

Рейтинг основных проблем в сфере ЖКХ по итогам 2018 года

Комментарий руководителя Тюменского регионального представительства Национального центра общественного контроля в сфере ЖКХ, Председателя Комиссии по ЖКХ и развитию социальной инфраструктуры Общественной палаты Тюменской области Артура Юрьева:



«Анализ обращений демонстрирует, что наибольшее беспокойство граждан вызывают проблемы, связанные с управлением многоквартирным домом. В совокупности этим вопросам посвящено треть обращений (2-я, 3-я, 7-я и 9-я строчки рейтинга - 33.22 %).

В последние годы был принят целый ряд новаций в данной сфере, в первую очередь они характеризуются усилением роли органов власти в части контроля за сферой управления многоквартирными домами. При этом приходится констатировать, что усилия эти пока не привели к желаемым результатам.

Очевидно, что одна из важнейших причин, порождающих проблемы в сфере управления МКД – крайняя запутанность и противоречивость

законодательства, регулирующего данную сферу, что обуславливает непрозрачность данной сферы для собственников, создает сложности в принятии и реализации ими решений по управлению МКД.

Серьезными проблемами управления МКД являются - отсутствие адекватной методики расчета стоимости работ по содержанию и текущему ремонту МКД, отсутствие реальных механизмов контроля собственников за выполнением работ по управлению МКД и перечислением средств за эти работы управляющим организациям, распространение практики «перекрестного финансирования» в сфере управления МКД, множественные формы управления даже на уровне одного многоквартирного дома (ТСЖ и общее собрание), отчуждение общедомового имущества, сложности в организации и проведении общих собраний собственников, массовые случаи подделки протоколов общих собраний и т.п.

По мнению большинства экспертов, данная сфера требует серьезного реформирования. Необходимо устранять противоречия законодательства, усиливать права собственников, одновременно увеличивая их ответственность за принятие решений, необходимо усиливать также систему государственной поддержки тех собственников, которые берут на себя ответственность за улучшение состояния своего МКД, в том числе проводят мероприятия, направленные на повышение энергоэффективности своего дома».

В течение 2018 года на горячие линии региональных центров общественного контроля в сфере ЖКХ и в общественную приемную Общественной палаты Тюменской области поступило около 30 000 обращений. На основании анализа данных обращений Некоммерческим партнерством «Национальный центр общественного контроля в сфере ЖКХ «ЖКХ Контроль» был составлен список основных проблем в сфере ЖКХ. Итоги анализа приведены в сводной таблице и диаграммах ниже.

Аналитическая записка по итогам обобщения обращений граждан России за 2018 год

Что больше всего беспокоит граждан России в жилищно-коммунальной сфере по итогам 2018 года?

ТОП-10 тем обращений по версии Национального центра общественного контроля в сфере ЖКХ по итогам 2018 года с разбивкой по кварталам						
Отчетный период	I кв. 2018	II кв. 2018	III кв. 2018	IV кв. 2018	общее кол-во	% от всех обраще ний
1. Начисление платы за ЖКУ	1735	1322	1197	1347	5601	19,31
2. Управление МКД	1082	1100	955	852	3989	13,75
3. Неудовлетворительное состояние МКД и содержание общего имущества	1031	932	1015	884	3862	13,32
4. Качество коммунальных услуг	1137	537	901	1030	3605	12,43
5. Капитальный ремонт	550	620	708	536	2414	8,32
6. Благоустройство придомовой территории	569	582	629	416	2196	7,57
7. Общие собрания собственников	288	310	229	249	1076	3,71
8. Проблемы с приборами учета	188	186	170	244	788	2,72
9. Общее имущество (состав, использование, возврат)	245	165	126	171	707	2,44
10. Иные	1221	1201	1171	1173	4766	16,43
Общее количество обращений	6825	5754	5930	5729	29004	100

Методика формирования списка

Общероссийский центр общественного контроля в сфере ЖКХ осуществляет формирование и координацию в субъектах РФ сети общественных организаций в сфере ЖКХ. В ходе отчетного периода в 80 субъектах РФ действовали Центры общественного контроля, объединяющие НКО, работающие в сфере жилищного просвещения и защиты прав граждан.

В центрах работали общественные приемные, в ряде регионов открыты телефоны «горячих линий», которые в ежедневном режиме осуществляли прием обращений и жалоб от граждан.

При составлении рейтинга «список основных проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства» использованы обращения, поступившие в региональные центры общественного контроля на горячие линии, в рамках приема граждан, по электронной почте, посредством Почты России, через

официальные сайты. В свою очередь, в Общероссийский центр обращения поступали аналогичными путями.

Формирование рейтинга проблем в сфере ЖКХ осуществлялось в несколько этапов.

На первоначальном этапе был составлен рубрикатор проблем (тем), встречающихся в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Перечень направлен в Региональные центры.

На втором этапе Региональные центры общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства распределили все поступившие обращения по ранее сформулированным темам.

На следующем этапе все собранные данные из региональных центров были перенаправлены в Национальный центр.

На последнем этапе эксперты Национального центра суммировали информацию, полученную из регионов, с данными, сформированными на основании обращений, которые поступали в Национальный центр, обобщили некоторые рубрики между собой.

Итоговый рубрикатор проблем выглядит следующим образом:

I. Начисление платы за жилищно-коммунальные услуги (5 601 обращение, что составляет 19,31%) и включает следующие проблемы:

- соблюдение порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги;
- перерасчеты;
- формирование и доставка платежных документов;
- дополнительные платежи, комиссии;
- установление и изменение размера платы за жилое помещение;
- начисление платы за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме (1 126 обращений, что составляет 3,88 % от общего количества обращений).

II. Управление МКД (3 989 обращений, что составляет 13,75%), включает следующие проблемы:

- споры хозяйствующих субъектов о праве управления МКД (проблема двойных платежных документов);
- законность действий УК, ТСЖ, ЖСК, управляющих организаций (в том числе вопросы, касающиеся финансово-хозяйственной деятельности);
- раскрытие информации управляющими организациями;
- лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами;
- договор управления;
- предоставление и содержание отчетов об исполнении договоров управления, актов выполненных работ;
- проблемы работы и использования ГИС ЖКХ – 159 обращений, что составляет 0,55% от общего количества обращений;
- создание и деятельность советов МКД.

III. Неудовлетворительное состояние МКД и содержание общего имущества (3 862 обращения, что составляет 13,32 %) включает следующие проблемы:

- ненадлежащее оказание услуг по содержанию и текущему ремонту многоквартирных домов;
- фактическое состояние МКД;
- установление признаков, достаточных для признания МКД аварийным.

IV. Неудовлетворительное качество предоставляемых коммунальных услуг (3 605 обращений, что составляет 12,43 %).

V. Капитальный ремонт (2 414 обращений, что составляет 8,32 %) и включает следующие проблемы:

- сроки проведения капитального ремонта (обоснованность сроков, установленных регпрограммами, соблюдение сроков согласно договорам подряда);
- размер взноса на проведение капитального ремонта;
- отсутствие информации о региональных программах проведения капитального ремонта, их актуализации;
- качество и соблюдение сроков выполнения работ в рамках проводимого капитального ремонта;
- организация проведения капремонта (проведение общих собраний, утверждение документации и видов работ, доступность документов, приемка работ);
- выполнение гарантийных обязательств;
- прочее.

VI. Неудовлетворительное благоустройство придомовой территории (2 196 обращений, что составляет 7,57 %), в том числе:

- реализация на территории Российской Федерации приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды» - *359 обращений, что составляет 1,24 % от общего количества обращений.*

VII. Общие собрания собственников помещений в многоквартирных домах (1 076 обращений, что составляет 3,71 % от общего количества обращений) включает следующие проблемы:

- подготовка, проведение общих собраний, подведение итогов голосования, уведомление о принятых решениях и их исполнение;
- - фальсификации документов;
- - доступность сведений о собственниках помещений;
- - другое;

VIII. Проблемы, связанные с индивидуальными и общедомовыми приборами учета (788 обращений, что составляет 2,72%), включают вопросы:

- приобретение, установка, ввод в эксплуатацию, поверка, эксплуатация;
- установление факта наличия или отсутствия технической возможности установки;
- стоимость оборудования, устанавливаемого ресурсоснабжающими организациями;
- рассрочка платежа;
- иное.
- определение состава общего имущества;
- законность отчуждения общего имущества, в том числе в муниципальную и государственную собственность;
- взаимодействие с органами власти в разрешении вопроса возврата имущества в общую собственность собственников помещений в многоквартирном доме;
- иное.

IX. Определение состава, законность отчуждения и использования, возврат общего имущества в многоквартирном доме (707 обращений, что составляет 2,44 % от общего количества обращений) включает в себя:

Х. Другие темы (4 766 обращений, что составляет 16,43%) включают следующие проблемы:

- социальный найм;
- жалобы на действия и бездействия уполномоченных органов государственной власти и органов местного самоуправления, влияющих на соблюдение прав и законных интересов граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе коррупционная составляющая (299 обращений, что составляет 1,03 %);
- реализация региональных адресных программ по переселению граждан из аварийного жилищного фонда (387 обращение, что составляет 1,33%);
- заключение договоров на обслуживание внутриквартирного газового оборудования;
- сохранность жилых помещений и соблюдение назначения их использования;
- заключение прямых договоров между потребителями и ресурсоснабжающими организациями (141 обращение, что составляет 0,49%);
- прочее

***По материалам Комиссии по ЖКХ и развитию
социальной инфраструктуры Общественной палаты
Тюменской области***