ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57055— 2016

РУКОВОДСТВО ПО ПРОВЕДЕНИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНЫХ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Общероссийским союзом общественных объединений «Союз потребителей Российской Федерации» (СПРФ)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 сентября 2016 г. № 1088-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Июль 2019 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

© Стандартинформ, оформление, 2016, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения . . . 1
2 Термины и определения . . . 1
3 Права потребителей жилищных и коммунальных услуг и признаки их нарушения . . . 2
3.1 Право на безопасность услуг . . . 2
3.2 Право на надлежащую информацию об услугах и их исполнителях . . . 3
3.3 Право на надлежащее качество услуг . . . 3
3.4 Право на возмещение причиненного вреда . . . 3
3.5 Право на государственную и общественную защиту прав потребителей жилищных и коммунальных услуг . . . 4
4 Информация о нарушениях прав потребителей жилищных и коммунальных услуг и ее источники . . . 4
4.1 Основные источники информации . . . 4
4.2 Сбор и учет (регистрация) информации . . . 4
4.3 Анализ информации . . . 5
5 Основные функции общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг . . . 5
5.1 Диагностика нарушений прав потребителей . . . 6
5.2 Содействие восстановлению нарушенных прав потребителей . . . 6
5.3 Анализ и обобщение предложений потребителей . . . 6
5.4 Публичная оценка соблюдения прав потребителей исполнителями услуг . . . 6
6 Порядок организации общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг общественными объединениями потребителей . . . 7
Приложение А (обязательное) Предметный классификатор обращений потребителей жилищных и коммунальных услуг . . . 9
Приложение Б (обязательное) Стандартные формы обращений потребителей жилищных и коммунальных услуг в общественные объединения . . . 11
Приложение В (обязательное) Стандартные формы обращений общественной организации к субъектам нарушения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг и в органы государственного надзора . . . 16
Приложение Г (справочное) Государственный жилищный надзор и муниципальный жилищный контроль . . . 21

Введение

Потребителями жилищных и коммунальных услуг ежедневно являются все граждане. От этих услуг невозможно отказаться или заменить их на сколь-нибудь длительное время другими услугами. В расходах населения они занимают первое место среди всех видов массовых услуг, и их доля устойчиво растет. При этом их надежность, качество, добросовестность исполнителей вызывают столь большое количество претензий потребителей и органов власти, что Президентом Российской Федерации было дано поручение обеспечить общественный контроль за выполнением организациями коммунального комплекса своих обязательств перед потребителями [подпункт ж) пункта 2 Указа Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 600 «О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации» доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг»].

Правовыми основами общественного контроля являются:

а) норма Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (ст. 45), наделяющая общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) правом «осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов»;

б) норма Жилищного кодекса Российской Федерации (ст. 20), наделяющая правом осуществлять общественный жилищный контроль общественные объединения, иные некоммерческие организации, советы многоквартирных домов, других заинтересованных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Поскольку порядок организации и осуществления общественного контроля в жилищной сфере до настоящего времени законодательно не установлен, для развития и повышения эффективности такого контроля важное значение может иметь обобщение и упорядочение опыта общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг, накопленного общественными объединениями потребителей и реализованного Союзом потребителей Российской Федерации в пилотном проекте организации общественного потребительского контроля за выполнением своих обязанностей управляющими компаниями, предприятиями жилищного и коммунального хозяйства, государственными жилищными инспекциями регионов, выполнявшегося на основании Распоряжения Президента РФ от 3 мая 2012 г. № 216-рп.

Настоящий стандарт подготовлен на основе этого опыта и рассчитан на применение общественными объединениями потребителей, иными некоммерческими организациями, другими заинтересованными лицами для осуществления эффективного общественного контроля за соблюдением прав потребителей в жилищной сфере.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РУКОВОДСТВО ПО ПРОВЕДЕНИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНЫХ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Guidelines for the public control of observance of the rights of consumers of housing and communal services

Дата введения — 2017—08—01

1 Область применения

Настоящий стандарт определяет права потребителей жилищных и коммунальных услуг и основные признаки их нарушения, источники информации о нарушениях этих прав и методы ее сбора и анализа, терминологию, субъектов, объекты, функции и процедуры осуществления общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг, порядок его организации и информационного обеспечения. Предлагаются образцы стандартных форм основных процессуальных документов общественного контроля.

Поскольку основной областью применения настоящего стандарта является сфера исполнения жилищных и коммунальных услуг потребителям юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, на него не распространяется действие Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», предметом которого является общественный контроль за деятельностью органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия (ст. 1).

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **жилищные услуги:** Услуги и работы, выполняемые в целях обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме или жилого дома, включая услуги по управлению многоквартирным домом.

Минимальный перечень услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего состояния многоквартирного дома, устанавливается Правительством Российской Федерации.

2.2 **коммунальные услуги:** Услуги по подаче потребителям холодной воды, горячей воды, электрической энергии, газа, тепловой энергии, водоотведению, поставке бытового газа в баллонах, твердого топлива при наличии печного отопления, выполняемые в целях обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, жилых домов, а также земельных участков, на которых они расположены.

2.3 **исполнители жилищных (коммунальных) услуг:** Организации и индивидуальные предприниматели, выполняющие жилищные (коммунальные) услуги на основании договора с товариществом собственников жилья (ТСЖ), или с управляющей организацией, или непосредственно с собственниками жилых помещений (жилых домов), а также ТСЖ и управляющие организации в части услуг по управлению многоквартирным жилым домом и иных жилищных услуг на основании решений собрания собственников помещений в многоквартирном доме и (или) правления (председателя правления) ТСЖ и (или) Совета дома.

Издание официальное

2.4 **потребители жилищных и коммунальных услуг:** Собственники и пользователи жилых помещений в многоквартирном доме, жилых домов, использующие жилые помещения, общее имущество в многоквартирном доме, жилые дома для личных и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

2.5 **права потребителей жилищных и коммунальных услуг:** Права потребителей жилищных и коммунальных услуг, установленные законодательством о защите прав потребителей и жилищным законодательством.

2.6 **нарушение прав потребителя:** Любое несоответствие жилищных и коммунальных услуг, а также действий (бездействия) их исполнителей, органов государственной власти и местного самоуправления и их должностных лиц в связи с такими несоответствиями, обязательным требованиям, установленным законодательством.

2.7 **восстановление нарушенного права потребителя:** Восстановление положения, существовавшего до данного нарушения права, и (или) пресечение действий, нарушающих это право либо создающих угрозу его нарушения, и (или) присуждение к исполнению обязательства в натуре, возмещение убытков, взыскание неустойки и компенсация морального вреда, а также признание недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления, признание незаконным действий (бездействия) этих органов или должностных лиц этих органов, затрагивающих права потребителей жилищных и коммунальных услуг.

2.8 **диагностика нарушения прав потребителей:** Выявление нарушения прав потребителей, его описание, включающее характеристику нарушенного права и оценку экономических и иных возможных последствий нарушения для потребителя, а также рекомендация по выбору оптимального способа восстановления нарушенного права.

2.9 **общественный контроль соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг:** Деятельность общественных объединений потребителей, иных некоммерческих организаций, отдельных граждан как субъектов общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг по диагностике нарушений прав потребителей жилищных и коммунальных услуг, оказанию содействия потребителям в восстановлении нарушенных прав, информированию исполнителей услуг о нарушениях прав потребителей, вызванных их ненадлежащими действиями или бездействием, и предупреждению их о недопустимости таких действий или бездействия, а также по анализу и публичной оценке деятельности исполнителей указанных услуг.

2.10 **обращение потребителя жилищных и коммунальных услуг к субъектам общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг:** Письменное, в том числе направленное по электронной почте, или устное, в том числе сделанное по телефону, заявление гражданина о нарушении его прав потребителя жилищных и коммунальных услуг или о ставшем ему известным нарушении указанных прав других граждан, как сопровождающееся, так и не сопровождающееся просьбой помочь в восстановлении нарушенных прав.

2.11 **сообщение средства массовой информации (СМИ) о нарушении прав потребителей жилищных и коммунальных услуг:** Официальное сообщение СМИ, печатного, электронного или интернет-издания, о нарушении прав потребителей жилищных и коммунальных услуг, содержащее информацию, достаточную для проверки такого сообщения.

2.12 **публичная отчетность исполнителей жилищных и коммунальных услуг, ТСЖ, управляющих компаний, а также органов и организаций, уполномоченных осуществлять надзор за деятельностью этих исполнителей:** Информация о существенных характеристиках своей деятельности и ее результатах, в обязательном порядке представляемая в соответствии с законодательством указанными выше лицами в установленных законодательством составе и форме для обеспечения доступа к ней неопределенного круга лиц.

3 Права потребителей жилищных и коммунальных услуг и признаки их нарушения

3.1 Право на безопасность услуг

Право на безопасность жилищных и коммунальных услуг для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды обеспечивается надлежащим исполнением услуг и работ, включенных в Перечень услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего состояния многоквартирного

дома, утвержденный Правительством Российской Федерации, в соответствии с требованиями Правил оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Правительством Российской Федерации (постановления Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013 г. № 290 и от 6 мая 2011 г. № 354). Любое отклонение от указанного Перечня и требований указанных Правил, независимо от того, произошло ли это по вине исполнителя или заказчика услуг, создает неоправданные риски для безопасности жизни, здоровья, имущества потребителя и для окружающей среды и потому должно быть как можно скорее выявлено и исправлено.

3.2 Право на надлежащую информацию об услугах и их исполнителях

Систематическая информация о жилищных и коммунальных услугах, выполняемых в многоквартирном доме, нужна потребителю для того, чтобы он мог сравнить ее, во-первых, с перечнем услуг и работ, которые должны выполняться в соответствии с требованиями законодательства и решениями собрания собственников помещений в доме, и, во-вторых, с непосредственно получаемыми и (или) наблюдаемыми им услугами и работами в доме и в случае обнаружения расхождений мог своевременно потребовать от исполнителя или от управляющей организации выполнения своевременно невыполненных услуг и (или) приведения начисляемой ему платы за эти услуги в соответствие с фактически выполненными услугами.

Право потребителя на необходимую и достоверную информацию об услугах и их исполнителях обеспечивается законодательно установленными обязанностями ТСЖ, управляющей организации, Совета дома по систематическому представлению собственникам и пользователям жилых помещений в многоквартирном доме информации о своей деятельности по управлению домом и обеспечению потребителей в доме жилищными и коммунальными услугами.

3.3 Право на надлежащее качество услуг

Право потребителя на надлежащее качество жилищных и коммунальных услуг распространяется на услуги, заказываемые и оказываемые сверх минимально необходимых для обеспечения надлежащего состояния многоквартирного дома и безопасных условий использования жилых помещений, обязательные требования к составу, объему и качеству которых устанавливаются законодательством, а их соблюдение должно контролироваться органами государственного надзора в жилищной сфере (региональными жилищными инспекциями). Условия о составе, объеме и качестве таких услуг, дополнительных по отношению к минимально необходимым, устанавливаются договорами с их исполнителями и должны соответствовать их договорной цене.

Гражданско-правовым механизмом обеспечения права потребителя на надлежащее качество как основных, так и дополнительных жилищных и коммунальных услуг является договорная ответственность, то есть включение в договор на выполнение таких услуг условий об имущественной ответственности исполнителя за ненадлежащее качество и нарушение сроков их выполнения, а также о процедурах предъявления и рассмотрения претензий потребителей к качеству и срокам выполнения этих услуг.

3.4 Право на возмещение причиненного вреда

Право на возмещение имущественного вреда и (или) убытков, компенсацию морального вреда, причиненных потребителю в результате ненадлежащего исполнения жилищных и (или) коммунальных услуг, обеспечивается законодательством о защите прав потребителей и жилищным законодательством, деятельностью органов государственного жилищного надзора и государственного надзора в сфере защиты прав потребителей, органов и организаций, уполномоченных органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления осуществлять функции по защите прав потребителей, общественными объединениями потребителей, иными некоммерческими и коммерческими организациями, занимающимися защитой прав потребителей жилищных и коммунальных услуг.

В соответствии с законодательством о защите прав потребителей за нарушение прав потребителя исполнители жилищных и коммунальных услуг несут ответственность в виде возмещения в полной сумме убытков, причиненных потребителю, и выплаты неустойки (пени), установленной законом (три процента страховой премии за каждый день просрочки исполнения обязательства, но не более величины

страховой премии) или договором на выполнение услуги, если договор предусматривает более высокий размер неустойки (пени). Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению исполнителем услуги в добровольном порядке. При этом уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают исполнителя от исполнения возложенных на него договором обязательств.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, только если докажет, что оно произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным жилищным законодательством.

Моральный вред, то есть физические и нравственные страдания, причиненные потребителю вследствие нарушения страховщиком его прав, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

К наиболее распространенным видам нарушений права потребителя на возмещение причиненного ему вреда относится учинение ему исполнителем услуги препятствий в получении информации, подтверждающей нарушение прав потребителя, что затрудняет потребителю защиту своих прав посредством жалоб в органы власти и обращений в суды. Поэтому важно добиваться включения в договор на выполнение услуг условий о процедурах предъявления и рассмотрения сторонами претензий друг к другу и ответственности за отказ от соблюдения этих процедур. Такая ответственность может выражаться в виде возмещения причиненных потребителю этими действиями (бездействием) убытков и компенсации морального вреда.

3.5 Право на государственную и общественную защиту прав потребителей жилищных и коммунальных услуг

Права потребителей жилищных и коммунальных услуг на государственную и общественную защиту своих прав в жилищной сфере обеспечиваются нормами законодательства о защите прав потребителей и жилищного законодательства, а также деятельностью созданных на основании этого законодательства органов государственного жилищного надзора и государственного надзора в сфере защиты прав потребителей, органов и организаций, уполномоченных органами власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления на государственную или муниципальную защиту прав потребителей, общественных объединений потребителей.

4 Информация о нарушениях прав потребителей жилищных и коммунальных услуг и ее источники

4.1 Основные источники информации

Основными источниками информации о нарушениях прав потребителей жилищных и коммунальных услуг являются обращения потребителей, сообщения средств массовой информации и публичная отчетность исполнителей жилищных и коммунальных услуг, ТСЖ, управляющих организаций, органов государственного надзора и общественных объединений потребителей.

Обращения потребителей представляют собой прямой источник такой информации, тогда как сообщения СМИ — косвенный, требующий проверки путем обращения непосредственно к потребителям, на нарушение прав которых указывает сообщение СМИ.

Публичная отчетность дает обобщенную информацию о выполненных работах, оказанных услугах и проведенных мероприятиях, которая требует сопоставления как с правилами и нормами выполнения таких работ, оказания услуг, проведения мероприятий, установленными законодательством и (или) договором, так и с фактическими результатами этих работ, услуг, мероприятий.

4.2 Сбор и учет (регистрация) информации

Для сбора информации о нарушениях прав потребителей жилищных и коммунальных услуг субъект общественного контроля создает специальный информационный ресурс в виде сайта или страницы (раздела, рубрики) своего сайта в сети Интернет, а также размещает в СМИ информацию о создании, целях и адресе такого информационного ресурса. При создании такого ресурса должна быть предусмотрена возможность атрибутизации поступающей от потребителей информации по следующим признакам:

а) местонахождение жилого помещения (административно-территориальное образование, на территории которого оно находится);

б) собственник жилого помещения (заявитель, член семьи заявителя, иной гражданин, юридическое лицо, муниципальное образование, субъект Российской Федерации, Российская Федерация);

в) управляющая компания (или иной орган управления общим имуществом дома);

г) тип жилого помещения (жилой дом, квартира в многоквартирном жилом доме, часть квартиры в многоквартирном жилом доме);

д) предмет обращения потребителя.

Для учета (регистрации) обращений граждан, обеспечивающего возможность их обобщения и анализа по отдельным предметам обращений, рекомендуется использовать Предметный классификатор обращений потребителей жилищных и коммунальных услуг (см. приложение А), включающий на первом уровне классификации семь разделов:

а) Ненадлежащее состояние многоквартирного дома, его элементов, придомовой территории;

б) Ненадлежащее состояние жилого помещения;

в) Невыполнение или ненадлежащее качество плановых работ по ремонту;

г) Ненадлежащие доступность и (или) качество коммунальных услуг;

д) Вопросы и претензии по оплате жилищных и коммунальных услуг;

е) Ненадлежащее управление многоквартирным домом;

ж) Предложения по улучшению управления многоквартирным домом;

и) Другие вопросы, претензии, предложения.

При обращении потребителя непосредственно на сайт субъекта общественного контроля ему должна быть обеспечена возможность самостоятельно атрибутировать предмет своего обращения в соответствующих окнах с закрытым списком вариантов ответа. При поступлении первичной информации о нарушении прав потребителей из других источников такую атрибутацию осуществляет субъект общественного контроля, при необходимости запрашивая дополнительную информацию.

В зависимости от раздела, к которому относится предмет обращения, потребителю должна предлагаться на сайте субъекта общественного контроля типовая форма его обращения к субъекту общественного контроля, предусматривающая всю информацию, необходимую последнему для анализа и дальнейшей работы по обращению. Для обращений по предметам, относящимся к разделам 1—6, такие типовые формы приведены в приложении Б.

4.3 Анализ информации

Анализ обращений потребителей жилищных и коммунальных услуг целесообразно проводить прежде всего в разрезе:

а) административно-территориальных образований (субъектов Российской Федерации, муниципальных образований);

б) управляющих компаний;

в) предметов обращений.

Целью анализа в разрезах административно-территориальных образований и управляющих компаний является сопоставление уровней защищенности прав потребителей жилищных и коммунальных услуг в разных сопоставимых административно-территориальных образованиях и разными управляющими компаниями. Первое позволяет населению более обоснованно оценивать деятельность органов власти своих муниципалитетов и регионов, второе — более рационально выбирать управляющую компанию и оценивать стоимость ее услуг по управлению своим домом.

Целью анализа в разрезе предметов обращений является определение приоритетных предметов общественного контроля и привлечение к ним первоочередного внимания соответствующих органов власти и населения.

5 Основные функции общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг

Основными функциями общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг являются диагностика нарушений прав потребителей, содействие потребителям в восстановлении их нарушенных прав, анализ и обобщение предложений потребителей по совершенствованию правил оказания жилищных и коммунальных услуг и правоприменительной практики защиты

прав их потребителей, публичная оценка деятельности исполнителей жилищных и коммунальных услуг и заказчиков этих услуг в части соблюдения прав потребителей этих услуг.

5.1 Диагностика нарушений прав потребителей

Диагностика нарушения прав потребителей предусматривает следующую последовательность действий:

а) рассмотрение обращения потребителя жилищных и (или) коммунальных услуг либо иного источника информации об оказании жилищных и (или) коммунальных услуг гражданам на предмет выявления в них сведений о нарушении прав потребителей и при необходимости проверку таких сведений;

б) правовую оценку таких сведений, включающую указание на нарушенное право (см. раздел 4), описание нарушения и оценку его экономических и иных негативных последствий для потребителя;

в) информирование исполнителей услуг о выявленных нарушениях прав потребителей, вызванных их ненадлежащими действиями или бездействием, с предупреждением их о недопустимости таких действий или бездействия;

г) подготовку рекомендаций по выбору оптимального способа восстановления нарушенного права;

д) направление информации о нарушениях соответствующим органам власти (общественные объединения потребителей, их союзы и ассоциации вправе, в соответствии со статьей 45 Закона РФ «О защите прав потребителей», «осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов»).

5.2 Содействие восстановлению нарушенных прав потребителей

Если диагностика подтвердила наличие нарушения и его неблагоприятные последствия для потребителя, субъект общественного контроля может по просьбе потребителя или по собственной инициативе направить свое обращение с требованием восстановления нарушенных прав потребителя исполнителю услуг, а также в копии — заказчику этих услуг (ТСЖ, управляющей организации) и (или) соответствующему органу государственного надзора, органу местного самоуправления. Примерные образцы таких обращений по различным предметам нарушения, направляемые обществами защиты прав потребителей, представлены в приложении В. Порядок оказания правовой помощи потребителям в виде консультации, подготовки и подачи претензии нарушителю прав потребителя и судебного иска описан в национальном стандарте «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям».

5.3 Анализ и обобщение предложений потребителей

Помимо заявлений о нарушениях их прав обращения потребителей жилищных и коммунальных услуг могут содержать предложения по улучшению управления многоквартирным домом, а также по совершенствованию правил оказания жилищных и коммунальных услуг и правоприменительной практики защиты прав их потребителей. Анализ и обобщение таких предложений потребителей позволяют получить информацию, которая может быть полезна как добросовестной управляющей организации, заинтересованной в улучшении своей работы, так и органам законодательной и исполнительной власти, государственного надзора в жилищной и коммунальной сферах, высшим судам, обобщающим судебную практику. Поэтому целесообразно проводить анализ и обобщение таких предложений граждан для ознакомления с ними как срезом общественного мнения органов и лиц, принимающих и исполняющих решения, затрагивающие права потребителей жилищных и коммунальных услуг.

5.4 Публичная оценка соблюдения прав потребителей исполнителями услуг

Публичность оценок соблюдения прав потребителей исполнителями услуг является важным стимулом развития добросовестной конкуренции между управляющими организациями, а также между иными исполнителями услуг по содержанию и ремонту многоквартирных домов, ресурсоснабжающими организациями, не являющимися естественными монополистами, позволяя потребителям выбирать для исполнения необходимых услуг, в том числе услуг по управлению общим имуществом своего дома, лучшие из них и оставляя без заказов организации, не готовые должным образом соблюдать права потребителей своих услуг.

Оценить степень соблюдения прав потребителей исполнителями жилищных и коммунальных услуг можно в результате анализа обращений потребителей, поступивших субъекту общественного контроля (в общественное объединение потребителей, иную правозащитную некоммерческую организацию), если количество таких обращений статистически достаточно для выводов с заданным уровнем достоверности.

Для получения статистически достаточного количества обращений требуются специальные меры по разъяснению гражданам целесообразности таких обращений и демонстрации их эффективности. Общественные объединения потребителей имеют необходимые правовые основания как для такого разъяснения, так и для квалифицированного рассмотрения обращений потребителей жилищных и коммунальных услуг, поскольку законодательно наделены правом осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в органы государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушения прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия соответствующих мер. Общественные объединения потребителей вправе также проводить независимую экспертизу качества жилищных и коммунальных услуг.

Если информированность потребителей жилищных и коммунальных услуг в домах, обслуживаемых одной управляющей организацией, о возможности подать субъекту общественного контроля обращение с претензией к исполнителю услуг составляет не менее 70 %, показателем уровня соблюдения прав потребителей жилищных и (или) коммунальных услуг их исполнителями (СП) может служить величина, прямо пропорциональная числу квартир в обслуживаемых многоквартирных домах ($К_в$) и обратно пропорциональная общему числу обоснованных претензий (ОП):

$$СП = К_в : ОП.$$

Соотношение этого показателя СП со средней ценой услуги по управлению общим имуществом дома для одной квартиры в обслуживаемых домах (ЦУ) может служить показателем качества управления общим имуществом многоквартирных домов, осуществляемого управляющей организацией или ТСЖ (КУ):

$$КУ = СП : ЦУ.$$

Для оценки соблюдения исполнителем услуги права граждан на самозащиту своих прав, установленного гражданским законодательством, может быть рекомендован показатель качества работы исполнителя услуги с обоснованными претензиями потребителей ($Р_п$):

$$Р_п = (3 \cdot П_у + 2 \cdot П_ч + П_р - 3 \cdot П_н) : П,$$

где П — общее количество обоснованных претензий;

$П_у$ — количество обоснованных претензий, причины которых полностью устранены после обращения потребителя в результате деятельности данной организации;

$П_ч$ — количество обоснованных претензий, на которые даны ответы по существу и причины которых частично устранены после обращения потребителя в результате деятельности данной организации;

$П_р$ — количество обоснованных претензий, на которые даны неполные ответы по существу и причины которых начали устраняться после обращения потребителя в результате деятельности данной организации либо дано обоснованное разъяснение невозможности устранения нарушения в ближайшей перспективе;

$П_н$ — количество обоснованных претензий, на которые не даны ответы по существу и причины которых не устраняются данной организацией либо дан необоснованный отказ устранить нарушение.

6 Порядок организации общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг общественными объединениями потребителей

Рекомендуемый порядок организации общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг общественными объединениями потребителей включает семь этапов:

1. Подготовка методической базы для приема обращений потребителей и анализа других источников информации о нарушениях прав потребителей жилищных и коммунальных услуг.

2. Максимально широкое распространение информации об осуществлении общественным объединением потребителей общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг.

3. Организация приема обращений потребителей и проверки их подлинности и аутентичности (наличие заявителя, его проживание по указанному адресу, правильность указания исполнителя услуги и управляющей организации или ТСЖ) и по возможности их обоснованности.

4. Направление своих обращений с информацией о претензиях потребителей исполнителям услуг и при необходимости органам государственного надзора и органам местного самоуправления.

5. Осуществление контроля за реагированием исполнителей услуг и других адресатов на свои обращения.

6. Оценка показателей уровня соблюдения прав потребителей исполнителями услуг СП, качества управления общим имуществом многоквартирных домов КУ и качества работы исполнителей услуг с обоснованными претензиями потребителей $Р_п$.

7. Публикация и распространение информации о результатах общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг.

Приложение А
(обязательное)

Предметный классификатор обращений потребителей жилищных и коммунальных услуг

1. **Ненадлежащее состояние многоквартирного жилого дома, его элементов, придомовой территории**
    - 1.1. Фундамента, капитальных стен, межэтажных перекрытий
    - 1.2. Крыши
    - 1.3. Подвалов
        - 1.3.1. Санитарное состояние (крысы, комары, запах)
        - 1.3.2. Затопление
        - 1.3.3. Потери тепла
        - 1.3.4. Свободный доступ посторонних лиц
    - 1.4. Чердаков
        - 1.4.1. Санитарное состояние
        - 1.4.2. Опасность возгорания
        - 1.4.3. Потери тепла
        - 1.4.4. Свободный доступ посторонних лиц
    - 1.5. Фасадов
        - 1.5.1. Целостность поверхностей
        - 1.5.2. Козырьки, ступеньки
        - 1.5.3. Балконы
        - 1.5.4. Потери тепла
    - 1.6. Подъездов, лестничных площадок и пролетов
        - 1.6.1. Целостность элементов (дверные и оконные блоки, стены, ступеньки, перила и т. д.)
        - 1.6.2. Санитарное состояние (грязь, запахи и т. п.)
        - 1.6.3. Освещение
        - 1.6.4. Потери тепла
        - 1.6.5. Свободный доступ посторонних лиц
    - 1.7. Общедомового инженерного оборудования
        - 1.7.1. Лифтового
        - 1.7.2. Электрического
        - 1.7.3. Газового
        - 1.7.4. Отопительного
        - 1.7.5. Холодного водоснабжения
        - 1.7.6. Горячего водоснабжения
        - 1.7.7. Водоотведения
        - 1.7.8. Вентиляции
        - 1.7.9. Мусоропровода
        - 1.7.10. Переговорно-замочного устройства (ПЗУ, домофона)
        - 1.7.11. Автоматического противопожарного защитного устройства
        - 1.7.12. Домовой антенны
        - 1.7.13. Общедомовых приборов учета воды, тепла и т. п. (в том числе их отсутствие)
    - 1.8. Придомовой территории
        - 1.8.1. Благоустройство, озеленение
        - 1.8.2. Детские площадки
        - 1.8.3. Освещение
        - 1.8.4. Санитарное состояние
        - 1.8.5. Очистка проходов от снега и льда
        - 1.8.6. Очистка крыш и фасадов от опасных сосулек
        - 1.8.7. Вывоз мусора и санитарное состояние мест его сбора
    - 1.9. Другие претензии к состоянию дома

2. **Ненадлежащее состояние неприватизированного жилого помещения**
    - 2.1. Внутриквартирных стен, перегородок, пола, потолка, дверных и оконных блоков
    - 2.2. Электропроводки, электроплиты
    - 2.3. Газового оборудования

2.4. Оборудования водоснабжения и водоотведения
2.5. Отопительного оборудования
2.6. Приборов учета (в том числе их отсутствие)
2.7. Иного оборудования
2.8. Другие претензии к состоянию помещения

3. **Ненадлежащие доступность и качество коммунальных услуг**
3.1. Электроснабжение
3.1.1. Отсутствие подключения к электрической сети
3.1.2. Отключения подачи электроэнергии
3.1.3. Ненадлежащее качество электроэнергии (напряжение, частота электрического тока)
3.2. Газоснабжение
3.2.1. Отсутствие подачи газа
3.2.2. Отключение подачи сетевого газа
3.2.3. Ненадлежащее качество баллонного газа
3.3. Холодное водоснабжение
3.3.1. Отсутствие подачи холодной воды
3.3.2. Отключение подачи холодной воды
3.3.3. Недостаточный объем поступления воды
3.3.4. Ненадлежащее качество воды (запах, осадок, цвет)
3.4. Горячее водоснабжение
3.4.1. Отсутствие подачи горячей воды
3.4.2. Отключение подачи горячей воды
3.4.3. Ненадлежащие параметры подачи (напор, температура)
3.4.4. Ненадлежащее качество воды (запах, цвет, осадок)
3.5. Водоотведение
3.6. Отопление
3.6.1. Отсутствие подключения к централизованному отоплению
3.6.2. Отключение отопления
3.6.3. Ненадлежащая температура теплоносителя
3.7. Другие претензии к доступности и качеству коммунальных услуг

4. **Вопросы и претензии по оплате содержания и ремонта жилого помещения и коммунальных услуг**
4.1. Проверка правильности расчета обязательств потребителя по оплате работ и услуг
4.2. Порядок оспаривания правильности расчета и корректировки платежей потребителем
4.3. Реализация гражданами прав на льготы, компенсации, субсидии
4.4. Другие вопросы и претензии по оплате

5. **Ненадлежащее управление многоквартирным жилым домом**

5.1. Непредставление УК, органом управления ТСЖ (ЖСК) информации об объеме, качестве и стоимости услуг и работ по управлению домом, содержанию и ремонту общего имущества в доме, коммунальных услуг
5.2. Недостоверность информации УК, органа управления ТСЖ (ЖСК)
5.3. Ненадлежащее использование общего имущества
5.4. Необеспечение надлежащего содержания общего имущества
5.5. Необеспечение надлежащего качества текущего ремонта общего имущества
5.6. Необеспечение надлежащего качества капитального ремонта, реконструкции жилого дома
5.7. Необеспечение надлежащего качества коммунальных услуг
5.8. Необеспечение иных обязанностей по управлению домом, предусмотренных договором управления домом, годовым планом содержания и ремонта общего имущества в доме, решениями органа управления ТСЖ (ЖСК)
5.9. Нарушение требований к порядку осуществления выбора способа управления домом, выбора УК

6. **Другие претензии, вопросы, предложения потребителей**

Приложение Б
(обязательное)

Стандартные формы обращений потребителей жилищных и коммунальных услуг в общественные объединения

В общественное объединение потребителей

_____

_____

от гр. _____

_____

проживающего по адресу: _____

_____

контакты: тел. _____

эл. адрес _____

1. Ненадлежащее состояние многоквартирного жилого дома, его элементов, придомовой территории

Дом по указанному адресу, в котором я проживаю, находится в ненадлежащем состоянии. Это касается:
Фундамента

_____

Капитальных стен

_____

Межэтажных перекрытий

_____

Крыши

_____

Подвалов *(санитарное состояние, затопление, потери тепла, свободный доступ посторонних лиц)*

_____

Чердаков *(санитарное состояние, опасность возгорания, потери тепла, свободный доступ посторонних лиц)*

_____

Фасадов *(целостность поверхностей, козырьки, балконы, потери тепла)*

_____

Подъездов, лестничных площадок и пролетов *(целостность элементов, санитарное состояние, освещение, потери тепла, свободный доступ посторонних лиц)*

_____

Общедомового инженерного оборудования:
Лифтового

_____

Электрического

_____

Газового

_____

Отопительного

_____

Холодного водоснабжения

_____

Горячего водоснабжения

_____

Водоотведения

Вентиляции

Мусоропровода

Переговорно-замочного устройства *(ПЗУ, домофон)*

Автоматического противопожарного защитного устройства

Домовой антенны

Общедомовых приборов учета воды, тепла и т. п.

Чего-то иного

Придомовой территории:
Благоустройства, озеленения

Детских площадок

Санитарного состояния

Очистки проходов от снега и льда

Очистки крыш и фасадов от опасных сосулек

Вывоза мусора и санитарного состояния мест его сбора

Эти недостатки причиняют мне и другим жителям дома материальный и моральный вред, выражающиеся в том, что *(порча моего имущества, вынужденные дополнительные затраты средств, упущенная выгода в связи с вынужденными потерями времени, физические и нравственные страдания)*:

Я, мои соседи обращались с жалобами на ненадлежащее состояние дома *(кто, когда, куда, какие ответы получили)*:

Однако отмеченные выше недостатки до сих пор не устранены. Прошу помочь жителям нашего дома добиться скорейшего устранения указанных недостатков.

2. Ненадлежащее состояние неприватизированного жилого помещения в многоквартирном доме

Квартира (комната) по указанному адресу, в которой я проживаю в качестве нанимателя (члена семьи нанимателя), находится в ненадлежащем состоянии. Это касается:
Стен, перегородок, пола, потолка, дверных и оконных блоков, балкона

Электропроводки и оборудования

Газового оборудования

Оборудования водоснабжения и водоотведения

Отопительного оборудования

Приборов учета

Иного оборудования

Эти недостатки причиняют мне и моей семье материальный и моральный вред, выражающийся в том, что *(порча моего имущества, вынужденные дополнительные затраты средств, упущенная выгода в связи с вынужденными потерями времени, физические и нравственные страдания)*:

Мы обращались с жалобами на ненадлежащее состояние жилого помещения *(кто, когда, куда, какие ответы получили)*:

Однако отмеченные выше недостатки до сих пор не устранены. Прошу помочь нам добиться скорейшего устранения указанных недостатков и возмещения причиненного нам вреда.

3. Ненадлежащие доступность и качество коммунальных услуг

В квартире (доме) по указанному адресу, где я проживаю в качестве собственника (члена семьи собственника, нанимателя, члена семьи нанимателя):

Электроснабжение (*не подключено, нередко прерывается, осуществляется со скачками напряжения, ненадлежащей частотой электрического тока)*

Газоснабжение *(не подключено, нередко прерывается, ненадлежащее качество баллонного газа)*

Холодное водоснабжение *(не подключено, нередко прерывается, недостаточный напор воды, ненадлежащее качество воды — запах, осадок, цвет)*

Горячее водоснабжение *(не подключено, нередко прерывается, ненадлежащий напор, температура, ненадлежащее качество воды — запах, осадок,цвет)*

Водоотведение *(частые засоры, запах)*

Централизованное отопление (*отсутствует, нередко прерывается, в помещении слишком низкая температура)*

Другие претензии к доступности и качеству коммунальных услуг

Эти недостатки причиняют мне и моей семье имущественный ущерб и моральный вред, выражающиеся в том, что *(указать вынужденные дополнительные финансовые затраты, упущенная выгода, физические и нравственные страдания)*:

Мы обращались с жалобами на ненадлежащее качество коммунальных услуг *(когда, куда, какие ответы получили)*:

Однако отмеченные выше недостатки до сих пор не устранены. Прошу помочь нам добиться скорейшего устранения указанных недостатков и возмещения причиненного нам вреда.

4. Плата за содержание и ремонт жилого помещения и за коммунальные услуги

Прошу проверить правильность расчета обязательств моей семьи (моих обязательств) по оплате содержания и ремонта жилого помещения (квартиры, комнаты) по указанному адресу, которое мы занимаем в качестве собственников (нанимателей), и предоставленных нам коммунальных услуг.

Прилагаю копии квитанции на оплату за последний месяц и информацию о занимаемой площади, ее благоустройстве и составе зарегистрированных на ней граждан, об основаниях, дающих нам права на льготы по оплате, жилищные компенсации и субсидии, а также информацию о показаниях приборов учета потребляемых нами коммунальных ресурсов.

Правильность расчета указанных в квитанции сумм вызывает у меня сомнения, поскольку

_____

_____

Если ваша проверка подтвердит необоснованное завышение указанных в квитанции сумм, прошу информировать нас о порядке обжалования полученных счетов и поддержать нас в таком обжаловании.

5.1. Непредоставление УК, органом управления ТСЖ (ЖСК) обязательной информации

В связи с тем, что Управляющая компания (Правление ТСЖ, ЖСК) _____ многоквартирного дома по указанному адресу, в котором я проживаю в качестве собственника (члена семьи собственника, нанимателя, члена семьи нанимателя) не размещает в сети Интернет и не предоставляет публично другими доступными для жителей дома способами официальную информацию об объеме, качестве и стоимости оплачиваемых нами услуг и работ по управлению домом, содержанию и ремонту общего имущества в доме, предоставляемых коммунальных услуг, прошу помочь мне получить указанную информацию.

5.2. Недостоверность информации УК, органа управления ТСЖ (ЖСК)

Согласно информации, размещенной УК (правлением ТСЖ, ЖСК) дома по указанному адресу, в котором я живу в качестве собственника (члена семьи собственника, нанимателя, члена семьи нанимателя), на своем сайте _____, в _____ году в нашем доме были выполнены работы по _____

_____

Однако эти работы частью не выполнялись вообще (_____

_____), частью выполнены в меньшем объеме (_____

_____), что может быть подтверждено *(проверкой на месте, свидетельскими показаниями, документами)*

_____

_____

Прошу разъяснить, как я могу оспорить указанную недостоверную информацию, и оказать мне помощь в этом.

5.3.—5.8. Несоблюдение УК, органом управления ТСЖ (ЖСК) обязательных требований и иных обязанностей по управлению домом

В доме по указанному адресу, где я проживаю в качестве собственника (члена семьи собственника, нанимателя, члена семьи нанимателя), УК (органом управления ТСЖ, ЖСК) систематически нарушаются обязательные требования

к использованию общего имущества

_____

к содержанию общего имущества

_____

к качеству текущего ремонта общего имущества

_____

к качеству капитального ремонта, реконструкции дома

_____

к доступности и качеству коммунальных услуг

_____

а также иные обязанности по управлению домом, предусмотренные договором управления домом, годовым планом содержания и ремонта общего имущества в доме, решениями органа управления ТСЖ (ЖСК) _____

_____

_____

Мы обращались с жалобами на перечисленные нарушения *(кто, когда, куда, какие ответы получили)*:

Однако отмеченные выше недостатки управления домом до сих пор не устранены. Прошу разъяснить, кто уполномочен обязать нарушителя устранить указанные недостатки, и помочь нам добиться их скорейшего устранения.

5.9. Нарушение требований к порядку осуществления выбора способа управления домом и выбора УК

Многоквартирным домом по указанному адресу, где я проживаю в качестве собственника (нанимателя), управляет

Однако право управления указанным домом было получено ею (им) незаконно, поскольку:

Прошу разъяснить, кто и каким образом может признать незаконность указанных действий и обеспечить собственникам помещений в нашем доме возможность законно выбрать способ управления домом и, если это потребуется, УК, а также оказать нам содействие в реализации этих наших прав.

Приложение В
(обязательное)

Стандартные формы обращений общественной организации к субъектам нарушения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг и в органы государственного надзора

1. Ненадлежащее состояние многоквартирного жилого дома, его элементов, придомовой территории

В Управляющую компанию (Правление ТСЖ, ЖСК, если они сами осуществляют управление жилым домом)
Копия: В Государственную жилищную инспекцию _____ области (республики, края, Москвы, Санкт-Петербурга)

В наше ОЗП обратился гр. _____,

проживающий по адресу _____,

в доме, управление которым осуществляет Ваша организация, с просьбой о защите прав проживающих в указанном доме потребителей услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в жилом доме, на надлежащее состояние этого имущества, устранение имеющихся недостатков в его состоянии и возмещение вреда, причиненного им вследствие этих недостатков. По его утверждению, эти недостатки касаются:

Фундамента _____

Капитальных стен _____

Межэтажных перекрытий _____

Крыши _____

Подвалов *(санитарное состояние, затопление, потери тепла, свободный доступ посторонних лиц)*

_____

Чердаков *(санитарное состояние, опасность возгорания, потери тепла, свободный доступ посторонних лиц)*

_____

Фасадов *(целостность поверхностей, козырьки, балконы, потери тепла)* _____

Подъездов, лестничных площадок и пролетов *(целостность элементов, санитарное состояние, освещение, потери тепла, свободный доступ посторонних лиц)* _____

Общедомового инженерного оборудования:

Лифтового _____

Электрического _____

Газового _____

Отопительного _____

Холодного водоснабжения _____

Горячего водоснабжения _____

Водоотведения _____

Вентиляции _____

Мусоропровода _____

Переговорно-замочного устройства (ПЗУ, домофона) _____

Автоматического противопожарного защитного устройства _____

Домовой антенны _____

Общедомовых приборов учета воды, тепла и т. п. _____

Чего-то иного _____

Придомовой территории:

Благоустройства, озеленения _____

Детских площадок _____

Санитарного состояния _____

Очистки проходов от снега и льда _____

Очистки крыш и фасадов от опасных сосулек _____

Вывоза мусора и санитарного состояния мест его сбора _____

Эти недостатки причиняют ему и другим жителям дома материальный и моральный вред, выражающийся в том, что:

_____

_____

Жители дома обращались к Вам с жалобами на ненадлежащее состояние дома *(кто, когда, на что жаловались, какие ответы получили)*:

_____

_____

Однако отмеченные выше недостатки в части _____

_____

_____ до сих пор не устранены. Тем самым Ваша организация продолжает нарушать права потребителей — жителей дома, установленные Жилищным кодексом РФ, Гражданским кодексом РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей». Прошу в течение 10 дней сообщить заявителю и нашей организации о готовности устранить указанные недостатки и сроках их устранения, а также о готовности возместить заявителю вред, причиненный вследствие этих недостатков. В случае отсутствия ответа в указанный срок или его несоответствия действующему законодательству наша организация готова выступить в защиту потребительских жилищных прав заявителя и, возможно, других жителей указанного дома в судебном порядке.

2. Ненадлежащее состояние неприватизированного жилого помещения в многоквартирном доме

В уполномоченный орган государственной власти
_____
области (республики, края, Москвы, Санкт-Петербурга)
Или: В уполномоченный орган МСУ
(по принадлежности жилищного фонда)
Копия: В Государственную жилищную инспекцию
_____
области (республики, края, Москвы, Санкт-Петербурга)

В наше ОЗП обратился гр. _____,

проживающий по адресу _____,

в квартире (комнате), относящейся к жилищному фонду субъекта Российской Федерации (муниципальному жилищному фонду), с просьбой о защите прав его и членов его семьи на надлежащее состояние занимаемого ими по договору социального найма жилого помещения, устранение имеющихся недостатков в его состоянии и возмещение вреда, причиненного им вследствие этих недостатков. По его утверждению, эти недостатки касаются:

Стен, перегородок, пола, потолка, дверных и оконных блоков, балкона

_____

Электропроводки и оборудования

_____

Газового оборудования

_____

Оборудования водоснабжения и водоотведения

_____

Отопительного оборудования

_____

Приборов учета

Иного оборудования

Эти недостатки причиняют ему и его семье материальный и моральный вред, выражающийся в том, что:

Заявитель обращался с жалобами на ненадлежащее состояние жилого помещения *(когда, куда, какие ответы получил)*:

Однако отмеченные выше недостатки в части _____ до сих пор не устранены. Тем самым собственник данного жилого помещения продолжает нарушать права потребителей — его нанимателей, установленные Жилищным кодексом РФ (ст. 65, 66) и Законом РФ «О защите прав потребителей». Прошу в течение 10 дней сообщить заявителю и нашей организации о готовности устранить указанные недостатки и сроках их устранения, а также о готовности возместить заявителю вред, причиненный вследствие этих недостатков. В случае отсутствия ответа в указанный срок или его несоответствия действующему законодательству наша организация готова выступить в защиту потребительских жилищных прав заявителя и его семьи в судебном порядке.

3. Доступность и качество коммунальных услуг

В Управляющую компанию (Правление ТСЖ, ЖСК)

Копия: В Государственную жилищную инспекцию

области (республики, края, Москвы, Санкт-Петербурга)

В наше ОЗП обратился гр. _____,

проживающий по адресу _____,

с просьбой о защите прав его и членов его семьи на доступность и надлежащее качество предоставляемых им коммунальных услуг, устранение имеющихся в этих услугах недостатков и возмещение вреда, причиненного им вследствие этих недостатков. По его утверждению, эти недостатки касаются:

Электроснабжения (*не подключено, нередко прерывается, осуществляется со скачками напряжения, ненадлежащей частотой электрического тока):*

Газоснабжения *(не подключено, нередко прерывается, ненадлежащее качество баллонного газа)*

Холодного водоснабжения *(не подключено, нередко прерывается, недостаточный напор воды, ненадлежащее качество воды — запах, осадок, цвет)*

Горячего водоснабжения *(не подключено, нередко прерывается, ненадлежащий напор, температура, ненадлежащее качество воды — запах, осадок, цвет)*

Водоотведения *(частые засоры, запах)*

Централизованного отопления (*отсутствует, нередко прерывается, в помещении слишком низкая температура)*

Другие претензии к доступности и качеству коммунальных услуг

Эти недостатки причиняют заявителю и его семье материальный и моральный вред, выражающийся в том, что:

Заявитель обращался с жалобами на ненадлежащее качество коммунальных услуг *(когда, куда, какие ответы получил):*

_____

_____

Однако отмеченные выше недостатки в части

_____

_____

до сих пор не устранены. Тем самым продолжается нарушение прав потребителей коммунальных услуг, установленных Жилищным кодексом РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей». Прошу в течение 10 дней сообщить заявителю и нашей организации о готовности устранить указанные недостатки и сроках их устранения, а также о готовности возместить заявителю вред, причиненный вследствие этих недостатков. В случае отсутствия ответа в указанный срок или его несоответствия действующему законодательству наша организация готова выступить в защиту потребительских жилищных прав заявителя и его семьи в судебном порядке.

4. Плата за содержание и ремонт жилого помещения и за коммунальные услуги

В Управляющую компанию (Правление ТСЖ, ЖСК)

_____

Копия: В Государственную жилищную инспекцию

_____

области (республики, края, Москвы, Санкт-Петербурга)

В наше ОЗП обратился гр. _____,

проживающий по адресу _____,

с просьбой проверить правильность расчета обязательств его семьи по оплате содержания и ремонта жилого помещения (квартиры, комнаты) по указанному адресу, которое она занимает на праве собственности (по договору социального найма), и предоставленных им коммунальных услуг.

Наша оценка на основе представленной заявителем копии квитанции на оплату за последний месяц и его информации о занимаемой площади, ее благоустройстве и составе зарегистрированных на ней граждан и об основаниях, дающих им права на льготы по оплате, жилищные компенсации и субсидии, а также о показаниях приборов учета потребляемых семьей коммунальных ресурсов выявила в расчете выставленных ему к оплате сумм следующие ошибки: _____

_____

Прошу проверить представленную выше оценку и в случае ее подтверждения провести перерасчет выставленных заявителю обязательств по оплате содержания и ремонта жилого помещения и коммунальных услуг.

5.1. Непредоставление УК, органом управления ТСЖ (ЖСК) информации об объеме, качестве и стоимости услуг и работ по управлению домом, содержанию и ремонту общего имущества в доме, коммунальных услуг

В Управляющую компанию (Правление ТСЖ, ЖСК)

_____

Копия: В Государственную жилищную инспекцию

_____

области (республики, края, Москвы, Санкт-Петербурга)

В связи с тем, что Ваша Управляющая компания (Правление ТСЖ, ЖСК) в нарушение действующего законодательства не размещает в сети Интернет и не предоставляет публично другими доступными для жителей дома способами официальную информацию об объеме, качестве и стоимости оплачиваемых ими услуг и работ по управлению домом по адресу _____,

содержанию и ремонту общего имущества в указанном доме, предоставляемых его жильцам коммунальных услуг, прошу незамедлительно прекратить указанное нарушение прав потребителей услуг Вашей организации по управлению указанным домом и в срок не более 10 дней предоставить им указанную информацию.

5.2. Недостоверность информации УК, органа управления ТСЖ (ЖСК)

В Управляющую компанию (Правление ТСЖ, ЖСК)

_____

Копия: В Государственную жилищную инспекцию

_____

области (республики, края, Москвы, Санкт-Петербурга)

В наше ОЗП обратился гр. _____,

проживающий по адресу _____,

с заявлением о недостоверности официальной информации Вашей управляющей компании о составе и объеме выполненных работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в жилом доме по указанному адресу, где он занимает на праве собственности (по договору социального найма) квартиру (комнату). Прошу рассмотреть представленные им основания такого вывода и в срок не более 10 дней дать на них аргументированный ответ. В случае неполучения в указанный срок такого ответа или его неудовлетворительности мы будем вынуждены провести собственную проверку обоснованности утверждений заявителя и в случае их подтверждения обратиться в суд с гражданским иском в защиту потребителей — жителей указанного дома и в прокуратуру с просьбой возбудить уголовное дело.

5.3.—5.8. Несоблюдение УК, органом управления ТСЖ (ЖСК) обязательных требований и иных обязанностей по управлению домом

В доме по указанному адресу, где я проживаю в качестве собственника (члена семьи собственника, нанимателя, члена семьи нанимателя), УК (органом управления ТСЖ, ЖСК) систематически нарушаются обязательные требования:

к использованию общего имущества _____

к содержанию общего имущества _____

к качеству текущего ремонта общего имущества _____

к качеству капитального ремонта, реконструкции дома _____

к доступности и качеству коммунальных услуг _____,

а также иные обязанности по управлению домом, предусмотренные договором управления домом, годовым планом содержания и ремонта общего имущества в доме, решениями органа управления ТСЖ (ЖСК)

_____

_____

Мы обращались с жалобами на перечисленные нарушения *(когда, куда, какие ответы получили)*

_____

_____

Однако отмеченные выше недостатки управления домом до сих пор не устранены. Прошу разъяснить, кто уполномочен обязать нарушителя устранить указанные недостатки, и помочь нам добиться их скорейшего устранения.

5.9 Нарушение требований к порядку осуществления выбора способа управления домом, выбора УК

Многоквартирным домом по указанному адресу, где я проживаю в качестве собственника (нанимателя), управляет _____.

Однако право управления указанным домом было получено ею (им) незаконно, поскольку _____

_____

_____

Прошу разъяснить, кто и каким образом может признать незаконность указанных действий и обеспечить собственникам помещений в нашем доме возможность законно выбрать способ управления домом и, если это потребуется, УК, а также оказать нам содействие в реализации этих наших прав.

Приложение Г
(справочное)

Государственный жилищный надзор и муниципальный жилищный контроль

Согласно Жилищному кодексу Российской Федерации (ст. 20), *государственный жилищный надзор* — это деятельность уполномоченных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами установленных в соответствии с жилищным законодательством, законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности требований к использованию и сохранности жилищного фонда независимо от его форм собственности, в том числе требований к жилым помещениям, их использованию и содержанию, использованию и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, формированию фондов капитального ремонта, созданию и деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих управление многоквартирными домами, оказывающих услуги и (или) выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах, предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, специализированных некоммерческих организаций, которые осуществляют деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах (региональных операторов), нарушений ограничений изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги, требований энергетической эффективности и оснащенности помещений многоквартирных домов и жилых домов приборами учета используемых энергетических ресурсов, требований к предоставлению жилых помещений в наемных домах социального использования (далее — обязательные требования), посредством организации и проведения проверок указанных лиц, принятия предусмотренных законодательством Российской Федерации мер по пресечению и (или) устранению выявленных нарушений, и деятельность указанных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по систематическому наблюдению за исполнением обязательных требований, анализу и прогнозированию состояния исполнения обязательных требований при осуществлении органами государственной власти, органами местного самоуправления, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами своей деятельности.

Муниципальный жилищный контроль — деятельность органов местного самоуправления, уполномоченных на организацию и проведение на территории муниципального образования проверок соблюдения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований, установленных в отношении муниципального жилищного фонда федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации в области жилищных отношений, а также муниципальными правовыми актами. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации вправе наделять законами субъектов Российской Федерации уполномоченные органы местного самоуправления отдельными полномочиями по проведению проверок при осуществлении лицензионного контроля в отношении юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами на основании лицензии.

Государственный жилищный надзор осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации (органами государственного жилищного надзора) в порядке, установленном высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, с учетом требований к организации и проведению государственного жилищного надзора, установленных Правительством Российской Федерации.

Муниципальный жилищный контроль осуществляется уполномоченными органами местного самоуправления (органами муниципального жилищного контроля) в порядке, установленном муниципальными правовыми актами либо законом субъекта Российской Федерации и принятыми в соответствии с ним муниципальными правовыми актами.

При организации и осуществлении муниципального жилищного контроля органы муниципального жилищного контроля взаимодействуют с уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими региональный государственный жилищный надзор, в порядке, установленном законом субъекта Российской Федерации.

Главный государственный жилищный инспектор Российской Федерации осуществляет координацию деятельности органов государственного жилищного надзора и органов муниципального жилищного контроля при осуществлении ими государственного жилищного надзора, лицензионного контроля, муниципального жилищного контроля, а также иные полномочия, установленные Правительством Российской Федерации.

К отношениям, связанным с осуществлением государственного жилищного надзора, муниципального жилищного контроля, организацией и проведением проверок юридических лиц (за исключением региональных операторов), индивидуальных предпринимателей, применяются положения Федерального закона «О защите прав

юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» с учетом особенностей организации и проведения плановых и внеплановых проверок, установленных Жилищным кодексом Российской Федерации.

Основанием для включения плановой проверки в ежегодный план проведения плановых проверок является истечение одного года со дня окончания проведения последней плановой проверки юридического лица, индивидуального предпринимателя либо со дня начала осуществления юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем деятельности по управлению многоквартирными домами и деятельности по оказанию услуг и (или) выполнению работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах в соответствии с представленным в орган государственного жилищного надзора уведомлением о начале указанной деятельности.

Основаниями для проведения внеплановой проверки в соответствии с Федеральным законом «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (ч. 2 ст. 10) и Жилищным кодексом Российской Федерации (ч. 4.2 ст. 20) являются:

а) поступление в орган государственного жилищного надзора, орган муниципального жилищного контроля обращений и заявлений граждан, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, выявление в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (после ее введения в действие) информации о фактах нарушения:

1) требований к порядку создания товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного или иного специализированного потребительского кооператива, уставу товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного или иного специализированного потребительского кооператива и порядку внесения изменений в устав такого товарищества или такого кооператива;

2) требований к порядку принятия собственниками помещений в многоквартирном доме решения о выборе юридического лица независимо от организационно-правовой формы или индивидуального предпринимателя, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирным домом (управляющей организации), в целях заключения с управляющей организацией договора управления многоквартирным домом, решения о заключении с управляющей организацией договора оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, решения о заключении с соответствующими лицами договоров оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту общего имущества в многоквартирном доме при непосредственном управлении многоквартирным домом, порядку утверждения условий этих договоров и их заключения;

3) требований к порядку содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и осуществления текущего и капитального ремонта общего имущества в данном доме;

4) обязательств управляющей организации по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в таком доме, предоставлению коммунальных услуг собственникам помещений в таком доме и пользующимся помещениями в этом доме лицам, осуществлению иной направленной на достижение целей управления многоквартирным домом деятельности;

5) требований в области применения предельных (максимальных) индексов изменения и (или) размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги;

6) требований к наймодателям и нанимателям жилых помещений в наемных домах социального использования, к заключению и исполнению договоров найма жилых помещений жилищного фонда социального использования и договоров найма жилых помещений.

Внеплановая проверка по указанным основаниям проводится без согласования с органами прокуратуры и без предварительного уведомления проверяемой организации о проведении внеплановой проверки;

б) возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде;

в) причинение вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде;

г) нарушение прав потребителей (в случае обращения граждан, права которых нарушены);

д) истечение срока исполнения юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем ранее выданного предписания об устранении выявленного нарушения требований законодательства Российской Федерации (обязательных требований) и (или) требований, установленных муниципальными правовыми актами.

Обращения и заявления, не позволяющие установить лицо, обратившееся в орган государственного жилищного надзора, орган муниципального жилищного контроля, а также обращения и заявления, не содержащие сведений об указанных выше фактах, не могут служить основанием для проведения внеплановой проверки.

Предметом внеплановой проверки является соблюдение юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем в процессе осуществления деятельности обязательных требований законодательства и требований, установленных муниципальными правовыми актами, выполнение предписаний органов государственного жилищного надзора, органов муниципального жилищного контроля, проведение мероприятий по предотвращению причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде, по ликвидации последствий причинения такого вреда.

Внеплановая проверка проводится в форме документарной проверки и (или) выездной проверки.

Предметом документарной проверки являются сведения, содержащиеся в документах юридического лица, индивидуального предпринимателя, устанавливающих их организационно-правовую форму, права и обязанности, документы, используемые при осуществлении их деятельности и связанные с исполнением ими обязательных требований и требований, установленных муниципальными правовыми актами, исполнением предписаний и постановлений органов государственного контроля (надзора), органов муниципального контроля.

Организация документарной проверки (как плановой, так и внеплановой) осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (ст. 14), и проводится по месту нахождения органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля.

В процессе проведения документарной проверки должностными лицами органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля в первую очередь рассматриваются документы юридического лица, индивидуального предпринимателя, имеющиеся в распоряжении органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля, в том числе уведомления о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности, акты предыдущих проверок, материалы рассмотрения дел об административных правонарушениях и иные документы о результатах осуществленных в отношении этого юридического лица, индивидуального предпринимателя государственного жилищного надзора, муниципального жилищного контроля.

В случае, если достоверность сведений, содержащихся в документах, имеющихся в распоряжении органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля, вызывает обоснованные сомнения либо эти сведения не позволяют оценить исполнение юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем обязательных требований или требований, установленных муниципальными правовыми актами, орган государственного жилищного надзора, орган муниципального жилищного контроля направляют в адрес юридического лица, адрес индивидуального предпринимателя мотивированный запрос с требованием представить иные необходимые для рассмотрения в ходе проведения документарной проверки документы. К запросу прилагается заверенная печатью копия распоряжения или приказа руководителя, заместителя руководителя органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля о проведении проверки либо его заместителя о проведении документарной проверки.

В течение десяти рабочих дней со дня получения мотивированного запроса юридическое лицо, индивидуальный предприниматель обязаны направить в орган государственного жилищного надзора, орган муниципального жилищного контроля указанные в запросе документы.

Указанные в запросе документы представляются в виде копий, заверенных печатью (при ее наличии) и соответственно подписью индивидуального предпринимателя, его уполномоченного представителя, руководителя, иного должностного лица юридического лица.

В случае, если в ходе документарной проверки выявлены ошибки и (или) противоречия в представленных юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем документах либо несоответствие сведений, содержащихся в этих документах, сведениям, содержащимся в имеющихся у органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля документах и (или) полученным в ходе осуществления государственного жилищного надзора, муниципального жилищного контроля, информация об этом направляется юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю с требованием представить в течение десяти рабочих дней необходимые пояснения в письменной форме.

При проведении документарной проверки орган государственного жилищного надзора, орган муниципального жилищного контроля не вправе требовать у юридического лица, индивидуального предпринимателя сведения и документы, не относящиеся к предмету документарной проверки.

Предметом выездной проверки являются содержащиеся в документах юридического лица, индивидуального предпринимателя сведения, а также соответствие их работников, состояние используемых указанными лицами при осуществлении деятельности территорий, зданий, строений, сооружений, помещений, оборудования, подобных объектов, транспортных средств, производимые и реализуемые юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем товары (выполняемая работа, предоставляемые услуги) и принимаемые ими меры по исполнению обязательных требований и требований, установленных муниципальными правовыми актами.

Выездная проверка (как плановая, так и внеплановая) проводится по месту нахождения юридического лица, месту осуществления деятельности индивидуального предпринимателя и (или) по месту фактического осуществления их деятельности.

Выездная проверка проводится в случае, если при документарной проверке не представляется возможным:

а) удостовериться в полноте и достоверности сведений, содержащихся в уведомлении о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности и иных имеющихся в распоряжении органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля документах юридического лица, индивидуального предпринимателя;

б) оценить соответствие деятельности юридического лица, индивидуального предпринимателя обязательным требованиям или требованиям, установленным муниципальными правовыми актами, без проведения соответствующего мероприятия по контролю.

Выездная проверка начинается с предъявления служебного удостоверения должностными лицами органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля, обязательного ознакомления руководителя или иного должностного лица юридического лица, индивидуального предпринимателя, его уполномоченного представителя с распоряжением или приказом руководителя, заместителя руководителя органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля о назначении выездной проверки и с полномочиями проводящих выездную проверку лиц, а также с целями, задачами, основаниями проведения выездной проверки, видами и объемом мероприятий по контролю, составом экспертов, представителями экспертных организаций, привлекаемых к выездной проверке, со сроками и с условиями ее проведения.

Руководитель, иное должностное лицо или уполномоченный представитель юридического лица, индивидуальный предприниматель, его уполномоченный представитель обязаны предоставить должностным лицам органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля, проводящим выездную проверку, возможность ознакомиться с документами, связанными с целями, задачами и предметом выездной проверки, в случае если выездной проверке не предшествовало проведение документарной проверки, а также обеспечить доступ проводящих выездную проверку должностных лиц и участвующих в выездной проверке экспертов, представителей экспертных организаций на территорию, в используемые юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем при осуществлении деятельности здания, строения, сооружения, помещения, к используемым юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями оборудованию, подобным объектам, транспортным средствам и перевозимым ими грузам.

Срок проведения документарной и выездной проверок не может превышать двадцати рабочих дней. В отношении одного субъекта малого предпринимательства общий срок проведения плановой выездной проверки не может превышать пятидесяти часов для малого предприятия и пятнадцати часов для микропредприятия в год.

В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения сложных и (или) длительных исследований, испытаний, специальных экспертиз и расследований на основании мотивированных предложений должностных лиц органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля, проводящих выездную плановую проверку, срок проведения выездной плановой проверки может быть продлен руководителем такого органа, но не более чем на двадцать рабочих дней, в отношении малых предприятий, микропредприятий — не более чем на пятнадцать часов.

Срок проведения документарных и выездной проверок в отношении юридического лица, которое осуществляет свою деятельность на территориях нескольких субъектов Российской Федерации, устанавливается отдельно по каждому филиалу, представительству юридического лица.

Проверка проводится на основании распоряжения или приказа руководителя, заместителя руководителя органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля. Проверка может проводиться только должностным лицом или должностными лицами, которые указаны в распоряжении или приказе руководителя, заместителя руководителя органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля.

При проведении проверки должностные лица органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля не вправе:

а) проверять выполнение обязательных требований и требований, установленных муниципальными правовыми актами, если такие требования не относятся к полномочиям органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля, от имени которых действуют эти должностные лица;

б) осуществлять плановую или внеплановую выездную проверку в случае отсутствия при ее проведении руководителя, иного должностного лица или уполномоченного представителя юридического лица, индивидуального предпринимателя, его уполномоченного представителя, за исключением случая проведения такой проверки в связи с информацией о фактах причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде;

в) требовать представления документов, информации, образцов продукции, проб обследования объектов окружающей среды и объектов производственной среды, если они не являются объектами проверки или не относятся к предмету проверки, а также изымать оригиналы таких документов;

г) отбирать образцы продукции, пробы обследования объектов окружающей среды и объектов производственной среды для проведения их исследований, испытаний, измерений без оформления протоколов об отборе указанных образцов, проб по установленной форме и в количестве, превышающем нормы, установленные национальными стандартами, правилами отбора образцов, проб и методами их исследований, испытаний, измерений, техническими регламентами или действующими до дня их вступления в силу иными нормативными техническими документами и правилами и методами исследований, испытаний, измерений;

д) превышать установленные сроки проведения проверки;

е) осуществлять выдачу юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям предписаний или предложений о проведении за их счет мероприятий по контролю.

По результатам проверки должностными лицами органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля, проводящими проверку, составляется акт по установленной форме в двух экземплярах. В акте проверки указываются:

а) дата, время и место составления акта проверки;

б) наименование органа государственного контроля (надзора) или органа муниципального контроля;

в) дата и номер распоряжения или приказа руководителя, заместителя руководителя органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля;

г) фамилия, имя, отчество и должность должностного лица или должностных лиц, проводивших проверку;

д) наименование проверяемого юридического лица или фамилия, имя и отчество индивидуального предпринимателя, а также фамилия, имя, отчество и должность руководителя, иного должностного лица или уполномоченного представителя юридического лица, уполномоченного представителя индивидуального предпринимателя, присутствовавших при проведении проверки;

е) дата, время, продолжительность и место проведения проверки;

ж) сведения о результатах проверки, в том числе о выявленных нарушениях обязательных требований и требований, установленных муниципальными правовыми актами, об их характере и о лицах, допустивших указанные нарушения;

и) сведения об ознакомлении или отказе в ознакомлении с актом проверки руководителя, иного должностного лица или уполномоченного представителя юридического лица, индивидуального предпринимателя, его уполномоченного представителя, присутствовавших при проведении проверки, о наличии их подписей или об отказе от совершения подписи, а также сведения о внесении в журнал учета проверок записи о проведенной проверке либо о невозможности внесения такой записи в связи с отсутствием у юридического лица, индивидуального предпринимателя указанного журнала;

к) подписи должностного лица или должностных лиц, проводивших проверку.

К акту проверки прилагаются протоколы отбора образцов продукции, проб обследования объектов окружающей среды и объектов производственной среды, протоколы или заключения проведенных исследований, испытаний и экспертиз, объяснения работников юридического лица, работников индивидуального предпринимателя, на которых возлагается ответственность за нарушение обязательных требований или требований, установленных муниципальными правовыми актами, предписания об устранении выявленных нарушений и иные связанные с результатами проверки документы или их копии.

Акт проверки оформляется непосредственно после ее завершения в двух экземплярах, один из которых с копиями приложений вручается руководителю, иному должностному лицу или уполномоченному представителю юридического лица, индивидуальному предпринимателю, его уполномоченному представителю под расписку об ознакомлении либо об отказе в ознакомлении с актом проверки. В случае отсутствия руководителя, иного должностного лица или уполномоченного представителя юридического лица, индивидуального предпринимателя, его уполномоченного представителя, а также в случае отказа проверяемого лица дать расписку об ознакомлении либо об отказе в ознакомлении с актом проверки акт направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, которое приобщается к экземпляру акта проверки, хранящемуся в деле органа государственного жилищного надзора или органа муниципального жилищного контроля.

В случае если для составления акта проверки необходимо получить заключения по результатам проведенных исследований, испытаний, специальных расследований, экспертиз, акт проверки составляется в срок, не превышающий трех рабочих дней после завершения мероприятий по контролю, и вручается руководителю, иному должностному лицу или уполномоченному представителю юридического лица, индивидуальному предпринимателю, его уполномоченному представителю под расписку либо направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, которое приобщается к экземпляру акта проверки, хранящемуся в деле органа государственного жилищного надзора или органа муниципального жилищного контроля.

Юридические лица, индивидуальные предприниматели обязаны вести журнал учета проверок по типовой форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации.

В журнале учета проверок должностными лицами органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля осуществляется запись о проведенной проверке, содержащая сведения о наименовании данного органа, датах начала и окончания проведения проверки, времени ее проведения, правовых основаниях, целях, задачах и предмете проверки, выявленных нарушениях и выданных предписаниях, а также указываются фамилия, имя, отчество и должность должностного лица или должностных лиц, проводящих проверку, его или их подписи.

При отсутствии журнала учета проверок в акте проверки делается соответствующая запись.

Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, проверка которых проводилась, в случае несогласия с фактами, выводами, предложениями, изложенными в акте проверки, либо с выданным предписанием об устранении выявленных нарушений в течение пятнадцати дней с даты получения акта проверки вправе представить в соответствующие орган государственного жилищного надзора, орган муниципального жилищного контроля в письменной форме возражения в отношении акта проверки и (или) выданного предписания об устранении выявленных нарушений в целом или его отдельных положений. При этом юридическое лицо, индивидуальный предприниматель вправе приложить к таким возражениям документы, подтверждающие обоснованность таких возражений, или их заверенные копии либо в согласованный срок передать их в орган государственного жилищного надзора, орган муниципального жилищного контроля.

В случае выявления при проведении проверки нарушений юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем обязательных требований или требований, установленных муниципальными правовыми актами,

должностные лица органа государственного жилищного надзора, органа муниципального контроля, проводившие проверку, в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны:

а) выдать предписание юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю об устранении выявленных нарушений с указанием сроков их устранения;

б) принять меры по контролю за устранением выявленных нарушений, их предупреждению, предотвращению возможного причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде, а также меры по привлечению лиц, допустивших выявленные нарушения, к ответственности.

В случае если при проведении проверки установлено, что деятельность юридического лица, его филиала, представительства, структурного подразделения, индивидуального предпринимателя, эксплуатация ими зданий, строений, сооружений, помещений, оборудования, подобных объектов, транспортных средств, выполняемые работы, предоставляемые услуги представляют непосредственную угрозу причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде или такой вред причинен, орган государственного жилищного надзора, орган муниципального жилищного контроля обязаны незамедлительно принять меры по недопущению причинения вреда или прекращению его причинения вплоть до временного запрета деятельности юридического лица, его филиала, представительства, структурного подразделения, индивидуального предпринимателя в порядке, установленном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, и довести до сведения всех заинтересованных лиц любым доступным способом информацию о наличии угрозы причинения вреда и способах его предотвращения.

Проверки деятельности региональных операторов проводятся с любой периодичностью и без формирования ежегодного плана проведения плановых проверок. Срок проведения проверок не ограничивается. Внеплановые проверки региональных операторов проводятся без согласования с органами прокуратуры и без предварительного уведомления региональных операторов о проведении таких проверок.

Информация об указанных выше нарушениях, размещенная в государственной информационной системе для органов государственного жилищного надзора и органов муниципального жилищного контроля, является официальной информацией, поступившей в данные органы, и основанием для проеедения внеплановой проверки.

Должностные лица органов государственного жилищного надзора, муниципального жилищного контроля, являющиеся соответственно государственными жилищными инспекторами, муниципальными жилищными инспекторами, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеют право:

а) запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного самоуправления, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан информацию и документы, необходимые для проверки соблюдения обязательных требований;

б) беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) соответственно органа государственного жилищного надзора, органа муниципального жилищного контроля о назначении проверки посещать территорию и расположенные на ней многоквартирные дома, наемные дома социального использования, помещения общего пользования в многоквартирных домах; с согласия собственников помещений в многоквартирном доме посещать жилые помещения и проводить их обследования; проводить исследования, испытания, расследования, экспертизы и другие мероприятия по контролю, проверять соблюдение наймодателями жилых помещений в наемных домах социального использования обязательных требований к наймодателям и нанимателям жилых помещений в таких домах, к заключению и исполнению договоров найма жилых помещений жилищного фонда социального использования и договоров найма жилых помещений, соблюдение лицами, предусмотренными в соответствии с ч. 2 ст. 91.18 Жилищного кодекса Российской Федерации, требований к представлению документов, подтверждающих сведения, необходимые для учета в муниципальном реестре наемных домов социального использования; проверять соответствие устава товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного или иного специализированного потребительского кооператива, внесенных в устав такого товарищества или такого кооператива изменений требованиям законодательства Российской Федерации; по заявлениям собственников помещений в многоквартирном доме проверять правомерность принятия общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме решения о создании товарищества собственников жилья, правомерность избрания общим собранием членов товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного или иного специализированного потребительского кооператива правления товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного или иного специализированного потребительского кооператива, правомерность избрания общим собранием членов товарищества собственников жилья или правлением товарищества собственников жилья председателя правления такого товарищества, правомерность избрания правлением жилищного, жилищно-строительного или иного специализированного потребительского кооператива председателя правления такого кооператива, правомерность принятия общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме решения о выборе управляющей организации в целях заключения с ней договора управления многоквартирным домом, правомерность утверждения условий этого договора и его заключения, правомерность заключения с управляющей организацией договора оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, правомерность заключения с соответствующими лицами договоров оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту общего имущества в многоквартирном доме, правомерность утверждения условий данных договоров;

в) выдавать предписания о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений, о проведении мероприятий по обеспечению соблюдения обязательных требований, в том числе об устранении в шестимесячный срок со дня направления такого предписания несоответствия устава товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного или иного специализированного потребительского кооператива, внесенных в устав изменений обязательных требований;

г) составлять протоколы об административных правонарушениях, связанных с нарушениями обязательных требований, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений;

д) направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений.

Орган государственного жилищного надзора, орган муниципального жилищного контроля вправе обратиться в суд с заявлениями:

а) о признании недействительным решения, принятого общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме либо общим собранием членов товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного или иного специализированного потребительского кооператива с нарушением требований Жилищного кодекса Российской Федерации;

б) о ликвидации товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного или иного специализированного потребительского кооператива в случае неисполнения в установленный срок предписания об устранении несоответствия устава такого товарищества или такого кооператива, внесенных в устав такого товарищества или такого кооператива изменений требованиям Жилищного кодекса Российской Федерации либо в случае выявления нарушений порядка создания такого товарищества или такого кооператива, если эти нарушения носят неустранимый характер;

в) о признании договора управления многоквартирным домом, договора оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме либо договора оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту общего имущества в многоквартирном доме недействительными в случае неисполнения в установленный срок предписания об устранении нарушений требований Жилищного кодекса Российской Федерации о выборе управляющей организации, об утверждении условий договора управления многоквартирным домом и о его заключении, о заключении договора оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме либо договора оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту общего имущества в многоквартирном доме, об утверждении условий указанных договоров;

г) в защиту прав и законных интересов собственников, нанимателей и других пользователей жилых помещений по их обращению или в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц в случае выявления нарушения обязательных требований;

д) о признании договора найма жилого помещения жилищного фонда социального использования недействительным в случае неисполнения в установленный срок предписания об устранении несоответствия данного договора обязательным требованиям, установленным Жилищным кодексом Российской Федерации.

Государственный жилищный надзор не осуществляется в отношении управляющих организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами на основании лицензии на ее осуществление.

УДК 365.4:365.6:366.4:366.5:366.6:366.7:006.4 ОКС 03.120; 13.120

Ключевые слова: общественный контроль, жилищные услуги, коммунальные услуги, потребитель услуг, исполнитель услуг, управляющая компания, обращения потребителей, выявление нарушений прав потребителей, восстановление нарушенных прав, публичная оценка

Редактор *Г.Н. Симонова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Ю.В. Половой*

Сдано в набор 22.07.2019. Подписано в печать 29.07.2019. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 3,72. Уч.-изд. л. 3,40.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
www.jurisizdat.ru gost.e-ecolog.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru