

*УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА  
В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН*

**СЕРИЯ «БИБЛИОТЕКА УПОЛНОМОЧЕННОГО  
ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН»**

**Специальный доклад  
Уполномоченного по правам человека  
в Республике Татарстан**

**О соблюдении управляющими организациями  
требований постановления Правительства  
Российской Федерации от 23.09.2010 № 731  
«Об утверждении стандарта раскрытия  
информации организациями,  
осуществляющими деятельность  
в сфере управления многоквартирными домами»  
и организации работы с обращениями граждан**

**КАЗАНЬ • 2014**

ББК 67.99(2)0  
УДК 342.7

Рекомендовано к печати редакционно-издательским советом  
Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан  
№ 5 от 14.02.2014

**Сабурская С.Х.**

**С12** О соблюдении управляющими организациями требований постановления Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» и организации работы с обращениями граждан : специальный доклад Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан / С.Х.Сабурская. — Казань, 2014. — 46 с. — (Серия «Библиотека Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан»).

## Содержание

1. Введение.....	4
2. Организация раскрытия информации управляющими организациями .....	6
3. Результаты проверок управляющих организаций.....	8
3.1. Соблюдение стандарта раскрытия информации о деятельности управляющих организаций.....	10
3. 2. О договорах управления многоквартирными домами.....	13
3.3. Отчеты управляющих организаций перед собственниками жилых помещений.....	16
3.4. Нарушение порядка отключения (ограничения) коммунальных услуг и активирования временно проживающих граждан .....	20
3.5. Соблюдение требований к форме платежных документов за жилищно-коммунальные услуги .....	23
3.6. Работа с обращениями граждан .....	25
4. Рекомендации Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан по итогам проверок управляющих организаций.....	29
5. Принятые меры по результатам проверок управляющих организаций.....	33
Заключение .....	37
Приложения .....	41

## 1. Введение

Сфера оказания жилищно-коммунальных услуг является важной составляющей реализации жилищных прав граждан.

Реформа жилищно-коммунального хозяйства в 2013 году в Республике Татарстан получила дальнейшее развитие. Были внесены существенные изменения в действующее законодательство в области предоставления жилищно-коммунальных услуг как на федеральном, так и на республиканском уровне. Внесены изменения в Жилищный кодекс Российской Федерации, принято постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 №290 «О минимальном перечне обязательных услуг, предоставляемых управляющими организациями». С 1 июня 2013 года вступило в силу постановление Правительства Российской Федерации от 16.04.2013 № 344 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг».

В Республике Татарстан была продолжена масштабная реализация республиканской адресной Программы по капитальному ремонту многоквартирных домов в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2007 № 185-ФЗ «О фонде содействия реформированию жилищного хозяйства», также продолжена работа по оснащению многоквартирных домов приборами учета коммунальных ресурсов, внедрению новых технологий в техническое обслуживание многоквартирных домов.

Увеличение количества обращений в конце 2012 года было связано с введением в действие постановления Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354, утвердившего Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов. Согласно указанным Правилам изменился порядок начисления платы за потребление коммунальных услуг на общедомовые нужды, в соответствии с которым весь объем коммунальных услуг по общедомовым приборам учета предъявлялся к оплате собственникам помещений пропорционально занимаемой ими площади. В результате в части многоквартирных домов

резко увеличились начисления за коммунальные услуги на общедомовые нужды. В связи с этим возросло и количество обращений к Уполномоченному по правам человека в Республике Татарстан (далее — Уполномоченный) по вопросам начисления платы за коммунальные услуги на общедомовые нужды.

Так, в 2012 году удельный вес поступивших в адрес Уполномоченного обращений по данной тематике в общем объеме обращений составил 15%. (с учетом личного приема граждан, Дней правовой помощи, по итогам телефонной «горячей линии»).

Учитывая рост числа обращений граждан к Уполномоченному по проблемам предоставления и качества жилищно-коммунальных услуг, в целях оказания содействия соблюдению прав и свобод человека и гражданина на предоставление жилищно-коммунальных услуг, руководствуясь статьями 13, 14 Закона Республики Татарстан от 03.03.2000 №95 «Об Уполномоченном по правам человека в Республике Татарстан», Уполномоченным были организованы проверки управляющих организаций по вопросам соблюдения требований постановления Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» (далее — Стандарт раскрытия информации в Российской Федерации) и организации работы с обращениями граждан. Проверки проводились рабочей группой в составе представителей Уполномоченного, исполнительных комитетов муниципальных образований, специалистов Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан с участием представителя саморегулируемой организации управляющих компаний Республики Татарстан.

Для реализации цели были поставлены следующие задачи:

оценить ситуацию в сфере соблюдения управляющими компаниями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, Стандарта раскрытия информации в Российской Федерации и требований нормативных актов Республики Татарстан по данному вопросу;

выявить общие проблемные вопросы управляющих компаний в области раскрытия информации;

отметить узкие места в работе с обращениями граждан и проанализировать соблюдение прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в рамках действующего жилищного законодательства;

выработать единое решение для устранения имеющихся вопросов в области раскрытия информации управляющими компаниями и провести мероприятия, направленные на усиление взаимодействия потребителей жилищно-коммунальных услуг и управляющих компаний;

способствовать дальнейшему правовому просвещению населения, а также должностных лиц и сотрудников управляющих организаций в сфере потребления жилищно-коммунальных услуг.

## 2. Организация раскрытия информации управляющими организациями

В целях обеспечения защиты прав граждан в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг в Республике Татарстан и развития федерального законодательства в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг принят ряд нормативно-правовых актов Республики Татарстан. В соответствии с требованиями ст. 20 Жилищного кодекса Российской Федерации внесены изменения в Закон Республики Татарстан от 10.10.2011 № 72-ЗРТ «Об обеспечении жилищных прав граждан (ст. 6.1 и 6.2).

Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 09.04.2010 № 251 «О мерах по развитию конкуренции в сфере управления многоквартирными домами» (в ред. от 27.06.2013) был утвержден базовый перечень информации, подлежащей раскрытию управляющими организациями, товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами или иными специализированными потребительскими кооперативами в сфере управления многоквартирными домами.

В целях реализации постановления Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» распоряжением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.07.2012 № 1281 был определен официальный орган исполнительной власти Республики Татарстан, сайт которого в информационно-телекоммуникационной сети Интернет предназначен для раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами. В соответствии с указанным распоряжением Кабинета Министров Республики Татарстан информация, подлежащая раскрытию управляющими организациями в рамках утвержденного федерального и республиканского стандартов раскрытия информации, размещена на сайте Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан в разделе «Мониторинг жилищного фонда» (далее — МЖФ). Такая информация размещена также на индивидуальном сайте управляющих организаций. По данным Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан в информационный портал МЖФ внесена 1221 организация.

### 3. Результаты проверок управляющих организаций

За период с 12 февраля 2013 года по 7 августа 2013 года были проверены восемь управляющих организаций в каждом районе г.Казани: ООО «УК ЖКХ Московского района», ООО «УК ЖКХ Авиастроительного района», ООО «Управляющая компания «Уютный дом» (Ново-Савиновский район г.Казани), ООО «Управляющая компания Вахитовского района», ООО «Управляющая компания «Заречье» (Кировский район г.Казани), ООО «Управляющая компания жилищно-коммунального хозяйства Приволжского района» г.Казани, ООО «Управляющая компания «Казань-XXI-век» (Советский район г.Казани), ООО «Управляющая компания «ДомСервис» (Ново-Савиновский район г.Казани) и 13 управляющих компаний в муниципальных районах Республики Татарстан: ООО УК «Наш дом» и ООО УК «Жилищник-3» в г.Чистополе, ООО «ЖКХ-Сервис» и ООО УК «Жилье» в г.Нижнекамске, ООО «Управляющая компания жилых домов «Новация» и ООО «Альянс+», ООО «Альянс» в г.Альметьевске, Управляющая компания ООО «Управдом» и ООО «Управляющая компания «Жилкомплекс» в г.Зеленодольске, управляющие компании ООО «Экском-Челны», ООО «Управляющая компания Махалля», ООО «Управляющая компания «Строим будущее» и ООО Управляющая компания «Дом и К°» в г.Набережные Челны.

Среди положительных моментов в работе отмечено следующее: определенная работа проводится управляющими организациями по энергосбережению, внедрению новых технологий, осуществляется практическая работа по устранению случаев необоснованного роста общедомовых начислений (ОДН) в многоквартирных домах, вносятся новые предложения и внедряются современные программы по учету и регулированию объемов потребления коммунальных ресурсов.

К примеру, в ООО «Управляющая компания «Уютный дом» снятие показаний общедомовых приборов учета по ряду многоквартирных домов (по электроэнергии и горячей воде) переведено на диспетчеризацию узлов учета и регулирования, что позволяет просматривать параметры энергоресурсов в посуточном онлайн-режиме, анализировать и

контролировать несанкционированные подключения, необоснованный рост потребления услуги в отдельных помещениях, оперативно устранять нарушения и вмешиваться для настройки систем погодного регулирования.

В г.Набережные Челны управляющими организациями проводится работа по оснащению обслуживаемых многоквартирных домов автоматизированными тепловыми пунктами, позволяющими регулировать температуру в зависимости от температуры наружного воздуха по единой диспетчеризации коммунальных услуг, что позволяет в режиме реального времени контролировать изменения по общедомовым начислениям за коммунальные услуги.

В ООО «Жилищник» г.Нижнекамска внедрена централизованная система управления лифтовым оборудованием.

В проверенных управляющих компаниях в соответствии с требованиями статьи 161.1 Жилищного кодекса Российской Федерации проводятся общие собрания собственников жилья по избранию Советов домовых комитетов.

В г.Набережные Челны решением Исполнительного комитета муниципального образования утверждено положение о Советах домовых комитетов, изданы методические рекомендации для председателей советов многоквартирных домов («Живи как хозяин»), создана Ассоциация собственников жилья. В гг. Альметьевске и Чистополе созданы и работают территориальные объединения Советов домовых комитетов.

В Вахитовском и Приволжском районах г.Казани на базе Управляющей компании Приволжского района создана Ассоциация Советов домовых комитетов и Центр правового просвещения.

### 3.1. Соблюдение стандарта раскрытия информации о деятельности управляющих организаций

Наряду с положительными моментами в деятельности управляющих компаний были отмечены случаи нарушения требований действующего жилищного законодательства по ряду вопросов. По информации Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан в тех муниципальных районах республики, где проводилась проверка, за нарушения Стандарта раскрытия информации привлечены к административной ответственности должностные лица 25 управляющих организаций, наложен штраф на общую сумму 1 040 тысяч рублей. Из них 20%, приходится на проверенные управляющие организации.

В ходе проверок размещения информации, подлежащей раскрытию, было установлено, что, несмотря на единую тематику подлежащей раскрытию информации, каждой из управляющих компаний она размещается по своему: в разном формате, объеме, при этом не заполняются некоторые ее разделы.

Так, в ООО «Управляющая компания «Казань-XXI-век» информация по итогам деятельности за 2012 год на момент проверки еще не была размещена. В разделе «Перечень многоквартирных домов» из 22 обслуживаемых домов информация была размещена только по шести многоквартирным домам.

Установлены случаи размещения в разделе «бухгалтерский баланс» документов, которые не содержат в себе какой-либо информации о финансовой деятельности управляющей организации и представляют собой только титульные листы налоговых деклараций за 2012 год.

В ходе проверки были выявлены курьезные случаи. Например, в Управляющей компании «Новация» (г. Альметьевск) в этом разделе за 2012 год размещен титульный лист декларации ТСЖ «Восток» за 2011 год. В ООО «Управдом» (г. Зеленодольск) в разделе приложений вместо договора управления многоквартирным домом за 2012 год размещено соглашение о расторжении договора с Единым расчетным центром.

При подготовке к проверке и рассылке материалов возникали вопросы о месторасположении управляющей компании или контактных данных о руководителе организации.

Информация на сайте МЖФ не совпадала с фактическими данными в нарушение п. 16 Стандарта раскрытия информации, в соответствии с которой информация о смене адреса или руководителя должна быть размещена на сайте в семидневный срок (к примеру, ООО «УК ЖКХ Авиастроительного района» г.Казани).

Имеются случаи, когда в МЖФ управляющие компании до сих пор размещают постановление Правительства Российской Федерации № 307 от 23.05.2006 «О порядке оказания коммунальных услуг гражданам», утратившее юридическую силу в связи с введением в действие постановления Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354.

Много вопросов в ходе проверок возникло по размещению информации на бумажном носителе в помещениях управляющих организаций. В соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации № 731 (подпункт «в» пункта 5 Стандарта раскрытия информации) информация о деятельности управляющей организации, помимо электронного варианта, должна быть размещена на бумажных носителях в помещении управляющей организации. Однако информация, подлежащая раскрытию на бумажных носителях в полном объеме в помещении управляющей организации, отсутствовала у многих из них.

Ряд управляющих организаций оспаривали необходимость раскрытия информации (согласно стандарту) на бумажных носителях, ссылаясь на то, что она уже размещена на сайте. Другой причиной указывали на то, что на стенде всю информацию, подлежащую раскрытию, разместить не представляется возможным.

Вместе с тем некоторые управляющие организации данное требование законодательства исполняют и нашли оригинальное решение вопроса. Например, в ООО «УК ЖКХ Московского района г. Казани» информация по итогам деятельности за 2011 год была размещена в отдельной папке и находилась в доступном для ознакомления месте (в общем отделе управляющей организации).

В ООО «Управляющая компания жилищно-коммунального хозяйства Приволжского района» г.Казани в фойе установлен монитор, на котором каждый заинтересованный гражданин может ознакомиться с информацией о деятельности

организации, а при необходимости и распечатать требуемую информацию. С учетом того, что большинство заявлений по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг поступает от граждан пожилого возраста, не владеющих навыками работы в сети «Интернет», этот вопрос является актуальным. Более того, многие из пожилых заявителей заинтересованы в изучении сайта МЖФ, существование которого становится для них открытием.

В связи с этим для повышения качества сайта представляется возможным разработчикам программы внедрить раздел о количестве посещений сайта той или иной управляющей организации в МЖФ и предусмотреть возможность размещения комментариев посетителями сайта.

На сегодняшний день выполнение требований законодательства о размещении информации управляющими организациями контролирует Государственная жилищная инспекция Республики Татарстан. По итогам проверок соблюдения требований Стандарта раскрытия информации за 2012 год Государственной жилищной инспекцией привлечены к ответственности должностные лица 5 управляющих компаний из числа проверенных.

\*\*\*

Таким образом, резюмируя результаты проверки можно выделить типичные нарушения по раскрытию информации:

необходимые сведения о деятельности управляющих организаций на сайте Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан размещаются с нарушением законодательства о Стандартах раскрытия информации;

в офисах управляющих организаций информация на бумажных носителях не размещается.

### 3. 2. О договорах управления многоквартирными домами

Деятельность управляющих организаций в качестве коммерческих структур в соответствии с целями их учреждения направлена, прежде всего, на получение прибыли. При этом интересы и защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг не являются приоритетными в их деятельности.

Это подтверждается также условиями договора по управлению многоквартирным домом (далее — договор управления), в котором в отношении собственников жилых и нежилых помещений устанавливаются договорные штрафы и неустойки за невыполнение многочисленных обязательств и отсутствуют какие-либо меры ответственности за невыполнение обязательств управляющими организациями.

Управляющие организации, пользуясь пассивностью населения, в силу отсутствия разъяснительной информации о действующем законодательстве и порядке его применения в необходимом объеме, составляют договор управления в одностороннем порядке, за редким исключением, когда в этом процессе участвуют инициативные собственники помещений (общее собрание собственников жилья).

Договоры управления содержат условия, нарушающие требования жилищного законодательства. Как правило, условия договора управления в нарушение требований части 1 статьи 162 Жилищного кодекса Российской Федерации на общем собрании собственников жилья не утверждаются. В некоторых управляющих компаниях ряд условий договора управления не соответствует части 3 статьи 162 Жилищного кодекса Российской Федерации, пункту 19 Правил предоставления коммунальных услуг, пункту 10 Стандарта раскрытия информации, иным требованиям действующего законодательства. В договорах управления отсутствуют условия о порядке проведения общих собраний собственников помещений и вопросы, рассматриваемые общими собраниями собственников жилья (далее — общие собрания).

Правилами предоставления коммунальных услуг установлена обязанность постоянно проживающего потребителя (собственника) оплачивать за потребителей, временно проживающих в его квартире, только коммунальные услуги. Между тем пунктом 5.2.3 договора по управлению

многоквартирным домом управляющей компании «ДО-МиК°» (г.Набережные Челны) предусмотрено условие об ответственности собственника еще и за неуплату жилищных услуг, выходящее за пределы действующих норм жилищного законодательства.

В пункте 3.2.4 договора управления Управляющей компании ООО «Новация» (г. Альметьевск) в условии об аренде общедомового имущества не указано, что сдача в аренду общедомового имущества возможна только по решению общего собрания собственников помещений.

В пункте 2.2.5 договора управления ООО «Управдом» (г.Зеленодольск) содержится условие о праве агента (Управляющей компании) отключать электроэнергию за нарушение правил пользования электроприборами.

В договоре управления ООО «Управляющая компания Приволжского района» г. Казани в обязанности потребителя были включены условия, регулируемые Кодексом об административных правонарушениях, а именно не петь, не играть на музыкальных инструментах, не смотреть телевизор и предусмотрена ответственность за нарушение – штрафы от 500 до 1000 рублей. Вместе с тем в договоре не определен порядок наложения штрафа.

Ввиду явных нарушений законодательства по фактам безосновательного включения в договор управления пунктов, ущемляющих права потребителей, Уполномоченный обратился в Государственную жилищную инспекцию Республики Татарстан с предложением о необходимости внесения изменений в договор управления многоквартирным домом. Инспекцией в адрес Управляющей компании выдано предписание о приведении договора управления в соответствие с примерной формой договора управления, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 09.04.2010 № 251.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 утвержден минимальный перечень работ и услуг по содержанию общего имущества в многоквартирном доме, необходимых для надлежащего содержания несущих конструкций (фундамент, стены, перекрытия и покрытия, лестницы, подвалы, несущие элементы крыши) и ненесущих конструкций (перегородки, внутренняя отделка, полы).

Как правило, в договорах управления многоквартирными домами не предусмотрены работы по содержанию несущих конструкций и отсутствует перечень работ согласно требованиям раздела 1 минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме. В перечне работ по содержанию общедомового имущества содержится преимущественно перечень работ по текущему санитарному содержанию и ремонту общедомового имущества в случае выхода его из строя и содержанию инженерно-технического оборудования водо- и теплоснабжения.

\*\*\*

Таким образом, наиболее типичными по оформлению договоров управления многоквартирными домами являются следующие нарушения:

договора управления не утверждаются решением общего собрания собственников помещений;

в договорах управления содержатся условия, нарушающие действующее законодательство и права потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг;

перечень работ и услуг в договорах не соответствует постановлению Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения».



### **3.3. Отчеты управляющих организаций перед собственниками жилых помещений**

В ходе проверки особое внимание было уделено изучению ситуации с исполнением управляющими организациями обязанности ежегодно отчитываться перед собственниками помещений по итогам деятельности за предыдущий год, которая закреплена частью 11 статьи 162 Жилищного кодекса Российской Федерации.

Результаты проверки показали, что управляющие организации применяют различные формы годовых отчетов перед собственниками помещений.

К примеру, ООО «УК ЖКХ Московского района г. Казани» и ООО «Управляющая компания «Уютный дом» выпустили брошюру по итогам деятельности за 2011 год, провели в соответствии с графиком отчетные общие собрания собственников жилья.

В ООО «Управляющая компания «Уютный дом» сняли видеоролики о деятельности управляющей компании на актуальную тему — о начислениях за коммунальные услуги на общедомовые нужды (один из них размещен на электронном сайте в сети Интернет), выпустили брошюру по итогам деятельности за 2011 и 2012 годы, в соответствии с графиком провели отчетные общие собрания собственников жилья.

ООО «УК «Жилкомплекс» (г.Зеленодольск) издана брошюра «Отчет о проделанной работе за 2012 год». Однако тираж выпускаемых брошюр явно недостаточен для охвата собственников помещений всех обслуживаемых многоквартирных домов.

В ООО «Управляющая компания «ДОМИК» (г.Зеленодольск) отчеты о деятельности управляющей компании рассылаются собственникам жилых помещений приложением к счет-квитанциям за жилищно-коммунальные услуги.

В муниципальных районах Республики Татарстан для размещения информации о деятельности управляющих организаций широко используются средства массовой информации. К примеру, в г.Набережные Челны издается газета «Жилой квартал», посвященная деятельности управляющих организаций города.

Вместе с тем наиболее эффективной формой ежегодного отчета управляющих организаций перед собственниками остается проведение ежегодных отчетных собраний управляющих организаций перед собственниками помещений, поскольку предполагает возможность живого общения управляющих организаций и потребителей жилищно-коммунальных услуг, способствует выявлению узких мест в содержании общедомового имущества и принятию решений о первоочередных работах, которые следует провести в конкретном многоквартирном доме.

Проверка показала, что общие собрания собственников помещений в многоквартирных домах зачастую проводятся с нарушением тех или иных требований Жилищного кодекса Российской Федерации.

В ряде управляющих организаций отмечается тенденция формального отношения к проведению общего собрания со ссылкой на пассивность собственников жилых помещений. В частности, управляющие компании сетуют на отсутствие кворума на общих собраниях и невозможность собрать собственников на собрание.

Из содержания протоколов общих собраний усматривалось, что на собраниях не обеспечивается кворум. Так, в ООО «Управляющая компания «Уютный дом» на момент проверки представили графики проведения отчетных общих собраний собственников. Графики были соблюдены. Вместе с тем при хорошем техническом сопровождении темы годовых общих собраний (видеоролики, брошюры), на собраниях присутствовали от 60 до 150 человек (или менее 1%), несмотря на то, что управляющая организация обслуживает до 150 тысяч человек.

Аналогичная ситуация с обеспечением кворума на отчетных общих собраниях складывается и в ряде других управляющих организаций муниципальных образований Республики Татарстан.

О проведении отчетных общих собраний собственники помещений многоквартирного дома в лучшем случае извещались путем вывешивания объявлений на подъездах или старшими по многоквартирному дому (членами Совета многоквартирного дома) за несколько дней до его проведения в нарушение статьи 45 Жилищного кодекса Российской Федерации.

Федерации, предусматривающей доставку уведомления с повесткой дня и материалами каждому собственнику под роспись.

В нарушение указанной правовой нормы некоторые управляющие компании (ООО «Управляющая компания Вахитовского района» г.Казани, ООО «Управляющая компания «Заречье», ООО «Управляющая компания жилищно-коммунального хозяйства Приволжского района» г.Казани) вообще не проводили ежегодные отчетные общие собрания. Общие собрания проводились только по заявлениям жильцов. При этом не обеспечивался кворум, не велся протокол собрания в подтверждение его проведения. Ссылаясь на трудности обеспечения кворума на собраниях, годовые отчетные собрания управляющей компании перед собственниками помещений в 2013 году не проводились в Управляющей компании ООО «Экском-Челны» г.Набережные Челны.

В управляющих компаниях городов Альметьевска, Чистополя, Зеленодольска, Нижнекамска итоговые отчетные собрания проводились с участием советов многоквартирных домов и старших по многоквартирному дому перед территориальными общественными советами местного самоуправления (ТОСМС, ТОС).

Между тем формы доведения информации по итогам отчетных собраний управляющих компаний о своей деятельности с участием Советов многоквартирных домов и старших по дому до отдельных собственников помещений многоквартирных домов не разработаны.

О несоблюдении кворума на общих собраниях свидетельствуют также протоколы собраний по избранию совета многоквартирного дома.

В силу действующих норм жилищного законодательства многие вопросы по управлению и содержанию общего имущества многоквартирного дома решаются исключительно на общем собрании (решение вопроса о проведении капитального ремонта дома, сдача общедомового имущества в аренду, утверждение условий договора управления многоквартирным домом и другие вопросы). В связи с этим расширение перечня способов извещения собственников помещений о проведении общего собрания с помощью средств массовой информации, размещения информации на счет-

фактурах, проведение общих собраний и принятие решений по ключевым вопросам с применением процедуры заочного голосования будет способствовать наибольшему охвату собственников помещений, воспитанию у них чувства хозяина в своем доме, повышению ответственности за содержание общедомового имущества, повышению правовой грамотности и уменьшению количества обращений с жалобами на нарушение прав собственников в качестве потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Следует отметить, что решение о способах извещения собственников помещений о проведении общего собрания и перечне вопросов, поставленных на голосование (повестку дня), может быть принято большинством голосов собственников помещений и не противоречит нормам действующего жилищного законодательства.

В качестве примера можно привести опыт Управляющей компании ООО «ЖКХ-Сервис» г.Нижнекамска, где в договор управления с собственниками помещений включено условие о порядке уведомления собственников помещений о проведении общего собрания (п.7.2 договора управления).

\*\*\*

Таким образом, наиболее типичными нарушениями порядка проведения отчетных собраний управляющих компаний перед собственниками помещений являются:

отсутствие эффективной формы оповещения собственников помещений о проведении общих собраний собственников помещений;

отсутствие кворума на общих собраниях собственников помещений;

отсутствие протоколов общих собраний.

### **3.4. Нарушение порядка отключения (ограничения) коммунальных услуг и активирования временно проживающих граждан**

В ходе проверок проявилась еще одна тенденция в деятельности управляющих компаний в части несоблюдения требований законодательства о порядке отключения или ограничения предоставления коммунальных услуг потребителям-должникам. Во многих из них по своему усмотрению (произвольно) трактовался установленный пунктами 117, 119 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2012 № 354 (далее — Правила), порядок отключения (ограничения) предоставления коммунальных услуг потребителям, имеющим задолженность по платежам за жилищно-коммунальные услуги.

Так, в ООО «Управляющая компания «Казань-XXI-век» включили в повестку Общего собрания несоответствующие законодательству условия отключения электроэнергии потребителям-должникам, имеющим задолженность по оплате коммунальных услуг за два месяца (вместо трех согласно постановлению), а также сокращен срок уведомления об отключении до 10 дней (вместо установленных 30 дней).

В ряде управляющих организаций отключение осуществляется без предварительного уведомления и извещения потребителя в установленном порядке. К примеру, ООО «УК ЖКХ Авиастроительного района г.Казани» оповещение потребителей об имеющейся задолженности осуществляется посредством реестра потребителей-должников. Если житель отсутствует дома в момент обхода сотрудниками управляющей организации, предварительное уведомление и извещение под роспись или заказным письмом ему не направляется.

В ООО «Управляющая компания «Уютный дом» в качестве предупреждения должника применяется надпись «ДОЛЖНИК» по диагонали счет-фактуры в нарушение установленных Правил предоставления коммунальных услуг. При этом уведомления и извещения потребителю-должнику в уста-

новленном порядке об отключении коммунальной услуги не направляются.

В ООО «Управляющая компания «Заречье» в качестве предупреждения в нарушение правил применяется надпись в счет-фактуре о необходимости погашения задолженности в 30-дневный срок, а в случае непогашения долга сообщается, что подача электроэнергии будет ограничена. Отключение осуществляется на основании этой надписи без предварительного уведомления и извещения должника.

Более того, некоторые управляющие организации г.Зеленодольска и, как стало известно из средств массовой информации, г.Елабуги намерены закупить оборудование для ограничения предоставления коммунальной услуги по канализированию в квартире потребителя-должника. Это недопустимо, поскольку в соответствии с пунктом 122 Правил предоставления коммунальных услуг действия по ограничению или приостановлению предоставления коммунальных услуг не должны приводить к повреждению общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, нарушению прав и интересов потребителей, пользующихся другими помещениями в этом многоквартирном доме и полностью выполняющих обязательства, установленные законодательством Российской Федерации и договором, а также к нарушению установленных требований пригодности жилого помещения для постоянного проживания граждан.

В некоторых управляющих организациях были выявлены нарушения при перерасчете платы за коммунальные услуги за незарегистрированных граждан, проживающих в квартирах, принадлежащих другим собственникам или нанимателям. Перерасчет платы производился без предварительного согласования с собственником или пользователем жилого помещения на основании актов о временном проживании граждан, составленных управляющими организациями с участием старших по дому.

Между тем пунктом 56 Правил определено, что такой перерасчет допускается только за коммунальные услуги при отсутствии квартирных приборов учета коммунальных услуг на основании актов о временно проживающих и незарегистрированных в жилом помещении потребителях

с последующим уведомлением или привлечением к такого рода проверкам органов миграционной службы.

Кроме того, право на составление актов о временно проживающих и незарегистрированных в жилом помещении потребителей для целей перерасчета было предоставлено управляющим компаниям только с 01.06.2013 (в связи с вступлением в силу постановления Правительства Российской Федерации № 344 «О внесении изменений в некоторые правовые акты жилищного законодательства»). До этого времени управляющие компании не вправе были составлять указанные акты.

Такие нарушения стали причиной обращений граждан о нарушении своих прав в связи с необоснованным увеличением платы за жилищно-коммунальные услуги. Более того, в некоторых управляющих компаниях перерасчет за проживание незарегистрированных лиц производился не только за коммунальные услуги, но и за жилищные услуги.

\*\*\*

Таким образом, наиболее типичными нарушениями порядка отключения (ограничения) коммунальных услуг и активирования временно проживающих граждан являются:

отключение (ограничение) коммунальных услуг без предварительного уведомления и извещения потребителей в установленном порядке;

несоблюдение порядка, предусматривающего уведомление органов миграционной службы о случаях выявления фактов проживания в квартире незарегистрированных граждан;

неправомерное начисление платы за содержание общедомового имущества в случае временного проживания в квартире иных лиц.

### **3.5. Соблюдение требований к форме платежных документов за жилищно-коммунальные услуги**

Одним из вопросов проверок стало исполнение управляющими компаниями требований пункта 69 Правил предоставления коммунальных услуг, предъявляемых к перечню информации, подлежащей размещению в счет-фактурах (счет-квитанциях) на оплату жилищно-коммунальных услуг.

В ходе проверок выявлено, что применяемые управляющими компаниями счет-фактуры различаются по объему информации и форме, хотя счет-фактуры формируются и печатаются в г. Казани.

В счет-квитанциях (счет-фактурах) на оплату жилищно-коммунальных услуг содержится не вся информация, подлежащая раскрытию в соответствии с требованиями законодательства. К примеру, во многих счет-фактурах отсутствует информация об общей площади дома, текущих показаниях общедомовых приборов учета (указывается только расход), показаниях приборов учета арендаторов и др.

Из содержания обращений граждан, поступающих как в адрес управляющих организаций, так и в адрес Уполномоченного по правам человека, усматривается, что нарекания граждан вызывает также применение управляющими организациями положений п. 118 Правил предоставления коммунальных услуг, определяющих порядок расчета задолженности при неполной оплате услуг по коммунальным услугам, согласно которому в случае, если потребитель частично оплачивает предоставляемые исполнителем коммунальные услуги и услуги по содержанию и ремонту жилого помещения, то исполнитель делит полученную от потребителя плату между всеми указанными в платежном документе видами коммунальных услуг и платой за содержание и ремонт жилого помещения пропорционально размеру каждой платы, указанной в платежном документе. В этом случае исполнитель рассчитывает задолженность потребителя по каждому виду коммунальной услуги исходя из частично неоплаченной суммы.

Ссылаясь на указанную норму, из счет-фактуры была исключена графа «оплачиваю», которой пользовались потребители в случае необходимости корректировки платы

за услуги в случае счетной ошибки, незачета по каким-либо причинам представленных потребителями показаний квартирных приборов учета, неоказания коммунальной услуги.

Такой порядок расчета задолженности потребителя по коммунальным услугам нарушает права потребителя коммунальных услуг по двум причинам: во-первых, выходит за рамки предмета регулирования Правил предоставления коммунальных услуг, поскольку затрагивает расчеты потребителя и за жилищные услуги; во-вторых, нарушает права потребителей, добросовестно оплачивающих оказанные коммунальные услуги, но не согласных с качеством предоставления услуг по содержанию и ремонту жилого помещения управляющими компаниями.

В связи с этим по примеру ряда управляющих организаций представляется целесообразным сохранить в счет-фактурах графу «оплачиваю» для потребителей жилищно-коммунальных услуг, а также исключить из абзаца 3 пункта 118 Правил предоставления коммунальных услуг положение о распределении суммы оплаты потребителя пропорционально платы за содержание и ремонт жилого помещения.

\*\*\*

Таким образом, наиболее типичными нарушениями в формах платежных документов являются:

неразмещение информация о площади многоквартирного дома, о сумме начислений за коммунальные услуги по квартирным счетчикам и по нормативу;

отсутствие информация об арендаторах;

отражение разницы показаний общедомовых приборов учета вместо показаний общедомовых приборов учета.

### 3.6. Работа с обращениями граждан

В части организации работы с обращениями граждан в проверенных управляющих организациях в качестве положительного момента можно отметить работу по приему заявок граждан на устранение тех или нет неполадок в обслуживании в рамках централизованных диспетчерских служб и программ: «Открытая Казань» в г.Казани (кроме ООО «Управляющая компания «Казань-XXI-век»), городская диспетчерская служба в г.Чистополе (068), г.Зеленодольске (005), г.Набережные Челны (072).

Положительным примером также является применение в некоторых управляющих организациях электронных программ учета, регистрации и контроля за движением работы по обращениям граждан, позволяющих контролировать принятые меры по обращениям и соблюдение сроков их рассмотрения (ООО «Управляющая компания Приволжского района г.Казани»).

Поскольку сроки рассмотрения обращений граждан организациями, управляющими многоквартирными домами, регулируются несколькими правовыми актами (подпункт «к» пункта 31 Правил предоставления коммунальных услуг, пункт 21 Стандарта раскрытия информации), во многих управляющих организациях установлены единые сроки рассмотрения обращений граждан (30 дней), которые определены условиями договора по управлению многоквартирным домом.

Кроме того, в качестве положительного момента следует отметить также, что по обращениям граждан, касающимся содержания общедомового имущества, сотрудники управляющей организации, как правило, выезжали на место.

В ходе проверки отмечено, что немалая доля обращений граждан по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг поступала на рассмотрение управляющих компаний через территориальные органы государственной жилищной инспекции и органы местного самоуправления. В связи с этим контроль за результатами и сроками рассмотрения таких обращений граждан осуществлялся и со стороны исполнительных комитетов муниципальных образований и территориальных органов государственного жилищного надзора.

Совместные рейды органов местного самоуправления и управляющих организаций, проведенные в конце 2012 и начале 2013 года по установлению причин роста начислений платы за коммунальные услуги на общедомовые нужды (ОДН) по каждому проблемному многоквартирному дому позволили выявить несанкционированные подключения к общедомовым приборам учета коммерческих структур, применение жильцами магнитов, блокирующих работу квартирных приборов учета, проживание незарегистрированных граждан в «нулевых» квартирах, что, в свою очередь, позволило снизить размер общедомовых начислений.

Вместе с тем в работе с обращениями граждан отмечены и недостатки. Среди них: несоблюдение требований делопроизводства в хранении обращений граждан, несоответствие содержания ответов конкретной просьбе заявителя, особенно по общедомовым начислениям, или ответ на обращение гражданина носил общий характер со ссылкой на действующее законодательство и не содержал ответа на поставленный вопрос.

К примеру, пожилой человек просит управляющую организацию проверить правильность начислений на общедомовые нужды за конкретные месяцы и разъяснить причины начислений именно в таких объемах и их изменения из месяца в месяц. В ответ ему направляют выписку из Правил предоставления коммунальных услуг о порядке начислений платы за коммунальные услуги, иногда подкрепленные выпиской из расчетного центра о начислениях по его лицевому счету. «Дескать, проверь сам и реши правильно насчитали размер оплаты за коммунальные услуги по Вашему лицевому счету или нет».

Выявлены случаи отсутствия письменных ответов на обращения граждан (УК ЖКХ «ДомСервис» г. Казань).

Один из вопросов проверок был посвящен наличию задолженности управляющих компаний перед ресурсоснабжающими организациями. В ходе проверки в некоторых управляющих компаниях установлен факт наличия у них задолженности перед некоторыми поставщиками коммунальных услуг. В качестве основной причины образования задолженности управляющие организации указывали наличие задолженности по коммунальным услугам у собственников

помещений, поскольку расчеты с ресурсоснабжающими организациями управляющие компании производят пропорционально поступающим от потребителей коммунальных услуг платежам.

Однако задолженность некоторых управляющих компаний перед ресурсоснабжающими организациями по коммунальным услугам превышает сумму, которую оплачивают потребители (Управляющая компания ООО «Заречье»).

Вопрос взаиморасчетов ресурсоснабжающих организаций и управляющих компаний является актуальным и имеет существенное значение в числе вопросов, касающихся соблюдения требований законодательства и прав граждан в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, поскольку при наличии задолженности ресурсоснабжающие организации могут поставить вопрос об ограничении, прекращении подачи коммунальной услуги добросовестным плательщикам.

В связи с этим саморегулируемой организации «Региональное некоммерческое партнерство «Содружество организаций, управляющих многоквартирными домами Республики Татарстан» при организации проверок в числе других контрольных вопросов представляется необходимым учитывать и этот вопрос.

В связи с введением в действие статьи 161.1 Жилищного кодекса Российской Федерации, актуальным и важным стал вопрос об избрании Советов домовых комитетов многоквартирных домов. Примером организации работы с собственниками помещений стала организация территориальных органов Советов собственников и Ассоциаций Советов домовых комитетов в г.Чистополе (ТОС), г.Набережные Челны (Ассоциация собственников помещений в многоквартирных домах), г.Альметьевске – территориальные общественные советы местного самоуправления (ТОСМС).

Положительной тенденцией в перечисленных городах является тесное взаимодействие исполнительных комитетов муниципальных образований с территориальными общественными Советами домовых комитетов и старшими по дому.

Большая работа по организации Советов домовых комитетов проведена в г. Набережные Челны. Постановлением Исполнительного комитета г.Набережные Челны от

23.03.2012 № 1467 утверждено Примерное положение о Советах многоквартирных домов, разработанное в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Жилищным кодексом Российской Федерации. В Примерном положении дополнительно к требованиям действующего законодательства определены порядок уведомления и проведения общих собраний, вопросы повестки дня, полномочия Совета многоквартирных домов, сроки полномочий, функции и порядок предоставления отчетов о проделанной работе, полномочия председателя Совета многоквартирного дома и иные вопросы.

В г.Казани члены советов многоквартирных домов и члены правлений ТСЖ, ЖСК Вахитовского и Приволжского районов г. Казани объединились в Ассоциацию Советов многоквартирных домов Вахитовского и Приволжского районов, утвердили Устав, определили основные задачи, в числе которых оказание методической помощи, изучение, обобщение и распространение опыта эффективной работы советов многоквартирных домов.

При ООО «УК ЖКХ Приволжского района» организован информационно-методический центр «Домком». В соответствии с планами центра «Домком» разработаны программы краткосрочных семинаров, которые включены в методическое пособие «Дворник — профессия престижная», «Основы профессиональной подготовки дворников», «Навыки делового безконфликтного общения для специалистов ЖКХ», «Жилищно-коммунальный ликбез для старшего по дому», «Основы безопасности жизнедеятельности». В плане центра — проведение информационно-просветительской работы для старших по домам и других категорий работников ЖКХ.

#### **4. Рекомендации Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан по итогам проверок управляющих организаций**

В ходе проверок управляющих организаций установлено:

- Органами местного самоуправления муниципальных образований, где были проведены проверки, не были приняты нормативно-правовые акты о муниципальном жилищном контроле, хотя Государственной жилищной инспекцией Республики Татарстан издан приказ от 24.01.2013 № 6 «Об утверждении Административного регламента взаимодействия Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан и органов муниципального жилищного контроля», согласно которому органам местного самоуправления муниципальных образований республики рекомендовано принять Регламент по осуществлению муниципального жилищного контроля муниципального района и городского округа.

- Нет единого подхода к содержанию договоров по управлению многоквартирным домом, к содержанию счетов-фактур на оплату жилищно-коммунальных услуг с учетом требований действующих нормативно-правовых актов.

- В ходе проверок управляющих компаний г.Зеленодольска установлено, что в муниципальных образованиях с Едиными расчетными центрами (далее — ЕРЦ) имеются трудности в части оперативного размещения информации управляющими организациями на сайте «Мониторинг жилищного фонда» Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан в связи с тем, что большая часть информации собирается и хранится в расчетном центре, а управляющим организациям приходится вручную вводить информацию с бумажных носителей из ЕРЦ на указанный сайт. В связи с этим было бы целесообразнее выкладывать информацию из базы ЕРЦ на сайт «Мониторинг жилищного фонда» с контролем и ответственностью управляющих организаций на договорных условиях.

- Как отмечалось ранее, не задействованы в качестве средств оповещения средства массовой информации, не

используется возможность размещения объявления о проведении отчетного собрания в счет-фактурах на оплату жилищно-коммунальных услуг.

По результатам проверок Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан управляющим организациям были направлены письма с рекомендациями об устранении выявленных нарушений действующего законодательства и совершенствованию деятельности управляющих организаций в сфере раскрытия информации и работы с потребителями жилищно-коммунальных услуг.

Уполномоченным в адрес управляющих организаций направлены рекомендации:

- соблюдении требований Жилищного кодекса Российской Федерации о порядке проведения общих собраний собственников жилья как в форме очного, так и заочного голосования (статьи 44–48) и разработке системы оповещения собственников жилья о проведении общего собрания (информирование посредством средств массовой информации, платежных документов, объявлений в помещении управляющей компании);
- необходимости утверждения условий договора управления с собственниками жилых помещений на общем собрании собственников жилых помещений в соответствии с требованиями части 1 статьи 162 Жилищного кодекса Российской Федерации и приведения условий договора в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- соблюдении требований Правил предоставления коммунальных услуг при оказании коммунальных услуг потребителям.

\*\*\*

Исполнительным комитетам муниципальных образований Республики Татарстан даны следующие рекомендации:

- разработать нормативно-правовые акты муниципального образования об организации муниципального жилищного контроля, определяющие уполномоченные органы на осуществление муниципального жилищного контроля, их полномочия, порядок взаимодействия с органами государственного жилищного надзора в Республике Татарстан

в соответствии с требованиями ст. 20 Жилищного кодекса Российской Федерации и ст.6.1 и 6.2 Закона Республики Татарстан от 10.10.2011 № 72-ЗРТ «Об обеспечении жилищных прав граждан»;

- организовать проведение правовой экспертизы о соответствии условий договора по управлению многоквартирным домом с собственниками помещений действующему жилищному законодательству;
- контролировать применение единой формы счет-квитанции, введенной постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 19.02.2010 № 85 «О мерах по повышению эффективности системы защиты прав и интересов населения при предоставлении жилищных и коммунальных услуг» с соблюдением требований п. 69 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354;
- принять меры по объединению либо по организации оперативной передачи данных о начислениях платы за жилищно-коммунальные услуги и произведенных перерасчетах размера оплаты с электронной базы ЕРЦ г. Зеленодольска в управляющие организации;
- организовать информационно-правовое просвещение среди руководителей организаций (индивидуальных предпринимателей), осуществляющих деятельность в сфере управления многоквартирными домами и среди потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан даны следующие рекомендации:

- обеспечить контроль за полнотой и соответствием размещаемой на сайте Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан в разделе «Мониторинг Жилищного фонда» информации о деятельности управляющих организаций требованиям Стандартов;
- организовать контроль за соблюдением требований Жилищного кодекса Российской Федерации о порядке проведения общих собраний собственников жилья как в форме очного так и заочного голосования (статьи 44–48);



- контролировать утверждение условий договора управления с собственниками жилых помещений на общем собрании собственников в соответствии с требованиями части 1 статьи 162 Жилищного кодекса Российской Федерации и привести условия договора в соответствие с требованиями действующего законодательства;

- обеспечить привлечение управляющих компаний к ответственности за нарушения требований Правил предоставления коммунальных услуг о порядке отключения (ограничения) подачи электроэнергии при наличии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг (ст. 118-119);

- обеспечить контроль за соблюдением управляющими организациями Правил оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290.

В проверках деятельности управляющих организаций приняли участие и специалисты саморегулируемой организации «Региональное некоммерческое партнерство «Содружество организаций управляющих многоквартирными домами Республики Татарстан», которые также проводят контрольные проверки деятельности управляющих компаний в целях обеспечения их устойчивой финансово-хозяйственной деятельности, подготовки методических рекомендаций по решению проблемных вопросов и соблюдению законодательства в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг в управляющих компаниях – членах СРО.

В связи с этим саморегулируемой организации «Региональное некоммерческое партнерство «Содружество организаций управляющих многоквартирными домами Республики Татарстан» рекомендуется с учетом результатов проводимых проверок организовать семинары для управляющих организаций и потребителей жилищно-коммунальных услуг.

## 5. Принятые меры по результатам проверок управляющих организаций

Результаты проверок управляющих организаций г. Казани были представлены Президенту Республики Татарстан Р.Н. Минниханову, отдельная информация о выявленных нарушениях была направлена в Государственную жилищную инспекцию Республики Татарстан и в органы местного самоуправления для принятия соответствующих мер.

С докладом о соблюдении прав граждан в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг на основе результатов проведенных проверок Уполномоченный по правам человека в Республике Татарстан выступила 15.11.2013 на заседании «круглого стола», организованного Советом муниципальных образований Республики Татарстан, с участием первого заместителя Премьер-министра Республики Татарстан Р.Ф. Муратова и руководителей исполнительных комитетов муниципальных образований.

По результатам рассмотрения рекомендаций Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан органы местного самоуправления представили в адрес Уполномоченного информацию о проделанной и запланированной работе.

- Глава Альметьевского муниципального района проинформировал Уполномоченного о том, что муниципальным административным управлением «Департамент жилищной политики и жилищно-коммунального хозяйства» разработан и направлен руководителям управляющих компаний проект договора на осуществление строительного контроля (технического надзора).

Муниципальный контроль осуществляется муниципальным административным учреждением «Департамент жилищной политики и жилищно-коммунального хозяйства» в соответствии с нормативно-правовыми актами муниципального образования «город Альметьевск».

В целях обеспечения полноты раскрытия информации с электронной базы ООО «ЕРРЦ» ежемесячно производится выгрузка информации о начислениях платы за жилищно-коммунальные услуги и произведенных перерасчетах в управляющие компании. Управляющие компании имеют удаленный доступ к электронной базе ООО «ЕРРЦ».

Кроме того, составлен график обучения руководителей управляющих организаций и запланировано проведение правовой экспертизы условий договора по управлению многоквартирным домом, а также утверждено положение о Советах домовых комитетов.

- По информации Исполнительного комитета г.Набережные Челны решением городского Совета муниципального образования г.Набережные Челны от 31.10.2013 № 217/14 было утверждено Положение о порядке осуществления муниципального жилищного контроля на территории муниципального образования г.Набережные Челны.

Исполнительным комитетом проведено совещание с руководителями управляющих компаний с целью их правового просвещения, им рекомендовано внести изменения в договор управления многоквартирными домами.

Совместно с общественной организацией «Ассоциация собственников помещений в многоквартирных домах г.Набережные Челны» ведется постоянная организационно-просветительская работа с председателями советов многоквартирных домов, созданы районные координационные Советы председателей многоквартирных домов, на заседания которых для обсуждения проблемных вопросов приглашаются представители управляющих компаний, эксплуатационных предприятий и организаций, оказывающих коммунальные услуги, изданы методические рекомендации для председателей советов многоквартирных домов («Живи как хозяин»).

- Глава Чистопольского муниципального района проинформировал Уполномоченного, что положение о Советах домовых комитетов и муниципальном контроле находится на стадии разработки, ведутся работы по правовой экспертизе договоров управления, внесены изменения на сайт «Мониторинг жилищного фонда» по управляющей компании ООО «УК «Наш дом» с учетом замечаний по итогам проверок (в разделе о привлечении управляющей компании к ответственности и принятых мерах, размещена информация на бумажных носителях, в журнале регистрации обращений добавлена графа «Принятые меры»).

В управляющих организациях проводится работа по разработке системы оповещения собственников о проведении

общего собрания (через СМИ и в помещении управляющих компаний).

Управляющими компаниями приняты в работу рекомендации Уполномоченного о приведении условий договора управления многоквартирным домом в соответствие с требованиями законодательства и утверждении договоров на общих собраниях собственников помещений.

- Исполнительным комитетом г.Зеленодольска организовано проведение правовой экспертизы договоров управления г.Зеленодольска, утверждена муниципальная целевая программа «Подготовка, переподготовка и повышение квалификации кадров в сфере жилищно-коммунального хозяйства Зеленодольского муниципального района на 2012–2014 годы».

Положение о Советах домовых комитетов находится на стадии разработки и утверждения, постановлением руководителя Исполнительного комитета Зеленодольского муниципального района от 26.08.2013 № 854 утвержден административный регламент по осуществлению контроля за использованием и сохранностью муниципального жилищного фонда, соответствием жилых помещений данного фонда соответствующим санитарно-техническим правилам и нормам. Вопрос автоматической выгрузки базы данных МУП «ИРЦ г.Зеленодольска Республики Татарстан» в программу «Мониторинг жилищного фонда» находится на стадии реализации у разработчика программы.

- По результатам проверок управляющих компаний г.Нижнекамска было проведено совещание 09.08.2013 с участием Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан, представителей Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан и Исполнительного комитета муниципального образования г.Нижнекамска.

По итогам данного совещания Исполнительным комитетом муниципального образования г.Нижнекамска была проведена работа по разработке примерного положения о Советах многоквартирных домов (постановление руководителя Исполнительного комитета г.Нижнекамска от 02.10.2013 № 122), нормативно-правового акта об организации муниципального жилищного контроля, ведется работа с разработчиками программы «Коммунальные платежи» о приведении

счет-квитанции в соответствии с пунктом 69 Правил предоставления коммунальных услуг.

- По информации руководителя Исполнительного комитета муниципального образования г.Казани рассматривается вопрос о признании утратившим силу постановления руководителя Исполнительного комитета г.Казани от 29.09.2009 № 8197 «Об утверждении Административного регламента МУ «Комитет жилищно-коммунального хозяйства Исполнительного комитета муниципального образования г.Казани» ввиду несоответствия его действующему законодательству.

Осуществление муниципального жилищного контроля в г. Казани в соответствии с новыми требованиями законодательства на сегодняшний день находится на стадии разработки из-за отсутствия нормативно-правовых актов, определяющих источники и порядок исполнения новых видов расходных обязательств.

Положения «О домовых комитетах многоквартирных домов» и «О старшем по дому» разрабатываются в Общественном совете по вопросам развития городского хозяйства при Исполнительном комитете муниципального образования г.Казани.

- Исполнительными комитетами городов Казани, Альметьевска, Нижнекамска, Набережные Челны, Чистополя и Зеленодольска ведется активная работа по повышению квалификации сотрудников управляющих организаций и правовому просвещению потребителей жилищно-коммунальных услуг.

- По информации Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан подготовлен проект постановления Кабинета Министров Республики Татарстан «О внесении изменений в отдельные постановления Кабинета Министров Республики Татарстан», в том числе и в постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 09.04.2010 № 251 в части внесения изменений в примерную форму договора управления.

## Заключение

Результаты проверок отразили общие тенденции в деятельности управляющих организаций по соблюдению жилищного законодательства и прав потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, как в проверенных, так и в компаниях, не вошедших в план проверок.

Результаты проверок свидетельствуют о необходимости налаживания прямой связи между потребителями услуг и управляющими организациями путем организации разъяснительной работы среди населения, проведения общих собраний в установленном законодательством порядке, обсуждения условий договоров по управлению многоквартирным домом с собственниками жилых помещений.

После проведенных проверок налажена взаимосвязь и взаимопонимание между управляющими организациями и Уполномоченным по правам человека в Республике Татарстан при рассмотрении конкретных жалоб в адрес Уполномоченного. Такой вывод подтверждается также результатами выездных проверок управляющих организаций по отдельным обращениям граждан.

К примеру, в июле-августе текущего года специалистами Аппарата Уполномоченного совместно с Управляющей компанией «ООО УК ЖКХ Вахитовского района г. Казани» были организованы совместные выезды по обращению жильцов многоквартирного дома по ул. Лобачевского и ул.Островского г.Казани. В результате вопрос о нарушении правил пользования общедомовым имуществом между строителями поликлиники и жильцами (ул. Лобачевского г. Казани) был урегулирован на месте. Совместное рассмотрение жалобы жильцов многоквартирного дома по ул.Островского г.Казани Уполномоченным и ООО «Управляющая компания Вахитовского района» г.Казани по ликвидации грунтовых вод и затоплению подвала также привело к положительным результатам. Подвал осушен, проведено электричество. Совместно с собственниками жилья управляющая компания изыскивает инженерные решения по ликвидации грунтовых вод в данном многоквартирном доме. Жителям многоквартирного дома по ул. Кутузова г. Казани управляющая компания ООО «ЖКХ

Авиастроительного района» произвела перерасчет платы за отопление (некачественное предоставление услуги).

Президентом Российской Федерации утверждены основы государственной политики Российской Федерации в сфере развития правовой грамотности и правосознания граждан (28.04.2011). В этой связи, как показывает практика, важным является организация совместных встреч руководителей государственных органов и органов местного самоуправления с населением, проведение просветительской работы.

В связи с этим Уполномоченным в продолжение уже сложившейся традиции в 2013-2014 учебном году организованы факультативные занятия для всех желающих по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг. Одно из последних занятий было посвящено теме «Требования жилищного законодательства к деятельности управляющих организаций и к содержанию платежных документов».

В работе с обращениями граждан по предоставлению жилищно-коммунальных услуг Уполномоченным широко используется такая форма как организация телефонной «горячей линии», получившая широкий резонанс среди населения.

К проведению организационных и информационно-разъяснительных мероприятий представляется необходимым привлечь общественные объединения по осуществлению контроля за предоставлением жилищно-коммунальных услуг.

Практика показала, что важную роль в обеспечении контроля за общедомовыми начислениями и выполнением необходимых работ по содержанию общего имущества играют Советы домовых комитетов многоквартирных домов. Однако в качестве недостатка в регулировании деятельности управляющих организаций в ходе проверки отмечено отсутствие нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность Советов домовых комитетов (кроме Положения о Советах домовых комитетов, утвержденного постановлением Исполнительного комитета г. Набережные Челны и г. Альметьевска), а также отсутствие на момент проверки нормативно-правовых документов муниципальных образований о муниципальном жилищном контроле.

Положительно был решен вопрос о муниципальном жилищном контроле в г. Лениногорске, где постановлением ру-

ководителя Исполнительного комитета от 22.05.2013 № 196 принято решение об организации и утверждении уполномоченного органа по муниципальному жилищному контролю, которое возложено на специализированное предприятие. По итогам рассмотрения рекомендаций Уполномоченного указанный недостаток был устранен практически во всех проверенных муниципальных образованиях.

\*\*\*

Важную роль в усилении контроля за качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг и совершенствовании работы с обращениями граждан призвана сыграть государственная информационная система Республики Татарстан «Народный контроль», которая была внедрена в Республике Татарстан в апреле 2012 года.

В рамках пилотного проекта в данную систему в качестве ответственных исполнителей по категории «Предоставление жилищно-коммунальных услуг» включены 14 управляющих компаний г.Казани.

Благодаря информации, размещенной в ГИС РТ «Народный контроль», оперативно прослеживается, что наиболее популярной темой обращений граждан по-прежнему остаются вопросы начисления за жилищно-коммунальные услуги, особенно в связи с ростом ОДН за электроснабжение и теплоснабжение, рост тарифов на обогрев горячей воды в домах с индивидуальной бойлерной системой.

Между тем, объясняя причину роста начислений за сентябрь 2013 года, управляющие компании ссылались на сверку расчетов с энергоснабжающими организациями с учетом показаний общедомовых приборов учета по состоянию на 1 июня 2013 года. В ответах на заявки по завышенным начислениям за коммунальные услуги на общедомовые нужды управляющие компании попросту ограничиваются отписками, предлагая гражданам обратиться для сверки расчетов в экономический отдел управляющих компаний, либо давая разъяснения со ссылкой на перечень нормативно-правовых документов, но без ссылки на конкретные цифровые данные. При этом заявке присваивался статус «Решено».

Полагаем целесообразным по вопросам начислений и перерасчета платежей за жилищно-коммунальные услуги

разъяснить заявителю порядок обращения в управляющую компанию с перечислением перечня необходимых документов для осуществления перерасчета (счет-фактура, акт сверки расчетов, акт оказания услуг ненадлежащего качества и др. документы).

В заключение следует подчеркнуть важность укрепления взаимодействия субъектов правоотношений в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг как путем неукоснительного соблюдения действующего законодательства в этой сфере всеми участниками, так и путем совершенствования региональных и муниципальных нормативных актов, путем развития форм общественного контроля, одной из которых является избрание Советов домовых комитетов многоквартирных домов, формирования новых общественных объединений собственников помещений и потребителей жилищно-коммунальных услуг в целях формирования у собственников чувства ответственности за содержание многоквартирного дома, правового просвещения населения в этой сфере и защиты прав в случае их нарушения действиями управляющих компаний.

## Вопросник по проверкам управляющих организаций

Полнота, способы раскрытия информации, включая интернет, СМИ, счет-фактуры:

общая информация о руководителе, численности сотрудников, структуре управления; количество обслуживаемых многоквартирных домов, ТСЖ (ЖСК);

копия договора управления многоквартирным домом с собственником жилого помещения, ТСЖ и ЖСК;

формы и способы отчетов управляющей организации по итогам работы за отчетный год перед собственниками жилых помещений;

сумма задолженности перед ресурсоснабжающими организациями по состоянию на 1 июня 2013 года;

перечень многоквартирных домов, в которых в 2012 году был проведен капитальный ремонт; информация по жалобам на качество капитального ремонта и об устранении выявленных недоделок;

перечень информации за 2012 год, размещенной управляющей организацией на сайте Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан и сайте управляющей организации в электронном виде, а также на бумажных носителях в помещении управляющей организации;

копия формы счет-фактуры с указанием информации, размещаемой в счет-фактуре о показаниях общедомовых приборов учета коммунальных ресурсов, общей площади дома для нужд начислений за коммунальные услуги; о тарифах и нормативных документах, которыми они утверждены;

количество случаев перерасчета платы за коммунальные услуги и расходов по содержанию общего имущества за недопоставку и качество предоставляемых услуг с указанием адреса расположения дома, суммы и основания для перерасчета;

количество случаев отказов в перерасчете, по каким основаниям и на какую сумму за период с 1 января по 1 июня 2013 года (примеры);

количество выписанных предписаний по итогам проверок (по данным книги учета проверок), количество случаев и на какую сумму уплачено штрафов за невыполнение предписаний за 2012 год и за период с 1 января по 1 июня 2013 года отдельно, в том числе за нарушение законодательства о раскрытии информации;

характерные примеры и причины невыполнения предписаний контролирующих органов, в том числе по вине управляющей организации и подрядных организаций;

об организации контроля управляющей организацией за выполнением договорных обязательств подрядчиками по качеству оказания услуг по содержанию общего имущества многоквартирных домов;

копия договора с арендаторами на содержание общедомового имущества многоквартирного дома (содержание двора, вывоз мусора, текущий и капитальный ремонт дома и т.д.);

Работа с обращениями собственников и пользователей жилых помещений:

количество повторных жалоб в связи с несогласием с ответом управляющей компании на обращение собственника (пользователя) жилых помещений и потребителей жилищно-коммунальных услуг;

о регистрации и сроках выполнения заявок на устранение аварий и неполадок в инженерно-техническом оборудовании МКД, документы о выполнении заявок;

соблюдение порядка приостановления (ограничения) подачи коммунальной услуги потребителям — должникам (п. 117, 119 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям жилых помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354);

порядок организации приема граждан, регистрация обращений к руководителю и организация контроля за результатом их рассмотрения;

количество избранных советов домовых комитетов, старших по дому, иных общественных структур и порядок взаимодействия с ними;

результаты выездных проверок многоквартирных домов по вопросу о размерах и причинах больших начислений по

**Общая информация по работе с обращениями за 2012 год и за период с 01.01.2013 по 01.06.2013**

Наименование	Кол-во	Результаты рассмотрения и принятые меры, в том числе:					
		Разъяснено	Выезд на место	Недостатки устранены	Выписано предписание	Наложено штраф	Отметка об устранении предписания в срок
Всего обращений: в том числе							
по ОДН							
отопление							
тек. ремонт							
содержание чердаков и подвалов							
вопросы аренда общего имущ-ва дома							
управление МКД							

ОДН коммунальных услуг; характерные примеры (несанкционированное подключение к сетям, выявление незарегистрированных жильцов, установление магнитов на приборы учета, одновременное и несвоевременное снятие показаний квартирных приборов учета и т.д.).

## **Перечень нормативно-правовых актов в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг**

Жилищный кодекс Российской Федерации (с изменениями на 02.07.2013).

Постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 №731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».

Постановление Правительства Российской Федерации от 16.04.2013 №344 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг».

Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг».

Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 №290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» (вместе с «Правилами оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме»).

Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 №124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг» (вместе с «Правилами, обязательными при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями»).

Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 №491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт 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».

Постановление Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 №761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»).

Закон Республики Татарстан от 10.10.2011 № 72-ЗРТ «Об обеспечении жилищных прав граждан».

Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 09.04.2010 № 251 «О мерах по развитию конкуренции в сфере управления многоквартирными домами» (вместе с «Базовым перечнем информации, подлежащей раскрытию управляющими организациями, товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами или иными специализированными потребительскими кооперативами, в сфере управления многоквартирными домами»).

Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 09.04.2010 № 250 «О мерах по повышению качества оказываемых населению жилищных и коммунальных услуг и обоснованности размера платы за них» (вместе с «Методическими рекомендациями по расчету размера платы за жилищные услуги», «Базовым перечнем показателей качества содержания, эксплуатации и технического обслуживания жилых зданий и объектов коммунального хозяйства»).

Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 19.02.2010 № 85 «О мерах по повышению эффективности системы защиты прав и интересов населения при предоставлении жилищных и коммунальных услуг».

Контактная информация  
Уполномоченного по правам человека  
в Республике Татарстан:

420015, г. Казань, ул. К.Маркса, д. 61  
Тел./факс: (843) 236-41-80  
E-mail: [tat.ombudsman@tatar.ru](mailto:tat.ombudsman@tatar.ru)  
[www.upch.tatarstan.ru](http://www.upch.tatarstan.ru)

---

Подписано в печать 03.03.2014. Формат 60X90 1/16  
Печать офсетная. 3 печ. листа  
Заказ № Т-041 Тираж 200.  
Издательство «Зур Казан». г. Казань, ул. Серова, 4а.

© Издательство «Зур Казан», 2014