

**МИНИСТЕРСТВО РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ПИСЬМО**  
**от 2 апреля 2012 г. N 7435-АП/14**

Министерством регионального развития Российской Федерации во исполнение требований пунктов 7 и 8 Плана мероприятий по устранению условий, способствующих совершению правонарушений и преступлений в сфере жилищно-коммунального хозяйства, утвержденного Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации Д.Н. Козаком 29.02.2012 N 868п-П9, разработаны и направляются для использования в работе Рекомендации по осуществлению органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления мониторинга ситуации в жилищно-коммунальном хозяйстве, включая проведение информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг и созданию системы общественного контроля с участием объединений защиты прав потребителей, общественных организаций и иных некоммерческих организаций для систематизации работы с обращениями граждан и Методические рекомендации по проведению информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг.

Настоящие рекомендации необходимо довести до органов местного самоуправления, управляющих организаций, товариществ собственников жилья, жилищных и иных специализированных кооперативов, подрядных организаций, организаций, осуществляющих поставки ресурсов и (или) оказание услуг в многоквартирный дом, действующих на территории субъектов Российской Федерации. Органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации проанализировать подходы в реализации полномочий по контролю (надзору) в сфере управления жилищным фондом, в организации мониторинга ситуации в жилищно-коммунальном хозяйстве, создать каналы обратной связи с населением, донести информацию о появлении реальных и действенных механизмов по наведению порядка в сфере управления жилищным фондом, ведущие к обеспечению безопасных и комфортных условий проживания граждан.

А.А.ПОПОВ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**  
**ПО ПРОВЕДЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННО-РАЗЪЯСНИТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**  
**С ГРАЖДАНАМИ ПО ВОПРОСАМ ПРАВ И ОБЯЗАННОСТЕЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**  
**КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Данные методические рекомендации разработаны Министерством регионального развития Российской Федерации на основании опыта работы ряда субъектов Российской Федерации по устранению негативных явлений в сфере жилищно-коммунального хозяйства и предусматривают оказание помощи администрациям субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления при разработке планов информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг. В планы информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг целесообразно включать:

1. Проведение организационных и информационно-разъяснительных мероприятий: семинары и совещания, заседания "круглых столов" по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг.
2. Организацию и проведение дней открытых дверей в организациях - поставщиках коммунальных услуг.

3. Разработку плана информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг.

4. Организацию и проведение пресс-конференций, интервью, презентаций, создание информационных поводов для публикаций в печатных периодических изданиях, подготовки новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), посвященных деятельности поставщиков коммунальных услуг, а также использование специально подготовленных тематических брошюр.

Рекомендуется следующая тематика информационно-разъяснительных материалов и брошюр:

Плата за жилищные услуги;

Тарифы и оплата коммунальных услуг;

Новые Правила предоставления коммунальных услуг;

Порядок проведения капитального ремонта общего имущества в МКД;

Новое в организации управления многоквартирными домами в соответствии с изменениями, вносимыми в жилищное законодательство.

5. Проведение социологических опросов по вопросам, связанным с обеспечением населения коммунальными услугами.

6. Организацию работы по разъяснению законодательства о правах и обязанностях потребителей и поставщиков коммунальных услуг.

7. Организацию работы "горячей линии" телефонной связи с руководством субъектов Российской Федерации и муниципальных образований по вопросам нарушений в поставках коммунальных услуг.

8. Обучение руководителей советов домов, кооперативов, товариществ собственников жилья вопросам взаимодействия с поставщиками коммунальных услуг, знанию своих прав и обязанностей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, региональными и местными нормативными и правовыми актами.

9. Распространение необходимых справочных, методических, информационных и иных материалов, в том числе:

Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354;

Приказ Минрегиона России от 26 июня 2009 г. N 239 "Об утверждении порядка содержания и ремонта внутридомового газового оборудования в Российской Федерации";

Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. N 731 "Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами";

Федеральный закон от 23 ноября 2009 г. N 261-ФЗ "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации";

Изменения в Жилищный кодекс Российской Федерации, внесенные федеральными законами от 04.06.2011 N 123-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 06.12.2011 N 401-ФЗ;

Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и другие нормативные акты по вопросам предоставления жилищных и коммунальных услуг с учетом обновления нормативно-правовой базы.

10. Участие представителей региональной и местной администраций, государственных жилищных инспекций в работе общих собраний жителей многоквартирных домов;

11. Информирование потребителей коммунальных услуг об изменениях тарифов на коммунальные услуги;

12. Информирование потребителей коммунальных услуг о мерах по контролю управляющих компаний, кооперативов, товариществ собственников жилья, поставщиков

по вопросам оплаты коммунальных услуг в соответствии с действующими тарифами и за исполнением поставщиком коммунальных услуг своих обязанностей со стороны представителей региональной и местной администраций, государственных жилищных инспекций.

При проведении информационно-разъяснительной работы и подготовке тематических брошюр рекомендуется учитывать местные и региональные особенности функционирования жилищно-коммунального хозяйства в регионе или муниципальном образовании с учетом специфики деятельности и состава организаций коммунального комплекса, структуры собственности и форм управления жилищным фондом.

При необходимости для подготовки информационно-разъяснительных материалов рекомендуется использовать информацию, размещенную на едином информационном портале "Реформа ЖКХ" ([www.reformagkh.ru](http://www.reformagkh.ru)).

Рекомендации по осуществлению органами  
государственной власти субъектов Российской Федерации  
и органами местного самоуправления мониторинга ситуации  
в жилищно-коммунальном хозяйстве, включая проведение  
информационно-разъяснительной работы с гражданами  
по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных  
услуг и созданию системы общественного контроля с участием  
объединений защиты прав потребителей, общественных  
организаций и иных некоммерческих организаций  
для систематизации работы с обращениями граждан

Данные рекомендации разработаны Министерством регионального развития Российской Федерации в соответствии со статьей 165 Жилищного кодекса Российской Федерации, на основании анализа практики применения законодательства Российской Федерации по осуществлению органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления мониторинга ситуации в жилищно-коммунальном хозяйстве, включая проведение информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг и созданию системы общественного контроля с участием объединений защиты прав потребителей, общественных организаций и иных некоммерческих организаций, для систематизации работы с обращениями граждан.

Работу по реализации данных рекомендаций в целях устранения условий, способствующих совершению правонарушений и преступлений в сфере жилищно-коммунального хозяйства, рекомендуется ориентировать на решение задач по следующим направлениям.

Первое направление - информирование населения: о положениях Жилищного кодекса Российской Федерации, правах и обязанностях участников жилищных отношений и системе контроля за организациями, осуществляющими управление многоквартирными жилыми домами.

Информирование населения позволит обеспечить решение следующих задач:

побуждение граждан для более открытого и действенного участия в процессе принятия решений в сфере управления жилищным фондом;

формирование доверия к власти при решении проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

формирование новых инструментов и методов взаимодействия с населением, организации полноценной обратной связи.

Данное направление рекомендуется реализовывать путем организации взаимодействия со средствами массовой информации и проведения встреч руководства региональных государственных жилищных инспекций с населением, общественными и

некоммерческими организациями.

При проведении информационно-разъяснительной работы предлагается задействовать средства массовой информации, а также использовать специально подготовленные тематические брошюры;

вовлечение наиболее активной части населения к решению вопросов управления МКД, через участие в анкетировании;

создание основы для оптимальной и эффективной организации проверок управляющих организаций;

направление результатов мониторинга правонарушений в сфере управления жилищным фондом в контрольный орган субъекта Российской Федерации для принятия решений в сфере управления жилищным фондом.

Данное направление рекомендуется решать с помощью мониторинга правонарушений, проведения "горячей линии" по управлению жилищным фондом и анкетирования населения.

Основные вопросы мониторинга правонарушений в сфере управления жилищным фондом должны отражать имеющиеся нарушения, в том числе:

нарушение условий договора управления;

правомерность выбора способа управления домом (выбор УК или создание ТСЖ);

нарушения порядка проведения общего собрания ТСЖ и другие вопросы.

По результатам "горячей линии" необходимо давать устные юридические консультации по вопросам, не требующим проведения проверки. По вопросам, требующим проведения проверок, последние должны проводиться в установленном порядке. По результатам проверок в случаях выявления нарушений должны приниматься соответствующие меры.

Анкетирование может проводиться как силами специалистов органов государственного жилищного контроля (надзора), так и силами территориальных органов местного самоуправления (ТОСами) или иными общественными или некоммерческими организациями.

Для проведения данного мероприятия предлагается разработать анкету с вопросами, позволяющими оценить качество управления.

Желающие принять участие в анкетировании должны иметь возможность заполнить анкету на сайте органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или муниципальных образований.

В ходе анкетирования рекомендуется исследовать вопросы о доступности отчетов о деятельности управляющей компании, информации о необходимости проведения ремонтных работ на доме и требуемых финансовых средств. Результаты анкетирования должны отражать следующие итоги: процент жителей, довольных работой своей управляющей компании, процент граждан, желающих поменять управляющую компанию, и процент граждан, не желающих менять управляющую компанию, но требующих приведения их работы в соответствие с требованиями действующего законодательства.

Выводы по результатам анкетирования позволят принять решения по улучшению качества управления жилищным фондом, в т.ч. по определению наиболее проблемных управляющих компаний, которые должны быть включены в число первоочередных по плановым проверкам.

Данные мероприятия позволят выявить и устранить правонарушения в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а также оценить удовлетворенность населения качеством управления жилищным фондом.

При подготовке тематических брошюр рекомендуется учитывать местные и региональные особенности функционирования жилищно-коммунального хозяйства в регионе или муниципальном образовании с учетом специфики деятельности и состава организаций коммунального комплекса, структуры собственности и форм управления жилищным фондом.

Рекомендуется подготовка информационно-разъяснительных материалов и тематических брошюр по темам:

Плата за жилищные услуги;

Тарифы и оплата коммунальных услуг;

Новые Правила предоставления коммунальных услуг. Основное об изменении условий предоставления и расчетов за коммунальные услуги;

Порядок проведения капитального ремонта общего имущества в МКД;

Новое в организации управления многоквартирными домами в соответствии с изменениями жилищного законодательства.

Для подготовки желательно использовать информацию, основанную на обобщении обращений граждан на сданные в регионах "горячие линии", а также поступающие в органы Госжилинспекций и тарифных органов.

В указанных тематических брошюрах рекомендуется освещать вопросы рационального использования коммунальных ресурсов, способов сэкономить на оплате коммунальных услуг, вопросы по приборам учета, а также предоставлять контактную информацию региональных тарифных органов;

При необходимости для подготовки информационно-разъяснительных материалов рекомендуется использовать информацию, размещенную на Интернет-сайте Минрегиона России.

Второе направление - информирование субъектов, осуществляющих управление многоквартирными жилыми домами: о системе контроля за их деятельностью с целью повышения качества управления жилищным фондом, снижения рисков дестабилизации рынка управления жилищным фондом и социальной напряженности среди населения.

Решаемые задачи:

информирование субъектов контроля о порядке, способах и условиях проведения надзорных мероприятий;

предупреждение правонарушений в сфере управления жилищным фондом.

Данное направление рекомендуется реализовывать путем организации семинаров с управляющими организациями, товариществами собственников жилья, курсов повышения квалификации или подготовки кадров по управлению многоквартирными домами.

Третье направление - мониторинг рынка качества управления жилищным фондом в целях получения в короткие сроки объективной информации о состоянии рынка управления жилищным фондом.

Решаемые задачи:

оценка качества управления жилищным фондом;

выявление проблемных вопросов в сфере управления жилищным фондом и принятие оперативных мер по их устранению;

оценка удовлетворенности населения качеством управления жилищным фондом;

о создании системы общественного контроля с участием объединений защиты прав потребителей, общественных организаций и иных некоммерческих организаций для систематизации работы с обращениями граждан.

Информационный ресурс субъекта Российской Федерации формируется на основании информации муниципальных органов исполнительной власти.

Информация предоставляется муниципальными органами исполнительной власти в электронной форме и дублируется путем письменного заполнения соответствующих разделов электронного документа о состоянии жилищно-коммунального хозяйства муниципальных образований.

Регламент предоставления информации и электронные формы предоставления информации утверждаются правовым актом субъекта Российской Федерации.

Пятое направление - создание системы общественного контроля с участием объединений защиты прав потребителей, НП "ЖКХ Развитие" и иных некоммерческих организаций для систематизации работы с обращениями граждан по возникающим

проблемам в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

С этой целью организации системы общественного контроля рекомендуем создать при высшем исполнительном органе субъекта Российской Федерации координационный и совещательный орган - Общественный совет по проблемам жилищно-коммунального хозяйства (далее - Общественный совет).

Создание и деятельность Общественного совета позволят улучшить качество рассмотрения обращений граждан и организаций по вопросам функционирования жилищно-коммунального хозяйства, в том числе своевременно реагировать на обращения, анализировать существующие проблемы и нарушения в этой сфере, не допускать или своевременно минимизировать социальное напряжение и протестные настроения населения.

В состав Общественных советов рекомендуем включать представителей наиболее авторитетных общественных организаций, активно занимающихся защитой прав граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства, организаций коммунального комплекса, управляющих организаций (при наличии ассоциаций или иных объединений управляющих организаций - представителей таких объединений), правоохранительных органов, региональной общественной палаты, представительных и исполнительных органов государственной власти и местного самоуправления. Организационная и материально-техническая поддержка деятельности Общественного совета осуществляется субъектом Российской Федерации.

Соответствующую работу по созданию Общественных советов целесообразно организовать во всех муниципальных образованиях субъекта Российской Федерации.