*** органами власти, организациями и гражданами является, в том числе:

- соблюдение требований пожарной безопасности организациями и гражданами на объектах защиты, используемых (эксплуатируемых) ими в процессе осуществления своей деятельности;

- выполнение предписаний органов государственного пожарного надзора;

- проведение мероприятий по предотвращению причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, имуществу организаций и граждан, государственному или муниципальному имуществу, угрозы возникновения пожара.

***Органы государственного пожарного надзора в рамках своей компетенции:***

- организуют и проводят проверки деятельности организаций и граждан, состояния используемых (эксплуатируемых) ими объектов защиты;

- производят дознание по делам о пожарах и по делам о нарушениях требований пожарной безопасности;

- ведут производство по делам об административных правонарушениях в области пожарной безопасности;

- осуществляют взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти, в том числе с органами государственного контроля (надзора), органами исполнительной власти субъектов РФ, ОМСУ, общественными объединениями и организациями, по вопросам обеспечения пожарной безопасности;

- рассматривают обращения и жалобы организаций и граждан по вопросам обеспечения пожарной безопасности;

- ведут прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг по перечню, утвержденному Правительством Российской Федерации.

Общие правовые вопросы регулирования в области обеспечения пожарной безопасности, отношения между учреждениями, организациями и иными юридическими лицами независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, определяются Федеральным законом от 21 декабря 1994 г. [№ 69-ФЗ](http://mini.1umd.ru/#/document/99/9028718/) «О пожарной безопасности».

В силу [ст. 34](http://mini.1umd.ru/#/document/99/9028718/XA00M902MS/) и [ст. 37](http://mini.1umd.ru/#/document/99/9028718/XA00M7Q2N3/) Закона № 69-ФЗ граждане и юридические лица обязаны соблюдать требования пожарной безопасности.

***Основными причинами пожаров обычно бывают***:

- неосторожное обращение с огнем;

- работа с неисправными техническими средствами;

- неправильная эксплуатация электрооборудования или отопительных приборов.

Могут привести к пожару и быстому распространению огня часто применяемые в настоящее время в отделке квартир легко возгораемые материалы и горючие лакокрасочные покрытия.

***Общее имущество собственников в МКД должно содержаться в состоянии, обеспечивающем*** (п.10 Правил №491):

а) соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома;

б) безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц, государственного, муниципального и иного имущества.

Содержание общего имущества в МКД включает в себя, в том числе, ***меры пожарной безопасности*** в соответствии с законодательством РФ ([подпункт «е»](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901991977/XA00MDO2NS/) п. Правил [№ 491](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901991977/)).

В работы по обеспечению требований пожарной безопасности МКД включены ***осмотры состояния*** ([пункт 27](http://mini.1umd.ru/#/document/99/499012340/XA00M7S2MM/) Минимального перечня услуг и работ №290):

* пожарных лестниц;
* лазов;
* проходов;
* выходов;
* систем аварийного освещения;
* систем пожаротушения;
* систем сигнализации;
* систем противопожарного водоснабжения;
* средств противопожарной защиты;
* систем противодымной защиты.

***Организации, управляющие МКД, обязаны постоянно обеспечивать пожаробезопасность ОИ независимо от наличия денежных средств. Бремя незапланированных затрат на содержание и ремонт ОИ суды признают предпринимательским риском УО.***

## *C:\Users\JJJ\Desktop\2017 МАТЕРИАЛЫ\29.03.2017\sm_full.jpg*

## *1) МКД высотой более 28 м (более 9-ти этажей) должны быть оборудованы:*

## *- автоматической пожарной сигнализацией;*

## *- системой вытяжной противодымной вентиляции для удаления продуктов горения из коридоров и холлов МКД при пожаре.*

*2) Система оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре* ***не требуется*** *в жилых зданиях секционного типа с числом этажей* ***менее 11****.*

*3) Огнетушителями в МКД должны оснащаться помещения производственного и складского назначения, например мастерские.* ***В подвалах, техэтажах, в холлах МКД установка огнетушителей не требуется.***

П. 6 [ст. 63](http://mini.1umd.ru/#/document/99/902111644/XA00M8Q2MV/) Федерального закона от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» установлено, что первичные меры пожарной безопасности включают в себя, в частности, обеспечение ***беспрепятственного проезда*** пожарной техники к месту пожара. Необходимо обеспечить ***возможность доступа проезда*** пожарных машин к жилому дому и ***доступа пожарных лестниц или автоподъемников*** в любую квартиру или помещение, вдоль фасада здания необходимо предусмотреть полосы ***шириной 6 м***, пригодные для проезда пожарных машин.

***1) Запрещается***(п.23 [постановления Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 (ред. от 30.12.2017) «О противопожарном режиме](http://www.consultant.ru/document/Cons_doc_LAW_129263/)»):

***а) хранить и применять*** *на чердаках, в подвалах и цокольных этажах МКД легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, порох, взрывчатые вещества, пиротехнические изделия, баллоны с горючими газами, товары в аэрозольной упаковке и другие пожаровзрывоопасные вещества и материалы;*

***б) использовать*** *чердаки, технические этажи, вентиляционные камеры и другие технические помещения* ***для организации*** *производственных участков, мастерских, а также для хранения продукции, оборудования, мебели и других предметов;*

***в) размещать и эксплуатировать в лифтовых холлах*** *кладовые, киоски, ларьки и другие подобные помещения, а также хранить горючие материалы;*

***г) снимать двери эвакуационных выходов*** *из поэтажных коридоров, холлов, фойе, тамбуров и лестничных клеток, препятствующие распространению опасных факторов пожара на путях эвакуации;*

***д) размещать*** *мебель, оборудование и другие предметы* ***на подходах к пожарным кранам*** *внутреннего противопожарного водопровода и первичным средствам пожаротушения,* ***у дверей эвакуационных выходов****, люков на балконах и лоджиях,* ***в переходах между секциями и выходами*** *на наружные эвакуационные лестницы;*

***е) демонтировать*** *межбалконные лестницы, а также заваривать люки на балконах и лоджиях квартир;*

***ж) проводить*** *уборку помещений и стирку одежды* ***с применением*** *бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;*

***з) производить отогревание*** *замерзших труб паяльными лампами и другими способами с применением открытого огня;*

***и) остеклять*** *балконы, лоджии и галереи, ведущие к незадымляемым лестничным клеткам;*

***к) устраивать в лестничных клетках и поэтажных коридорах*** *кладовые и другие подсобные помещения, а также хранить под лестничными маршами и на лестничных площадках вещи, мебель и другие горючие материалы;*

***л) устанавливать в лестничных клетках*** *внешние блоки кондиционеров.*

***2) При использовании бытовых газовых приборов запрещается*** *(п.95 ПП РФ №390):*

***а)*** *эксплуатация бытовых газовых приборов* ***при утечке газа****;*

***б) присоединение******деталей*** *газовой арматуры с помощью искрообразующего инструмента;*

***в) проверка герметичности соединений*** *с помощью источников открытого пламени, в том числе спичек, зажигалок, свечей.*

***3) Вентиляционные каналы являются одним из возможных путей распространения огня при пожаре в МКД.******Запрещается:***

*а)* ***использовать*** *вентиляционные каналы в качестве дымоходов, подключая к ним газовые отопительные приборы;*

*б)* ***выжигать*** *при чистке вентиляционных каналов скопившиеся в них жировые отложения, пыль, конденсат;*

*в)* ***закрывать*** *вентиляционные решетки и* ***перекрывать*** *вытяжные каналы;*

*г)* ***снимать или отключать*** *в вентиляционных воздуховодах огнезадерживающие клапаны (при наличии).*

Законодательство нарушают, в первую очередь, собственники, однако ответственность чаще всего несут организации, управляющие домом. Например, жители отгораживают часть лестничной клетки и устанавливают запирающуюся дверь, обустраивая тамбур на несколько квартир. Или жители верхних этажей иногда устанавливают на лестнице металлическую решетку, перегораживающую вход наверх. При этом нарушаются пожарные нормы, а также гражданское и жилищное законодательство, так как фактически происходит отчуждение общего имущества, что прямо запрещено законом.

В этом случае ГЖИ или инспекция пожарного надзора выдадут при проверке предписание устранить незаконные перегородки именно УО, ТСЖ или кооперативу. Поскольку редко удается установить виновника содеянного, демонтировать перегодки УО самостоятельно не имеет желания, опасаясь судебного разбирательства теперь уже с жильцами, которые могут заявить о пропаже или порче своего имущества. В результате УО получает немаленький штраф, а жители рискуют в случае пожара жизнями своих близких.

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

# Ст. 20.4 КоАП РФ. «Нарушение [требований](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_106125/#dst0) пожарной безопасности».

Часть 1.

Нарушение требований пожарной безопасности  влечет предупреждение или наложение административного штрафа:

- на граждан в размере от двух тысяч до трех тысяч рублей;

- на должностных лиц - от шести тысяч до пятнадцати тысяч рублей;

- на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей;

- на юридических лиц - от ста пятидесяти тысяч до двухсот тысяч рублей.

Часть 6.

Нарушение требований пожарной безопасности, повлекшее возникновение пожара и уничтожение или повреждение чужого имущества либо причинение легкого или средней тяжести вреда здоровью человека, влечет наложение административного штрафа:

- на граждан в размере от четырех тысяч до пяти тысяч рублей;

- на должностных лиц - от сорока тысяч до пятидесяти тысяч рублей;

- на юридических лиц - от трехсот пятидесяти тысяч до четырехсот тысяч рублей.

Часть 6.1.

Нарушение требований пожарной безопасности, повлекшее возникновение пожара и причинение тяжкого вреда здоровью человека или смерть человека, влечет наложение административного штрафа на юридических лиц в размере от шестисот тысяч до одного миллиона рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток.

## АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ УО, ТСЖ, ЖК

В связи с обращениями в рамках проведения надзорных мероприятий уполномоченные органы могут ***привлечь УО к административной ответственности*** за нарушения, указанные в таблице.

| **Направление работыУО, ТСЖ, ЖК** | **КоАП** |
| --- | --- |
| Расчеты УО, ТСЖс населением за ЖКУ | [П. 1 ст. 14.6](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00M8O2MI/) |
| Энергосбережение МКД (энергоэффективность) | [П. 4 ст. 9.16](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00MC22NK/)  |
| Энергосбережение МКД (информирование) | [П. 5 ст. 9.16](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00M362MH/) |
| Правила содержания и ремонта жилых домов | [Ст. 7.22](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00MDI2NA/) |
| Санитарно-эпидемиологическиетребованияк эксплуатации | [Ст. 6.4](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00MC42N5/)  |
| Экологическиетребования | [Ст. 8.1](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00RRI2OU/)  |
| Нормативы обеспечения коммунальными услугами в МКД | [Ст. 7.23](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00ME42ND/) |
| Невыполнение предписания органа ГЖН | [Ч. 1 ст. 19.5](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00MEA2NO/) |
| Невыполнение предписания органа ГЖН об устранении нарушений лицензионных требований | [Ч. 24 ст. 19.5](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00RTS2PH/) |
| Нарушение требований о передаче технической документации на МКД | [Ст. 7.23.2](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00RUS2P4/) |
| Нарушение правил по управлению многоквартирными домами | [Ч. 1 ст. 7.23.3](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00RTO2PD/) |
| Нарушение правилпо управлению МКДв период прекращениядействия лицензии | [Ч. 2 ст. 7.23.3](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00MGO2O3/) |
| Управление МКД без лицензии | [Ч. ст. 14.1.3](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00RP02OS/) |
| Управление МКД с нарушением лицензионных требований | [Ч. ст. 14.1.3](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00RVS2PB/) |
| Нарушение порядка размещения информациив ГИС ЖКХ[1](file:///C%3A%5C#/document/117/38780/r1/) | [Ч. 2 ст. 13.19.2](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00RS42P3/) |
| Нарушение порядка полного и (или) частичного ограничения режимапотребления коммунальныхуслуг | [Ч.ч. 1, 5, 7, 8 ст. 9.22](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00S4G2PM/) |
| Нарушение правил обеспечения безопасного использования и содержания внутридомового и внутриквартирного газового оборудования | [Ст. 9.23](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00MF62NN/) |
| Обработка персональных данных собственников помещений в МКД | [Ст. 13.11](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00M5U2ME/) |
| Представление документов и сведений в орган:– государственного контроля (надзора);– государственного финансового контроля;– муниципального контроля;– муниципального финансового контроля | [Ст. 19.7](http://mini.1umd.ru/#/document/99/901807667/XA00M7Q2N7/) |

[1](http://mini.1umd.ru/#/document/117/38780/vr1/) Штрафные санкции в отношении УО, ТСЖ, ЖСК за неразмещение или несвоевременное размещение информации в ГИС ЖКХ применяются с 1 января 2018 года, а для УО, ТСЖ, ЖСК в Москве, Санкт-Петербурге и Севастополе – с 1 июля 2019 года.

**БЕСПЛАТНАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ**

Категории граждан, которые имеют право получить юридическую помощь бесплатно в рамках государственной системы ее оказания:

- малоимущие граждане;

- инвалиды I и II группы;

- ветераны ВОВ, Герои РФ и СССР, Герои Труда;

- дети-инвалиды, дети-сироты, их законные представители;

- граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с иными законами.

***Формы*** бесплатной юридической помощи:

- правовое консультирование;

- составление заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера;

- представление интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях.

Помощь оказывается ***по вопросам:***

- защита прав потребителей (предоставление КУ);

- обжалование во внесудебном порядке актов органов госвласти, ОМСУ и должностных лиц.

При обращении гражданин подтверждает свою личность ***паспортом***, а также предъявляет документы, подтверждающие ***его принадлежность к одной из категорий граждан, имеющих право*** на бесплатную юридическую помощь.

Государственное юридическое бюро или адвокаты, ***не оказывают помощь бесплатно***, если гражданин:

- обратился по вопросу, не имеющему правового характера;

- просит составить заявление, жалобу, другой документ правового характера и (или) представлять его интересы при отсутствии правовых оснований для предъявления соответствующих требований;

- если в защиту прав, свобод и законных интересов гражданина обратился прокурор.

***Решение об отказе оформляется заключением.***