ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

Как защитить свои права в сфере ЖКХ

Серия «Наши права. Актуальные вопросы и ответы»

Споры о защите прав жителей, являющихся потребителями, крайне распространены в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Вопросы могут возникать разные: от невыполнения работ управляющей компанией по текущему ремонту дома, отсутствия капитального ремонта до неправильного начисления платы за услуги ЖКХ.

Все мы сталкивались с ситуацией, когда в квартире внезапно отключали свет, из крана текла грязная холодная вода или батареи отопления еле грели.

Как защитить свои права в этом случае, кто должен все это ремонтировать, а также компенсировать наши расходы?

Мало кто знает, что законодательство достаточно детально урегулировало механизм оказания коммунальных услуг, определило порядок фиксации оказания некачественных услуг, а также ответственность исполнителя коммунальных услуг.

Как не стать жертвой недобросовестной управляющей организации, исполнителей коммунальных услуг и отстоять свои права в случае их нарушения – читайте в данной брошюре.

С уважением, Виктор Часовских,

заслуженный работник ЖКХ Самарской области,

председатель комиссии Общественной палаты Самарской области по местному самоуправлению, строительству, ЖКХ,

руководитель Регионального центра «ЖКХ Контроль»

Серия «Наши права. Актуальные вопросы и ответы».

Комиссия Общественной палаты Самарской области по местному самоуправлению, строительству, ЖКХ.

Автор/составитель: **Часовских В.И.**

Редакционный совет Общественной палаты Самарской области:

red.sovet63@yandex.ru

Как защитить свои права в сфере ЖКХ

Самара 2019

Управление МКД должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества дома, решение вопросов пользования указанным общим имуществом, предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в МКД (ч.1 ст. 161 ЖК РФ).

Законодательство

1. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».
3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
4. Федеральный закон от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации».
5. Федеральный закон от 07.02. 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
6. Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации».
7. Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами».
8. Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения».
9. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».
10. Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».
11. Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 №491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность».
12. Приказ Минстроя России от 10.08.2016 № 557/пр «Об организации работы с обращениями граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации».
13. Приказ Генпрокуратуры России от 30.01.2013 № 45 «Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации».

14. Приказ Роспотребнадзора от 20.01.2014 № 28 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».

15. Приказ Роспотребнадзора от 16.07.2012 №764 «Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по проведению проверок деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров».

Принятые сокращения:

ОМСУ – орган местного самоуправления;

НПА – нормативно-правовой акт;

ЖК РФ – Жилищный кодекс Российской Федерации;

ПП РФ – постановление Правительства Российской Федерации;

ГЖИ – государственная жилищная инспекция;

Роспотребнадзор − Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

ЕСИА − единая система идентификации и аутентификации («универсальный ключ» к ресурсам электронного правительства во всей России. ЕСИА предоставляет пользователю единую учетную запись для получения электронных госуслуг и сервисов).

МКД – многоквартирный дом;

ОСС – общее собрание собственников помещений в МКД;

ОИ – общее имущество собственников помещений в МКД;

УО – управляющая организация;

ДУ – договор управления МКД;

ТСЖ – товарищество собственников жилья;

ТСН – товарищество собственников недвижимости (организационно-правовая форма ТСЖ);

ЖУ – жилищные услуги, предоставляемые собственникам в МКД;

КУ – коммунальные услуги, предоставляемые собственникам в МКД;

ОДПУ – общедомовой (коллективный) прибор учета коммунальных ресурсов;

ИПУ – индивидуальный (квартирный) прибор учета коммунальных ресурсов.

Принятые термины:

обращение – изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;

коллективное обращение – обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами или участниками собрания;

первичное обращение – обращение по вопросам, ранее не рассматриваемым в данном органе, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся по рассматриваемым вопросам;

повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется ранее принятое решение, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении, либо сообщается о нарушении сроков рассмотрения предыдущего обращения, установленных законодательством;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные функции в государственном органе или ОМСУ;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных НПА, недостатках в работе госорганов, ОМСУ и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

претензия – претензия одной из сторон договора к своему контрагенту о невыполнении им взятых на себя обязательств (об уплате долга, возмещении убытков, устранении обнаруженных недостатков, неисправности в выполненной работе);

запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в УК, ТСН/ТСЖ, кооператив о предоставлении информации о деятельности по управлению МКД.

Защита жилищных прав

Защита нарушенных жилищных прав осуществляется судом (ч. 1 ст. 11 ЖК РФ).

Защита жилищных прав в административном порядке осуществляется только в случаях, предусмотренных ЖК РФ, другим федеральным законом. Это решение можно обжаловать в судебном порядке (ч. 2 ст. 11 ЖК РФ).

Вы – собственник

Собственники совместно владеют, пользуются и распоряжаются общим имуществом (ч. 2 ст. 36 ЖК РФ).

Они несут ответственность за надлежащее содержание ОИ в соответствии с законодательством РФ (п. 41 Правил № 491).

Права собственников:

1. Требовать обеспечения надлежащего содержания ОИ, предусмотренного законодательством.

2. Получать от ответственных лиц информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ, а также об объемах и качестве предоставленных коммунальных услуг.

3. Проверять объемы, качество и периодичность оказания услуг и выполнения работ (в том числе путем проведения соответствующей экспертизы).

4. В случае выявления фактов ненадлежащего исполнения работ и/или оказания услуг требовать составления подтверждающих документов (актов).

5. Требовать от УО устранения выявленных нарушений и проверять выполнение.

6. Требовать предоставления КУ в объеме и порядке, предусмотренном законодательством.

7. Требовать перерасчета за некачественные КУ, ненадлежащее содержание и ремонт ОИ в порядке и сроки, предусмотренные законодательством.

Обязанности собственников:

1. Содержать ОИ на собственные средства соразмерно своим долям в праве общей собственности на это имущество (п. 28, 30 Правил № 491).

2. Собственник жилого помещения обязан поддерживать его в надлежащем состоянии, соблюдать правила пользования жилыми помещениями, а также правила содержания ОИ в МКД (ч. 4 ст. 30 ЖК РФ).

3. Выбрать способ управления своим домом (ч. 2 ст. 161 ЖК РФ). Реализовать его: выбрать УО и заключить с ней ДУ или зарегистрировать ТСН/ТСЖ.

4. Утвердить на ОСС перечень услуг и работ по содержанию ОИ в МКД, условия их оказания и выполнения и размер их финансирования (п. 17 Правил № 491).

5. В полной мере и в установленный срок производить плату за ЖКУ, в том числе за капремонт (ч. 1 ст. 153, ст. 154 ЖК РФ).

6. Проводить ежегодное ОСС в течение 2-го квартала, если собственники не принимали иное решение (ч. 1 ст. 45 ЖК РФ).

7. Избрать совет МКД из числа собственников помещений в доме (ч. 1 ст. 161.1 ЖК РФ).

8. Оплатить расходы на установку ОДПУ (ч. 12 ст. 13 261-ФЗ).

Состав общего имущества определяется собственниками помещений в МКД в целях выполнения обязанности по содержанию ОИ (п. 1 Правил № 491).

Обязанности управляющей организации:

1. Содержать ОИ, проводить работы по текущему ремонту и предоставлять коммунальные услуги собственникам помещений в МКД в соответствии с законодательством РФ.

2. Выполнять стандарты управления МКД, установленные Правилами № 416, в том числе:

− вести претензионную и исковую работу в отношении лиц, не исполнивших обязанность по внесению платы за жилое помещение и КУ;

− отчитываться перед собственниками помещений об исполнении обязательств по управлению МКД;

− раскрывать информацию о деятельности по управлению МКД в соответствии с Правилами №416;

− ежегодно направлять предложение собственникам с перечнем работ и услуг, с указанием их объемов, периодичности и обоснованным расчетом финансовых потребностей;

Перечень услуг и работ должен содержать:

– объемы;

– стоимость;

– периодичность и (или) график (сроки) оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту ОИ.

Для подтверждения необходимости оказания услуг и выполнения работ, предусмотренных проектом Перечня, УО обязана представить акт обследования технического состояния МКД, а также иные документы, содержащие сведения о выявленных дефектах (неисправностях, повреждениях), и при необходимости − заключения экспертных организаций;

− обеспечивать участие представителей собственников в осуществлении контроля за качеством услуг и работ, в том числе при их приемке;

− хранить, а также актуализировать и восстанавливать (при необходимости) техническую документацию на МКД и иные связанные с управлением таким домом документы.

УО обязана представить собственникам предложение о размере платы за содержание жилого помещения в МКД не позднее чем за 30 дней до дня проведения ОСС (п. 31 Правил № 491).

Такое предложение УО размещает на досках объявлений в подъездах или на придомовой территории МКД.

1) В предложении УО о размере платы за содержание жилого помещения должны содержаться:

− расчет (смета);

− обоснование размера платы.

2) Если предложенный размер превышает плату, установленную ОМСУ, то превышение необходимо обосновать, т.е. дополнительно предоставить собственникам:

− детализацию размера платы;

− расчет годовой стоимости каждого вида работ и услуг по содержанию и ремонту ОИ;

− периодичность выполнения указанных работ и услуг.

Письма и обращения граждан.

Письма и обращения граждан регламентируются Федеральным законом №59-ФЗ «Об обращениях граждан».

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, ОМСУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более

чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение (ст. 12 №59-ФЗ).

В письменном обращении в обязательном порядке указываются:

− наименование государственного органа или ОМСУ, либо ФИО соответствующего должностного лица, либо должность этого лица;

− свои ФИО, контактный телефон;

− почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Излагается суть предложения, заявления или жалобы. Ставится личная подпись и дата.

В подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в госорган, ОМСУ или должностному лицу, решение или бездействие которых обжалуется (п. 6 ст. 8 №59-ФЗ).

Если все же Вашу жалобу на действия или бездействие должностного лица направили на рассмотрение именно этому должностному лицу – обращайтесь в прокуратуру.

Порядок обращения

Обращения жителей могут быть поданы:

− в устном виде. В этом случае необходимо записаться на прием в соответствующую организацию к лицу, обладающему полномочиями для рассмотрения Вашей проблемы;

− в письменном виде;

− в виде электронного обращения.

Направление обращения

1. Вы лично подаете обращение по адресу организации. На Вашем экземпляре ставятся входящий номер, дата регистрации, штамп организации, Ф.И.О., должность и подпись лица, зарегистрировавшего документ.

2. Посылаете первый экземпляр по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Убедитесь, что работник почты указал при оформлении квитанции правильное название организации и ее точный адрес.

Если Вы лично подаете обращение в организацию − один экземпляр с отметкой о вручении обязательно остается у заявителя.

При отправке обращения по почте сохраните второй экземпляр и уведомление о вручении обращения!

Электронное обращение:

Электронные документы могут направляться в виде электронного письма, заполнения формы на официальной интернет – странице какого-либо органа или организации.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме, предварительно уведомив об этом в электронном письме.

Электронный документ содержит реквизиты, позволяющие его идентифицировать.

Гражданин должен указать в обращении, поданном в виде электронного документа:

− фамилию, имя, отчество (последнее − при наличии);

− адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

После отправки указанного обращения по электронной почте по истечению 3 дней необходимо позвонить по контактному телефону, указанному на сайте соответствующей организации, чтобы удостовериться в получении Вашего обращения и получить дату регистрации и регистрационный номер обращения.

Если Вы считаете, что ответ Вам дан не по существу вопроса (отписка), необходимо обратиться с жалобой на бездействие должностного лица:

1) к руководителю организации, в которую Вы обращались;

2) в прокуратуру города, если Вы обращались в ОМСУ или орган муниципального жилищного контроля, или области, если структура регионального уровня.

Если Вас не устроили полученные ответы, обращайтесь в вышестоящие организации:

− Генеральную прокуратуру РФ;

− Министерство строительства и ЖКХ России.

Статья 165 ЖК РФ:

1) ОМСУ на основании обращения собственников, председателя Совета МКД, органов управления ТСЖ, ЖК, общественных объединений, иных некоммерческих организаций-субъектов общественного контроля о невыполнении УО обязательств по договору управления в пятидневный срок проводит внеплановую проверку деятельности УО.

В случае, если выявлено невыполнение условий ДУ, ОМСУ не позднее чем через 15 дней со дня обращения созывает ОСС для решения вопросов о расторжении договора с такой УО и о выборе новой управляющей организации или об изменении способа управления домом.

2) ОМСУ, УО, ТСЖ, ЖК обязаны предоставлять гражданам по их запросам информацию:

− об установленных ценах (тарифах) на услуги/работы по содержанию и ремонту ОИ в МКД и жилых помещений,

− о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами),

− об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг/выполняемых работ, о ценах (тарифах) на предоставляемые КУ и размерах оплаты этих услуг,

− об участии представителей ОМСУ в годовых и во внеочередных ОСС.

По ч. 1.1 ст. 165 ЖК РФ в органы местного самоуправления следует обращаться, если:

− УО систематически не выполняет условия ДУ (не реагирует на обращения, не устраняет аварийные ситуации, поставляет некачественные КУ по причине ненадлежащего содержания ОИ и т.д.);

− собственники в Вашем доме готовы сменить УО или способ управления МКД.

Обращение в УО:

− в правом верхнем углу указываются реквизиты организации (адрес и название), куда Вы обращаетесь;

− указываете Ваши Ф.И.О., адрес и контактный телефон, при необходимости – электронную почту;

− отступив от написанного одну строку, пишете «ЖАЛОБА» («ПРЕТЕНЗИЯ», «ЗАЯВЛЕНИЕ» и т.п.);

− суть обращения (постарайтесь уложиться на одной, максимум двух страницах) с указанием ссылок на все известные Вам нормативные документы по данной теме;

− перечень Ваших требований;

− далее «Ответ прошу дать письменно в _____» (указать срок ответа со ссылкой на законодательство);

− способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).

В конце обязательно надо поставить подпись и указать дату, иначе обращение будет считаться анонимным и рассмотрено не будет.

Запрос на предоставление информации от УО

Потребитель может запросить информацию следующими способами, указанными в п. 35 Правил № 416:

1. На основании письменного запроса, который подлежит регистрации в день его поступления с присвоением ему регистрационного номера и проставлением штампа организации.

В письменном запросе указываются:

− УО, ТСЖ или кооператив, в адрес которых направляется запрос;

− фамилия, имя и отчество (наименование юридического лица) потребителя;

− излагается суть заявления;

− указывается почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).

Запрос (обращение) может быть направлен посредством:

− почтового отправления;

− с нарочным самим собственником/пользователем помещения в МКД;

– через консьержа, если услуга консьержа предусмотрена договором управления МКД.

2. На основании запроса в электронном виде на адрес электронной почты УО, ТСЖ, кооператива.

3. Посредством ГИС ЖКХ.

4. Высказан устно, в том числе на личном приеме.

Официальный ответ направляется по тем же каналам связи, по которым был получен запрос (обращение), если заявителем не указано иное.

Обратите внимание:

1) Организация, управляющая МКД, обязана хранить запрос (обращение) и копию ответа на него в течение 3 лет со дня его регистрации (п. 38 Правил №416).

2) Отказ в предоставлении информации может быть обжалован в судебном порядке.

Если запрашиваемая Вами информация в полном объеме раскрыта УО на официальном сайте в сети Интернет, то Вы в ответ получите только адрес указанного сайта. Поэтому при необходимости в письменном запросе укажите, что у Вас нет доступа к Интернету. Тогда УО не сможет Вам отказать.

1) Соблюдение УО требований к размещению информации в ГИС ЖКХ является лицензионным требованием (п. 6 ч. 1 ст. 193 ЖК РФ).

2) УО, ТСЖ, ЖК не обязаны предоставлять Вам копии запрашиваемых документов.

Закон не устанавливает обязанность УО и ТСЖ по предоставлению (выдаче) копий документов собственникам на основании их обращений, закрепляя при этом право указанных лиц на ознакомление с требуемой информацией (апелляционное определение Свердловского областного суда от 03.06.2016 по делу № 33-9206/2016).

3) Законодательством не установлена обязанность УО, ТСЖ, ЖК, ЖСК предоставлять собственникам помещений в МКД доступ к первичным учетным документам (договор, счет на оплату, акт выполненных работ, товарная накладная).

Суды не обязывают предъявлять собственникам документы первичного учета (апелляционное определение Верховного суда Республики Татарстан от 19.05 2014 по делу № 33-6756/2014).

4) УО, ТСЖ, ЖСК не обязаны показывать собственникам помещений в МКД:

– сведения о движении денег по счетам (апелляционное определение Свердловского областного суда от 16.08.2016 по делу № 33-13984/2016);

– ведомости по зарплате сотрудников (апелляционное определение Саратовского областного суда от 17.12.2014 по делу № 33-7126/2014);

– локальный сметный расчет на ремонт, сертификаты используемых материалов, договоры подряда (апелляционное определение Свердловского областного суда от 03.06.2016 по делу № 33-9206/2016).

Если в договоре управления или Уставе ТСЖ, ЖСК указано, что собственники помещений вправе ознакомиться с договорами подряда, актами выполненных работ, оказанных услуг или первичными учетными документами, то собственникам обязаны предоставить такую возможность.

В случае возникновения аварийной ситуации необходимо обратиться в аварийно-диспетчерскую службу УО или единый контакт-центр (при наличии).

В случае систематических нарушений Правил содержания общего имущества в МКД претензию следует адресовать руководителю УО. В этот же адрес первоначально надо обращаться в случае систематического невыполнения условий договора управления или неправильных начислений платы за ЖКУ.

Если эти обращения не принесли результата – обращайтесь в контролирующие органы.

Соблюдение УО требований к размещению информации в ГИС ЖКХ является лицензионным требованием (п. 6 ч. 1 ст. 193 ЖК РФ).

Поэтому при обращении в ГЖИ надо обязательно указать на несоблюдение УО лицензионных требований в части непредоставления информации.

Если сотрудники ГЖИ провели, на Ваш взгляд, поверхностно проверку, то жалобу на УО по предоставлению информации можно направить в прокуратуру. Заодно и пожаловаться на бездействие должностных лиц ГЖИ при рассмотрении жалобы.

Сроки рассмотрения жалоб и заявлений

Запрос/Ответ	Срок ответа	Норма права
Информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных жилищных услуг и (или) выполненных работ	**В течение 5 рабочих дней.** В договоре управления срок может быть уменьшен	пп. «а» п. 40 Правил №491
Проверка правильности начисления размера платы за КУ, задолженности или переплаты потребителя за КУ. По результатам проверки потребителю обязаны выдать документы, содержащие правильно начисленные платежи, заверенные по его просьбе подписью руководителя и печатью исполнителя (при наличии)	Непосредственно при обращении. Если проверка непосредственно при обращении потребителя невозможна, проверка может производиться в срок, определенный	пп. «д» п. 31 Правил №354

	по договоренности потребителя и исполнителя, но не превышающий 1 месяц со дня обращения потребителя. **Не позднее 5 рабочих дней после завершения проверки**	
Проверка состояния ИПУ, а также распределителей	**В течение 10 дней** со дня предъявления требования	пп. «е(2)» п. 31 Правил №354
Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ	**В течение 1 рабочего дня** со дня обращения	пп. «е» п. 31 Правил №354
Письменная информация за запрашиваемые потребителем периоды о помесячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ, суммарном объеме соответствующих КУ, потребленных в жилых и нежилых помещениях в МКД, объемах КУ, рассчитанных с применением нормативов потребления КУ, объемах коммунальных ресурсов, потребляемых в целях СОИ в МКД	**В течение 3 рабочих дней** со дня получения запроса	п. 34 Правил № 416, пп. «р» п. 31 Правил №354
Сведения о показаниях ОДПУ за период не более 3 лет со дня снятия показаний	**Не позднее 3 рабочих дней** со дня получения запроса	п. 34 Правил № 416
Ответ об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием жалобы (заявления, требования и претензии) на качество КУ (отсутствие отопления, ненормативная температура горячей воды, грязная вода и т.д.)	**В течение 3 рабочих дней** со дня получения жалобы	пп. «к» п. 31 Правил №354

Копия акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника/пользователя помещения МКД, общему имуществу собственников (описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен)	**В течение 3 рабочих дней** со дня получения запроса	абзац 4 п. 34 Правил № 416
Копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг/выполнении работ в соответствии с Правилами № 491 ***Копия акта проверки*** предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правилами № 354		абзац 5 п. 34 Правил № 416 абзац 6 п. 34 Правил № 416
Ответ на запрос о предоставлении информации***, не указанной в п.31, 32, 34 Правил № 416,*** по письменному запросу	**Не более 10 рабочих дней** со дня поступления запроса в УО	п. 36 Правил № 416
Ответ на индивидуальный либо коллективный запрос (обращение) лиц, не являющихся ***собственниками или пользователями помещений в МКД***	**В течение 30 календарных дней** со дня регистрации запроса. Возможно продление на 30 дней	п. 37 Правил № 416
Ответ на требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора. (Заявления о перерасчете)	**В течение 10 дней** со дня предъявления соответствующего требования	ст. 31 2300-ФЗ

Административная ответственность УО:

Уполномоченные органы могут привлечь УО к административной ответственности за нарушение порядка размещения информации в ГИС ЖКХ по ст. 13.19.2 КоАП РФ.

В связи с обращениями, в рамках проведения надзорных мероприятий, уполномоченные органы могут привлечь УО к административной ответственности за нарушение:

− правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений (ст. 7.22 КоАП РФ);

− нормативов обеспечения населения КУ (ст. 7.23 КоАП РФ);

− санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации жилых помещений и общественных помещений (ст. 6.4 КоАП РФ);

− требований законодательства о передаче технической документации на МКД и иных связанных с управлением таким домом документов (ст. 7.23.2 КоАП РФ);

− правил осуществления предпринимательской деятельности по управлению МКД (ст. 7.23.3 КоАП РФ).

Если в течение года по одному дому УО получает два и более административных наказания, назначенных судом за ненадлежащее исполнение предписания (в том числе предписания об устранении нарушений лицензионных требований), выданного органом ГЖН, то ее лишают права управления таким домом.

Контролирующие органы:

• прокуратура;

• Роспотребнадзор;

• Ростехнадзор;

• МЧС России (государственный пожарный надзор);

• ОМСУ, в т.ч. уполномоченный на это муниципальный жилищный контроль;

• органы исполнительной власти субъекта РФ (государственный жилищный надзор (ГЖИ) и лицензионный контроль);

• другие органы (или уполномоченные организации).

Государственный жилищный надзор:

Государственный жилищный надзор:

Это деятельность уполномоченных органов исполнительной власти субъектов РФ (ГЖИ), направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами государственной власти, ОМСУ, юридическими лицами, управляющими МКД и гражданами требований к:

− жилым помещениям, их использованию и содержанию;

− использованию и содержанию ОИ в МКД;

− формированию фондов капитального ремонта;

− порядку создания ТСЖ, ЖК, уставу ТСЖ, ЖК и порядку внесения изменений в устав;

− предоставлению КУ в МКД;

− ограничению изменения размера платы граждан за КУ;

− энергетической эффективности и оснащенности помещений МКД приборами учета используемых энергетических ресурсов;

− составу нормативов потребления коммунальных ресурсов (КУ), несоблюдению условий и методов установления указанных нормативов потребления.

Государственный жилищный надзор не осуществляется в отношении УО, ведущих деятельность по управлению МКД на основании лицензии. В отношении них осуществляется и лицензионный контроль.

Лицензионный контроль:

Должностные лица ГЖИ при осуществлении лицензионного контроля обязаны исполнять полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений лицензионных требований.

При этом в случае выявления нарушений лицензионных требований должностные лица ГЖИ должны установить, что указанные нарушения допущены в результате действий (бездействия) должностных лиц и (или) работников лицензиата.

Муниципальный жилищный надзор:

Это деятельность ОМСУ, уполномоченных на организацию и проведение на территории муниципального образования проверок соблюдения юридическими лицами, ИП и гражданами обязательных требований, установленных в отношении муниципального жилищного фонда федеральными и региональными законами в области жилищных отношений, а также муниципальными нормативно-правовыми актами.

Внеплановые проверки роводятся в случаях поступления в ГЖИ и орган муниципального контроля обращений о фактах нарушения:

− порядка создания ТСЖ, ЖК, устава ТСЖ, ЖК и порядка внесения изменений в устав;

− порядка принятия решения о выборе УО, решения о заключении ДУ или договора оказания услуг/выполнения работ по содержанию и ремонту ОИ;

− порядка утверждения условий указанных договоров и их заключения;

− порядка содержания ОИ и осуществления текущего и капитального ремонта ОИ;

− обязательств УО по ДУ;

− необоснованности размера норматива потребления коммунальных ресурсов (КУ);

− предельных индексов изменения размера платы за КУ;

− состава нормативов потребления коммунальных ресурсов (КУ), несоблюдения условий и методов установления указанных нормативов.

ГЖИ, орган муниципального жилищного контроля вправе обратиться в суд с иском:

1) о признании недействительным решения, принятого ОСС в МКД либо общим собранием членов ТСЖ, ЖК с нарушением требований ЖК РФ;

2) о ликвидации ТСЖ, ЖК в результате неисполнения предписания об устранении несоответствия устава требованиям ЖК РФ либо в случае выявления нарушений порядка создания ТСЖ, ЖК, если эти нарушения нельзя устранить;

3) о признании ДУ, договора по содержанию и/или ремонту ОИ недействительными, если не исполнены предписания об устранении нарушений требований ЖК РФ о выборе УО, об утверждении условий ДУ и о его заключении, об утверждении условий и заключении договора по содержанию и/или ремонту ОИ;

4) в защиту прав и законных интересов собственников и других пользователей жилых помещений по их обращению или в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц при выявлении нарушения обязательных требований к использованию и сохранности жилищного фонда.

В целях получения информации о ходе проверки Вашего обращения необходимо поддерживать контакт с сотрудником, которому поручена проверка.

По письменному заявлению в адрес руководителя органа ГЖИ Вы сможете ознакомиться с материалами проверки.

Роспотребнадзор:

На отношения по оказанию жилищно-коммунальных услуг распространяется «О защите прав потребителей».

В соответствии с законом «О защите прав потребителей» в случае доведения дела до суда, кроме указанной суммы иска, УО придется возместить моральный вред, штраф (50% от взысканной судом суммы), госпошлину, а также оплатить услуги юриста по оказанию помощи в ведении дела.

Компетенция Роспотребнадзора – надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка.

Обратиться в этот орган можно, если:

− ДУ не соответствует нормам Федерального закона «О защите прав потребителей»;

− УО не предоставляет полных и достоверных сведений о своей деятельности по управлению МКД;

− УО предоставляет некачественные ЖКУ;

− УО нарушает санитарные нормы и правила.

Обращение (жалоба) составляется в соответствии с №59-ФЗ, но имеет следующие особенности:

1) Необходимо кратко и ясно изложить суть проблемы, из чего было бы ясно, что Вы получили некачественную услугу или не получили ее, в то время как деньги за нее были уплачены.

Обязательно надо предоставить подтверждающие справки, акты, результаты независимой экспертизы.

2) Цель обращения излагается в виде требования или просьбы. Она должна содержать намерение вернуть затраченные на недоброкачественную услугу средства или восстановить ее надлежащее качество.

3) Необходимо сделать акцент на то, что Вы действуете, основываясь на предусмотренных для потребителей правах, а также на ответственности физических и юридических лиц в отношении предоставляемых услуг.

4) Если вы сильно переживали или страдали физически, например, при отсутствии отопления или при протекании крыши, то укажите:

− что послужило источником переживаний для меня и членов моей семьи;

− в результате переохлаждения малолетний ребенок заболел, что подтверждено справкой от участкового педиатра;

− в итоге часть вещей пришла в негодность, что подтверждается актом.

Если жалоба коллективная, обратите внимание на подписи жильцов, которые каждый должен расшифровать и поставить собственноручно.

Сроки рассмотрения вопроса регламентированы и установлены законодательством. В течение 5 рабочих дней Вам должны дать ответ по поводу того, принято ли ваше заявление в производство.

Роспотребнадзор обязан дать ответ по существу обращения в срок 30 дней со дня его регистрации (срок может быть продлен на 30 дней).

По результатам проверки исполнителю услуг/работ, производителю и т.д. может быть выдано предписание об устранении нарушений, послуживших причиной обращения.

Также указанные лица могут быть привлечены к административной ответственности.

Если после проверки будет признана вина поставщика услуг, Вы получите право обратиться в суд:

− для возмещения материального ущерба, нанесенного действиями виновного;

− для возмещения морального ущерба, связанного с перенесенным физическим или нравственным страданием.

С января 2017 г. основанием для проведения внеплановой проверки Роспотребнадзором является нарушение прав потребителей при условии, что заявитель обращался за защитой своих нарушенных прав к юридическому лицу, но такое обращение не было рассмотрено, либо требования заявителя не были удовлетворены (п.п. «в» п. 2 ст. 10 №294-ФЗ).

Доказывать соблюдение претензионного порядка должен заявитель.

Когда в обращении указывается на нарушения требований санитарного законодательства или о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни и здоровью, претензионный порядок не применяется.

С 01.01.2017 г. предусмотрено право Роспотребнадзора обратиться в суд с иском о взыскании с заявителя расходов, понесенных органом в связи с

рассмотрением поступившего заявления, если в нем были указаны заведомо ложные сведения (ч. 3.5 ст.10 № 294-ФЗ).

Порядок приема и рассмотрения обращений в электронном виде:

Официальный сайт Роспотребнадзора является дополнительным средством для обеспечения возможности направления гражданами обращений по вопросам, входящим в компетенцию Роспотребнадзора.

Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются в Роспотребнадзор путем заполнения специальной формы на официальном сайте Роспотребнадзора и поступают для обработки в уполномоченные структурные подразделения, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в территориальных органах и центральном аппарате Роспотребнадзора.

Гражданин в своем письменном обращении **в обязательном порядке** указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В обращении гражданин **в обязательном порядке** указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме (ч.3 ст.7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

На обращения в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), полного почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ, Роспотребнадзор не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

При направлении обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее. Согласно Конституции Российской Федерации, правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной власти. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке. Действующее

законодательство запрещает всякое вмешательство в процесс отправления правосудия.

При направлении обращений также необходимо принять во внимание, что в соответствии с Федеральным законом № 294-ФЗ обращения, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Жалобы и обращения, связанные с размещением в сети Интернет информации о призывах к совершению самоубийств и способах их совершения, можно направить через специально созданный сайт: http://eais.rkn.gov.ru/feedback/ (Роскомнадзор).

Уважаемые пользователи! Просим с пониманием отнестись к некоторым техническим ограничениям, связанным с особенностями обработки информации:

- размер электронного обращения не может превышать 4000 знаков;
- обращение может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла; при необходимости передать несколько файлов поместите их в архив;
- размер файла вложения (в т.ч. архива) не может превышать 5 Мб
- для вложений допустимы следующие форматы файлов: docx, xlsx, pptx, txt, doc, rtf, xls, pps, ppt, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif, mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov (иные форматы файлов не рассматриваются), а также следующие типы архивов: zip и rar.

Письма, содержащие тексты большей длины или вложения большого объема, следует направлять обычным почтовым отправлением в адрес соответствующего территориального органа Роспотребнадзора, куда направляется обращение.

Прокуратура:

Поводом для обращения в прокуратуру может стать любое нарушение закона (ст. 10 №2202-1 ФЗ).

В задачи прокуратуры входит также выявление нарушений законности надзорными органами (ГЖИ, Роспотребнадзор, и др.).

Основанием для подачи жалобы в прокуратуру являются:

− халатность, создающая угрозу жизнеобеспечению жителей;

− бездействие, которое повлекло порчу имущества жильцов из-за не устраненных неисправностей;

− неоднократное обращение с жалобами на обслуживание в УК, Роспотребнадзор, ГЖИ, не повлекшее за собой решение вопроса.

В прокуратуру также следует обращаться с заявлением провести проверку и решить вопрос о возбуждении дела, когда совершено административное

правонарушение (перечень статей КоАП РФ, дела по которым возбуждает прокурор, даны в ст. 28.4 КоАП РФ).

Необходимую информацию можно посмотреть на официальном сайте http://genproc.gov.ru/structure/subjects/office-1140/.

Обращение в прокуратуру может быть коллективным и индивидуальным. Рассматриваются также обращения граждан, направленные СМИ.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в органы прокуратуры.

Обращение составляется на имя прокурора того района, где находится предприятие, учреждение, организация или проживает лицо, допустившее нарушение закона.

Обращение (жалоба) составляется в соответствии с №59-ФЗ. Сроки ответов даются в соответствии с №59-ФЗ.

Запрещается пересылка жалобы в орган или должностному лицу, решения либо действия которых обжалуются.

В случае указания в обращении заведомо ложных сведений понесенные в связи с его рассмотрением расходы могут быть взысканы с заявителя.

Особенности обращения в прокуратуру:

Жалоба пишется в свободной форме. В верхнем правом углу указывается наименование прокуратуры и фамилия с инициалами районного прокурора. Эти сведения можно узнать на официальном сайте учреждения.

Ниже указываются сведения о заявителе: ФИО, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения.

Посередине листа указывают наименование документа: «Жалоба» или «Заявление».

В каждом отдельно взятом случае наименование «Жалоба» или «Заявление» расшифровывается подходящим пояснением:

− на противозаконные действия управляющей организации;
− на преступную халатность;
− на незаконное бездействие и т.п.

Обращение можно представить в прокуратуру:

− на личном приеме дежурному прокурору;
− по почте;
− через сеть Интернет (через установленную форму ввода).

Обращения и заявления, отправленные в виде электронных документов, послужат причиной для проведения проверки, если заявитель может быть идентифицирован в ЕСИА.

По результатам рассмотрения обращение может быть:

− удовлетворено;
− отклонено;

− разъяснено, если в обращении не было просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств;

− перенаправлено, о чем заявитель уведомляется в письменном виде с разъяснением, куда следует обратиться.

Если обращение отклонено прокуратурой, гражданину направляется мотивированный ответ.

Если обращение содержит вопросы, не входящие в компетенцию прокуратуры, оно направляется в течение 7 дней со дня регистрации в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит их решение.

Об этом обязательно уведомляется заявитель.

В случае нарушения прав гражданина, когда пострадавший по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может лично отстаивать в суде свои права, либо когда нарушены права значительного числа граждан, либо нарушение приобрело особое общественное значение, прокурор предъявляет и поддерживает в суде иск в интересах пострадавших (ч. 4 ст.27 2202-1 ФЗ).

УФАС:

Федеральная антимонопольная служба (ФАС) является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по принятию нормативных правовых актов, контролю и надзору за соблюдением законодательства в сфере конкуренции на товарных рынках, защиты конкуренции на рынке финансовых услуг, деятельности субъектов естественных монополий и рекламы.

Помимо этого, ФАС России осуществляет контроль за соблюдением законодательства о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд, выполняет функции по контролю за осуществлением иностранных инвестиций в Российской Федерации.

В Управление Федеральной антимонопольной службы следует обращаться в случаях нарушений антимонопольного законодательства для недопущения и пресечения недобросовестной конкуренции.

УФАС вправе привлечь нарушителей к административной ответственности.

Необходимую информацию можно посмотреть на официальном сайте УФАС http://www.fas.gov.ru/citizens/treatment/, где говорится о формах возможных обращений и процедуре их рассмотрения.

Обращение в Ростехнадзор:

Ростехнадзор несет ответственность за промышленную безопасность любого объекта, который появляется на территории России. Эта организация проводит проверку всех строительных проектов на стадии разработки документации и согласовывает строительство в сфере промышленных и бытовых объектов, предварительно проверив безопасность объекта для людей и природы, а также соответствие проекта всем нормам и наличие всех лицензий.

Разрешение Ростехнадзора – один из важнейших документов, который нужно получить при строительстве объектов промышленного и иного назначения.

Рассмотрим подробнее вопросы в сфере управления МКД, которые находятся в компетенции Ростехнадзора.

Безопасность пользования лифтом:

С 30 августа 2017 года вступили в силу Правила организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 24.06.2017 № 743. Организацию, управляющую МКД, официально определили владельцем лифтов в МКД.

В случае непосредственного управления собственниками в МКД и если способ управления не выбран или не реализован, владелец объекта – специализированная организация по договору о содержании и ремонте общего имущества в МКД.

Соблюдение законодательства в области обслуживания и эксплуатации лифтов в МКД проверяет Ростехнадзор (Постановление Правительства РФ от 13.05.2013 № 407 «Об уполномоченных органах Российской Федерации по обеспечению государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза» (с изменениями на 24 июня 2017 г.). Ростехнадзор проводит проверки в соответствии с положениями Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ.

Организация, управляющая МКД, обязана была уведомить Ростехнадзор о лифтах в доме, которые ввела в эксплуатацию до 30 августа 2017 года, в срок до 30 декабря 2017 г. Если организация вовремя не уведомила Ростехнадзор о вводе лифта в эксплуатацию, ее могут привлечь к административной ответственности за нарушение требований промышленной безопасности по ч. 1 ст. 9.1 КоАП. Это повлечет:

− для должностного лица – штраф от 20 000 до 30 000 руб. или дисквалификацию на срок от 6 месяцев до 1 года;

− для организации – штраф от 200 000 до 300 000 руб. или административное приостановление деятельности на срок до 90 суток.

Владелец лифта обеспечивает осуществление работ по его надлежащему содержанию, ремонту или замене лифтового оборудования самостоятельно либо на основании соответствующего договора со специализированной организацией.

В целях надлежащего содержания лифтов в МКД выполняются следующие работы (п. 22 Минимального перечня услуг и работ, обеспечивающих надлежащее содержание общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290):

1) организация системы диспетчерского контроля и обеспечение диспетчерской связи с кабиной лифта;

2) обеспечение проведения осмотров, технического обслуживания и ремонт лифта (лифтов);

3) обеспечение проведения аварийного обслуживания лифта (лифтов);

4) обеспечение проведения технического освидетельствования лифта (лифтов), в том числе после замены элементов оборудования.

Если лифт постоянно ломается или работает с перебоями, необходимо обратиться с письменным заявлением в УО, ТСЖ или кооператив, который управляет МКД. Если обращение не принесло результата, то в этом случае можно обратиться в Госжилинспекцию или Ростехнадзор, которые должны проверить состояние лифтов и обязать управляющую компанию устранить неполадки.

Ростехнадзор занимается неплановыми проверками лифтов по жалобам жителей МКД. Далее ведомство проверяет, были ли устранены неполадки или нарушения в эксплуатации лифтового оборудования. Если неполадки не были устранены, то в этом случае ведомство обращается в прокуратуру или в суд.

Обращение в противопожарную службу:

Государственная противопожарная служба входит в состав Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России) в качестве единой самостоятельной оперативной службы.

Предметом государственного надзора за выполнением требований пожарной безопасности органами власти, организациями и гражданами является:

− соблюдение требований пожарной безопасности организациями и гражданами на объектах защиты, используемых (эксплуатируемых) ими в процессе осуществления своей деятельности;

− выполнение предписаний органов государственного пожарного надзора;

− проведение мероприятий по предотвращению причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, имуществу организаций и граждан, государственному или муниципальному имуществу, угрозы возникновения пожара.

Органы государственного пожарного надзора в рамках своей компетенции:

− организуют и проводят проверки деятельности организаций и граждан, состояния используемых (эксплуатируемых) ими объектов защиты;

− производят дознание по делам о пожарах и по делам о нарушениях требований пожарной безопасности;

− ведут производство по делам об административных правонарушениях в области пожарной безопасности;

− осуществляют взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти, в том числе с органами государственного контроля (надзора), органами

исполнительной власти субъектов РФ, ОМСУ, общественными объединениями и организациями, по вопросам обеспечения пожарной безопасности;

− рассматривают обращения и жалобы организаций и граждан по вопросам обеспечения пожарной безопасности;

− ведут прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг по перечню, утвержденному Правительством Российской Федерации.

Общие правовые вопросы регулирования в области обеспечения пожарной безопасности, отношения между учреждениями, организациями и иными юридическими лицами независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, определяются Федеральным законом от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».

В силу ст. 34 и ст. 37 Федерального закона № 69-ФЗ граждане и юридические лица обязаны соблюдать требования пожарной безопасности.

Общее имущество собственников в МКД должно содержаться в состоянии, обеспечивающем (п. 10 Правил №491):

а) соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома;

б) безопасность жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц, государственного, муниципального и иного имущества.

Содержание общего имущества в МКД включает в себя, меры пожарной безопасности в соответствии с законодательством РФ (подпункт «е» п. 11 Правил № 491).

В работы по обеспечению требований пожарной безопасности МКД включены осмотры состояния (пункт 27 Минимального перечня услуг и работ № 290):

− пожарных лестниц;
− лазов;
− проходов;
− выходов;
− систем аварийного освещения;
− систем пожаротушения;
− систем сигнализации;
− систем противопожарного водоснабжения;
− средств противопожарной защиты;
− систем противодымной защиты.

Организации, управляющие МКД, обязаны постоянно обеспечивать пожаробезопасность ОИ независимо от наличия денежных средств. Бремя незапланированных затрат на содержание и ремонт ОИ суды признают предпринимательским риском УО.

МКД высотой более 28 м (более 9 этажей) должны быть оборудованы:

− автоматической пожарной сигнализацией;

− системой вытяжной противодымной вентиляции для удаления продуктов горения из коридоров и холлов МКД при пожаре.

П. 6 ст. 63 Федерального закона от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» установлено, что первичные меры пожарной безопасности включают в себя, в частности, обеспечение беспрепятственного проезда пожарной техники к месту пожара. Необходимо обеспечить возможность доступа проезда пожарных машин к жилому дому и доступа пожарных лестниц или автоподъемников в любую квартиру или помещение, вдоль фасада здания необходимо предусмотреть полосы шириной 6 м, пригодные для проезда пожарных машин.

1) Запрещается (п .23 Постановления Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 (ред. от 30.12.2017) «О противопожарном режиме»):

а) хранить и применять на чердаках, в подвалах и цокольных этажах МКД легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, порох, взрывчатые вещества, пиротехнические изделия, баллоны с горючими газами, товары в аэрозольной упаковке и другие пожаро- и взрывоопасные вещества и материалы;

б) использовать чердаки, технические этажи, вентиляционные камеры и другие технические помещения для организации производственных участков, мастерских, а также для хранения продукции, оборудования, мебели и других предметов;

в) размещать и эксплуатировать в лифтовых холлах кладовые, киоски, ларьки и другие подобные помещения, а также хранить горючие материалы;

г) снимать двери эвакуационных выходов из поэтажных коридоров, холлов, фойе, тамбуров и лестничных клеток, препятствующие распространению опасных факторов пожара на путях эвакуации;

д) размещать мебель, оборудование и другие предметы на подходах к пожарным кранам внутреннего противопожарного водопровода и первичным средствам пожаротушения, у дверей эвакуационных выходов, люков на балконах и лоджиях, в переходах между секциями и выходами на наружные эвакуационные лестницы;

е) демонтировать межбалконные лестницы, а также заваривать люки на балконах и лоджиях квартир;

ж) проводить уборку помещений и стирку одежды с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;

з) производить отогревание замерзших труб паяльными лампами и другими способами с применением открытого огня;

и) остеклять балконы, лоджии и галереи, ведущие к незадымляемым лестничным клеткам;

к) устраивать в лестничных клетках и поэтажных коридорах кладовые и другие подсобные помещения, а также хранить под лестничными

маршами и на лестничных площадках вещи, мебель и другие горючие материалы;

л) устанавливать в лестничных клетках внешние блоки кондиционеров.

2) При использовании бытовых газовых приборов запрещается (п. 95 ПП РФ №390):

а) эксплуатация бытовых газовых приборов при утечке газа;

б) присоединение деталей газовой арматуры с помощью искрообразующего инструмента;

в) проверка герметичности соединений с помощью источников открытого пламени, в том числе спичек, зажигалок, свечей.

3) Вентиляционные каналы являются одним из возможных путей распространения огня при пожаре в МКД. Запрещается:

а) использовать вентиляционные каналы в качестве дымоходов, подключая к ним газовые отопительные приборы;

б) выжигать при чистке вентиляционных каналов скопившиеся в них жировые отложения, пыль, конденсат;

в) закрывать вентиляционные решетки и перекрывать вытяжные каналы;

г) снимать или отключать в вентиляционных воздуховодах огнезадерживающие клапаны (при наличии).

Ответственность

Ст. 20.4 КоАП РФ. «Нарушение требований пожарной безопасности»

Часть 1

Нарушение требований пожарной безопасности влечет предупреждение или наложение административного штрафа:

− на граждан в размере от 2 тыс. до 3 тыс. рублей;

− на должностных лиц – от 6 тыс. до 15 тыс. рублей;

− на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, − от 20 тыс. до 30 тыс. рублей;

− на юридических лиц − от 150 тыс. до 200 тыс. рублей.

Часть 6

Нарушение требований пожарной безопасности, повлекшее возникновение пожара и уничтожение или повреждение чужого имущества либо причинение легкого или средней тяжести вреда здоровью человека, влечет наложение административного штрафа:

− на граждан в размере – от 4 тыс. до 5 тыс. рублей;

− на должностных лиц − от 40 тыс. до 50 тыс. рублей;

− на юридических лиц − от 350 тыс. до 400 тыс. рублей.

Часть 6.1.

Нарушение требований пожарной безопасности, повлекшее возникновение пожара и причинение тяжкого вреда здоровью человека или смерть человека, влечет наложение административного штрафа на юридических лиц в размере от 600 тыс. до 1 млн. рублей

или административное приостановление деятельности на срок до 90 суток.

Административная ответственность УО, ТСЖ, ЖК

В связи с обращениями в рамках проведения надзорных мероприятий уполномоченные органы могут привлечь УО к административной ответственности за нарушения, указанные в таблице.

Нарушения в работе УО, ТСЖ, ЖК	КоАП
Расчеты УО, ТСЖ с населением за ЖКУ	ч. 1 ст. 14.6
Энергосбережение МКД (энергоэффективность)	ч. 4 ст. 9.16
Энергосбережение МКД (информирование)	ч. 5 ст. 9.16
Правила содержания и ремонта жилых домов	ст. 7.22
Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации	ст. 6.4
Экологические требования	ст. 8.1
Нормативы обеспечения коммунальными услугами в МКД	ст. 7.23
Невыполнение в срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа, осуществляющего государственный надзор	ч. 1 ст. 19.5
Невыполнение предписания органа ГЖН об устранении нарушений лицензионных требований	ч. 24 ст. 19.5
Нарушение требований о передаче технической документации на МКД	ст. 7.23.2
Нарушение правил по управлению многоквартирными домами	ч. 1 ст. 7.23.3
Нарушение правил по управлению МКД в период прекращения действия лицензии	ч. 2 ст. 7.23.3
Управление МКД без лицензии	ч. 1 ст. 14.1.3
Управление МКД с нарушением лицензионных требований	ч. 2 ст. 14.1.3
Неразмещение информации или нарушение порядка, сроков размещения информации в ГИС ЖКХ	ч. 2 ст. 13.19.2
Нарушение порядка полного и (или) частичного ограничения режима потребления коммунальных услуг	ч. 1, 5, 7, 8 ст. 9.22
Нарушение правил обеспечения безопасного использования и содержания внутридомового и внутриквартирного газового оборудования	ст. 9.23

Нарушения в работе УО, ТСЖ, ЖК	КоАП
Обработка персональных данных собственников помещений в МКД	ст. 13.11
Представление документов и сведений в орган: – государственного контроля (надзора); – государственного финансового контроля; – муниципального контроля; – муниципального финансового контроля	ст. 19.7

Бесплатная юридическая помощь

Категории граждан, которые имеют право получить юридическую помощь бесплатно в рамках государственной системы ее оказания:

− малоимущие граждане;

− инвалиды I и II группы;

− ветераны ВОВ, Герои РФ и СССР, Герои Труда;

− дети-инвалиды, дети-сироты, их законные представители;

− граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с иными законами.

Формы бесплатной юридической помощи:

− правовое консультирование;

− составление заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера;

− представление интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях.

Помощь оказывается по вопросам:

− защита прав потребителей (предоставление КУ);

− обжалование во внесудебном порядке актов органов государственной власти, ОМСУ и должностных лиц.

При обращении гражданин подтверждает свою личность паспортом, а также предъявляет документы, подтверждающие его принадлежность к одной из категорий граждан, имеющих право на бесплатную юридическую помощь.

Контрольные и надзорные органы Самарской области

Министерство энергетики и ЖКХ Самарской области
443010, г. Самара, ул. Самарская, д. 146а
Телефон: 8 (846) 332-22-03
http://www.minenergo.samregion.ru/

Прокуратура Самарской области
443010, г. Самара, ул. Чапаевская, д. 151
Форма обратной связи http://www.samproc.ru/feedback/feedback.php
Отдел писем и приема граждан прокуратуры Самарской области находится по указанному адресу.
Телефон для справок: 8 (846) 333-54-28, 333-35-98

Государственная жилищная инспекция Самарской области
443041, г. Самара, ул. Льва Толстого, д. 123 (Бизнес-центр «Капитал Хаус»)
Телефон/факс: 8 (846) 200-02-56, 207-06-78
Время работы: пн.-чт. 8:30-17:30, пт. 8:30-16:30, обед 13:00–13:48
E-mail: info@gzhi-samara.ru
Горячая линия: 8 (846) 200-02-98.

Муниципальный жилищный контроль
Орган муниципального жилищного контроля располагается, как правило, в администрациях районов.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Самарской области (Роспотребнадзор Самарской области)
443079, г. Самара, проезд Георгия Митирева, д. 1
Телефон: 8 (846) 260-38-25
Горячая линия: 8 (846) 260-37-99
Вопросы защиты прав потребителей: 8 (846) 260-50-25

Средне-Поволжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (Ростехнадзор)
443035, г. Самара, ул. Нагорная, д. 136а
Приемная руководителя: 8 (846) 933-20-38
Факс: 8 (846) 933-07-12
E-mail: samara@srpov.gosnadzor.ru

Самарское территориальное управление Государственного антимонопольного комитета Российской Федерации (УФАС)
443086, г. Самара, ул. Ерошевского, д. 3а

Канцелярия: 8 (846) 200-15-36 (кабинет № 442), факс: 8 (846) 200-15-37
E-mail: to63@fas.gov.ru

Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Самарской области (Главное управление МЧС России по Самарской области)
443100, г. Самара, ул. Галактионовская, д. 193
Телефон: 8 (846) 338-96-06, факс: 8 (846) 337-05-72
E-mail: GU@63.mchs.gov.ru
Телефон доверия: 8 (846) 337-72-82
Единый телефон пожарных и спасателей: 01 и 101.

Общественный контроль

Общественная палата Самарской области
443100, Самара, ул. Галактионовская, д. 132, оф. 502
Телефон/факс: 8 (846) 337-08-31, 8 (846) 337-25-77
E-mail: opso63@yandex.ru
https://vk.com/opso63
https://twitter.com/opso63

Самарский региональный центр общественного контроля «ЖКХ Контроль»
г. Самара, ул. Революционная, 107, (в помещении ГАУ СО ДПО «Квалификационный центр жилищно-коммунального хозяйства и энергетики»)
Телефон: 8 (846) 260-37-19
E-mail: soukk54@mail.ru

Бесплатная юридическая консультация

Государственное казенное учреждение Самарской области «Государственное юридическое бюро по Самарской области»

443058, г. Самара, ул. 22 Партсъезда, д. 31, 2 этаж
Телефон: 8 (846) 995-08-91
E-mail: buro01@mail.ru

Для заметок:

Для заметок:

Издано при поддержке Правительства Самарской области
Текст сборника размещен на сайте Общественной палаты Самарской области
www.op63.ru

ООО "МИР", 394033,
г. Воронеж, Ленинский проспект, 119а, литера Я, офис 215. Тираж брошюры 2000 экз.

Телефон: 8-473-258-08-27. Заказ №29332