

**НП «Воронежское Содружество ТСЖ»
«Народный институт» ВГТУ**



РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ В ЖКХ

Что нужно знать собственнику?

2018



**Ольга Фролова,
председатель Правления
НП «Воронежское Содружество ТСЖ»,
руководитель Воронежского городского
Центра общественного контроля
в сфере ЖКХ**

УВАЖАЕМЫЕ СОБСТВЕННИКИ В МКД!

У нас разные профессии, социальный статус, материальное положение.... Мы все хотим жить в мире и дружбе, хотим знать всех, кто живет в нашем доме, подъезде, хотим собираться вместе на праздники двора, как это делали наши родители и деды много лет назад.

Добрососедские отношения - это основа для грамотного и эффективного управления нашим домом. Но самое важное - только вместе мы сможем добиться, чтобы управляющая организация добросовестно, в наших интересах управляла многоквартирным домом.

Пока Вы не почувствуете себя собственниками общего имущества в доме, а не только своей квартиры, Вы будете ходить по грязным подъездам, в подвалах Вашего дома будет стоять вода, вместо уютного двора под Вашими окнами будет стоянка машин.

В тех домах, где живут активные собственники, нет выбитых окон, разломанных дверей, разрисованных стен, неблагоустроенных детских площадок. Сейчас самое время познакомиться со своим соседями по дому и начать жить по-новому.

Надеемся, что наша Памятка поможет сделать процесс управления вашими многоквартирными домами более эффективным.

Желаем вам успехов в ваших начинаниях!

Актуальность данного материала определяется с учетом *изменений законодательства о ГИС ЖКХ и сроков применения* [ч.10](#) и [10.1 ст.161 ЖК РФ](#), установленных [ст.6](#) Федерального закона от 21 июля 2014 г. [№ 263-ФЗ](#) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты российской федерации в связи с принятием федерального закона «О государственной информационной системе жилищно - коммунального хозяйства»».

*Одной из основных обязанностей исполнителя является обязанность по предоставлению полной и достоверной информации о себе и о предоставляемых услугах (ст. 9, 10 Закона о защите прав потребителей) - исполнитель **обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах/услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.***

Также раскрывать [информацию об управлении МКД](#) обязаны УО, управляющие МКД по договору управления, ТСЖ, ЖК, ЖСК, которые управляют МКД без заключения с УО договора управления домом.

Под раскрытием информации понимается ***обеспечение доступа неограниченного круга лиц к информации*** (независимо от цели ее получения) в соответствии с процедурой, гарантирующей нахождение и получение информации (постановление Правительства РФ от 23.09.2010 [№ 731](#) «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» - далее Стандарт).

Управляющая организация должна обеспечить свободный доступ к информации (ч. 10 ст. 161 ЖК РФ):

- об основных показателях ее финансово-хозяйственной деятельности,
- об оказываемых услугах и о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме,
- о порядке и об условиях их оказания и выполнения, об их стоимости,
- о ценах (тарифах) на ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг.

Управляющая организация, товарищество и кооператив в соответствии со Стандартом обязаны раскрывать следующие виды информации (п.3 Стандарта):

- а) общая информация об УО, ТСЖ и кооперативе;
- б) перечень МКД, управление которыми осуществляет управляющая организация, товарищество и кооператив, с указанием адреса и основания управления по МКД;
- в) общая информация о МКД, управление которыми осуществляет УО ТСЖ и кооператив, в том числе характеристика дома, информация о системах инженерно-технического обеспечения, входящих в состав ОИ;

- г) информация о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту ОИ, в том числе сведения о стоимости указанных работ (услуг) и иных услуг;
- д) информация об оказываемых коммунальных услугах, в том числе сведения о поставщиках коммунальных ресурсов, нормативах потребления коммунальных услуг (нормативах накопления твердых коммунальных отходов);
- е) информация об использовании общего имущества в МКД;
- з) информация о проведенных общих собраниях в МКД, решениях таких собраний;
- и) отчет об исполнении УО договора управления, отчет об исполнении смет доходов и расходов ТСЖ, кооператива за год;
- к) информация о случаях привлечения УО, ТСЖ и кооператива, их должностных лиц к административной ответственности за нарушения в сфере управления МКД, а также сведения о мерах, принятых для устранения нарушений, повлекших применение административных санкций.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

*Информация, предусмотренная подпунктами "в" - "и", раскрывается в отношении **каждого МКД**, управление которым осуществляет УО, ТСЖ или кооператив.*

ВАЖНО!

*Соблюдение требований к раскрытию информации – одно из **лицензионных требований** к УО ([п. 6 ч. 1 ст. 193 ЖК РФ](#)).*

Обязанность по раскрытию информации возникает ([п.9](#) Стандарта):

- для УО не позднее 30 дней со дня заключения договора управления;
- для ТСЖ, ЖК, ЖСК – не позднее 30 дней со дня его государственной регистрации.

После того как **изменились сведения об управлении МКД**, в раскрытую информацию вносятся изменения на официальном сайте – в течение 7 рабочих дней ([п.16](#) Стандарта).

Требования к доведению информации об оказываемых ЖКУ до потребителя уточнены в Правилах [№354](#) и [№ 491](#).

[Раздел III](#) Правил [№ 354](#) устанавливает **необходимый перечень информации**, которая должна предоставляться потребителям при заключении договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, в частности, договора управления МКД:

- 1) об исполнителе услуг;
- 2) об оказываемых услугах, в том числе:

- показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг;
- размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены;

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Если в регионе принято решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), то необходимо предоставить сведения о тарифах на электрическую энергию (мощность), установленных для населения и приравненных к нему категорий потребителей в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии (мощности).

3) требования к наличию информации в платежных документах, в том числе о состоянии расчетов по оплате КУ и порядке их оплаты;

4) сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;

5) о контролирующих органах (наименования, адреса и телефоны).

Указанная информация размещается:

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

- на досках объявлений, расположенных в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей.

В настоящее время постановлением Правительства РФ от 27.03.2018 [№ 331](#) внесены изменения в Стандарт раскрытия информации [№ 731](#), а Правила осуществления деятельности по управлению МКД [№ 416](#) дополнены разделом VIII «Порядок раскрытия информации управляющей организацией, товариществом или кооперативом».

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

1) УО, ТСЖ, кооператив **не вправе ограничивать доступ** к раскрываемой информации собственникам/пользователям помещений в МКД ([п.33](#) Правил [№416](#)).

2) УО, ТСЖ, кооператив обязаны **обеспечить сохранность** раскрываемой информации в местах ее размещения.

3) Носитель с информацией, **утратившей** свою актуальность, **хранению не подлежит**.

ОСОБЕННОСТИ РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ УО

Управляющими организациями информация раскрывается путем ([п.5](#) Стандарта) обязательного опубликования *на официальном сайте в сети Интернет*, определяемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, а также на одном из следующих сайтов в сети Интернет, определяемых *по выбору* управляющей организации:

- сайт УО;
- сайт органа исполнительной власти субъекта РФ, определяемого высшим исполнительным органом государственной власти субъекта;
- сайт органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого УО осуществляет свою деятельность.

[П. 31 Раздела VIII](#) Правил [№ 416](#) уточняет порядок и перечень раскрываемой информации со стороны УО.

УО обязана раскрывать информацию путем размещения на постоянной основе:

1) на вывесках, расположенных у входа в представительство УО:

- наименование (фирменное наименование);
- адрес местонахождения;
- контактные телефоны, адрес электронной почты;
- режим работы.

ВАЖНО!

В случае изменения указанная информация подлежит раскрытию в течение 3 рабочих дней со дня изменения.

2) на досках объявлений, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен дом:

- наименование (фирменное наименование) УО;
- номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию;
- адрес местонахождения, в том числе представительства управляющей организации,
- режим работы, информация о днях и часах приема,
- адрес официального сайта (при наличии) в Интернете,
- адрес официального сайта ГИС ЖКХ;
- контактные телефоны УО, ее представительства,

- контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы
- контактные телефоны аварийных служб РСО;

ВАЖНО!

В случае изменения такая информация подлежит раскрытию в течение 3 рабочих дней со дня изменения.

- уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников/пользователей МКД либо потребовать их присутствия или их присутствия представителей в занимаемом помещении в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий;

ВАЖНО!

Информация подлежит раскрытию не позднее чем за 3 рабочих дня до дня осуществления соответствующих мероприятий.

- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ.

ВАЖНО!

*Информация подлежит раскрытию не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления собственникам/пользователям **платежных документов**, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и (или) КУ в ином размере. Договором управления МКД может быть установлен иной срок информирования информирования собственников/пользователей в МКД об изменении размера платы.*

3) на информационных стендах (стойках) в представительстве УО:

- наименование (фирменное наименование) УО;
- номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию;
- адрес местонахождения УО и ее представительства;
- режим работы, информация о днях и часах приема;
- адрес официального сайта УО в сети "Интернет" (при наличии),
- адрес официального сайта ГИС ЖКХ;
- контактные телефоны УО и ее представительства;

- контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы;
- контактные телефоны аварийных служб ресурсоснабжающих организаций;
- пошаговая инструкция о порядке установки ИПУ;
- информация о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) КУ, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний ИПУ исполнителю КУ;
- информация об органе ГЖН (функции, наименование, адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя);
- сведения о размерах цен (тарифов), подлежащих применению при определении размера платы за жилое помещение и (или) КУ, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений ОСС (при их наличии), которыми они установлены;
- сведения о нормативах потребления КУ и нормативах потребления КР на СОИ;
- сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений в случае принятия в субъекте РФ такого решения;
- информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;
- информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) КУ, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и КУ;
- образцы заполнения заявок, жалоб и иных обращений граждан и организаций;
- стенд с перечнем предлагаемых УО работ и услуг;
- сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе отдельного сбора) отходов I - IV классов опасности;
- информация о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления отдельного сбора отходов;
- информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов;

ВАЖНО!

В случае изменения такая информация подлежит раскрытию в течение 3 рабочих дней со дня изменения.

- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги.

ВАЖНО!

Информация подлежит раскрытию *не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления собственникам/пользователям **платежных документов***, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и (или) КУ в ином размере. Договором управления МКД может быть установлен иной срок информирования собственников/пользователей в МКД об изменении размера платы.

4) на официальном сайте ГИС ЖКХ.

ОСОБЕННОСТИ РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ ТСЖ

ТСЖ, кооперативом информация раскрывается путем ([п.5.1](#) Стандарта) обязательного опубликования *на официальном сайте в сети Интернет*, определяемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, а также на одном из следующих сайтов в сети Интернет, определяемых *по выбору* организации:

- сайт органа исполнительной власти субъекта РФ, определяемого высшим исполнительным органом государственной власти субъекта;
- сайт органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого ТСЖ, кооператив осуществляют свою деятельность.

[П. 32 Раздела VIII](#) Правил [№ 416](#) уточняет порядок и перечень раскрываемой информации.

ТСЖ, кооператив *обязаны раскрывать информацию путем размещения на постоянной основе:*

1) на досках объявлений, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен дом:

- наименование товарищества или кооператива;
- режим работы;
- адрес официального сайта в сети "Интернет" (при наличии);
- адрес сайта ГИС ЖКХ;
- контактные телефоны товарищества или кооператива;
- аварийно-диспетчерских служб и аварийных служб РСО;

ВАЖНО!

*В случае изменения такая информация подлежит раскрытию **в течение 3 рабочих дней** со дня изменения.*

- уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников/пользователей МКД либо потребовать их присутствия или их присутствия представителей в занимаемом помещении в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий;

ВАЖНО!

*Информация подлежит раскрытию **не позднее чем за 3 рабочих дня до дня осуществления соответствующих мероприятий.***

- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ.

ВАЖНО!

*Информация подлежит раскрытию **не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления собственникам/пользователям платежных документов**, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и (или) КУ в ином размере.*

2) на официальном сайте ГИС ЖКХ.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

*Председатель правления товарищества или кооператива или работник, на которого внутренними документами организации возложены обязанности по взаимодействию с собственниками/помещений в МКД, оказывает им **содействие в поиске необходимой информации.***

В отношении ТСЖ и кооператива закон **не предусматривает** административной ответственности за **нераскрытие информации**, однако органы ГЖН могут по результатам проверки выписать **предписание об устранении этих нарушений.**

Невыполнение предписания грозит штрафом ([ч.1 ст. 19.5 КоАП РФ](#)):

- для должностных лиц – от 1000 до 2000 руб. или дисквалификацией на срок до трех лет;

- для юридических лиц – от 10 000 до 20 000 руб.

ОСОБЕННОСТИ РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ НА ГИС ЖКХ

С введением в действие Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» качественно изменилась система раскрытия информации всеми сторонами в сфере ЖКХ – появился единый ресурс, на котором можно увидеть всю информацию, касающуюся указанной сферы. Адресом официального сайта ГИС ЖКХ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" определен www.dom.gosuslugi.ru (приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 30 декабря 2014 г. № 504/934/пр)

П. 2 ст. 2 209-ФЗ устанавливает, что *субъектами ГИС ЖКХ*, размещающими информацию в системе, являются:

- органы государственной власти;
- органы местного самоуправления;
- юридические лица, индивидуальные предприниматели, иные лица, которые обязаны в соответствии [209-ФЗ](#), другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ размещать информацию в системе.

Пользователями информации, размещенной в ГИС ЖКХ, являются ([п.3 ст.2 209-ФЗ](#)):

- органы государственной власти;
- органы местного самоуправления;
- юридические лица, индивидуальные предприниматели;
- физические лица, в том числе - советы МКД.

Полноту, достоверность, актуальность информации и *своевременность* ее размещения в системе обеспечивают ее поставщики ([ч. 3 ст. 8 209-ФЗ](#))

С 1 июля 2017 года УО, ТСЖ и кооперативы обязаны размещать и актуализировать всю информацию о деятельности по управлению МКД в ГИС ЖКХ.

С 1 января 2018 года применяются меры административного воздействия за *неразмещение* информации в ГИС ЖКХ.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

УО, ТСЖ и кооперативы, которые управляют МКД на территориях городов федерального значения Москвы, Санкт-Петербурга, Севастополя, обязаны размещать информацию о деятельности по управлению МКД,

предусмотренную Законом от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» с 01.07.2019г. (п.4.1 ст.12 Закона №209-ФЗ). Соответственно, УО, ТСЖ и кооперативы, управляющие МКД на указанных территориях, обязаны раскрывать информацию в соответствии со Стандартом раскрытия ([ПП РФ №731](#)).

ВАЖНО!

Если между УО и жилищным объединением заключен договор управления МКД, то информацию размещает такая УО.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

На официальном сайте ГИС ЖКХ размещается информация, предусмотренная законодательством РФ о ГИС ЖКХ.

Состав, сроки и периодичность размещения информации поставщиками информации в ГИС ЖКХ устанавливает Приказ Минкомсвязи России [№ 74](#), Минстроя России [№ 114/пр](#) от 29.02.2016 (ред. от 05.02.2018) «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

УО, ТСЖ, ЖК размещают следующую информацию в ГИС ЖКХ ([раздел 10](#) Порядка размещения):

- 1. об УО, ТСЖ, кооперативе, в том числе сведения об МКД, управление которыми они осуществляют, и основаниях управления;*
- 2. об объектах государственного учета жилищного фонда (МКД), включая их технические характеристики и состояние;*
- 3. о договорах на предоставление КУ в случае заключения отдельного договора на их предоставление;*
- 4. об оказываемых услугах, выполняемых работах по управлению МКД;*
- 5. об оказываемых услугах и (или) выполняемых работах по содержанию и текущему ремонту ОИ в МКД;*
- 6. об объеме, периодичности и (или) графике (сроках) оказания услуг и выполнения работ по содержанию и текущему ремонту ОИ;*
- 7. о качестве оказанных услуг, выполненных работ по управлению домом, оказанных услуг, выполненных работ по содержанию и текущему ремонту ОИ;*

8. о договорах оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по текущему ремонту ОИ, а также акты приемки выполненных работ (оказанных услуг);

9. об объеме, качестве КУ, предоставленных собственникам и пользователям помещений в МКД, а также о случаях несоблюдения установленных параметров качества услуг, в том числе информация о фактах и количественных значениях отклонений от параметров качества предоставленных услуг;

10. об ОДПУ и ИПУ, используемых для определения объема коммунальных услуг, предоставленных собственникам и пользователям помещений в МКД;

11. о перерывах в предоставлении, приостановлении или ограничении предоставления КУ;

12. о размере платы за жилое помещение:

- о размере платы (ценах) на услуги, работы по управлению МКД, о размере платы (ценах, тарифах) за содержание и текущий ремонт ОИ, утвержденные протоколом ОСС (для УО по договору управления);

- об обязательных платежах и (или) взносах ТСЖ, кооператива, связанных с оплатой расходов на содержание и текущий ремонт ОИ, о размере платы на содержание и ремонт жилого помещения в МКД для собственников, не являющихся членами ТСЖ, кооператива;

13. о размере платы за содержание жилого помещения, установленном по результатам открытого конкурса по отбору УО для управления МКД;

14. о состоянии расчетов УО, ТСЖ, кооператива с ресурсоснабжающими организациями;

15. о состоянии расчетов УО ТСЖ, кооператива с потребителями КУ;

16. о состоянии расчетов УО ТСЖ, кооператива за жилое помещение с собственниками и пользователями помещений в МКД;

17. о состоянии расчетов УО, ТСЖ, кооператива, с лицами, осуществляющими оказание услуг и (или) выполнение работ по содержанию, текущему и капитальному ремонту ОИ в МКД;

18. о состоянии расчетов УО, ТСЖ, кооператива с региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами;

19. подлежащая размещению УО, ТСЖ и кооперативами, в случае если они являются владельцами специального счета, открытого в целях формирования фонда капитального ремонта;

20. сведения о выполнении работ (оказании услуг) по капитальному ремонту ОИ, выполняемых за счет дополнительных взносов на капитальный ремонт;

21. о лицевых счетах, присвоенных собственникам и пользователям жилых (нежилых) помещений в МКД, для внесения платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги;

22. о договоре управления МКД, об отчете о выполнении договора управления многоквартирным домом и годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности;

23. об отчете товарищества и кооператива:

- годовой отчет о деятельности правления товарищества и кооператива

- о годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности

24. о договорах о предоставлении в пользование части ОИ, о лицах, заключивших такие договоры от имени собственников, а также документы, подтверждающие полномочия указанных лиц заключать такие договоры;

25. о энергосервисных договорах (контрактах);

26. о проведении ОСС, общего собрания членов ТСЖ, кооператива, решения таких собраний по вопросам, поставленным на голосование (если УО, ТСЖ или кооператив является инициатором проведения собрания, либо участвует в организации такого собрания, а также в случае представления инициатором собрания в УО, ТСЖ, кооператив документов (сообщений, протоколов, решений) о проведении общего собрания);

27. об ответах на обращения по вопросам ЖКХ, поступивших в УО, ТСЖ, кооператив, с использованием ГИС ЖКХ.

Информация, которую УО, ТСЖ и кооперативы в ГИС ЖКХ раскрывают *ежегодно*:

- о выполнении договора управления МКД и о годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности

- об отчете товарищества и кооператива

Пять видов сведений *публикуются ежемесячно*, одновременно с выставлением платежных документов. Ежемесячные платежные документы представляются не позднее 1-го числа месяца, если договором управления или решением членов жилищного объединения не установлен другой срок ([ч. 2 ст. 155 ЖК](#)). Например, данные, которые собрали за ноябрь, публикуются 1 декабря.

Состав ежемесячно размещаемых сведений:

1. Информация об объеме коммунальных услуг, предоставленных собственникам и пользователям помещений в МКД

2. Информация о приборах учета, используемых для определения объема коммунальных услуг.

3. Информация о показаниях ОДПУ.

4. Информация о показаниях ИПУ.

5. Информация о качестве коммунальных услуг, случаях несоблюдения установленных параметров качества таких услуг, в том числе информация о фактах и количественных значениях отклонений от параметров качества предоставленных услуг

ВАЖНО!

Информация **о нарушении качества** коммунальных услуг размещается, если **факт нарушения подтверждается актом проверки**.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Соблюдение УО требований к размещению информации в ГИС ЖКХ является лицензионным требованием (п.6 ч.1 ст.193 ЖК РФ).

ВАЖНО!

Контроль за соблюдением Стандарта раскрытия информации осуществляется органами ГЖН (ГЖИ) в отношении:

- факта раскрытия информации;
- источника опубликования информации;
- сроков и периодичности раскрытия информации;
- полноты раскрытия информации;
- достоверности раскрытой информации;
- порядка раскрытия информации по письменным и электронным запросам (регистрации письменных запросов, своевременности и полноты рассмотрения письменных и электронных запросов, а также уведомления о результатах их рассмотрения).

ЗАПРОС ПО РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ

Потребитель может запросить информацию следующими способами, указанными в [п.35](#) Правил № 416:

1. На основании **письменного запроса**, который подлежит регистрации в день его поступления с присвоением ему регистрационного номера и проставлением штампа организации.

В письменном запросе указываются:

- УО, ТСЖ или кооператив, в адрес которых направляется запрос,
- фамилия, имя и отчество (наименование юридического лица) потребителя,
- излагается суть заявления.

- указывается почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Запрос (обращение) может быть направлен посредством:

- почтового отправления;
- с нарочным самим собственником/пользователем помещения в МКД;
- через консьержа, если услуга консьержа предусмотрена договором управления МКД.

2. На основании запроса **в электронном виде** на адрес электронной почты УО, ТСЖ, кооператива.

3. Посредством **ГИС ЖКХ**.

4. Высказан **устно**, в том числе, на приеме.

ВАЖНО!

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

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

1) Организация, управляющая МКД, обязана хранить запрос (обращение) и копию ответа на него **в течение 3 лет со дня его регистрации** ([п.38](#) Правил [№416](#)).

2) **Отказ в предоставлении информации** может быть обжалован в **судебном порядке** ([п.4](#) Стандарта).

ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ИЗ ГИС ЖКХ

В ГИС ЖКХ граждане могут:

- 1) получать информацию об управляющих и ресурсоснабжающих организациях, о выполняемых ими работах по дому, об оказываемых услугах, об их стоимости и о начислениях за ЖКУ;
- 2) осуществлять контроль качества оказываемых ЖКУ;
- 3) участвовать в электронном голосовании по вопросам управления домом;
- 4) определять рейтинг УО;
- 5) направлять обращения в организации и контролирующие органы;

6) вносить показания ИПУ и оплачивать счета по выставленным платежным документам, получать информацию о проведении оплаты;

7) заключать в электронной форме договоры, в том числе на управление МКД и оказание коммунальных услуг;

8) получать информацию об организациях, осуществляющих прием платы за ЖКУ;

9) контролировать выполнение программ по капитальному ремонту, по переселению из аварийного жилья, модернизации объектов коммунальной инфраструктуры.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Доступ гражданину в личный кабинет ГИС ЖКХ предоставляется после прохождения процедуры идентификации и аутентификации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» (ЕСИА). Гражданин, имеющий подтвержденную учетную запись в ЕСИА, может получить доступ в личный кабинет ГИС ЖКХ без регистрации.

Ознакомиться с подробной инструкцией по регистрации можно на сайте ГИС ЖКХ в подразделе «Инструкции по регистрации» раздела «Регламенты и инструкции» по адресу: <https://dom.gosuslugi.ru>.

ВАЖНО!

При первом входе в личный кабинет ГИС ЖКХ гражданину необходимо подписать пользовательское соглашение.

На сайте ГИС ЖКХ поиск дома по адресу осуществляется с помощью электронного сервиса «Найти на карте».

Информацию о доме также можно найти в реестре объектов жилищного фонда. Для этого в меню вкладки «Реестры» необходимо выбрать пункт «Реестр объектов жилищного фонда». В форме есть возможность поиска дома по адресу, по данным управляющей организации или ОМС.

Аналогичным способом можно найти организации, осуществляющие управление МКД, в реестре поставщиков информации и в реестре лицензий, где для каждой организации приведен список домов, находящихся в управлении.

Вопросы по работе ГИС ЖКХ можно направлять в Министерство связи и массовых коммуникаций РФ.

Контакты:

Справочная: +7495771-80-00, 8 800 222-15-01 (звонок по России бесплатный)

Справки по документам: +7 495 771-81-00

Факс: +7 495 771-80-02

Обращения по работе Единого портала госуслуг или по предоставлению государственных услуг можно направить в Центр поддержки пользователей:

e-mail: support@gosuslugi.ru

8 800 100-70-10 — при нахождении на территории России звонок бесплатный.

115 - с мобильных телефонов при нахождении на территории России звонок бесплатный.

Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт Минкомсвязи России, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

СРОКИ ОТВЕТОВ ОРГАНИЗАЦИИ, УПРАВЛЯЮЩЕЙ МКД

Сроки ответа УО, ТСЖ, кооператива на обращения собственников/пользователей помещений в МКД отличаются от аналогичных сроков, установленных Законом №59-ФЗ «Об обращениях граждан» для органов власти.

Такие сроки для УО, ТСЖ, кооператива установлены:

- 1) Правилами №491;
- 2) Правилами №354;
- 3) Правилами №416;
- 4) Законом о защите прав потребителей.

ЗАПРОС	СРОК ОТВЕТА
Информация о: - перечнях; - объемах; - качестве; - периодичности оказанных жилищных услуг и (или) выполненных работ	В течение пяти рабочих дней . В договоре управления срок может быть уменьшен (п. 40 «а» Правил № 491)
Проверка правильности начисления размера платы, задолженности или переплаты потребителя за КУ. По результатам проверки потребителю обязаны выдать документы, содержащие правильно начисленные платежи, заверенные по его просьбе подписью руководителя и печатью исполнителя (при наличии)	Немедленно на личном приеме (п.31 «д» Правил № 354)
Проверка состояния ИПУ, а также распределителей	В течение 10 дней

	со дня предъявления требования (п.31 «е(2)» Правил № 354)
Возможность ознакомиться со сведениями о <i>показаниях ОДПУ</i>	В течение <i>1-го рабочего дня</i> со дня обращения (п. 31 «е» Правил № 354)
Сведения о <i>показаниях ОДПУ</i> за период не более <i>3-х лет</i>	В течение <i>3-х рабочих дней</i> со дня получения запроса подпункт 3 п. 34 Правил №416)
<i>Ответ об удовлетворении либо об отказе</i> в удовлетворении с указанием жалобы <i>на качество КУ</i> (отсутствие отопления, ненормативная температура горячей воды, грязная вода и т.д.)	В течение <i>3-х рабочих дней</i> со дня получения жалобы (п. 31 «к» Правил № 354)
Письменная информация за запрашиваемые расчетные периоды: - о помесечных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии); - о суммарном объеме соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в МКД; - об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления КУ; - об объемах КР на СОИ (ОДН)	В течение <i>3-х рабочих дней</i> со дня получения запроса (п.31 «р» Правил № 354 , подпункт 2 п. 34 Правил №416)
Любая информация, размещенная УО на вывесках, досках объявлений в МКД и стендах в помещении УО: - наименование (фирменное наименование) УО; - номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию; - адрес местонахождения УО и ее представительства; - режим работы, информация о днях и часах приема, - адрес официального сайта в Интернете (при наличии); - адрес официального сайта ГИС ЖКХ; - контактные телефоны УО, ее представительства, адрес электронной почты;	В срок <i>не позднее дня, следующего за днем</i> поступления запроса (п.34 Правил № 416)

- контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы
- контактные телефоны аварийных служб РСО;
- уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников/пользователей МКД либо потребовать их присутствия или их представителей в занимаемом помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий;
- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ.
- пошаговая инструкция о порядке установки ИПУ;
- информация о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) КУ, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний ИПУ исполнителю КУ;
- информация об органе ГЖН (функции, наименование, адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя);
- сведения о размерах цен (тарифов), подлежащих применению при определении размера платы за жилое помещение и (или) КУ, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений ОСС (при их наличии), которыми они установлены;
- сведения о нормативах потребления КУ и нормативах потребления КР на СОИ;
- сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений в случае принятия в субъекте РФ такого решения;
- информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;
- информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) КУ, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и КУ;
- образцы заполнения заявок, жалоб и иных обращений граждан и организаций;
- перечень предлагаемых УО работ и услуг;
- сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе отдельного сбора) отходов I - IV классов опасности;
- о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления отдельного сбора отходов;
- информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов.

Любая информация, размещенная ТСЖ, кооперативом на досках объявлений в МКД:

- наименование товарищества или кооператива;
- режим работы;

В срок ***не позднее дня, следующего за днем*** поступления запроса

- адрес официального сайта в сети "Интернет" (при наличии); - адрес сайта ГИС ЖКХ; контактные телефоны товарищества или кооператива; - аварийно-диспетчерских служб и аварийных служб РСО; - уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников/пользователей МКД либо потребовать их присутствия или их представителей в занимаемом помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий; - уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ.	(п.34 Правил № 416)
<i>Копия акта о причинении ущерба</i> жизни, здоровью и имуществу собственника/пользователя помещения МКД, общему имуществу собственников (описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен).	В течение <i>3-х рабочих дней</i> со дня получения запроса (подпункт 4 п. 34 Правил № 416)
<i>Копия акта нарушения</i> качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг/выполнении работ в соответствии с Правилами № 491.	В течение <i>3-х рабочих дней</i> со дня получения запроса (подпункт 5 п. 34 Правил № 416)
<i>Копия акта проверки</i> предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правилами № 354.	В течение <i>3-х рабочих дней</i> со дня получения запроса (подпункт 6 п. 34 Правил № 416)
<i>Требование потребителя:</i> - об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную (заявления о перерасчете); - о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами; - о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора.	В течение <i>10 дней</i> со дня предъявления требования (ст.31 Закона №2300-1)

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

п.37 Правил №416 установлены иные сроки ответов для заявителей, **не являющихся** собственниками (пользователями) в данном МКД:

- 30 дней со дня регистрации обращения;
- возможность продления срока ответа еще до 30 дней.

ВАЖНО!

До истечения 30-дневного срока рассмотрения запроса заявителю должно быть направлено **уведомление о продлении** срока рассмотрения с указанием причин (п.37 Правил № 416):

- с использованием ГИС ЖКХ;
- в письменной форме с использованием способа отправки, который позволяет установить дату отправки или подтвердить факт вручения (получения) указанного уведомления.