

Специальный доклад

**Уполномоченного по правам человека в
Смоленской области**

**О соблюдении жилищных прав граждан
при предоставлении коммунальных услуг**

2013 г.

Вопросы, связанные с осуществлением гражданами жилищных прав, управлением многоквартирными домами, предоставлением жилищно-коммунальных услуг остаются всегда актуальными, так как затрагивают одну из важнейших, основополагающих сфер жизни. Каждый человек, живя в обществе, стремится к обустройству своего быта, обретению своего дома, органичному, бесконфликтному сосуществованию с соседями.

Особенно это стало проявляться в последние годы, когда государством был взят курс на коренное переустройство жилищно-коммунального хозяйства, с принятием целого ряда нормативно-правовых актов, призванных воспитать энергоэффективный тип поведения у населения, а также, чего уж тут «кривить душой», переложить все накопившиеся проблемы в этой сфере на сформировавшийся в последние два десятилетия класс собственников жилых помещений.

По данным Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ), 58% респондентов назвали состояние ЖКХ самой главной общенациональной бедой. Увеличение тарифов ЖКХ стало тяжелым испытанием для россиян. 72% граждан признали, что это стало серьезной нагрузкой на их семейный бюджет, но возможности оплачивать счета они пока находят. Для 8% россиян счета за коммуналку оказались непосильными и поставили их под угрозу выселения из квартир. Еще 2% отказываются платить по счетам ЖКХ вовсе.

Все это еще раз подтверждает: решение проблемы ЖКХ, наведение здесь порядка должно быть приоритетным для власти практически всех уровней. В соответствии с частью 2 статьи 40 Конституции Российской Федерации, органы государственной власти и органы местного самоуправления обязаны создавать условия для осуществления гражданами права на жилище.

Вместе с тем, как показывает почти 15-ти летняя практика обращений к Уполномоченному, в области соблюдения жилищных прав граждан из года в год присутствует тенденции к их нарушению, тем или иным способом. Не стали исключением и новые правила предоставления коммунальных услуг.

Попытаемся систематизировать и проанализировать, в меру своих возможностей, Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных в прошлом году, Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. № 354 (далее – Правила № 354).

Данный документ вступил в силу с 1 сентября 2012г., придя на смену действовавшим около 6 лет Правилам предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 307, и снискавшим большое количество замечаний и нареканий в свой адрес, как со стороны потребителей коммунальных услуг, так и со стороны управляющих, ресурсоснабжающих организаций, контролирующих органов. По замыслу разработчиков, те недостатки, которые существовали в сфере жилищно-

коммунальных отношений, новым документом должны быть устранены или, по крайней мере, сведены к минимуму.

Вступление в силу новых Правил предоставления коммунальных услуг было связано с внесением изменений в Правила установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 306 (далее – Правила № 306).

Постановлением Правительства РФ от 28.03.2012 № 258 такие изменения были внесены, нормативы потребления коммунальных услуг увеличились, что, по замыслу разработчиков, должно стимулировать граждан к оборудованию многоквартирных домов общедомовыми и индивидуальными приборами учета коммунальных ресурсов.

Как показывает практика первых месяцев применения новых методов расчета, не все отрегулировано в данной сфере, проблем для граждан меньше не стало, появились новые трудности.

Анализ жалоб и заявлений показывает, что граждане к Уполномоченному по-прежнему обращаются по вопросам, связанным с ненадлежащим исполнением управляющими организациями своих обязанностей по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирных домов; низким качеством предоставляемых коммунальных услуг; слишком большим размером коммунальных платежей, рассчитанных с использованием показаний общедомовых приборов учета; выставление неоправданно больших общедомовых потерь за электроэнергию, холодную и горячую воду; отказом в производстве перерасчета за не предоставленную или некачественную коммунальную услугу. Имеют место также и обращения, связанные с не раскрытием в полной мере управляющими организациями информации о своей деятельности.

Первое, с чем столкнулись граждане после 1 сентября 2012г., так это с новой вмененной обязанностью передавать показания индивидуальных приборов учета в ресурсоснабжающие организации, с целью выставления последними счетов на оплату коммунальных услуг.

Так, в соответствии с п.п. «в» п. 34 Правил предоставления коммунальных услуг, при наличии индивидуального прибора учета потребитель обязан ежемесячно снимать его показания в период с 23-го по 25-е число текущего месяца и передавать полученные показания исполнителю не позднее 26-го числа.

Вместе с тем, практика показывает, что имела и продолжает иметь место не урегулированность процедуры передачи гражданами информации о показаниях приборов учета. Особенное недовольство граждане выражают по поводу сложностей, с которыми сталкиваются при передаче показаний по электроэнергии.

Справедливости ради, надо отметить, что ОАО «Смоленскэнергосбыт» был разработан целый ряд различных способов передачи показаний электросчетчиков: специально выделенные телефоны, с помощью смс-

сообщений, при непосредственном обращении в офисы, посредством интернета, через установку специальных ящиков в общественных местах.

На деле же, предлагаемые для этих целей телефоны, постоянно заняты, по смс не всегда приходит сообщение о подтверждении принятия данных (к тому же отправка смс является платной услугой для граждан), в офисе ОАО «Смоленскэнергосбыт» образуются огромные очереди, а возможностями использовать для этих целей интернет наделены далеко не многие. Как всегда, особенно пострадали в данном случае граждане пожилого возраста, пенсионеры и инвалиды, основным средством коммуникации которых является телефон.

Не было уделено должного внимания доведения до жильцов информации, что они могут решением общего собрания наделить конкретного собственника жилья многоквартирного дома полномочиями по снятию и предоставлению показаний приборов учета в соответствующие организации.

С другой стороны, часто имеют место случаи, когда управляющими организациями, ресурсоснабжающими компаниями до 1-го числа месяца, следующего за расчетным, не выставляются потребителям квитанции на оплату коммунальных услуг. Особенно большие задержки с рассылкой квитанций характерны для СМУП «Горводоканал».

Соответственно, до 10-го числа граждане не могут физически успеть оплатить квитанции, что ведет к начислению им долга, последующей неразберихе с оплатой счетов, выставление их в повышенном размере. Таким образом, нарушаются обязанности как исполнителя, так и потребителя коммунальных услуг, временные рамки которых строго установлены статьей 155 ЖК РФ.

Стоит отметить, что трудностей в отношении предоставления информации о показаниях индивидуальных приборов учета по газоснабжению такой имеется, так как по данному коммунальному ресурсу не начисляются общедомовые потери. Фактически остался прежний порядок передачи показаний счетчиков, когда граждане в полученных квитанциях сами указывают показания своих приборов учета.

Одним из выходов в сложившейся ситуации видится применение подобной процедуры и для других коммунальных ресурсов, при которой расходы на общедомовые нужды рассчитывались бы и выставлялись с месячным опозданием.

С другой стороны, само переложение обязанности предоставлять показания счетчиков на граждан (а потом их еще и оплачивать), существенно и неоправданно облегчает жизнь исполнителям коммунальных услуг, работа которых и так уже оплачивается жильцами. Поэтому кардинальным решением данной проблемы была бы полная отмена обязанности для граждан предоставлять показания индивидуальных приборов учета.

С осени 2012г. граждане столкнулись с еще одной проблемой – оплатой коммунальных услуг на **общедомовые нужды (ОДН)**. Правилами предоставления коммунальных услуг (п. 40) закреплена обязанность

потребителя в многоквартирном доме, вне зависимости от выбранного способа управления, отдельно оплачивать коммунальные услуги, предоставленные ему в жилом помещении и потребляемые в процессе использования общего имущества.

В то время как с первой категорией коммунальных услуг все ясно и понятно (оплачиваем в зависимости от показаний внутриквартирных счетчиков), начисление платы за коммунальные услуги, израсходованные на ОДН вызывает массу вопросов, связанных, в первую очередь, с неожиданно большими величинами последних.

Часто к нам обращаются граждане, у которых в квитанциях на оплату электроэнергии, холодной и горячей воды значения показателей ОДН равны или даже превышают показания внутриквартирных счетчиков. Особое недоумение вызывают большие общедомовые потери воды (на отдельную квартиру приходится по 3-4 м куб.). Исходя из практики, имеют место случаи, когда за отопление подъезда люди платят в несколько раз больше, чем за отопление квартиры.

Согласно Правилам установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг № 306, в нормативы потребления коммунальных услуг на общедомовые нужды включается не только расход коммунальных ресурсов на содержание мест общего пользования, но и нормативные технологические потери (п. 29).

Таким образом, в случае применения нормативов потребления при расчете ОДН, размер оплаты коммунальных услуг на общедомовые нужды увеличивается и не зависит, например, от того, имеется или отсутствует водоразборное устройство в местах общего пользования.

Рост платы за общедомовые нужды можно объяснить необходимостью рассчитывать плату на ОДН и в том случае, когда многоквартирный дом не имеет общедомового прибора учета, с применением повышенных нормативов потребления коммунальных услуг.

Но имеют место и большие потери, когда дом оборудован общими приборами учета. В этом случае жильцам, совместно с управляющими компаниями, с привлечением специалистов ресурсоснабжающих организаций, необходимо искать причины таких потерь (несанкционированные подключения, потеря ресурсов во внутридомовых коммуникациях и т. п.) и принимать меры к их минимизации, как того требует Федеральный закон от 23.11.2009г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении...».

Также обращает на себя внимание тот факт, что для случая, когда дом не оборудован общим прибором учета, в самой формуле № 15 расчета платы за ОДН для конкретной квартиры, приведенной в Приложении № 2 к Правилам № 354, их величина прямопропорциональна не только общей площади занимаемой гражданином квартиры, но и общей площади помещений, входящих в состав общего имущества многоквартирного дома.

В то время как величина общей площади каждой квартиры не является секретом для ее собственника, проверить правильность определения общей

площади помещений, входящих в состав общего имущества многоквартирного дома, для жильцов весьма проблематично. Ведь к ним относятся и подвалы, и чердаки и другие нежилые подсобные помещения.

Есть что-то неправильное и нелогичное в том, чтобы, например, оплачивать отопление мест общего пользования, в которых не стоят, да и не были никогда предусмотрены батареи отопления, например, на чердаке и в подвале. Но так определено в Правилах № 354 и от этого не уйти.

Единственный выход на данный момент из сложившейся ситуации – это установка общедомовых счетчиков на все коммунальные ресурсы, которые весьма и весьма не дешевы и должны устанавливаться за счет средств собственников жилых помещений многоквартирного дома.

Для уточнения площадей мест общего пользования в многоквартирных домах, используемых при расчете размера платы за потребленные коммунальные ресурсы на общедомовые нужды, необходимо проводить инвентаризацию жилищного фонда.

В целях исключения перекладывания на плечи жильцов обязанности устанавливать причины больших общедомовых потерь и создания заинтересованности в этом у управляющих организаций, полагаем необходимым введение определенного норматива потребления на общедомовые нужды, превышение величины которого будет оплачиваться уже не гражданами, а исполнителями коммунальных услуг, за счет платы за содержание и ремонт жилья.

В заключении данной темы стоит отметить, что в судебных инстанциях (например, в Высшем Арбитражном Суде РФ) уже имеются заявления о признании недействующими ряда пунктов Правил № 354, касающихся расчета коммунальных платежей на общедомовые нужды, что лишний раз подтверждает необходимость внесения существенных изменений в Правила № 354.

Но как же быть с оплатой гражданами возросших ОДН сейчас? Не редки случаи, когда потребители сознательно не оплачивают именно расходы на общедомовые нужды.

Эта позиция не правильная, которая ведет в тупик, делает граждан должниками. Жилищный кодекс РФ устанавливает обязанность для собственников жилья нести расходы по содержанию общего имущества многоквартирного дома. Сам факт наличия коммунальной задолженности, вне зависимости от того как она образовалась, является основанием к прекращению выплат малоимущим гражданам компенсаций расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг (п. 3 ст. 160 ЖК РФ).

Поэтому, как бы нам этого не хотелось, каждому необходимо занять более активную позицию, участвовать в общественной жизни дома, создавать инициативные группы, выбрать совет дома. Только тогда станет возможным эффективно контролировать весь процесс начисления платы за коммунальные услуги.

Еще одна проблема, с которой пришлось столкнуться, заключается в том, что в Правилах предоставления коммунальных услуг отсутствует процедура установления **фактического количества граждан**, проживающих в квартире многоквартирного дома для целей расчета платы за коммунальные услуги по нормативам потребления. Также не предусмотрена административная ответственность за уклонение граждан от информирования управляющей организации о временных жильцах.

Для многоквартирных домов характерна ситуация, когда реально в жилом помещении проживает больше граждан, чем официально зарегистрировано. Ни для кого не секрет, что многие собственники жилья сдают его в наем, не оформляя регистрацию временным жильцам.

Пунктом 42 Правил определено, что при отсутствии индивидуального прибора учета коммунального ресурса, размер платы за предоставленную потребителю коммунальную услугу определяется исходя из нормативов ее потребления и количества граждан постоянно и временно проживающих в жилом помещении.

В соответствии с п.п. «з» п. 34 Правил № 354, потребитель обязан информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом им жилом помещении, не позднее 5-и рабочих дней со дня произошедших изменений, в случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальным прибором учета. Однако сама форма и процедура такого информирования не прописана.

С другой стороны, в п. 58 Правил № 354 сказано, что заявление с информацией о временных жильцах должно быть направлено собственником исполнителю в течение 3-х рабочих дней со дня прибытия новых жильцов.

Таким образом, присутствует некоторая нестыковка по срокам уведомления: так все же 5 или 3 дня?

На практике нередки случаи, когда собственники, наниматели помещений не регистрируют и не уведомляют управляющие организации о появлении новых жильцов, тем самым экономя на оплате коммунальных ресурсов, рассчитываемых по нормативам потребления.

Таким образом, оплачивая меньше, чем потребляя, такие граждане вынуждают распределять возникшую разницу между показаниями общедомовых приборов учета и суммарными показаниями индивидуальных счетчиков на жильцов, квартиры которых оборудованы индивидуальными приборами учета.

В настоящее время управляющими организациями, самими жильцами предпринимаются различные меры по установлению истинного числа проживающих, а не зарегистрированных граждан. Используется поквартирный обход, в том числе с привлечением участковых уполномоченных полиции; вопрос доначисления квартплаты для той или иной квартиры выносится на общее собрание. Со своей стороны, проверяемые граждане всячески препятствуют таким проверкам, отказывают в допуске в жилое помещение.

До тех пор пока не будет прописан механизм установления количества проживающих и официально зарегистрированных граждан, ответственность за предоставление неверных сведений, неизменно будут иметь место конфликтные ситуации.

Возможно, обязанность по установлению фактического числа проживающих граждан в квартире, не оборудованной индивидуальными приборами учета, необходимо возложить на управляющую организацию, наделить ее соответствующими полномочиями.

С началом отопительного периода в наш адрес стали поступать обращения граждан по поводу того, что плата за отопление, при подключении многоквартирных домов к централизованному теплоснабжению, взимается формально с **начала отопительного периода**, без учета фактического подключения дома к теплу. При этом перерасчет за не предоставленную услугу не производится.

Согласно п. 5 Правил № 354, исполнитель должен начинать и заканчивать отопительный период в сроки, установленные уполномоченным органом.

Из изложенного следует, что начало отопительного периода не растянуто во времени, а должно происходить в строго определенный день, устанавливаемый решением органа местного самоуправления.

В соответствии с п. 14 Приложения № 1 к Правилам № 354, устанавливающим требования к качеству коммунальных услуг, исполнителем должно обеспечиваться бесперебойное круглосуточное отопление в течение всего отопительного периода.

Таким образом, в соответствии с главами IX, X Правил № 354, в случае, если многоквартирный дом подключается к теплоснабжению не в день начала отопительного периода, а позже, жильцы вправе требовать перерасчета за не предоставленную коммунальную услугу по отоплению, вплоть до того времени, когда дом фактически будет подключен к теплоснабжению.

Вместе с тем, расчет платы за отопление в отдельно взятом жилом помещении, в случае если нет общедомового и индивидуальных счетчиков тепла (а это самая распространенная ситуация), прямопропорционален нормативу потребления данной услуги (формула 4 Приложения № 2 к Правилам № 354).

Норматив потребления коммунальной услуги по отоплению, определенный расчетным методом по формуле 18 Приложения к Правилам установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг (Пост. Правительства РФ № 306), в свою очередь, прямопропорционален продолжительности отопительного периода (количеству суток в год), характеризующегося среднесуточной температурой наружного воздуха 8 град. Цельсия и ниже, которая для г. Смоленска составляет фиксированную величину - 215 суток, в соответствии со СНиП 23-01-99.

Кроме того, в соответствии с п. 14 Правил № 306, срок действия нормативов потребления коммунальных услуг составляет не менее 3-х лет, и в течение этого периода нормативы пересмотру не подлежат.

В связи с изложенным, приходится констатировать, что имеются трудности в практическом осуществлении ежегодного перерасчета платы за не предоставленную коммунальную услугу по отоплению, так как продолжительность отопительного периода неизменна от года к году.

Возможно, в данной ситуации, правильным было бы предоставить субъектам РФ возможность устанавливать нормативы потребления тепла с учетом продолжительности отопительного сезона, а также разрешить их пересматривать.

Принимая во внимание, что, в соответствии с п. 3 Постановления Правительства РФ от 06.05.2011г. № 354, разъяснения по применению Правил предоставления коммунальных услуг дает Министерство регионального развития РФ, нами в конце декабря 2012г. было направлено письмо о даче пояснений по порядку исчисления срока начала отопительного периода, но, к сожалению, ответ до настоящего времени так и не получен.

Говоря о коммунальных платежах, нельзя не сказать **о тарифах** на них, невольно занимающих умы всех потребителей коммунальных услуг, так как, увы, традиционно каждый год они растут и растут. В то время как зарплаты и пенсии подобными «успехами в росте» похвастаться не могут.

В 2012 году тарифы поднимались дважды: 1 июля и 1 сентября. Первого июля поднялись тарифы на газ на 15%, на электроэнергию - на 10%, на 6% на тепло и на воду. С 1 сентября поднялись тарифы на тепло и на воду еще на 6%. 2013 год ничего нового и позитивного для граждан в этом плане не также несет.

В первом полугодии в Смоленской области повышения тарифов не произошло, зато во втором – запланирован скачок. Ежемесячный коммунальный платеж смолян вырастет сразу на 11,5 %. Необходимо отметить, что годовой рост тарифов в нашем регионе на полпроцента ниже общероссийского (12%).

С 1 июля тарифы на электроэнергию и природный газ увеличатся на 13,3 и 15 % соответственно. Гигакалория тепла в среднем подорожает на 13,2 %, кубометр холодной/горячей воды, а также водоотведение – на 7 %.

Для сравнения, в среднем по России тарифы на тепло и электроэнергию со второго полугодия 2013г. вырастут на 10,5 – 12,2 %, на водоснабжение и водоотведение – на 10%, на газ – на 15%.

Из недавнего выступления на заседании Правительства РФ министра регионального развития следует, что в январе плата за коммунальные услуги увеличилась в 49 регионах: в 21 выросли тарифы, в 9 - нормативы, а в 19 - и то и другое, максимальный рост составил 225% (в Мурманской области).

Нельзя не согласиться с реакцией Президента РФ на эти цифры: «Платеж должен быть экономически обоснованным и социально

справедливым. Должна быть социальная справедливость, рост платы граждан должен быть ограничен 6% в год».

Глава Федеральной службы по тарифам считает, что причиной резкого взлета являлись новые нормативы потребления услуг, изменение в порядке начисления платежей за коммунальные услуги или появление новых правил оплаты общедомовых нужд. В этой связи им отмечено, что необходимо вернуться к практике ограничения роста оплаты жилищно-коммунальных услуг, а также навести порядок в нормативах потребления воды, тепла, электроэнергии.

Сам факт признания на правительственном уровне необходимости облегчения для граждан бремени коммунальных платежей, внесения изменений в Правила № 354 вселяет осторожный оптимизм.

Так Министерство регионального развития и Федеральная служба по тарифам направили в Правительство РФ инициативы по ограничению коммунальных платежей. Ведомства предлагают вернуться к системе предельных индексов, установить "потолок" для роста платежей, а также сбалансировать общий объем платежей за коммунальные услуги таким образом, чтобы они равномерно распределялись по 12 месяцам года.

В сфере тарифообразования от граждан мало что зависит, приходится очередной рост тарифов воспринимать как данность. В данном случае частично минимизировать плату за коммунальные услуги потребителям возможно путем отслеживания и анализа платы за содержание и ремонт жилья. Так как с введением отдельной оплаты общедомовых расходов, жильцы не должны вносить деньги за электроэнергию, холодную и горячую воду в составе платы за содержание и ремонт жилья. Соответственно, последняя должна уменьшиться, чтобы не происходило двойной оплаты одних и тех же услуг.

Второй путь – добиваться от управляющей компании использования точных данных по общей площади помещений дома, проведение его паспортизации, при необходимости.

Большинство вопросов позволит снять установка на все домовые ресурсы общедомовых приборов учета и последующий контроль со стороны жильцов за правильностью снятий их показаний.

Отдельно хотелось бы остановиться на новой правительственной инициативе по введению в текущем году социальной нормы при оплате электроэнергии, с целью повышения энергоэффективности, принуждения потребителей к экономии.

С начала 2013-го в трех регионах Центрального федерального округа были запущены экспериментальные проекты по использованию социальных нормативов. Смоленский регион в них не участвует.

Суть предстоящих изменений состоит в том, что предполагается с 1 января 2014 года для всех регионов определить объем потребления электроэнергии, который будет отпускаться по меньшим тарифам (что

маловероятно, скорее всего они останутся прежними), а все, что гражданин потребит свыше социальной нормы, предстоит оплачивать по экономически обоснованному тарифу.

Ошибочно будет думать, что при введении социальных нормативов размер оплаты уменьшится. В настоящее время тариф за электроэнергию составляет 2,56 руб./кВт.ч, в то время как экономически обоснованный - 4,79.

Главный камень преткновения и неизбежного недовольства граждан видится в самом расчете этой социальной нормы, в которую должно вписываться большинство населения. Определять конкретные величины в каждом субъекте будут региональные власти на основании среднегодового объема потребления, типа населенного пункта, наличия в доме электроплит и от количества человек в квартире. К примеру, на второго проживающего к базовой норме (она рассчитывается на одного человека) планируется добавлять 50 киловатт. На третьего и четвертого - по 20.

В соцнорму также будут включены и общедомовые нужды, что станет существенным минусом данной реформы. По "социальному" тарифу платить за "общедомовые" киловатты можно будет только в том случае, если внутри квартиры социальная норма не была израсходована полностью. В противном случае расценки будут повышенные. Если социальная норма будет установлена по нижнему пределу, то жильцы будут "выбирать" ее в своих квартирах. И за общедомовую электроэнергию гражданам придется платить по "сверхнормативному" тарифу.

С учетом этого, а также принимая во внимание и так завышенные величины общедомовых нужд, приходится констатировать, что платежи за электроэнергию могут возрасти очень заметно.

Говоря о данных нововведениях, нельзя забывать, что подобная практика имеет все шансы распространиться и на другие коммунальные услуги.

Нами бы приветствовались любые начинания в сфере жилищно-коммунального хозяйства, позволяющие реально экономить деньги граждан на оплату коммунальных услуг, а не приводящие к дополнительным поборам. Поэтому отношение к подобному эксперименту скорее отрицательное, чем положительное. Но время покажет. В любом случае, хорошо, что Смоленская область отказалась от участия в нем.

В заключении хотелось бы отметить, что, учитывая важность и актуальность затронутых в докладе вопросов, по инициативе Уполномоченного по правам человека в Смоленской области в ноябре 2012г. был проведен **Круглый стол** по теме: «Обеспечение прав граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг». В заседании Круглого стола приняли участие руководство Администрации Смоленской области, ГУ «Государственная жилищная инспекция Смоленской области», Департамент Смоленской области по энергетике, энергоэффективности и тарифной политике, Департамент Смоленской области по жилищно-коммунальному хозяйству. Также в заседании приняли участие депутаты Смоленской

областной Думы, органы прокуратуры и Роспотребнадзора по Смоленской области, Управление Федеральной антимонопольной службы по Смоленской области, в работе участвовали представители домовых советов, управляющих и ресурсоснабжающих компаний, органов местного самоуправления.

По результатам открытого обсуждения участники круглого стола было принято решение:

Р Е Ш Е Н И Е
**круглого стола на тему: «Обеспечение прав граждан при
предоставлении жилищно-коммунальных услуг»**

г. Смоленск

29 ноября 2012 г.

Участники «круглого стола» по теме «Обеспечение прав граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг» отмечают крайне сложную ситуацию, нерешённость и неурегулированность вопросов, образовавшихся в сфере жилищно-коммунального хозяйства на территории Смоленской области. Большинство предприятий ЖКХ недостаточно структурированы, практически отсутствует система конструктивного взаимодействия между самими управляющими компаниями, а также с ресурсоснабжающими организациями и с непосредственными потребителями их услуг - собственниками жилья.

Несмотря на то, что законодательно органам власти, муниципалитетам и управляющим компаниям определены широкие функции и предоставлены значительные полномочия по организации и продвижению рынка новых услуг ЖКХ – эта работа проводится недостаточно эффективно. В результате во многих муниципалитетах области сложилась критическая ситуация, когда собственники жилья стали заложниками ненадлежащих действий и остались со своими проблемами фактически один на один. Особенно болезненно проходит переход на новую систему оплаты услуг с учётом ОДН. Такое положение вещей не могло не сказаться на социальной обстановке и вызвало шквал негодования и претензий в адрес руководителей различных структур ЖКХ, а как следствие - органов власти и местного самоуправления региона.

Нельзя, конечно, не учитывать определённые шероховатости и пробелы федерального законодательства в этом вопросе, которые также не способствуют улучшению ситуации. Отчасти именно поэтому в сфере ЖКХ отсутствуют системные решения, а проблемы решаются буквально в ручном режиме. Про это говорилось и на сегодняшнем «круглом столе», и на других общественно-значимых мероприятиях, проводимых по данной проблематике ранее. Но как показала практика и проведённый анализ, основные причины конкретно создавшейся ситуации следует искать на местах. И решать их следует совместно и максимально оперативно, во избежание эскалации противодействия между поставщиками и потребителями услуг ЖКХ, что

может привести, как отмечалось в выступлениях участников данного форума, к нежелательной социальной напряжённости.

Принимая во внимание изложенное, а также предложения и рекомендации, высказанные в процессе работы "круглого стола», в целях обеспечения прав граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, эффективного реформирования жилищно-коммунальной сферы, сотрудничества всех заинтересованных организаций по формированию рынка услуг ЖКХ надлежащего качества, участники «круглого стола» решили:

РЕКОМЕНДОВАТЬ:

Администрации Смоленской области:

- принимая во внимание недостаточную эффективность деятельности Координационного совета при Администрации Смоленской области по вопросам управления многоквартирными домами на территории Смоленской области, поручить заинтересованным органам, структурам и ведомствам организовать его работу должным образом;

- под эгидой Координационного совета при Администрации Смоленской области по вопросам управления многоквартирными домами на территории Смоленской области или в качестве самостоятельного органа, наделённого необходимыми полномочиями, создать Межведомственную комиссию с участием всех заинтересованных лиц, вовлечённых в происходящие процессы на рынке предоставления услуг ЖКХ для выработки стратегии и тактики действий по снятию проблем и социальной напряжённости в данном вопросе;

- с целью внедрения передовых технологий в регионе, поручить соответствующим структурам, органам исполнительной власти Смоленской области организовать надлежащую работу по изучению и анализу опыта оказания жилищно-коммунальных услуг населению и порядка расчета и взимания платы за их потребление в других субъектах федерации;

- усилить контроль компетентных органов за качеством и надежностью оказания гражданам коммунальных услуг, в том числе через формирование «рейтингов общественного доверия» для управляющих компаний.

Смоленской областной Думе:

- учитывая сложившуюся практику реализации федерального законодательства, регламентирующего правоотношения, касающиеся оказания жилищно-коммунальных услуг гражданам, которое, по мнению ряда выступающих на «круглом столе», не в полной мере регулирует

происходящие процессы в системе ЖКХ, проанализировать соответствующие нормативные акты по данному вопросу. В случае необходимости, через депутатов от Смоленской области в Государственной Думе РФ и Совете Федерации РФ, через обсуждение в других региональных органах законодательной власти, внести предложения по усовершенствованию федерального законодательства.

Органам местного самоуправления:

- совместно с органами государственной власти, областными ведомствами и структурами, в рамках деятельности Координационного совета при Администрации Смоленской области по вопросам управления многоквартирными домами на территории Смоленской области или рекомендованной к созданию (п.п. 2) Межведомственной комиссии по преодолению проблем ЖКХ, с целью дальнейшего продвижения надлежащих услуг на рынке жилищно-коммунального комплекса и обеспечения прав граждан при их предоставлении, провести всестороннюю ревизию многоквартирных домов для выявления причинно-следственных связей, порождающих чрезмерно завышенные суммы на оплату общедомовых нужд. В процессе этой работы необходимо уделить особое внимание выявлению фактов неправомерности подключения к приборам учета потребления энергоресурсов юридических лиц, расположенных в многоквартирных домах;

- совместно с профильными федеральными и региональными структурами провести «инспектирование» площадей многоквартирных домов в целях приведения к единым показателям метража для расчетов ресурсоснабжающих организаций по начислению оплаты за коммунальные услуги;

- разработать единые стандарты и регламенты для управляющих компаний и собственников жилья, что позволит более конструктивно и понятно для обеих сторон выстраивать свои взаимоотношения;

- для урегулирования ситуации и недопущения аналогичных случаев в дальнейшем, организовать в муниципальных образованиях на регулярной основе систему обучения работников управляющих компаний и собственников жилья в лице их представителей (председатель совета дома, старшие по подъезду и т.д.) и консультирование граждан по вопросам управления многоквартирными домами. Повсеместно популяризировать и

распространять положительный опыт лучших управляющих компаний, ТСЖ, председателей советов домов и пр.;

- в г. Смоленске (других городах, где такая мера будет признана целесообразной) в целях выявления фактов проживания в жилых помещениях граждан без регистрации, что влечёт за собой ненадлежащее взыскание платы за коммунальные услуги с собственников, нанимателей жилых помещений, не оборудованных приборами учёта, либо оборудованными, но передача показаний по которым собственниками, нанимателями не производится, разработать «Регламент взаимодействия администрации муниципалитета с областными структурами УФМС, УМВД, УФНС по осуществлению мероприятий за установлением фактов проживания на территории г. Смоленска граждан в жилых помещениях без регистрации, без заключённых гражданско-правовых договоров» с целью информирования ТСЖ, ЖК, управляющих организаций для взимания платы за жилое помещение и коммунальные услуги.

Общественной палате Смоленской области:

- с целью усиления общественного контроля в сфере ЖКХ инициировать создание общественных организаций, активизировать деятельность общественности в данном направлении;

- создать общественную согласительную комиссию по вопросам оказания гражданам жилищно-коммунальных услуг (в том числе согласования принятия региональных тарифов и нормативов, устанавливаемых и применяемых в Смоленской области при предоставлении коммунальных услуг и расчете оплаты за их потребление населением).

- содействовать созданию в регионе Ассоциации Товариществ собственников жилья (ТСЖ), как зарекомендовавшей себя достаточно эффективной формы управления и обслуживания многоквартирных домов, обобщению, популяризации и распространению опыта их работы.