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

**2. Деятельность Консультативно-правового центра за девять месяцев 2015 года**

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

В течение девяти месяцев 2015 года проводилась активная работа со средствами массовой информации. Так с начала года было направлено 7 материалов для рубрики «Коммунальный помощник» в газете «Новости Югры», а также даны комментарии к 2 статьям, о программе капитального ремонта и об использовании колясочных в многоквартирных домах города Когалыма. Предоставлены 3 комментария для новостных блоков «ТРК Югория» по актуальным вопросам.

Принято участие в заседании Штаба по вопросам реализации тарифной политики и повышения качества услуг в сфере жилищно-коммунального комплекса Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Принято участие в общем собрании собственников помещений многоквартирного дома по адресу г. Ханты-Мансийск, ул. Коминтерна, 6.

С начала текущего года в Консультационно-правовой центр поступило 1277 обращений граждан. Чаще всего жители автономного округа обращаются с вопросами по телефону «Горячeй линии». В течение первого полугодия операторами «Горячей линии» принято 1232 звонка от граждан или 96 % от общего числа поступивших обращений граждан.

Направили вопросы на электронный ящик «Vopros-jkh» 14 граждан. Получили консультации, позвонив непосредственно в Консультационно-правовой центр 12 граждан. На личном приеме проконсультировано 2 заявителя. С начала 2015 года сервисом на сайте «Твой портал для жизни» воспользовались 17 граждан.

Больше всего вопросов по предоставлению жилищно-коммунальных услуг поступило из городов Сургута, Ханты-Мансийска, Нижневартовска, Мегиона 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 большей степени касались оплаты за коммунальные услуги и работы. Это в первую очередь вызвано действием программы капитального ремонта и вступлением в полную силу Постановления Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» в части отопления.

Вопросы граждан, заданные о качестве предоставления жилищно-коммунальных услуг и работ, в первую очередь касались качества текущего ремонта и содержания общего имущества многоквартирных домов, что связано в первую очередь с тем, что управляющие компании не всегда вовремя и в надлежащем виде выполняют взятые на себя обязательства по содержанию общего имущества многоквартирных домов или граждане не всегда ознакомлены с условиями договора обслуживания многоквартирного дома.

В течение первых девяти месяцев 2015 года значительную долю вопросов о порядке расчета платы составили вопросы по оплате за капитальный ремонт многоквартирных домов. Это связано с тем, что на территории автономного округа с сентября 2014 года начала действовать программа капитального ремонта. Всем собственникам помещений в многоквартирных домах начали производиться начисления взносов за капитальный ремонт, который будет производиться согласно очереди многоквартирного дома в программе. Вопросы граждан о капитальном ремонте касались законности данных начислений, а также возможности получения льгот и компенсаций по оплате взносов на капитальный ремонт. Гражданам давались разъяснения о том, что программа продолжает действовать. Подробную информацию о своем доме граждане могут найти на сайте Югорского Фонда Капитального Ремонта.

Вопросы по оплате за отопление были вызваны у граждан в связи с тем, что с сентября 2014 году на территории автономного округа вступило в части отопления Постановление Правительства РФ №3 54 от 6 мая 2012 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». Теперь при расчете платы за отопление учитывается наличие и состояние общедомового и индивидуальных приборов учета. Гражданам рекомендуется внимательно отнестись к состоянию индивидуального прибора учета в квартире, а также уточнить в управляющей компании укомплектованность дома приборами учета.

Всего в течение девяти месяцев 2015 года в Консультационный центр поступило 1277 обращений граждан. Семь вопросов было направлено для дополнительной работы в муниципальные образования 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 также 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, 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.

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.