

Об обращениях граждан и итогах работы в сфере ЖКХ

22.11.2019 г.

С целью комплексного решения проблем перехода к устойчивому функционированию и развитию жилищной сферы, безопасных и комфортных условий проживания, повышения эффективности работы и усиления контроля в сфере предоставления качественных жилищно-коммунальных услуг, Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области были проведены проверки, направленные на предотвращение и недопущение нарушений прав потребителей хозяйствующими субъектами, оказывающими жилищно-коммунальные услуги.

Так за 9 месяцев 2019 года Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области и его территориальными отделами проведено 7 проверок в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги в сфере ЖКХ (за период 9 мес. 2018 года – 8 – 87,5%). По жалобам потребителей проведено 7 административных расследований (9 мес. 2019 года - 3). В результате проводимых мероприятий по контролю выявлено 10 нарушений, в том числе по статьям КоАП РФ: ст.8-10 – 7 нарушений; ст. 16 – 1 нарушение; иные нормативно правовые акты – 2 нарушения. Значительную часть от общего количества нарушений, допускаемых предприятиями жилищно-коммунального хозяйства, составили нарушения норм Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года; «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011г. № 354; Жилищного кодекса РФ, а именно:

1. Управляющие и обслуживающие организации нарушают права потребителей, собственников многоквартирных домов, на получение от исполнителя своевременных сведений о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги; на получение от исполнителя информации, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора, а также на получение необходимой информации за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о месячных объемах учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды».

2. Управляющие и ресурсоснабжающие организации нарушают порядок ограничения и приостановления коммунальных услуг.

По результатам проведения контрольных мероприятий составлено 15 протоколов об административных правонарушениях по статьям 14.4 ч.1, 14.8 ч.1, 14.8 ч.2, 14.8 ч.4, 14.7 ч.2 и др.

Общая сумма уплаченных и взысканных административных штрафов составила 69,5 тыс. рублей. Выдано 4 предписания.

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области, а также его территориальными отделами за период 9 месяцев 2019 года, в целях обеспечения защиты прав потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, рассмотрено 192 обращения граждан от общего числа обращений на нарушение прав потребителей 1206 (15,9%). За аналогичный период 2018 года – 91 обращение.

Характер обращений:

- о ненадлежащем качестве коммунальных услуг;
- о ненадлежащем исполнении управляющей компанией обязанностей по содержанию и текущему ремонту многоквартирного дома;
- о порядке расчета стоимости жилищно-коммунальных услуг и обоснованности применяемых тарифов и др.

В области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия- 373 обращения из общего числа обращений 712 (52,4%).

Характер обращений:

- о питьевой воде и питьевом водоснабжении – 42 обращения;
- об атмосферном воздухе – 68 обращений;
- о почвах, содержании территорий, пром. площадок – 54 обращения;
- об условиях проживания в жилых помещениях – 105 обращений;
- о сборе и захоронении ТБО – 67 и другие (37).

Основными причинами, по которым население обращается в Управление – это не выполнение управляющими компаниями условий договоров управления многоквартирными домами, несвоевременное выполнение заявок собственников помещений управляющими и обслуживающими компаниями и ТСЖ, подтопление подвалов, несвоевременная и некачественная уборка подъездов, захламлённость территории, не выполнение управляющими компаниями и обслуживающими организациями такого требования санитарных правил, как мытьё и дезинфекции контейнеров, мусоропроводов, отсутствие для этого необходимых условий на территории муниципальных образований, приводит к увеличению количества грызунов, насекомых, являющихся переносчиками особо опасных инфекционных заболеваний, к наличию запахов в местах общего пользования и в жилых помещениях.

Наряду с вопросами по защите прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг, также поступали письменные обращения, связанные с ненадлежащим содержанием управляющими организациями общего имущества многоквартирных домов, проведения текущего и капитального ремонтов, порядка внесения размера платы за капитальный ремонт и платы за содержание и ремонт общего имущества и др.

На территории региона в рамках заключенного соглашения осуществляется тесное взаимодействие между Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области и Комитетом государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области с целью эффективного и

согласованного проведения контрольно-надзорных мероприятий в жилищной сфере.

В соответствии с Положением Комитета государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области, утвержденного Постановлением Правительства Новгородской области № 406 от 17.11.2016 года, комитет является органом исполнительной власти Новгородской области, реализующим полномочия в сфере регионального государственного жилищного надзора, лицензирования предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами и осуществления лицензионного контроля, основными задачами которого является 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 (далее региональный оператор), 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.

Положениями части 1 статьи 20 ЖК РФ определен предмет регионального государственного жилищного надзора, который осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации (органами государственного жилищного надзора) и включает в себя, в том числе, предупреждение, выявление и пресечение нарушений со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, установленных в соответствии с жилищным законодательством, законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности требований к использованию и сохранности жилищного фонда независимо от форм собственности, в том числе

требований к жилым помещениям, их использованию и содержанию, использованию и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, 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 домов, требований энергетической эффективности и оснащенности помещений многоквартирных домов и жилых домов приборами учета используемых энергетических ресурсов.

В связи с чем, обращения граждан были направлены в Комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области, для принятия мер, в пределах полномочий.

По фактам обращений граждан по вопросам, входящим в компетенцию Управления проводились внеплановые мероприятия по контролю, а также возбуждались дела об административных правонарушениях и проводились административные расследования в соответствии с нормами статьи 28.7 КоАП РФ.

Материалы проверок, проведенные органом государственного жилищного надзора, в силу соответствующих положений пункта 2 части 1 статьи 28.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях служили поводами к возбуждению должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Новгородской области (применительно к полномочиям, установленным КоАП РФ) дел об административных правонарушениях (ч.1,2 ст. 14.4; ст. 14.7; ч.1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ), в связи с тем, что представленные госжилинспекцией материалы содержали достаточные данные, указывающие на наличие события административного правонарушения (часть 3 статьи 28.1 КоАП РФ). За период 9 месяцев 2019 года в Управление поступило 10 обращений, которые были рассмотрены в установленные законом сроки и приняты меры административного воздействия.

Защита прав потребителей, осуществляемая судом, обеспечивает наиболее полное восстановление нарушенных прав потребителей путем удовлетворения имущественных и неимущественных интересов потребителей и является важнейшим способом защиты прав потребителей. Дача заключений по делам о защите прав потребителей представляет собой наиболее перспективный и поэтому самый распространенный вид участия Управления как уполномоченного федерального органа исполнительной власти в судебной защите потребителей.

Так за 9 месяцев 2019 года Управлением в сфере ЖКХ было дано 9 заключений в судах в целях защиты прав потребителей, из них рассмотрено и удовлетворено 5. Присуждено денежных средств в пользу потребителей 16,5 тыс. рублей, компенсация морального вреда – 0,5 тыс. рублей.

В защиту неопределенного круга потребителей подано 2 исковых заявления.

Информирование:

В целях обеспечения максимального участия в реализации мероприятий, входящих в комплекс мер, направленных на информирование граждан об их правах и обязанностях в сфере жилищно-коммунального хозяйства, Управлением систематически проводятся «горячие линии» с освещением в СМИ, с опубликованием обзоров поступивших от потребителей вопросов и ответов специалистов, участвующих в данных мероприятиях. В Управлении организована работа Общественной приемной, проводятся консультации по вопросам защиты прав потребителей, работает круглосуточная «горячая линия» Роспотребнадзора.

По итогам 9 месяцев 2019 года по вопросам соблюдения законодательства в сфере ЖКХ было проведено 9 «горячих линий». Вопросы и связанные с ними проблемы защиты прав потребителей в сфере ЖКХ были озвучены на совещаниях и рабочих группах в Управлении Роспотребнадзора по Новгородской области, а также на совещаниях в Администрациях муниципальных районов области: Маловишерского, Валдайского, Боровичского и Старорусского. Всего проведено 11 совещаний. При информационной поддержке интернет-агентства Великий Новгород.ru и трех местных телевизионных каналов (Новгородское областное телевидение, Вести. Великий Новгород, Триада, ТВ «53 Регион» (г. Чудово), Телеканал «Мста» г. Боровичи) было организовано 7 выступлений по вопросам защиты прав потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг.

За период 9 месяцев 2019 года специалистами Управления была организована работа выездных общественных приемных (9 мероприятий), в учебных заведениях города и области проведено 14 лекций, оформлены информационные стенды, распространено 54 памятки для жителей городов и районов области.

В целях повышения уровня информирования граждан об их правах и обязанностях в сфере оказания коммунальных услуг Управление Роспотребнадзора по Новгородской области регулярно размещает на официальном сайте Управления, а также сайтах Администраций муниципальных районов области информационные статьи о правах, обязанностях и законных интересах потребителей в сфере ЖКХ (размещено 45 материалов).

Для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечения их соблюдения наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика.

В адрес Управления продолжают поступать обращения по вопросам начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, на действия управляющих компаний, в том числе связанные с нарушением порядка проведения управляющей организацией общего собрания собственников многоквартирных домов и соответственно с его решением, начислением

платы за вывоз мусора и по др. вопросам, не входящим в компетенцию Управления.

Напоминаем, что указанные отношения законодательством о защите прав потребителей не регулируются, так как относятся к отношениям, связанным содержанием общего имущества, услуга приобретается не для потребительских личных бытовых нужд, а связана с обслуживанием жилищного фонда (отношения регулируются жилищным законодательством).

По вопросам защиты прав потребителей, в том числе судебной защиты прав потребителей, участия Управления в судебной защите прав потребителей можно обращаться:

Адрес: 173002 г. Великий Новгород, ул. Германа д. 14

Общественная приемная Тел.: +7 (8162) 971-106, 971-117

Эл. почта: : info@53.rospotrebnadzor.ru

- в Общественную приемную Управления по телефонам 971-106, 971-117;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77;
- работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках;

Управление напоминает о возможностях потребителей активно использовать Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru> каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей, в том числе в сфере ЖКХ.

В Новгородской области вопросы регионального государственного жилищного надзора рассматриваются Комитетом Государственного жилищного надзора и лицензионного контроля.

Почтовый адрес: 173008, Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, д. 81,

E-mail: ngi.nov@mail.ru

Кроме этого работает круглосуточная «горячая линия», обратиться можно по номеру 8(8162)78-02-17

«Горячая линия» работает круглосуточно в следующем режиме:

- в рабочее время: Пн. – Пт. с 9 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин., обеденный перерыв с 13 ч. 00 мин. 14 ч. 00 мин. отвечает специалист;
- вне регламента специалиста «горячей линии» и в нерабочее время, выходные и праздничные дни прием информации осуществляется телефонным автоответчиком с записью входящих звонков. Специалист комитета свяжется с Вами на следующий рабочий день и ответит на поставленный вопрос.

Исп. Быстрова О.В.