## Приложение 2

## Методика формирования перечня проблем для рейтинга

Общероссийский центр общественного контроля в сфере ЖКХ осуществляет формирование и координацию в субъектах РФ сети общественных организаций в сфере ЖКХ. В ходе отчетного периода в 75 субъектах РФ действовали Центры общественного контроля, объединяющие НКО, работающие в сфере жилищного просвещения и защиты прав граждан.

В центрах работали общественные приемные, в ряде регионов открыты телефоны «горячих линий», которые в ежедневном режиме осуществляли прием обращений и жалоб от граждан.

При составлении рейтинга «список основных проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства» использованы обращения, поступившие в региональные центры общественного контроля на горячие линии, в рамках приема граждан, по электронной почте, посредством Почты России, через официальные сайты. В свою очередь, в Общероссийский центр обращения поступали аналогичными путями.

Формирование рейтинга проблем в сфере ЖКХ осуществлялось в несколько этапов.

На первоначальном этапе был составлен рубрикатор проблем (тем), встречающихся в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Перечень направлен в Региональные центры.

На втором этапе Региональные центры общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства распределили все поступившие обращения по ранее сформулированным темам.

На следующем этапе все собранные данные из региональных центров были перенаправлены в Национальный центр.

На последнем этапе эксперты Национального центра суммировали информацию, полученную из регионов, с данными, сформированными на основании обращений, которые поступали в Национальный центр, обобщили некоторые рубрики между собой.

Итоговый рубрикатор проблем выглядит следующим образом:

* **Начисление платы за жилищно-коммунальные услуги (1 453 обращений, что составляет 17,45%) и включает следующие проблемы:**
* соблюдение порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги;
* перерасчеты;
* формирование и доставка платежных документов;
* дополнительные платежи, комиссии;
* установление и изменение размера платы за жилое помещение
* *начисление платы за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме – 203 обращения, что составляет 2,44 % от общего количества.*
* **Неудовлетворительное состояние, содержание и текущий ремонт МКД (1 163 обращения, что составляет 13,97%) включает следующие проблемы:**
* **Неудовлетворительное благоустройство придомовой территории (1035 обращений, что составляет 12,43 %), в том числе:**
* реализация на территории Российской Федерации приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды» - *66 обращений, что составляет 0,79 % от общего количества обращений*.
* **Проблемы, возникающие в связи с введение новой коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами (971 обращение, что составляет 11,66%) включает следующее:**
  + исключение платы за ТБО из состава платы за содержание жилья;
  + начисление платы за ТКО, выставление платежных документов;
  + заключение договоров на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами между собственниками и региональным оператором, между управляющими организациями и региональным оператором;
  + уборка и содержание контейнерных площадок, их количество, доступность, перенос, бестарный вывоз, раздельное накопление;
  + норматив потребления услуги;
  + соблюдение периодичности предоставления услуги;
  + прочие вопросы.
* **Управление МКД (823 обращения, что составляет 9,89%) включает следующие проблемы:**
* споры хозяйствующих субъектов о праве управления МКД (проблема двойных платежных документов);
* законность действий ТСЖ, ЖСК, управляющих организаций (в том числе вопросы, касающиеся финансово-хозяйственной деятельности);
* раскрытие информации управляющими организациями;
* лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами;
* договор управления;
* предоставление и содержание отчетов об исполнении договоров управления, актов выполненных работ;
* *ГИС ЖКХ – 44 обращения, что составляет 0,53% от общего количества обращений;*
  + создание и деятельность советов МКД, выплата вознаграждения членам совета.
* **Капитальный ремонт (607 обращений, что составляет 7,29%) и включает следующие проблемы:**
* сроки проведения капитального ремонта (обоснованность сроков, установленных регпрограммами, соблюдение сроков согласно договорам подряда);
* размер взноса на проведение капитального ремонта;
* отсутствие информации о региональных программах проведения капитального ремонта, их актуализации;
* качество и соблюдение сроков выполнения работ в рамках проводимого капитального ремонта;
* организация проведения капремонта (проведение общих собраний, утверждение документации и видов работ, доступность документов, приемка работ);
* выполнение гарантийных обязательств;
* прочее.
* **Неудовлетворительное качество предоставляемых коммунальных услуг (429 обращений, что составляет 5,15%) .**
* **Общие собрания собственников помещений в многоквартирных домах (259 обращений, что составляет 3,11% от общего количества обращений) включает следующие проблемы:**
* подготовка, проведение общих собраний, подведение итогов голосования, уведомление о принятых решениях и их исполнение;
* - фальсификации документов;
* - доступность сведений о собственниках помещений;
* - другое;
* **Проблемы, связанные с индивидуальными и общедомовыми приборами учета (218 обращения, что составляет 2,62%), включают вопросы:**
* приобретение, установка, ввод в эксплуатацию, поверка, эксплуатация;
* установление факта наличия или отсутствия технической возможности установки;
* стоимость оборудования, устанавливаемого ресурсоснабжающими организациями;
* рассрочка платежа;
* иное.
* **Иные темы (1 367 обращений, что составляет 16,43%) включают следующие проблемы:**
* социальный наем;
* *жалобы на действия и бездействия уполномоченных органов государственной власти и органов местного самоуправления, влияющих на соблюдение прав и законных интересов граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе коррупционная составляющая (86 обращение, что составляет 1,03 %);*
* заключение договоров на обслуживание внутриквартирного газового оборудования;
* сохранность жилых помещений и соблюдение назначения их использования, перепланировка, переоборудование;
* *Общее имущество в многоквартирном доме (168 обращений, что составляет 2,02 % от общего количества обращений), в т.ч.определение состава, законность отчуждения общего имущества, в том числе в муниципальную и государственную собственность, взаимодействие с органами власти в разрешении вопроса возврата имущества в общую собственность собственников помещений в многоквартирном доме, возврат;*
* *прямые договоры собственников с ресурсоснабжающими организациями (47 обращения, что составляет 0,68 %);*

## *Аварийное жилье: признание аварийным, переселение граждан, снос (86 обращений, что составляет 1,03 % от общего количества обращений);*

## споры между физическими и юридическими лицами, прямо не связанные, но сопряженные со сферой оказания жилищно-коммунальных услуг;

* проч.