



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЖИТЕЛЕЙ МКД С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ И С УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ. КУДА И КАК ПРАВИЛЬНО ЖАЛОВАТЬСЯ?



ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ



Это методическое пособие предназначено для собственников и пользователей помещений в МКД. При любом способе управления возникает множество различных вопросов и не всегда они разрешаются во взаимодействии с организацией, управляющей домом. Причин много - от недобросовестной работы управляющей организации до банального неумения жителей правильно написать жалобу. Поэтому и нужных ответов они не получают.

ДАВАЙТЕ УЧИТЬСЯ ПИСАТЬ ЖАЛОБЫ ПРАВИЛЬНО И ОТПРАВЛЯТЬ ИХ В НУЖНЫЕ ИНСТАНЦИИ!

Жилой недвижимостью нужно управлять. Для этого собственники выбирают управляющую компанию (далее - УК) или создают ТСЖ, кооператив.

Управление МКД должно обеспечивать (ч.1 ст.161 ЖК РФ):

- благоприятные и безопасные условия проживания граждан;
- надлежащее содержание общего имущества собственников (далее - ОИ);
- решение вопросов пользования этим имуществом;
- предоставление коммунальных услуг (далее - КУ) гражданам, проживающим в доме, или постоянную готовность инженерных коммуникаций и другого оборудования, входящих в состав ОИ, к предоставлению КУ при заключении прямых договоров с ресурсоснабжающими организациями (далее - РСО)

Собственники в доме **совместно** владеют, пользуются и распоряжаются общим имуществом (ч.1 ст.30 ЖК РФ). Именно они **несут ответственность за надлежащее содержание ОИ** в соответствии с законодательством РФ (п.41 Правил содержания общего имущества, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 - далее Правила № 491). В свою очередь УК, ТСЖ, кооператив и подрядные организации (непосредственное управление) **отвечают перед собственниками и несут ответственность за ненадлежащее содержание ОИ** в соответствии с законодательством РФ (п.42 Правил № 491).

Обязанности УО как исполнителя жилищно-коммунальных услуг (далее - ЖКУ) установлены:

- Правилами содержания общего имущества № 491;
- Правилами предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее - Правила № 354).



Есть еще один очень важный документ для жителей МКД - Правила осуществления деятельности по управлению МКД, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416, которые устанавливают **стандарты управления** домом (далее - Правила № 416). А в разделе VII "Организация взаимодействия управляющей организации с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме при осуществлении управления многоквартирным домом" Правил подробно расписаны все нюансы такого взаимодействия.

ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, ЧТО...?

1) Управляющая компания обязана размещать большой объем информации для жителей МКД:

- на вывесках у входа в свой офис;
- на информационных стендах внутри офиса;
- на досках объявлений в подъездах или на дворовой территории;
- в ГИС ЖКХ.

2) ТСЖ, кооператив размещают такую информацию только:

- на досках объявлений в подъездах или на дворовой территории;
- в ГИС ЖКХ.

Если Вы не обнаружили такой информации на территории Вашего дома - обращайтесь в орган госжилнадзора (ГЖИ) с жалобой на не предоставление информации со стороны УК. Как ее написать, мы рассмотрим в соответствующем разделе данного методического пособия.

3) Под управлением УК может быть множество домов, как в одном муниципальном образовании, так и разбросанных по региону, или даже в других регионах (например, УК Минобороны управляет МКД по всей стране). Поэтому УК должна иметь свое представительство в пешей доступности от домов, которыми управляет - не более 3 километров, преодолеваемых пешком.

4) Не реже одного раза в месяц в представительстве УК руководитель организации или уполномоченное им лицо должны вести прием граждан из управляемых МКД. Результат приема фиксируется в журнале личного приема.

Качество управления жилой недвижимостью зависит, в первую очередь, от активности собственников и их желания сделать проживание в своем доме комфортным и безопасным. Только собственники в доме **МОГУТ** и **ДОЛЖНЫ** контролировать выполнение требований законодательства по содержанию своего общего имущества.

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





ВЫ СОБСТВЕННИКИ - ВЫБИРАЙТЕ!

Далее в тексте мы будем употреблять термины "управляющая организация" применительно к любой организации, управляющей МКД (УК, ТСЖ, кооператив) и "подрядчик" применительно к организациям, которые не управляют МКД, а занимаются только содержанием и ремонтом ОИ в доме (*непосредственное управление или подрядная организация по договору подряда с УО*). В пособии также приводятся ссылки на положения законодательства, регулирующие отдельные аспекты проживания в МКД. Это пригодится гражданам при обращении как в УО, так и в органы власти.

Жилищным кодексом РФ обязанность управлять МКД возложена на собственников помещений. Однако, пользуются помещениями в МКД не только собственники, но и другие физические и юридические лица. Именно они, наравне с собственниками, являются **потребителями ЖКУ**. По Закону о защите прав потребителей от 07.02.1992 № 2300-1 **потребителям возместят не только материальный, но и моральный ущерб, если их права нарушены**.

Сначала определимся с понятиями.

ПОТРЕБИТЕЛЬ ЖКУ - лицо, которое пользуется помещением в МКД на законном основании, в том числе по договору социального найма (ч. 2 ст. 153, ст. 161 ЖК РФ, п. 2, подп. «а» п. 31, п. 149 Правил № 354).

ИСПОЛНИТЕЛИ ЖКУ:

- а) для нанимателей - наймодатель (юридическое или физическое лицо), непосредственно либо в лице уполномоченной им организации, управляющей или обслуживающей МКД;
- б) для собственника - УО.

Отношения исполнителей и потребителей ЖКУ регулируют:

- Разделы IX, X Правил № 354;
- Правила 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, установленные постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491.



ВАЖНО!

Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 утверждены также **Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме - Правила № 491**, которые:

- дополняют статью 36 ЖК РФ в части состава ОИ в доме;
- устанавливают требования к содержанию ОИ;
- определяют порядок несения расходов на содержание ОИ для собственников помещений в МКД;
- устанавливают правила контроля за содержанием ОИ

ЗАЩИТА ЖИЛИЩНЫХ ПРАВ

Отношения, возникающие между потребителями и исполнителями в сфере ЖКХ основаны **на заключении договоров** (договор управления, договоры на техническое обслуживание, подряда, энергоснабжения и т.п.).

Предоставление ЖКУ по возмездному договору подпадает **под действие Закона о защите прав потребителей**, в части, не урегулированной специальными законами (п. 7 Обзора судебной практики Верховного суда от 12.07.2017 № 3, п. 3 постановления Пленума ВС РФ от 27.06.2017 № 22).

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).

Но сначала нужно **ЗАЯВИТЬ** о нарушении прав потребителей по какому-либо из перечисленных договоров.

ВАЖНО ЗНАТЬ - КАК ПРАВИЛЬНО НАПИСАТЬ ОБ ЭТОМ, А ГЛАВНОЕ - КОМУ АДРЕСОВАТЬ.

К сожалению, очень часто граждане на свои жалобы получают формальные отписки как от УО, так и от контролирующих органов - госжилнадзора (ГЖИ), Роспотребнадзора, прокуратуры и др.

УЧИМСЯ ПРАВИЛЬНО ПИСАТЬ ОБРАЩЕНИЯ

Сначала познакомимся с общепринятыми терминами. Это нужно для того, чтобы, любой человек, прочитав заголовок обращения, мог понять, что Вы хотите сказать. Это поможет избежать пересылок Ваших писем по различным инстанциям.



ОБРАЩЕНИЕ (*общее понятие*) - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство.

ЗАЯВЛЕНИЕ – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе госорганов и должностных лиц, либо критика их деятельности.

ЖАЛОБА – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав.

ПРЕТЕНЗИЯ – претензия одной из сторон договора к своему контрагенту (УО, подрядчику) о невыполнении им взятых на себя обязательств (об устранении обнаруженных недостатков, неисправности в выполненной работе, возмещении убытков).

ЗАПРОС – обращение о предоставлении информации о деятельности по управлению МКД.

Граждане могут обращаться в органы **власти самостоятельно или группой лиц по одному вопросу**. Более того, иногда по этому вопросу приходится обращаться **неоднократно**, если ответы формальные, и вопрос не решается.

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.

В некоторых случаях при обращении в орган власти предпочтительнее указывать не название такого органа, а адресовать свое обращение **КОНКРЕТНОМУ ДОЛЖНОСТНОМУ ЛИЦУ**. Это ускорит рассмотрение Вашего вопроса и повысит шанс на получение **КОНКРЕТНОГО ОТВЕТА**.

Начальнику ГЖИ _____

от _____ (Ф. И. О.)
проживающего по адресу: _____

Контактный телефон: _____

**Жалоба на действия (бездействие)
Управляющей компании**

Обращаюсь к Вам с жалобой на действия (бездействие) стороны по договору в части _____ (далее «получатель») фотомы нарушения законодательства по сути обращения.
Обращаюсь к ЖЭУ (управляющую организацию, правление ТСЖ, администрацию района) через результаты _____ (указавшей проблемы) _____ (д.д.д.) директором/председателем



ДОЛЖНОСТНОЕ ЛИЦО - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные функции в государственном органе или ОМСУ.

ПРАВИЛА НАПИСАНИЯ ЛЮБОГО ОБРАЩЕНИЯ просты, их легко запомнить:

- в правом верхнем углу указываются **реквизиты организации** (адрес и название), куда вы обращаетесь, или фамилию, имя, отчество соответствующего **должностного лица**, либо должность соответствующего лица;
- 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 напишите **суть** (попытайтесь уложиться на одной, максимум двух страницах) со ссылками 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, в электронном виде или выдачи лично потребителю).

В конце обязательно надо **расписаться и указать дату**, иначе обращение будет считаться анонимным, и рассмотрено не будет. Указывайте контактный телефон - вдруг понадобится уточнение по Вашему обращению.

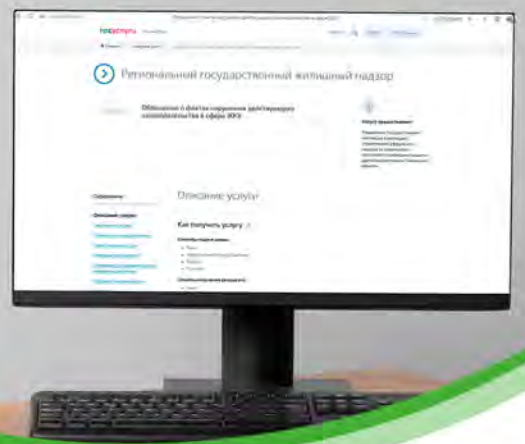
В подтверждение своих доводов к письменному обращению прикладывайте документы и материалы либо их копии.

Далее рассмотрим особенности обращения в различные инстанции.

ОБРАЩЕНИЕ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" возлагает на государственные органы, органы местного самоуправления (далее - ОМСУ), государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, на должностных лиц этих органов, учреждений и организаций **обязанность по принятию и рассмотрению обращений граждан**.





ДЛЯ СВЕДЕНИЯ **Статья 5.59 КоАП.**

Нарушение порядка рассмотрения обращений гражданами должностными лицами государственных органов, ОМСУ, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, влечет наложение административного штрафа в размере от 5 000 до 10 000 рублей.

Обращения могут быть поданы:

- **в письменном виде;**
- **в виде электронного обращения.**

ЛИЧНОЕ ОБРАЩЕНИЕ

Вы лично или через представителя подаете письменное обращение по адресу организации.

На Вашем экземпляре должны проставить:

- входящий номер,
- дату регистрации,
- штамп организации,
- ФИО, должность и подпись лица, зарегистрировавшего документ.

ПОЧТОВОЕ ОТПРАВЛЕНИЕ

Посылаете первый экземпляр обращения по почте **заказным письмом** предпочтительнее с уведомлением о вручении. Получив уведомление, Вы точно будете знать, что Ваше обращение получено представителем адресата. Имейте в виду, что сообщение считается **доставленным** и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено (адресату), но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним (ч.1 ст.165.1 ГК РФ).

Убедитесь, что работник почты указал при оформлении квитанции **правильное название организации** и ее **точный адрес**.



ВАЖНО!

1) Письменное обращение пишется в **двух экземплярах**.

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, почтовую квитанцию и уведомление о дате вручения!

2) Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение **трех дней** с момента поступления в государственный орган, ОМСУ или должностному лицу (п. 2 ст. 8 Закона № 59-ФЗ).

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

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

Электронный документ должен содержать реквизиты заявителя, позволяющие его **идентифицировать**:

- фамилия, имя, отчество (*последнее — при наличии*);
- адрес электронной почты.

При необходимости можно направить уведомление **о переадресации** ответа на Ваше обращения.

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.

После отправки обращения по электронной почте **по истечении 3-х дней** необходимо позвонить **по контактному телефону**, указанному на сайте организации, чтобы удостовериться в получении Вашего обращения, а также получить данные о дате регистрации и регистрационный номер обращения.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Для направления обращения в виде электронных документов заявитель должен быть идентифицирован в ЕСИА.

Другими словами, заявитель должен сначала зарегистрироваться на портале госуслуг <https://www.gosuslugi.ru/>. Кстати, эта регистрация поможет зайти и посмотреть нужную Вам информацию в ГИС ЖКХ.



Отправляете обращение и ждете ответа **30 дней со дня его регистрации**. Должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения **не более чем на 30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение (п.п. 1 и 2 ст.12 Закона № 59-ФЗ).

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.

ВАЖНО!

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в госорган, ОМСУ или должностному лицу, решение или бездействие которых обжалуется (п.6 ст.8 Закона № 59-ФЗ). Не забудьте указать это в Вашей жалобе «Прошу рассмотреть мою жалобу лично и не пересылать ее _____» со ссылкой на законодательство.

Если Вас опять не устроили полученные ответы из указанных организаций, обращайтесь с жалобой в вышестоящие организации и прокуратуру РФ (на бездействия или неправомерные действия любых органов власти).

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

АЛГОРИТМ ПОДГОТОВКИ ОБРАЩЕНИЯ

1. Определить - в **компетенцию** какого органа власти входит вопрос, который надо решить потребителю.

Не ленитесь заглянуть на сайты органов власти, чтобы определить их компетенцию, другими словами - какие вопросы они могут рассматривать. Особенно это актуально для обращений в контролирующие органы в сфере ЖКХ.

2. Узнать - как **правильно оформить и отправить** подготовленный документ, чтобы гарантированно получить ответ на заданный вопрос.

Это тоже можно посмотреть на сайте органа власти - практически на каждом из них есть правила подачи обращений именно в этот орган.

**ПРИ ОБРАЩЕНИИ НЕ ПО АДРЕСУ, МОЖНО, ПО МЕНЬШЕЙ МЕРЕ,
НА МЕСЯЦ УДЛИНИТЬ ОЖИДАНИЕ ОТВЕТА
ПО ПРИЧИНЕ ПЕРЕСЫЛКИ НАПРАВЛЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ
ПО ПРИНАДЛЕЖНОСТИ!**

ВАЖНО!

1) В первую очередь по любой проблеме, связанной с управлением МКД, **надо письменно обратиться** в свою управляющую компанию, ТСЖ или кооператив.



2) Не надо писать пространных эмоциональных писем, сваливая в одну кучу все проблемы по дому, - их никто не будет читать. В лучшем случае получите ответ на самый безобидный вопрос, и обращение будет **снято с контроля - формально ответ жителю был отправлен**, а насколько он информативен, разбираться никто не будет.

Запомните, одно обращение - одна проблема!

3) Не надо писать **сразу во все инстанции**, вплоть до администрации Президента. И уж точно, не стоит в одном письме **перечислять адреса организаций**, в которые адресуете свое послание. Если Вы напишете первый адрес, например, администрация муниципального образования, а далее пишете: "Копия. Прокуратура...

Копия. Роспотребнадзор и т.д",

то рассматривать Ваше обращение будут только по первому адресу, а остальные адресаты примут к сведению, оставив без ответа. Вы своими действиями просто уведомили их, что обратились в администрацию по такому-то вопросу.

4) Тщательно выбирайте **адресата** для Вашего обращения - если оно касается вопросов управления МКД, то в 95% случаев все Ваши письма будут пересланы в орган госжилнадзора (ГЖИ). И Вы потеряете как минимум месяц времени.

5) Не забудьте аргументировать Ваши доводы **ссылками на законодательство**. Когда адресат увидит, что Вы знаете законодательство, ему труднее будет дать формальную отписку.

ОСОБЕННОСТИ ОБРАЩЕНИЯ В ОРГАН МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

В Жилищном кодексе РФ есть статья 165 "Создание условий для управления многоквартирными домами". Часть 1.1 данной статьи позволяет пожаловаться в ОМСУ на УК, несмотря на то, что договор управления заключается между частными лицами (собственниками помещений в МКД) и коммерческой организацией, имеющей лицензию на осуществление деятельности по управлению МКД.

С жалобой о невыполнении условий договора управляющей компанией обратиться в муниципалитет могут:



- собственники в МКД, которым управляет данная УК;
- председатель Совета этого дома;
- органы управления ТСЖ, кооператива, заключившие договор управления;
- общественные объединения или некоммерческие организации (субъекты общественного контроля).

На основе такого обращения **ОМСУ в пятидневный срок** должен провести внеплановую проверку деятельности УК. В случае, если выявлено невыполнение условий ДУ, орган МСУ **не позднее чем через пятнадцать дней** со дня обращения **созывает ОСС** в этом доме для решения вопросов:

- о расторжении договора и о выборе новой управляющей компании
- ИЛИ**

- об изменении способа управления домом, *например, создании ТСЖ*.

Обращаться в ОМСУ по ч.1.1 ст.165 ЖК РФ следует, если **одновременно выполняются два условия**:

- 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!

КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ

В сфере управления МКД действуют контрольные и надзорные органы. Их деятельность обычно осуществляется в границах территорий субъектов РФ, в которых работают УК, имеющие лицензию, ТСЖ или кооперативы. Если же потребители не удовлетворены результатами проверки их жалоб, тогда они имеют право обжаловать действия должностных лиц в вышестоящие инстанции.

Итак, контролирующие и надзорные органы, куда можно пожаловаться потребителям в МКД:

1. Органы, осуществляющие государственный жилищный надзор и лицензионный контроль (ГЖИ), муниципальный жилищный надзор.
2. Прокуратура.
3. Роспотребнадзор.
4. МЧС России (государственный пожарный надзор).
5. Ростехнадзор.

Правила написания обращения в указанные органы едины и приведены выше, но имеются некоторые нюансы.





ВАЖНО!

Прежде чем пожаловаться в какой-либо контролирующий орган надо **ВСЕГДА** сначала обратиться в УО по волнующему Вас вопросу и получить ответ. Если в установленный срок ответ дан не будет - обязательно укажите это в жалобе с приложением копии обращения в УО, на которой будет отметка, что Ваше обращение принято и зарегистрировано в организации, управляющей домом..

ОРГАН ГОСЖИЛНАДЗОРА (ГЖИ)

Этот орган осуществляет жилищный надзор за деятельностью **ТСЖ и кооперативов**, а также лицензионный контроль в отношении **управляющих компаний, имеющих лицензию на управление МКД**.

Жилищный надзор - деятельность уполномоченных органов исполнительной власти субъектов РФ, направленная **на предупреждение, выявление и пресечение нарушений** 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 оснащённости помещений МКД приборами учета;
- нарушения требований к составу нормативов потребления коммунальных услуг, несоблюдения условий и методов установления указанных нормативов.

Жилищный надзор может быть государственным и муниципальным. Муниципальный надзор проводится в отношении муниципального жилфонда.

Государственный жилищный надзор **не осуществляется** в отношении УК, ведущих деятельность по управлению МКД на основании лицензии. В отношении указанных организаций осуществляется 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 таких нарушений должностные лица ГЖИ должны установить, что они **допущены в результате действий (бездействия)** должностных лиц и (или) работников лицензиата.

ВНЕПЛАНОВЫЕ ПРОВЕРКИ

Проводятся при поступлении в ГЖИ обращений о **фактах нарушения требований**:

- 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);
- к составу нормативов потребления коммунальных ресурсов (КУ), **несоблюдения условий и методов** установления указанных нормативов;
- о фактах нарушения **предельных индексов** изменения размера платы за КУ.

По результатам внеплановой проверки орган ГЖИ может **выдать УО предписание** об устранении выявленных нарушений.

Управляющая компания может:

- 1) **выполнить** предписание, если оно обоснованно;
- 2) **не выполнить**, заплатить штраф, а впоследствии из-за халатного отношения к своим обязанностям - **лишиться МКД, или лицензии**.

ВАЖНО!

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.)

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

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

АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ УО

Уполномоченные органы могут **привлечь** организации, управляющие МКД к **административной ответственности** (ст. 23.55 КоАП).



Статья КоАП	НАРУШЕНИЕ
6.24	Нарушение запрета курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов в лифтах и помещениях общего пользования МКД
7.21	Нарушение правил пользования жилыми помещениями. Самовольные переустройство и (или) перепланировка помещения в МКД
7.22	Нарушение правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений
7.23	Нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами
7.23.2	Нарушение требований о передаче технической документации на МКД и иных связанных с управлением таким домом документов
7.23.3	Нарушение правил осуществления предпринимательской деятельности по управлению МКД (только для УК)
9.13	Уклонение от исполнения требований к обеспечению доступности для инвалидов
9.16	Нарушение законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности
9.23	Нарушение законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности
13.19.2	Неразмещение информации, размещение информации не в полном объеме или размещение недостоверной информации в ГИС ЖКХ
14.1.3	Осуществление предпринимательской деятельности по управлению МКД без лицензии (только для УК)

ОСОБЕННОСТИ ОБРАЩЕНИЯ В РОСПОТРЕБНАДЗОР

Роспотребнадзор осуществляет контрольные полномочия по защите прав потребителей. Обратиться в этот орган можно, если:

- договор управления **не соответствует** закону «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.

В жалобе 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.**



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

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.

Если вы сильно **переживали** или **страдали физически**, например, при отсутствии отопления или при протекании крыши – укажите:

- *это послужило источником переживаний для меня и членов моей семьи;*
- *в результате переохладения 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.

В течение **5-ти рабочих дней**, Вам должны дать ответ по поводу того, принято ли ваше заявление в производство.

Основанием для проведения **внеплановой проверки** Роспотребнадзором является нарушение прав потребителей при условии, что заявитель **обращался за защитой своих нарушенных прав** к юридическому лицу, но такое обращение не было рассмотрено, либо требования заявителя не были удовлетворены. Поэтому надо обязательно указать дату обращения в управляющую организацию. Можно к жалобе приложить копии Вашего обращения и ответ на него.

По результатам проверки управляющей компании может быть выдано **предписание об устранении** нарушений, послуживших причиной обращения. Также должностные лица могут быть привлечены к административной ответственности.

Если после проверки будет признана вина УО, Вы с документами Роспотребнадзора сможете **обратиться в суд**:

- **для возмещения материального ущерба**, нанесённого действиями виновного;
- **для возмещения морального ущерба**, связанного с перенесённым физическими или нравственными страданиями.

ОСОБЕННОСТИ ОБРАЩЕНИЯ В ПРОКУРАТУРУ

Поводом для обращения в прокуратуру может стать **ЛЮБОЕ НАРУШЕНИЕ ЗАКОНА**. В задачи прокуратуры входит выявление нарушений законности не только управляющих организаций, но и **надзорными органами** (ГЖИ, Роспотребнадзором, и др).





Например, если сотрудники ГЖИ провели **поверхностную проверку** жалобы по предоставлению информации (*неполная, недостоверная информация, отказ в предоставлении*), то жалобу на УО можно направить **в прокуратуру**. Заодно и пожаловаться **на бездействие должностных лиц** ГЖИ при рассмотрении жалобы.

Основанием для подачи жалобы в прокуратуру являются:

- халатность, создающая **угрозу жизнеобеспечению** жителей;
- **бездействие**, которое повлекло порчу имущества жильцов из-за не устранённых неисправностей;
- **неоднократное обращение** с жалобами на обслуживание в УО, ГЖИ, Роспотребнадзор, не повлекшее за собой решение вопроса.

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.

ЖАЛОБА ПИШЕТСЯ В СВОБОДНОЙ ФОРМЕ.

В верхнем правом углу указывается **наименование прокуратуры и фамилия с инициалами прокурора района**, в котором находится предприятие, учреждение, организация или проживает лицо, допустившее нарушение закона. Эти сведения можно узнать на официальном сайте прокуратуры.

Ниже указываются сведения о заявителе:

- **ФИО** (отчество при наличии),
- **почтовый адрес**, по которому должен быть направлен ответ или **уведомление о переадресовании обращения**.

Посередине листа указывают **наименование документа: «Жалоба»**.

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

- **на противозаконные действия** управляющей компании;
- **на преступную халатность должностного лица**;
- **на незаконное бездействие**, например должностных лиц ГЖИ или Роспотребнадзора и т.д.



Обращение можно представить в прокуратуру:

- на **личном приеме** дежурному прокурору;
- по **почте**;
- по **Интернету** (через установленную форму ввода).

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.

ВАЖНО!

1) Решение по жалобе может быть **обжаловано** только вышестоящему прокурору.

2) 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 предьявляет и поддерживает в суде **иск в интересах пострадавших**. Для этого гражданину необходимо в обращении указать на такую возможность, приложив **копию** паспорта, документ об инвалидности и другие документы, доказывающие, что сам он не в состоянии **лично отстаивать в суде** свои права (ч. 4 ст. 27 Закона о прокуратуре от 17.01.1992 № 2202-1).

3) **ЗАПРЕЩАЕТСЯ ПЕРЕСЫЛКА ЖАЛОБЫ** в орган или должностному лицу, решения либо действия которых обжалуются (ч. 5 ст. 10 Закона о прокуратуре от 17.01.1992 № 2202-1).

ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С УО

Письменные обращения в УО составляются и отправляются по общим правилам. Приоритетными для собственников и пользователей помещений в МКД являются жилищные вопросы. Поэтому обращения жителей в организацию, управляющую домом, имеет ряд особенностей.



Взаимодействие потребителей ЖКУ с управляющей организацией не ограничивается только устранением проблем с безопасностью проживания. МКД - это замкнутая система, включающая в себя само здание, системы жизнеобеспечения и придомовую территорию. Эта система управляется УК или ТСЖ, кооперативом или самими собственниками (*непосредственное управление*). В процессе управления возникает множество вопросов. Как раз в этих случаях собственники и пользователи помещений в МКД реализуют свое право на обращение в свою управляющую организацию. Если же поставленные вопросы управляющей организацией не решаются, то нужно обратиться в контролирующие органы.

Обращения в УО бывают:

1. **СРОЧНЫМИ** (аварийными);
2. **ОБЫЧНЫМИ** (допустим, перерасчет за некачественные услуги, или составление соответствующих актов).

Рассмотрим подробнее вопросы подачи разного вида обращений в УО.

Все вопросы, касающиеся устранения неполадок, неисправностей и аварий, решаются в особом порядке, установленном жилищным законодательством, и не подпадают, по большому счету, под общее понятие "обращения".

Часть функций, касающихся аварийно-диспетчерского обслуживания от собственно УО переданы аварийно-диспетчерской службе (далее - АДС), работающей круглосуточно. Работа АДС регламентируется Разделом IV Правил осуществления деятельности по управлению, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 (далее - Правила № 416). Этим Разделом установлены **сроки оперативного реагирования АДС на заявки** потребителей.

Взаимодействие с потребителями в этой службе осуществляет, в основном, диспетчер. Его общение с потребителем **начинается с приема заявки и заканчивается контролем ее выполнения.**

Диспетчер:

- принимает заявки об аварийных ситуациях и неисправностях в МКД;
- фиксирует полученную информацию;
- координирует действия аварийно-ремонтных служб при ликвидации таких ситуаций;
- контролирует выполнение заявки.

Диспетчер должен сообщить заявителю:

- свои данные, **№ заявки и время ее регистрации;**
 - причину нарушения качества КУ, если она известна;
- и занести данные в журнал заявок.



ДЛЯ СВЕДЕНИЯ

- 1) АДС обязана **знакомить** с внесенными в журнал записями собственников и пользователей помещений в МКД по их запросу. Таким образом, текущая работа в рамках содержания общего имущества проводится в **тесном взаимодействии** с жителями МКД, которым управляет данная УО.
- 2) **НЕ НУЖНО ЖДАТЬ ОТВЕТА - ЗАЯВКА ДОЛЖНА БЫТЬ ИСПОЛНЕНА.**

У собственников и пользователей помещений в МКД есть еще множество других вопросов, которые требуют обращения уже непосредственно в УО - жалобы, претензии на качество работы УО, предоставление некачественных ЖКУ, неправильные начисления платы или **требования о перерасчете платы**.

- в период временного отсутствия в помещении - услуги, оплата за которые рассчитывается из кв.м перерасчету не подлежат. Плата за КУ пересчитывается, если в помещении нет индивидуальных приборов учета;

- за некачественные или не оказанные услуги.

Примеры.

1. Ненадлежащее содержание конструктивных элементов МКД - обрушение балконов, нарушение гидроизоляции и залитие подвалов, течь кровли.
2. Ненадлежащее содержание инженерных сетей МКД - залитие, плесень, некачественные коммунальные услуги.
3. Не сбивается наледь и сосульки с крыш - угроза жизни и здоровью граждан, автотранспорту.
4. Не чистится вовремя снег и не обрабатывается антигололедными средствами дворовая территория зимой - травмы.

КАК ОФОРМИТЬ ПЕРЕРАСЧЕТ ПЛАТЫ ПРИ НАРУШЕНИЯХ КАЧЕСТВА ЖКУ?

Самый насущный вопрос для потребителей в МКД - **перерасчет платы за услуги ненадлежащего качества**. Он проводится на основании соответствующего акта (Раздел X Правил № 354).

ФАКТ НЕКАЧЕСТВЕННОЙ УСЛУГИ НАДО ЗАФИКСИРОВАТЬ.



Сначала необходимо обратиться в АДС и оставить заявку. Не забудьте записать **ее регистрационный номер и время подачи**. Эти данные обязан сообщить диспетчер АДС. Они пригодятся в случае отказа УО сделать перерасчет.

В МКД жителям оказываются коммунальные и жилищные услуги. Рассмотрим как зафиксировать нарушение их качества и обратиться за перерасчетом в УО.

1. КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ - холодное и горячее водоснабжение, электроснабжение, отопление, газоснабжение, водоотведение (канализация) и вывоз твердых коммунальных отходов (ТКО).

Некачественные коммунальные услуги - недостаточная температура горячей воды, перебои с отоплением, подачей электроэнергии в помещения МКД, мутная холодная вода с примесью и т.д.

Фиксация предоставления некачественных КУ организуется АДС.

Если причина нарушения качества КУ диспетчеру известна, он сообщает об этом заявителю сразу при подаче заявки и принимает меры по ее устранению в пределах компетенции АДС.

Если причина нарушения качества КУ диспетчеру неизвестна, он обязан согласовать с заявителем дату и время проведения проверки указанного факта - **не позднее 2-х часов с момента обращения**, если не согласованы иные дата и время проверки. По итогам проверки и составляется **необходимый для перерасчета акт**. После устранения причин предоставления некачественной услуги составляется **повторный акт**.

Начало и окончание периодов предоставления некачественных КУ определяются в соответствии с пунктами 111 и 112 Правил № 354. Этим определяется **период перерасчета**.

Перерасчет платы за некачественные КУ делают исполнители этих услуг - УО или ресурсоснабжающая организация (РСО). В случае заключения собственниками прямых договоров корректировку платы делает РСО, которая вправе **требовать уже с УО компенсацию** сумм сделанного перерасчета платы, если качество было нарушено по вине УО.

2. ЖИЛИЩНЫЕ УСЛУГИ - все работы и услуги, связанные с содержанием и ремонтом общего имущества в МКД.

Некачественные жилищные услуги - фиксируются **ПОСЛЕДСТВИЯ их предоставления**, например, затопление помещения при течи кровли или аварии на инженерных сетях. И речь идет не о перерасчете, а о возмещении ущерба от последствий.

НАРУШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ЖИЛИЩНЫХ УСЛУГ ВСЕГДА ВЛЕЧЕТ ЗА СОБОЙ ПОСЛЕДСТВИЯ В ВИДЕ УГРОЗЫ ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЯ, НАНЕСЕНИЯ ВРЕДА ОБЩЕМУ ИМУЩЕСТВУ И ИМУЩЕСТВУ ГРАЖДАН В МКД.



Если ситуация не требует **немедленного реагирования и устранения причин**, которые привели к указанным последствиям, то надо обратиться в УО (лучше **письменно**). Если **необходимо составить акт** о предоставлении некачественной услуги и ее последствиях, обязательно укажите на это в своем обращении.

ЗАПОМНИТЕ!

1) **Акты, фиксирующие нарушение качества ЖКУ, оформляются организацией, управляющей домом, а не сотрудниками АДС.**

Но организует проверку таких фактов по коммунальным услугам диспетчер АДС, а для составления актов по жилищным услугам (о залитии помещения, порчи имущества и т.д.) необходимо обратиться в УО, ТСЖ, кооператив с требованием составить соответствующие акты. Причем именно **потребитель указывает дату и время проверки** его заявления, а УО может согласовать с ним другие дату и время.

2) **Акты о некачественных ЖКУ** составляется в порядке, установленном Разделом X Правил № 354.

3) **Первый экземпляр любого акта** передается потребителю (или его представителю), второй - остается у исполнителя.

4) Потребитель **вправе составить акт в отсутствие исполнителя**, подписанный не менее чем **2 потребителями и председателем Совета МКД** (п.110(1) Правил №354):

- при непроведении проверки в согласованный срок;

- при невозможности уведомить исполнителя о нарушении качества КУ в связи с ненадлежащей организацией работы АДС.

5) Если сотрудники УО не выдают заявителю его экземпляр подлинника акта о некачественных услугах и их последствиях, то копию акта можно получить от УО в течение **трех рабочих дней**, направив письменный запрос (п.34 Правил № 416).

АЛГОРИТМ

обращения в УО (перерасчет)

1. С заявлением о перерасчете могут обратиться как собственники в МКД, так и наниматели в течение **6 месяцев** после нарушения.

2. Заявление можно направить **письменно** или **озвучить на приеме** в УО - главное, чтобы оно было зафиксировано!



3. УО обязана в течение **2 рабочих дней** после его получения направить заявителю извещение о дате получения, регистрационном номере и последующем удовлетворении либо об отказе с указанием причин отказа.

Если УК отказала в перерасчете, а Вы уверены в своей правоте, то обращайтесь в орган госжилнадзора - ГЖИ с формулировкой просьбы "Прошу провести внеплановую проверку выполнения УК _____ лицензионных требований в части ненадлежащего содержания общего имущества, приведшего к _____", приложив подтверждающие документы.

По коммунальным услугам надо обращаться за перерасчетом к исполнителю КУ - УО или РСО при прямых договорах, приложив имеющиеся акты.

СРОКИ ОТВЕТА УО

Один из стандартов управления МКД, установленных Правилами № 416, - **отвечать на обращения жителей в установленном законом порядке**. Однако жители после обращения в УО остаются неудовлетворенными, так как нарушаются сроки ответа, вместо конкретного ответа дается формальная отписка. При этом приводится, как правило, много ссылок на законодательство в расчете на отсутствие необходимых знаний у заявителя.

Иногда в своих ответах сотрудники УО ссылаются на срок ответа в 30 дней, установленный Федеральным законом № 59-ФЗ «Об обращениях граждан», однако они лукавят - этот **закон применяется только органами власти**. В нашем случае срок, в течение которого Вы должны получить ответ, значительно меньше.

Сроки ответа УО на обращения собственников/пользователей помещений в МКД установлены:

1. Правилами № 491.
2. Правилами № 354.
3. Правилами № 416 (Раздел VIII. Порядок раскрытия информации управляющей организацией, товариществом или кооперативом).
4. Законом о защите прав потребителей.
5. Приказом Минкомсвязи России № 74, Минстроя России № 114/пр от 29.02.2016 "Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства".

ЗАПРОС	МАКСИМАЛЬНЫЙ СРОК ОТВЕТА
Информация о перечнях, объемах, качестве, периодичности оказанных <u>жилищных</u> услуг и (или) выполненных работ	Пять рабочих дней - п.40«а» Правил №491



ЗАПРОС	МАКСИМАЛЬНЫЙ СРОК ОТВЕТА
Информация о перечнях, объемах, качестве, периодичности оказанных жилищных услуг и (или) выполненных работ	Пять рабочих дней - п.40«а» Правил №491
Проверка правильности начисления размера платы, задолженности или переплаты потребителя за КУ. <i>Потребителю обязаны выдать документы, содержащие правильно начисленные платежи, подписанные руководителем</i>	Немедленно на личном приеме - п.31«д» Правил №354
Письменная информация за запрашиваемые периоды: - о помесечных объемах КУ по показаниям ОДПУ; - о суммарном объеме КУ, потребленных в жилых и нежилых помещениях в МКД; - об объемах КУ, рассчитанных с применением нормативов потребления; - об объемах КР на СОИ (ОДН)	Три рабочих дня - п.31 «р» Правил № 354, <u>подп.2 п.34 Правил №416</u>
Проверка состояния ИПУ, а также распределителей	10 дней - п.31«е(2)» Правил № 354
Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ	В течение рабочего дня - п.31«е» Правил № 354
Сведения о показаниях ОДПУ за период не более 3-х лет	Три рабочих дня - <u>Подп.3 п.34 Правил №416</u>
Ответ об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием жалобы на качество КУ (отсутствие отопления, ненормативная температура горячей воды, грязная вода)	Три рабочих дня - п.31«к» Правил № 354
Любая информация, размещенная: - УК на вывесках, досках объявлений в МКД и стендах в офисе. - ТСЖ, кооперативом на досках объявлений в МКД - в ГИС ЖКХ	Не позднее дня, следующего за днем поступления запроса - <u>п.34 Правил № 416</u>
Копия акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника/пользователя помещения, общему имуществу собственников (описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен). Копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг/выполнении работ (Правила № 491 и № 354). Копия акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, с перерывами, превышающими установленную продолжительность (Правила № 354)	Три рабочих дня - <u>подп. 4, 5 и 6 п. 34 Правил № 416</u>



ЗАПРОС	МАКСИМАЛЬНЫЙ СРОК ОТВЕТА
Требование потребителя: - о перерасчете; - о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами	10 дней - п. 36 Правил № 416, ст.31 Закона о защите прав потребителей
Реестр собственников	5 календарных дней - ч. 3.1 ст. 45 ЖК РФ
Запрос информации по иным вопросам	10 рабочих дней - п. 36 Правил № 416 Закон о защите прав потребителей

Самая большая проблема при письменном обращении в УО - велика вероятность, что Вы не получите ответа в срок или не получите вообще. Вам покажут в УО реестр почтовых отправлений, т.е. формально ответ вроде бы отправлен, но может, затерялся. Ведь это письмо не заказное! Поэтому, если у Вас есть возможность лично забрать ответ, делайте приписку - "Ответ прошу выдать на руки в срок _____ в соответствии с _____ (ссылка на законодательство)", укажите номер телефона для связи или сходите в УО, когда подойдет срок ответа.

ДЛ Я СВЕДЕНИЯ

- 1) П.36 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.
- 2) **При продлении срока** рассмотрения запроса заявителю должно быть направлено **уведомление** с указанием причин (п.37 Правил № 416):
 - с использованием ГИС ЖКХ;
 - в письменной форме.
- 3) **Способ отправки уведомления** должен позволять установить дату отправки или подтвердить факт вручения (получения) указанного уведомления.

ЗАПРОС НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

УК, ТСЖ, кооператив не вправе ограничивать доступ к раскрываемой информации собственникам и пользователям помещений в МКД, а также обязаны обеспечить сохранность раскрываемой информации в местах ее размещения, предусмотренных Правилами № 416.



Раскрытие информации может осуществляться на основании **письменного запроса**, который подлежит регистрации в день его поступления с присвоением ему регистрационного номера и проставлением штампа организации.

Предоставление информации по письменному запросу осуществляется:

- по почте в адрес потребителя;
- лично потребителю в помещении УО.

Раскрытие информации может осуществляться на основании запроса **в электронном виде**. Раскрытие информации может осуществляться посредством **ГИС ЖКХ**.

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 **в письменном запросе укажите, что у Вас нет доступа к Интернету**
- тогда УО не сможет Вам отказать!

ВАЖНО!

1) Соблюдение УК 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 УК лицензионных требований в части раскрытия информации. Уполномоченные органы могут привлечь УО к административной ответственности **за нарушение порядка размещения информации в ГИС ЖКХ** по ст. 13.19.2 КоАП РФ.

2) Закон не устанавливает обязанность УО выдавать копии документов собственникам по запросу, но они имеют право на ознакомление с требуемой информацией (апелляционное определение Свердловского областного суда от 03.06.2016 по делу № 33-9206/2016).

3) Законодательством 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) - апелляционное определение ВС Республики Татарстан от 19.05 2014 по делу № 33-6756/2014.



- 4) УО 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.

ВЫВОДЫ

1. В случае аварийной ситуации необходимо обратиться в АДС.
2. Претензию (жалобу) следует адресовать руководителю УО в случае:
 - систематических нарушений Правил № 491;
 - неправильных начислений платы за ЖКУ.
 - невыполнения условий договора управления.
3. Электронные и письменные запросы, а также копии ответов потребителям хранятся в УО соответственно на электронном и бумажном носителях не менее 3-х лет.
4. Если эти обращения не принесли результата – обращайтесь в контролирующие органы!

**ПО КАЖДОЙ ПРОБЛЕМЕ – ОТДЕЛЬНОЕ ПИСЬМО.
ИНАЧЕ ПОЛУЧИТЕ ОТПИСКИ!**

**НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ДЕЛАТЬ ССЫЛКИ НА ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО,
ОСОБЕННО ЭТО КАСАЕТСЯ СРОКОВ ОТВЕТА НА ВАШИ
ОБРАЩЕНИЯ!**



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Для комфортного, безопасного проживания в многоквартирном доме нужно проявить активность - наладить общение с соседями и УО, присутствовать на общих собраниях собственников, чтобы не остаться в стороне от решения важных проблем по дому.

СОДЕРЖАНИЕ

ДАВАЙТЕ УЧИТЬСЯ ПИСАТЬ ЖАЛОБЫ ПРАВИЛЬНО И ОТПРАВЛЯТЬ ИХ В НУЖНЫЕ ИНСТАНЦИИ!	2
ВЫ СОБСТВЕННИКИ - ВЫБИРАЙТЕ!	3
ЗАЩИТА ЖИЛИЩНЫХ ПРАВ	4
УЧИМСЯ ПРАВИЛЬНО ПИСАТЬ ОБРАЩЕНИЯ	4
ОБРАЩЕНИЕ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ	6
АЛГОРИТМ ПОДГОТОВКИ ОБРАЩЕНИЯ	9
КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ	11
ОРГАН ГОСЖИЛНАДЗОРА (ГЖИ)	12
ОСОБЕННОСТИ ОБРАЩЕНИЯ В РОСПОТРЕБНАДЗОР	14
ОСОБЕННОСТИ ОБРАЩЕНИЯ В ПРОКУРАТУРУ	15
ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С УО	17
КАК ОФОРМИТЬ ПЕРЕРАСЧЕТ ПЛАТЫ ПРИ НАРУШЕНИЯХ КАЧЕСТВА ЖКУ?	19

Пособие подготовлено в рамках реализации Проекта «Клуб жилищных активистов», реализуемого с использованием гранта Президента Российской Федерации, предоставленного Фондом президентских грантов

