

ДОКЛАД
О защите прав потребителей при предоставлении
жилищно-коммунальных услуг
на территории Республики Дагестан

04.12.2024г.

г.Махачкала
пл. Ленина 1, 3 этаж

Уважаемый Сергей Алимович!
Уважаемые участники совещания!

Вводная часть

Сфера жилищных и коммунальных услуг затрагивает жизнь каждого человека, в связи с чем находится в центре общественного внимания. Отношения в области жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ) представляют собой сложную систему связей между собственником/нанимателем жилого помещения, исполнителями услуг и ресурсоснабжающими организациями, которая основана на рыночных принципах и которые в этой связи требуют особого контроля со стороны институтов государственной власти.

Одной из задач жилищного надзора является защита законных прав жителей республики на получение доступных и качественных жилищно-коммунальных услуг, отвечающих требованиям федеральных и региональных стандартов качества и нормативов потребления.

В рамках прохождения отопительного периода 2024-2025 года, тема ЖКХ вышла на одно из первых мест в критической оценке населения. Приведу пару цифр из проведенных опросов:

- так, **41%** граждан критически оценивает состояние своего дома;
- **18%** говорят о значительном его ухудшении;
- **57%** граждан, проживающих в многоквартирном жилом фонде, в которых определен способ управления УО, не довольны работой УО;

А теперь внимание, - 64% граждан, проживающих в многоквартирном жилом фонде республики, **не готовы взять на себя ответственность по содержанию общего имущества в многоквартирном доме** (то есть, провести общее собрание собственников, определить способ управления, тариф на содержание и текущий ремонт, и форму отчетности УО перед собственниками помещения).

Основная часть

Уважаемые коллеги!

С 10 марта 2022 года на территории Российской Федерации реализуется Постановление Правительства РФ № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля», предусматривающее мораторий на проведение плановых контрольных (надзорных) мероприятий, за исключением объектов,

деятельность которых отнесена к категории высокого и чрезвычайно высокого риска.

В текущем году Государственная жилищная инспекция осуществляла внеплановые контрольно-надзорные мероприятия с использованием риск-ориентированного подхода по обращениям граждан. Основной формой контрольно-надзорной деятельности - профилактические визиты, в ходе которых с контролируемыми лицами проводились беседы о необходимости соблюдения обязательных требований и способах предотвращения риска причинения вреда охраняемым законом ценностям.

Основными направлениями профилактических мероприятий являются:

- обеспечение наличия организации, осуществляющей управление МКД либо наличия договора на содержание и текущий ремонт;
- создание советов домов и их взаимодействие с УО;
- проверка организации работы аварийно-диспетчерских служб;
- размещение информации в системе ГИС ЖКХ;
- установка и надлежащая эксплуатация ИПУ, ОДПУ.

Теперь если позволите, немного цифр о деятельности Госжилинспекции РД, в рамках проведения жилищного надзора.

Так за 11 месяцев 2024 года в Госжилинспекцию РД поступило **4219** обращений (что на **3%** больше по отношению к аналогичному периоду 2023 года (**4108**)). Отдельно остановлюсь о тематике обращений.

В Инспекцию поступило **4219** обращений, в том числе:

1) **1702** – 40,34% - некачественного предоставления либо отсутствие коммунальных услуг, из них:

- **380** – 20,6% - по электроснабжению;
- **182** – 10,7% - по газоснабжению;
- **450** – 26,5% - по теплоснабжению;
- **342** – 20,1% - по горячему водоснабжению;
- **378** – 22,2% - по холодному водоснабжению.

2) **1370** – 32,5% - ненадлежащее содержание общедомового имущества, а также несоблюдение правил и норм технической эксплуатации МКД;

3) **129** – 3,1% - правила осуществления деятельности по управлению МКД;

4) **278** – 6,6% - необоснованные начисления платы за жилищно - коммунальные услуги;

5) **179** – 4,3% - самовольная перепланировка жилых помещений, использование не по назначению;

6) **55** – 1,3% - стандарт раскрытия информации и размещения в информационных системах;

7) **506** – 12% - иные вопросы.

Из них, принятыми Госжилинспекцией РД оперативными мерами отозвано заявителями **599** обращений.

В указанный период проведено:

- **784** контрольно-надзорных мероприятий, из которых **237** проверки исполнения ранее выданных предписаний.

По итогам проведенных КНМ выдано исполнительных документов по нарушениям – **2318**:

- предостережений – **159**;
- постановлений – **106**;
- предписаний – **1114**;
- протоколов – **155**;
- актов – **784**.

Сумма наложенных штрафов составляет – **5372,8 тыс. рублей**.

Для устранения выявленных нарушений, ответственным лицам выдано **1114** предписаний, из которых исполнено **669**, а исполнение **445** предписаний взяты Инспекцией на контроль.

По результатам проведённых контрольно - надзорных мероприятий и по вынесенным предостережениям РСО и УО, произведен перерасчет гражданам необоснованно начисленной платы за жилищно-коммунальные услуги на общую сумму - **более 8 млн.руб.**

В рамках совершенствования работы Госжилинспекции РД при взаимодействии с гражданами, субъектами предпринимательской и иной хозяйственной деятельности, а также в рамках реализации стандартов *человекацентричности* в своей деятельности, создан **Ситуационный центр** с телефонами **Горячей линии**.

В этой связи, Госжилинспекцией РД издан Приказ «Об организации работы по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельности Госжилинспекции РД», функционирует круглосуточная «**Горячая линия**» (51-63-29), на сайте <https://daggji.e-dag.ru/> работает гиперссылка на раздел электронной формы обращения «**Подать жалобу**», а каждый четверг проводится прием граждан.

С 2023 года в своей работе Госжилинспекция РД применяет практику досудебного обжалования к сфере разрешительной деятельности. Для этого на портале ГОСУСЛУГИ запущен сервис досудебного обжалования действий разрешительных органов, а на страничке сайта Госжилинспекции РД <https://daggji.e-dag.ru/> размещена интерактивная ссылка - «**Досудебное обжалование**». Который позволяет перейти на цифровой сервис «**Жалоба на решение контрольных органов**» портала ГОСУСЛУГИ. В Госжилинспекцию РД с начала года поступило 3 обращения от управляющих организаций.

Госжилинспекция республики в рамках открытости работы ведомства, а также информационно-разъяснительной работе с населением осуществляет следующий комплекс мероприятий:

- на официальном сайте Инспекции <https://daggji.e-dag.ru/> постоянно обновляются нормативно-правовые документы в сфере ЖКХ;
- размещены, страничка «**Права в сфере ЖКХ**» и «**АЗБУКА потребителей услуг ЖКХ**» <https://daggji.e-dag.ru/activity/2621> а также запущена, и активно пополняется вкладка «**Жилищное просвещение**» <https://daggji.e-dag.ru/activity/2623>, которые являются методическим пособием как для потребителей жилищно - коммунальных услуг, так и для организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами.

В целях повышения правовой грамотности граждан связанных с предоставлением жилищно-коммунальных услуг и популяризации

жилищного просвещения на территории Республики Дагестан реализуется Федеральный партийный проект «**Школа грамотного потребителя**».

В рамках которого ежегодно проводятся такие мероприятия, как:

- Республиканские конкурсы «**Лучший дом. Лучший двор**»;
- **Контрольная работа по ЖКХ**;
- Всероссийская акция «**Международный день соседей**»;
- Каждый третий четверг месяца в Общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» Д.А.Медведева с 10.00ч до 13.00ч. проводится прием граждан – «**Жилищный четверг**»;
- со школьниками 9-11 классов проводится тематический классный час «**Путешествие в Страну ЖКХ**».

Кроме того, Правительством Республики Дагестан утверждено разработанное Инспекцией постановление Правительства РД «Об утверждении Перечня индикаторов риска нарушений обязательных требований при осуществлении регионального государственного жилищного контроля (надзора) и регионального государственного лицензионного контроля в сфере управления многоквартирными домами на территории Республики Дагестан».

На официальном сайте <https://daggi.e-dag.ru/> и социальных сетях Госжилинспекции ведется систематическое информирование о нормативных правовых актах и методических документах по вопросам организации и осуществления регионального государственного жилищного надзора.

Реалии жизни таковы, что большинство проживающих в жилищном фонде нуждаются в обратной связи и постоянных коммуникациях. Поэтому мы в своей работе, буквально с первого дня, провозгласили ряд принципов, и один из главных для нас, – «**ЖИТЕЛЬ ВСЕГДА ПРАВ!**».

Заключительная часть

Уважаемые коллеги!

С учетом вышеизложенного, в рамках оптимизации ресурсов и повышения оперативности при принятии мер по защите прав граждан в сфере жилищно-коммунальных услуг, Государственная жилищная инспекция предлагает следующий комплекс мероприятий:

1) Министерству труда и социального развития РД

Организовать переход от заявительного порядка начисления субсидий по ЖКХ к автоматическому оказанию адресной помощи, гражданам достигшие 70 и 80 лет.

Поясню, с 1 января 2019 года неработающие пенсионеры могут рассчитывать на субсидии на капитальный ремонт. Теперь граждане, достигшие 70 лет, получают льготу в размере 50%, а лица старше 80 вовсе освобождаются от этой обязанности. Кроме того, пенсионеры старше 70 и 80 лет имеют возможность вернуть выплаченные средства в соответствующих размерах.

2) Министерству цифрового развития РД

Провести модернизацию Электронной приемной граждан Республики Дагестан с привязкой ко всем сайтам ОИВ РД, Главы РД и Правительства РД.

Чтобы подача обращения гражданина в ОИВ РД осуществлялась через личный кабинет платформы ГОСУСЛУГИ.

3) Министерству строительства, архитектуры и ЖКХ РД

3.1. Организовать работу АО Единый Информационный Расчетный Центр, как единого Платежного агента на территории РД с выпуском Единого платежного документа на всей территории республики;

3.2. Продумать и организовать в форме АО единого оператора, организации по управлению многоквартирным жилым фондом на территории РД.

4) Государственной жилищной инспекции РД

4.1. Взять на контроль обязательный отчет УО, ТСЖ перед собственниками помещений МКД по договору управления за предыдущий год;

4.2. Взять на контроль ежемесячное размещение начислений за предоставленные жилищно-коммунальные услуги поставщиками информации (УО, ТСЖ, РСО) в ГИС ЖКХ.