**Азбука потребителя: Предоставление услуг жилищно-коммунального хозяйства. Предоставление информации потребителю. Общие разъяснения.**



Организации, осуществляющие управление многоквартирными домами (далее – *МКД*), обязаны обеспечить доступ неограниченного круга лиц к информации, связанной с управлением домами (п. 10.1 ст. 161 Жилищного кодекса РФ).

К организациям, осуществляющим управление МКД, относятся:

- управляющие компании,

-- ТСЖ,

- жилищные кооперативы,

- иные специализированные потребительские кооперативы, созданные для управления МКД.

Надлежащее предоставление информации должно осуществляться также исполнителями услуг (например, ресурсоснабжающими организациями) в случае заключения ими договоров о предоставлении услуг напрямую с потребителями.

**Способы раскрытия и виды информации**

**Для Управляющей компании:**

- на вывеске организации,

- на досках объявлений в подъездах дома или в пределах земельного участка,

- на информационных стендах, стойках в здании управляющей компании,

- на официальном сайте компании, либо сайте органа исполнительной власти Свердловской области, сайте органа местного самоуправления соответствующего муниципального образования,

- в Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (далее - *ГИС ЖКХ*) на сайте: [https://dom.gosuslugi.ru](https://dom.gosuslugi.ru/).

Виды информации для потребителей:

1. Сведения об организации:

- наименование,

- адрес местонахождения,

- контактные телефоны, адрес электронной почты,

- режим работы, часы приема потребителей,

- адрес официального сайта в сети «Интернет», адрес сайте ГИС ЖКХ,

- номер и срок действия лицензии,

- сведения об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности,

- отчет об исполнении управляющей компанией договора управления,

- телефоны аварийно-диспетчерских служб, аварийных служб ресурсоснабжающих организаций,

- адреса и телефоны органа государственного жилищного надзора, - информация о привлечении управляющей компании к административной ответственности, в случае такого привлечения.

2. Сведения о МКД, управление которым осуществляется:

- перечень МКД, управление которыми осуществляется, отчет об исполнении договора управления МКД

- общая информация о МКД (адрес и год постройки, характеристики дома, площадь земельного участка и другое),

- информация о системах инженерно-технического обеспечения, входящих в состав МКД,

- о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в МКД, об использовании общего имущества в МКД,

- информация о капительном ремонте МКД,

- о проведённых общих собраниях собственников, решениях таких собраний.

3. Информация об услугах ЖКХ:

- сведения о размерах цен (тарифов) на услуги, работы,

- нормативы потребления коммунальных услуг,

- о поставщиках коммунальных услуг,

- сроки внесения платы,

- последствия неоплаты услуг,

- сроки передачи показаний приборов учета,

- уведомления об изменении размера платы за жилье и коммунальные услуги; и другое.

- уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах с указанием времени проведения таких мероприятий и другое.

4. Инструкции и памятки для потребителей:

- информация о порядке оплаты услуг ЖКХ,

- стенд о местах накопления отходов, сбора отходов 1-4 классов опасности, информация о правилах обращения с таким отходами, порядке осуществления раздельного сбора отходов,

- информационная памятка о составе ежемесячной платы за услуги ЖКХ;

- пошаговая инструкция о порядке установки индивидуального прибора учета,

- информация для потребителей об ответственности в случае неоплаты коммунальных услуг, отсутствия прибора учета

- образцы заполнения заявок, жалоб и иных обращений граждан и организаций

**Для ТСЖ, кооперативов:**

- на досках объявлений, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка МКД,

- на официальном сайте ТСЖ, кооператива, либо сайте органа исполнительной власти Свердловской области, сайте органа местного самоуправления соответствующего муниципального образования,

- в системе ГИС ЖКХ на сайте: [https://dom.gosuslugi.ru](https://dom.gosuslugi.ru/).

Виды информации:

1. Общая информация о товариществе и кооперативе:

- наименование товарищества, кооператива, режим работы

- адрес официального сайт в сети «Интернет» (при наличии),  адрес электронной почты,

- информация об уставе,

- адрес сайта ГИС ЖКХ,

- контактные телефоны товарищества или кооператива, аварийно-диспетчерских служб, аварийных служб ресурсоснабжающую организаций,

- сведения об основных показателях финансов-хозяйственной деятельности,

- сметы доходов и расходов, отчет о выполнении данных смет за год,

- информация о привлечении товарищества и кооператива, их должностного лица к административной ответственности.

2. Сведения о МКД, управление которым осуществляется:

- перечень МКД, управление которыми осуществляется,

- общая информация о МКД (адрес и год постройки, характеристики дома, площадь земельного участка и другое),

- информация о системах инженерно-технического обеспечения, входящих в состав МКД,

- о проведённых общих собраниях собственников, членов товарищества, кооператива, решениях таких собраний и другое.

3. Информация об услугах ЖКХ:

- о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в МКД, об использовании общего имущества в МКД,

- информация об оказываемых коммунальных услугах,

-сведения о поставщиках услуг,

- информация о ценах (тарифов) на коммунальные ресурсы,

- информация о состоянии расчетов лиц, осуществляющих предоставление коммунальных услуг, с потребителями,

-нормативы потребления коммунальных услуг и другое.

**Сроки размещения информации**, **изменений в ней**

1. Общая информация об управляющей компании, ТСЖ, кооперативе, контактные адреса и телефоны:

- не позднее 30 дней со дня заключения договора управления/ государственной регистрации ТСЖ, кооператива.

- в течение 3 рабочих дней при размещении в общедоступных местах и в течение 7 рабочих дней на официальном сайте в сети «Интернет» со дня изменения информации.

2. Уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах с указанием времени проведения таких мероприятий и другое:

- Не позднее чем за 3 рабочих дня до дня осуществления указанных мероприятий

3. Информация об изменении размера платы за жилье или коммунальные услуги:

- Не позднее чем за 30 календарных дней до дня предоставления потребителям платежных документов с новым размером оплаты, если иной срок не установлен договором об управлении МКД.

4. Отчет об исполнении управляющей компанией договора управления, отчет об исполнении смет доходов и расходов товарищества, кооператива за год – в течение 1 квартала текущего года за предыдущий год

5. Информация, размещаемая в ГИС ЖКХ на сайте [https://dom.gosuslugi.ru](https://dom.gosuslugi.ru/)- установлена в зависимости от вида размещаемой информации. *Например, информация о МКД, управление которыми осуществляет управляющая компания, ТСЖ или кооператив, должна быть размещена в системе ГИС ЖКХ не позднее 15 дней со дня начала осуществления обязанности по управлению МКД либо со дня произошедших изменений в информации*

**Предоставление информации по запросу потребителей**

Форма направления запроса (пункт 34 Правил № 416):

- почтовое отправление,

- электронное сообщение на адрес электронной почты УК, ТСЖ, кооператива, или через ГИС ЖКХ,

- с нарочным самим собственником или пользователем помещения либо через консьержа многоквартирного дома, если услуга консьержа предусмотрена договором управления многоквартирным домом,

- устно, в том числе на приеме.

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

Управляющая организация, товарищество или кооператив обязаны хранить запрос (обращение) и копию ответа на него в течение 3 лет со дня его регистрации.

**Сроки предоставления информации:**

1.    Не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (обращения) - любая информация, касающаяся деятельности организации, информация о МКД, коммунальных услугах, подлежащая обязательному раскрытию. Предоставление информации может быть сделано путем сообщения места размещения такой информации.

2.    Не позднее 3ех рабочих дней со дня поступления запроса:

- Письменная информация за запрашиваемые периоды о помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных услуг, потребленных в жилых и нежилых помещениях, объемах (количестве) коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, объемах (количестве) коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания общего имущества в МКД,

-   Сведения о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета за период не более 3 лет со дня снятия показаний,

- Копия акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, содержащего описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен,

- Копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ.

**Ответственность исполнителя за нарушение прав потребителя**

1.    Предъявление исполнителю требования о предоставлении необходимой информации.

2.    Обращение к исполнителю услуг с претензией в случае, если потребителю причинены убытки в связи с непредоставлением информации.

3.    При отказе исполнителя услуг удовлетворить заявленные требования в добровольном порядке, потребитель вправе обратиться с иском в суд. В суде необходимо представить доказательств причинения убытков и их размера.

4.    Административная ответственность:

За нарушение требований нормативно -правовых актов по раскрытию и предоставления потребителем информации исполнитель может быт привлечён к ответственности по ст. ***ч. 1 ст. 7.23.3 КоАП РФ. ст.13.19.1 КоАП РФ. по ст. 13.19.2 КоАП РФ***.***ст. 13.9.3 КоАП РФ.***

В целях привлечения исполнителя услуг к административной ответственности за совершение правонарушений, предусмотренных указанными статьями, потребителю рекомендуется обратиться ***с жалобой в Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области по адресу: 620004, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 101.***

Отсутствие установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации, например, отсутствие вывески или отсутствие необходимой информации на вывеске, влечет за собой наступление ответственности по **ч.1 ст.14.5** КоАП РФ.

В целях привлечения исполнителя к административной ответственности по указанным статьям, гражданину рекомендуется обратиться с письменной жалобой в **территориальный орган Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (Роспотребнадзор).**

При этом в соответствии с пп. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008г. №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»**для проведения внеплановой проверки** территориальным органом Роспотребнадзора потребителю необходимо **соблюсти претензионный порядок** и к жалобе приложить доказательства подтверждающие факт того, что обращение потребителя не было рассмотрено исполнителем либо требование заявителя не были удовлетворены в добровольном порядке.