

ДОКЛАД

«О соблюдении сроков рассмотрения обращений граждан и предоставления информации по письменным запросам собственников помещений в многоквартирных домах организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления МКД»

С начала 2017 года в государственную жилищную инспекцию Костромской области (далее – Инспекция) поступило 361 обращение по вопросам непредставления ответов от управляющей организации и непредставления информации по запросам собственников.

Инспекцией по фактам непредставления (нарушения сроков) ответов от управляющей организации, непредставления информации по запросам собственников проведена 241 внеплановая проверка в рамках лицензионного контроля.

В ходе надзорных мероприятий выявлено 145 нарушений требований, установленных действующими нормативно-правовыми актами:

3 нарушения ч. 2 ст. 198 ЖК РФ (размещение информации в системе ГИС ЖКХ), ответственность за которые предусмотрена ч.1 ст. 13.9.2 КоАП РФ.

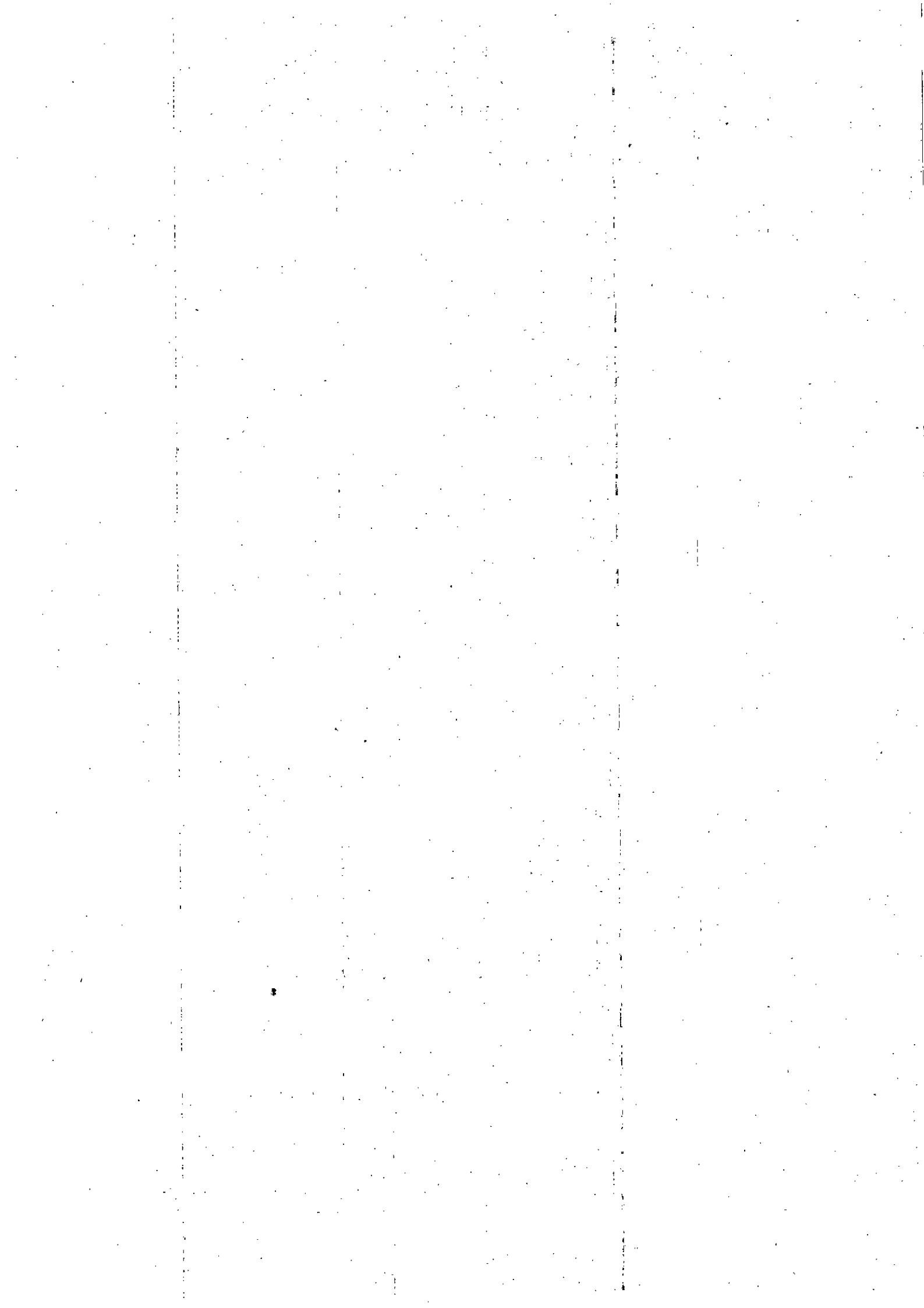
10 нарушений Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354 (далее – Правила № 354), в т.ч. нарушения:

- п.п. «р» п. 31 Правил № 354 - о предоставлении УК любому потребителю в течении 3 рабочих дней со дня получения жалобы письменной информации за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о помесячных объемах (количестве) потребленных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объеме (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды;

- п.п. «е» п. 31 Правил № 354 - о предоставлении потребителю в течении 1 рабочего дня с даты поступления обращения возможности ознакомиться со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета.

Ответственность за вышеуказанные нарушения предусмотрена ч. 1 ст. 7.23.3 КоАП РФ.

30 нарушений ч. 3 ст. 5, п.п. 4 ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (нарушение полноты предоставленных ответов), ответственность за которые предусмотрена ст. 5.59 КоАП РФ. Данные



нарушения направлены для рассмотрения и принятия мер по подведомственности в органы прокуратуры.

102 нарушения по ч. 1 ст. 161 ЖК РФ, п.п. «з» п. 4 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 г. № 416 (обеспечение управляющей организацией стандартов по управлению МКД, в т. ч. прием и рассмотрение заявок, предложений и обращений собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме, а так же предоставление собственникам помещений в многоквартирном доме отчетов об исполнении обязательств по управлению многоквартирным домом с периодичностью и в объеме, которые установлены решением собрания и договором управления многоквартирным домом), ответственность за которые предусмотрена ч. 1. ст. 7.23.3 КоАП РФ.

В результате выявленных нарушений Инспекцией составлено 34 протокола об административных правонарушениях, а так же выдано 23 предписания об устранении выявленных нарушений, по остальным выявленным Инспекцией нарушениям истек срок привлечения к административной ответственности.

По 96 проведенным проверкам факты нарушений управляющими организациями лицензионных требований не выявлены.

Результаты проведенных проверок и анализ ответов по обращениям, направленным управляющими организациями в адрес заявителей, показали, что не всегда исполнители принимают все возможные меры по решению вопросов, поставленных гражданами. Есть случаи формальных отписок вместо качественного ответа, не всегда обеспечивается всестороннее объективное рассмотрение обращений граждан. Выявлены случаи, когда часть вопросов, затронутых в обращениях, остаются без рассмотрения, имеют место также нарушения действующего законодательства в части несоблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, а так же предоставления информации по письменным запросам граждан. Кроме этого, в ходе проведенного анализа выявлены нарушения сроков ответов на обращения граждан, связанные с тем, что в заключенных договорах управления нередко имеются противоречащие друг другу пункты по срокам предоставления ответов.

В целях предотвращения нарушений при подготовке ответов на обращения граждан рекомендуем управляющим организациям:

- определить лиц, ответственных за работу с обращениями граждан;
- провести обучающие занятия с сотрудниками по изучению нормативно-правовых актов, регламентирующих сроки ответов на обращения, а так же предоставлению информации по письменным запросам граждан;
- организовать систематический контроль за своевременностью и качеством ответов на обращения граждан;
- проанализировать действующие договора управления, и при необходимости, принять меры к внесению изменений в договора управления

путем заключения дополнительного соглашения в целях конкретизации сроков рассмотрения обращения граждан, а так же информации, предоставляемой собственникам.

Что касается раскрытия информации в ГИС ЖКХ, то в соответствии со ст. 8.3. Федерального закона № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» органы государственного жилищного надзора вправе проводить контрольные мероприятия без взаимодействия с юридическим лицом, в части соблюдения обязательных требований при размещении информации в сети «Интернет» и средствах массовой информации.

На основании данного положения Инспекция планирует проведение в 4 квартале 2017 года мониторинга исполнения управляющими организациями обязанности, предусмотренной Федеральным законом от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» по размещению информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства о деятельности по управлению многоквартирными домами, в объеме, предусмотренном совместным приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 29.02.2016 г. № 74/114/пр «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

