**1. Правовые аспекты деятельности Консультационно-правового центра по вопросам ЖКХ**

Консультационно-правовой центр по вопросам защиты и обеспечения прав граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг создан во исполнение Постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры №384-п от 13.10.2011 г.

Направления деятельности Консультационно-правого центра определенны п.2 ст.3 закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30 апреля 2011 г. №32-оз «О некоторых вопросах жилищно-коммунальной политики в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»:

1. Консультирование граждан по вопросам:

- качество предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- особенности тарифов и надбавок на товары и услуги организаций коммунального комплекса;

- соответствия деятельности организаций коммунального комплекса законодательству Российской Федерации и автономного округа;

- защиты и обеспечения реализации прав граждан по вопросам предоставления им жилищно-коммунальных услуг;

- создания и деятельности товариществ собственников жилья.

2. Рассмотрение и проверка сведений, содержащихся в представляемых гражданами документах, связанных с управлением многоквартирными домами, в том числе в договорах управления, отчетах организаций коммунального комплекса и иных документах.

3. Представление в органы государственной власти автономного округа и органы местного самоуправления муниципальных образований автономного округа по их запросам информации о нарушениях прав граждан при предоставлении им жилищно-коммунальных услуг.

4. Разработка актуальных методов управления многоквартирными домами.

5. Организация обучения и повышения квалификации руководителей и бухгалтеров товариществ собственников жилья.

6. Подготовка, опубликование и размещение информации о создании и деятельности товариществ собственников жилья.

**2. Деятельность Консультативно-правового центра в 2013 году**

Для эффективной работы Консультативно-правового центра осуществлен комплекс организационных и практических мероприятий.

Заключено Соглашение о сотрудничестве и взаимодействии Общественной палаты Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Региональный институт управления».

Оказано содействие Ханты-Мансийскому региональному отделению Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» в оказании юридических консультаций гражданам.

Организованы и проведены выездные консультации специалистов Центра в г. Нягань, г. Сургут.

Специалистами Центра принято участие в учредительной конференции представителей муниципальных общественных советов в сфере жилищно-коммунального хозяйства по организации регионального общественного совета по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, в рамках которой даны предложения по использованию возможностей Консультационно–правового центра как инструмента общественного контроля в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Запущен раздел Консультационного центра на сайте «Твой портал для жизни». В данном разделе размещается актуальная информация сферы жилищно-коммунального хозяйства в форме новостных материалов и вопросов-ответов, размещаются отчеты о деятельности Консультационно-правового центра. Запущен интерактивный сервис «Ваш идеальный дом», с помощью которого граждане могут ознакомиться с правилами и нормами содержания многоквартирного дома. С помощью калькулятора перерасчета граждане могут рассчитать примерную стоимость платы за коммунальные услуги, но стоит иметь в виду, что данные расчеты носят примерный, ознакомительный характер и не являются основанием для получения перерасчета, для получения перерасчета необходимо обратиться в управляющую компанию. Так же в разделе Центра запущен сервис по приёму обращений граждан, с помощью которого граждане могут направить интересующие их вопросы специалистам Консультационного центра.

Выпущен лифлет Консультационно-правового центра «Живи как хозяин».

В социальных сетях «Вконтакте» и «Одноклассники» созданы страницы Центра. На данных страницах размещается актуальная информация сферы ЖКХ. Пользователи социальных сетей имеют возможность получить on-line консультацию по интересующим их вопросам предоставления и оплаты жилищно-коммунальных услуг.

В течение 2013 года проводилась активная работа со средствами массовой информации. Так в течение года было опубликовано 17 материалов в рубрике «Коммунальный помощник» в газете «Новости Югры». Предоставлены 4 комментария для новостных блоков «ТРК Югория» об установке приборов учета коммунальных ресурсов без учета мнения собственников (в соответствии с Федеральным законом от 23 ноября 2009 года № 261–ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»), об отмене сроков подачи показаний приборов учёта, об изменении действующего законодательства в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, об общественном контроле в сфере жилищно-коммунального хозяйства). Подготовлены и предоставлены ответы на вопросы «ТРК–Пресс», г. Сургут. Предоставлены и размещены ответы на актуальные вопросы по предоставлению ЖКУ в общественно – политическом журнале «Югра». Предоставлены ответы на вопросы граждан в прямом эфире программы «Частный вопрос» на телеканале «Югра». В рамках проведённых выездных консультаций в городах Нягань и Сургут были проведены пресс-конференции с представителями местных средств массовой информации. В социальных сетях на официальных страницах Центра было размещено 39 новостных материалов о сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг.

В течение года в Консультационно-правовой центр поступило 1761 обращение граждан. Чаще всего жители автономного округа обращаются с вопросами по телефону «Горячeй линии». В течение года операторами «Горячей линии» принято 1567 звонков граждан или 89% от общего числа обратившихся граждан.

Электронным сервисом по приему обращений через сайты администраций муниципальных образований воспользовались 60 граждан. Направили вопросы на электронный ящик «Vopros-jkh» 55 граждан. Получили консультации, позвонив непосредственно в Консультационно-правовой центр 25 граждан. На личном приеме проконсультировано 20 заявителей. В 2013 году появились новые каналы поступления обращений граждан, а именно: на сайте «Твой портал для жизни» запущен сервис по приему обращений граждан. В 2013 году им воспользовались 14 граждан. В социальных сетях «Вконтакте» и «Одноклассники» созданы станицы Консультационно-правового Центра, с помощью которых граждане могут получить on-line консультации. В течение года с помощью социальных сетей было получено 20 вопросов граждан.

Больше всего вопросов по предоставлению жилищно-коммунальных услуг поступило из городов Сургут, Ханты-Мансийск, Нягань, Нижневартовск и из Сургутского района.

Такое распределение связано с тем, что на данных территориях проживает большое число жителей автономного округа, находятся наиболее крупные города с развитой жилищно-коммунальной инфраструктурой, предоставлением широкого спектра жилищно-коммунальных услуг, проведением экспериментов по внедрению новых энергосберегающих технологий и новых форм эффективного управления и содержания многоквартирных домов.

Вопросы, заданные гражданами специалистам Консультационно-правового центра, в равной степени касались как качества предоставления коммунальных услуг, так и порядка расчета платы за предоставленные коммунальные услуги и работы.

Вопросы граждан, заданные о качестве предоставления жилищно-коммунальных услуг и работ, в первую очередь касались текущего ремонта и содержания общего имущества многоквартирного дома, что связано в первую очередь с тем, что управляющие компании не выполняют взятые на себя обязательства по содержанию общего имущества многоквартирного дома. Так же часто задавались вопросы о качестве предоставления отопления, что связано как с продолжительным отопительным сезоном на территории автономного округа, так и с тем что, состояние некоторых жилых домов и находящихся в них систем отопления не может обеспечить надлежащего качества предоставления услуги по отоплению.

Вопросы о порядке расчета платы за предоставленные коммунальные услуги в основном касались порядка расчета платы за водоснабжение горячее и холодное, что вызвано оплатой общедомовых нужд. Граждане не всегда понимают как происходят данные начисления, а непосредственные поставщики услуг (управляющие или ресурсоснабжающие организации) не доводят до граждан информацию о порядке расчета платы. Вопросы по оплате за отопление были вызваны у граждан в связи с тем, что в 2013 году на территории автономного округа не действовало Постановление Правительства РФ №354 от 6 мая 2012 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» в части оплаты за отопление. Вопросы по оплате за ремонт и содержание общего имущества вызваны у граждан ненадлежащим исполнением рядом управляющих компаний взятых на себя обязательств по ремонту и содержанию общего имущества многоквартирного дома, а так же случаями изменения платы за ремонт и содержание общего имущества многоквартирного дома без согласия собственников помещений в данном многоквартирном доме.

Всего в течение 2013 года в Консультационный центр поступило 1761 обращение граждан, из них, по состоянию на 31.12.2013, завершено 1737 обращений (99% поступивших обращений). Непосредственно сотрудниками Консультационно-правового центра было дано 1595 консультации гражданам, из их числа 32 вопроса были направлены для дополнительной работы в муниципальные образования автономного округа. Всего в муниципальные образования округа в течение 2013 года было направлено 184 (10%) обращения граждан. По состоянию на 31.12.2013 в работе оставалось 24 обращения, из них 10 в работе муниципальных образований автономного округа.

Анализ, поступивших обращений, показал, что граждане не до конца осведомлены о правилах и порядке предоставления и оплаты за жилищно-коммунальные услуги и работы, а так же о своих правах и способах их законной защиты. На это влияет тот факт, что не все управляющие компании выполняют в полной мере взятые на себя обязательства по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставляют в неполном объёме или не предоставляют вообще потребителям информацию о состоянии многоквартирного дома, финансовых средствах на счету дома, а так же информацию о проводимых работах.

**С целью обеспечения задач, возложенных на Консультационно-правовой центр, в 2014 году необходимо реализовать комплекс мероприятий.**

Прежде всего,продолжить работу по повышению качества и доступности предоставления населению консультационных услуг.

Активизировать взаимодействие с электронными и печатными средствами массовой информации по повышению правовой грамотности жителей автономного округа в части способов и пределов реализации и защиты их прав, охраняемых законом интересов в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Организовать систему постоянной информированности населения об изменениях нормативно-правовой базы в области предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Продолжить обучение и повышение квалификации лиц участвующих в процессе управления многоквартирными домами.

Обеспечить организационно-методическое сопровождение разработки актуальных методов управления многоквартирными домами.

Расширить взаимодействие с общественными организациями в области общественного контроля за деятельностью предприятий жилищно-коммунального комплекса.

**Планируемые мероприятия позволять в целом повысить социальную эффективность деятельности Консультационно-правового центра по вопросам ЖКХ.**

В частности, возрастет информированность населения о мерах, принимаемых государством и Правительством Югры по совершенствованию работы предприятий жилищно-коммунального комплекса.

Квалифицированный совместный с общественными организациями мониторинг качества предоставляемых жителям Югры жилищно-коммунальных услуг повлияет на ответственность поставщиков жилищно-коммунальных услуг перед населением.

Собственникам жилья помогут полнее реализовать свои права и обязанности, а также сделать прозрачнее правовые аспекты качества предоставления коммунальных услуг, содержания общего имущества, управления многоквартирными домами, благоустройства.