

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

СПЕЦИАЛЬНЫЙ ДОКЛАД

**УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА
В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**О НАРУШЕНИЯХ ПРАВА ГРАЖДАН
НА ДОСТУП К ИНФОРМАЦИИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ
УПРАВЛЕНИЕ МНОГОКВАРТИРНЫМИ
ДОМАМИ И ИХ ОБСЛУЖИВАНИЕ
НА ТЕРРИТОРИИ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

Калуга

2009 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
I. Общие положения.....	4
II. Нарушения права граждан на доступ к информации организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами и их обслуживание на территории Калужской области.....	5
1. Незаконное взимание платы за предоставление информации	5
2. Отказ в предоставлении информации.....	6
3. Отсутствие необходимой информации для граждан в помещениях организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами и их обслуживание	7
III. Выводы.....	11
IV. Рекомендации Уполномоченного.....	12
Приложение: Некоторые документы из переписки Уполномоченного.....	15

ВВЕДЕНИЕ

В адрес Уполномоченного по правам человека в Калужской области (далее по тексту – Уполномоченный) неоднократно обращались жители области по вопросу отсутствия в помещениях управляющих и обслуживающих организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами и их обслуживанию, в местах, доступных для всех посетителей (на досках объявлений, информационных стендах, так называемых «уголках потребителей»), информации, необходимой им для реализации и защиты их прав, выполнения обязанностей как потребителей жилищно-коммунальных услуг. Например, информации о тарифах на ЖКУ, о перечне услуг и работ, оказываемых и выполняемых организациями и т.д.

Кроме этого, граждане обращаются с жалобами на действия управляющих и обслуживающих организаций, которые отказывали им в выдаче справок о составе семьи и иных документов с места жительства по мотивам наличия задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг или необоснованно взимали плату с граждан за выдачу соответствующих документов.

Системность вышеназванных нарушений послужила причиной написания данного доклада, который был подготовлен в соответствии с пунктом 4 статьи 27 Закона Калужской области от 10.06.2002 N 124-ОЗ (ред. от 25.06.2009) «Об Уполномоченном по правам человека в Калужской области».

Доклад составлен на основе мониторинга, проведенного Уполномоченным по вышеназванным проблемам, изучения и обобщения обращений, поступающих в его адрес, анализа полученной информации.

При подготовке доклада специалистами аппарата Уполномоченного и его помощниками в районах Калужской области были посещены ряд управляющих и обслуживающих организаций, действующих на территории Калужской области, в целях изучения ситуации с размещением в помещениях организаций в местах, доступных для всех посетителей, информации, необходимой потребителям ЖКУ.

Уполномоченный выражает искреннюю признательность всем участвовавшим в подготовке настоящего специального доклада и предоставившим материалы для его составления.

Цели настоящего доклада:

- обратить внимание на имеющиеся нарушения права граждан на доступ к информации, необходимой для реализации и защиты их прав, выполнения обязанностей в сфере ЖКХ и иных сферах, организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами и их обслуживание на территории Калужской области;

- предложить рекомендации по принятию мер, направленных на обеспечение соблюдения права граждан на доступ к информации со стороны управляющих и обслуживающих организаций.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Способность людей оценивать степень реализации своих прав, судить об их нарушении, готовность защищать свои права, а также выполнять возложенные законом обязанности во многом зависит от степени их информированности.

Согласно Федерального закона от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» информация – сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления, доступ к информации – возможность получения информации и ее использование.

Право на информацию является одним из фундаментальных прав человека в любом правовом демократическом государстве. Конституция РФ в статье 29 закрепила право каждого свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом.

Указом Президента РФ от 31 декабря 1993 года № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» закреплено положение о том, что деятельность государственных органов, организаций и предприятий, общественных объединений, должностных лиц осуществляется на принципах информационной открытости. Это должно выражаться в доступности для граждан информации, представляющей общественный интерес или затрагивающей личные интересы граждан.

Значительная часть граждан в Калужской области проживает в жилых помещениях, расположенных в многоквартирных домах, являясь их собственниками или нанимателями, членами семьи указанных лиц.

Согласно части 2 статьи 161 Жилищного кодекса РФ (далее – ЖК РФ) одним из способов управления многоквартирным домом является управление управляющей организацией.

На сегодняшний день большинство многоквартирных домов, расположенных на территории Калужской области, управляется управляющими организациями. Гражданам приходится обращаться в управляющие или обслуживающие организации с целью получения той или иной информации.

В связи с этим особую актуальность для граждан приобретает возможность беспрепятственного доступа к информации, которую можно получить в управляющих и обслуживающих организациях, и которая необходима для реализации и защиты их прав, выполнения обязанностей в сфере ЖКХ и иных сферах. К такой информации, например, можно отнести сведения о перечне услуг и работ, оказываемых и выполняемых управляющей или обслуживающей организацией, о ценах и тарифах на услуги и работы, размере тарифов на коммунальные услуги, нормативах потребления коммунальных услуг, размере платы за жилое помещение, об основных нормативных правовых актах, устанавливающих права и обязанности граждан-потребителей ЖКУ, управляющих и обслуживающих организаций, различного рода документы с места жительства граждан (справки о составе семьи, выписки из финансового лицевого счета и домовой книги и т.д.).

Исходя из положений действующего законодательства РФ, доступ граждан к информации со стороны управляющих и обслуживающих организаций, как минимум, должен быть обеспечен следующими способами:

- предоставление информации по запросам граждан;
- размещение необходимой гражданам информации в помещениях управляющих и обслуживающих организаций в местах, доступных для всех посетителей (на досках объявлений, информационных стендах, так называемые «уголки потребителей»).

II. НАРУШЕНИЯ ПРАВА ГРАЖДАН НА ДОСТУП К ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ УПРАВЛЕНИЕ МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ И ИХ ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ТЕРРИТОРИИ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Незаконное взимание платы за предоставление информации

Доступ граждан к информации со стороны организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами и их обслуживание на территории Калужской области, должен быть обеспечен, в том числе посредством ее предоставления по запросам граждан.

Граждане обращаются в названные организации с целью получить справку о составе семьи, выписки из финансового лицевого счета и домовой книги, иные документы, необходимые для реализации и защиты своих прав, выполнения обязанностей.

К сожалению, приходится констатировать, что на практике граждане нередко испытывают затруднения с получением данной информации. Одна из причин – **незаконное взимание платы за предоставление информации.**

В конце февраля 2009 года в адрес Уполномоченного поступила жалоба гражданина Ш. Он обратился в ООО «Льва-Толстовское» с просьбой выдать ему справки о составе семьи и с места жительства, которые были необходимы для предоставления в органы социальной защиты. Справки заявителю выдали только после оплаты. При этом Ш. пришлось заплатить 20 рублей.

В результате проверки, проведенной Уполномоченным, было установлено, что плата за выдачу справок о составе семьи и иных справок взималась с населения на основании приказа генерального директора ООО «Льва-Толстовское».

В ходе проведенного Уполномоченным мониторинга выяснилось, что взимание платы за выдачу соответствующих справок производится в ряде муниципальных образований области уже на основании соответствующих муниципальных нормативных актов. Так, постановлением Собрания представителей МО «Поселок Воротынский» N 12 от 21.02.2008 года утверждены тарифы на платные услуги гражданам, предоставляемые МУП «УК ЖКО»: справка о составе семьи - 15-00 рублей; выписка из домовой книги - 20-00; выписка из финансового лицевого счета - 20-00 и т.д.

По результатам рассмотрения жалобы Ш. Уполномоченный обратился к прокурору Калужской области Кожевникову К.М. с просьбой провести проверку по вопросу законности установления и взимания ООО «Льва-Толстовское» с граждан платы за выдачу соответствующих справок, а также проверку муниципальных нормативных правовых актов муниципальных образований Калужской области, устанавливающих плату за выдачу гражданам справок о составе семьи, с места жительства и других документов, на предмет соответствия их действующему законодательству.

На обращение Уполномоченного прокуратура Калужской области (14.05.2009 года № 86-119-09) сообщила, что оказание подобного рода платных услуг противоречит требованиям Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Кроме того, это противоречит положениям Федеральных законов «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

По результатам проведенной проверки прокурором Дзержинского района несоответствующий требованиям законодательства приказ генерального директора ООО

«Льва-Толстовское» опротестован, а в адрес главы МО СП «Село Льва Толстого» внесено представление.

В результате принятых мер прокурорами Бабынинского, Мещовского, Износковского, Козельского и др. районов в 2008-2009 годах устранены нарушения требований законодательства в части установления платы за выдачу населению справок, выписок из похозяйственных и домовых книг, которые могли создать условия для коррупционных проявлений в органах местного самоуправления.

В связи с этим Уполномоченный выражает свою признательность прокурору Калужской области Кожевникову К.М., а также прокурорам и сотрудникам соответствующих районных прокуратур.

2. Отказ в предоставлении информации

Отказ гражданам в оформлении и выдаче справок о составе семьи и иных документов со стороны управляющих и обслуживающих организаций по мотивам наличия задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг – еще один вид распространенного нарушения права граждан на доступ к информации.

Действующим российским законодательством не предусмотрен отказ в оформлении и выдаче справок и иных необходимых документов в качестве санкции за невнесение платы за жилье и коммунальные услуги. Проблема невнесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги, действительно, является острой проблемой в жилищно-коммунальной сфере, и к должникам необходимо применять соответствующие меры воздействия. Однако для этого необходимо использовать механизмы, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, в частности, обращение в суд.

Подобного рода нарушения были впервые выявлены Уполномоченным еще в 2005 году. Тогда случаи отказов в предоставлении справок о составе семьи и других документов по вышеназванному мотиву происходили на основании устных распоряжений руководителей организаций.

В 2006 году был выявлен случай, когда гражданину было отказано в выдаче справки о составе семьи по причине наличия задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг уже на основании приказа руководителя МУП. Так, директор МУП «УК МЖД Московского округа» г. Калуги А.Н. Некрасов своим приказом от 01.08.2005 года № 334 ввел запрет на оформление и выдачу справок и иных документов, необходимых гражданам, при наличии задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг.

Уполномоченным неоднократно направлялись обращения в адрес Городского Головы г. Калуги, в которых указывалось, что практика, когда работники жилищно-эксплуатационных организаций незаконно отказывают гражданам в оформлении и выдаче необходимых справок и других документов по мотивам наличия задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг, носит в г. Калуге системный характер.

По результатам рассмотрения обращений Уполномоченного сообщалось, что работникам соответствующих организаций строго указано о необходимости предоставления и оформления документов заявителям по первому их требованию, несмотря на имеющуюся у них задолженность по оплате коммунальных услуг. В управляющие организации были направлены письма, предупреждающие о недопустимости отказа в оформлении документов с места жительства при наличии у граждан задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг.

Казалось бы, практика вышеназванных отказов должна прекратиться. Однако этого не случилось. Так, 19 октября 2009 года в адрес Уполномоченного обратилась гражданка К. с

жалобой на отказ ЖРЭУ № 5 в выдаче справки о составе семьи, необходимой ей для представления в пенсионный фонд, по причине наличия задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг.

Как пояснили специалистам аппарата Уполномоченного сотрудники ЖРЭУ № 5, отказ был произведен на основании приказа ООО «Группа Управляющих Предприятий Калуги», установившего запрет на оформление и выдачу гражданам справок и иных документов с места жительства при наличии задолженности по оплате ЖКУ. Граждане могут получить необходимые им справки только после заключения соглашения о погашении задолженности.

В связи с этим Уполномоченным было направлено обращение на имя Городского Головы г. Калуги Н.В. Любимова, в котором указано на необходимость принятия эффективных и действенных мер, направленных на прекращение незаконной практики отказов управляющих и обслуживающих организаций в оформлении и выдаче гражданам справок и иных документов по мотивам наличия задолженности по оплате ЖКУ.

Письмом управления городского хозяйства г. Калуги от 24.11.09 г. № 15352-02-09 было сообщено, что принимая во внимание, что действующее законодательство не предусматривает устанавливать запрет на оформление и выдачу справок и иных документов, необходимых гражданам, при наличии у них задолженности по оплате за жилищно-коммунальные услуги, на рабочей планерке, состоявшейся 23.11.2009, руководители управляющих организаций, в том числе ООО «Группа Управляющих Предприятий Калуги», предупреждены о недопустимости отказа в оформлении документов при наличии у граждан задолженности.

По информации ООО «Группа Управляющих Предприятий Калуги» запрашиваемая справка о составе семьи выдана К. обслуживающей организацией ООО «ЖРЭУ № 5».

3. Отсутствие необходимой информации для граждан в помещениях организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами и их обслуживание

Исходя из положений ЖК РФ, Федерального закона от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации», Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 года № 307, Уполномоченным был проведен мониторинг соблюдения права граждан на доступ к информации посредством ее размещения в помещениях организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами и их обслуживание на территории Калужской области, в местах, доступных для всех посетителей (на досках объявлений, информационных стендах, так называемых «уголках потребителей»).

В ходе проведенного Уполномоченным мониторинга в данных организациях осуществлялась проверка наличия в местах, доступных для всех посетителей, следующей информации: основных нормативных правовых актов, устанавливающих права и обязанности граждан, управляющих и обслуживающих организаций в сфере ЖКХ (Закон «О защите прав потребителей», Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, Правила пользования жилыми помещениями); информации о тарифах на жилищные и коммунальные услуги, нормативах потребления коммунальных услуг, размере платы за жилое помещение, нормативных правовых актах, которыми установлены тарифы и нормативы, размеры платы за жилое помещение; параметры качества предоставления коммунальных услуг,

предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные российским законодательством; адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийной или аварийно-диспетчерской служб; наименования, адреса и телефоны органов государственной власти и органов местного самоуправления, в которые граждане могут обратиться за защитой своих прав как потребителей ЖКУ.

Мониторинг проводился в два этапа.

На первом этапе, в конце апреля 2009 года, в МО ГО «Город Калуга» были обследованы следующие организации: ООО «ГУП Калуги», ООО «УК Московский район», МУП «УК МЖД Московского округа» г. Калуги, МУП «УК МЖД Октябрьского округа» г. Калуги, ЗАО «УК МЖД Октябрьского округа», ООО «Управляющая компания жилищным фондом», ООО УК «Правобережье», ООО УК «Квартал», ООО «ЖРЭУ-6», ООО НПП «Рокада», ООО «Лента».

По итогам мониторинга было установлено, что организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами и их обслуживание, действующими на территории МО «Город Калуга», не осуществляется должных мер, направленных на обеспечение соблюдения права граждан на доступ к вышеупомянутой информации посредством ее размещения в общедоступных местах.

Так, на момент проверки в помещении по адресу: г. Калуга, ул. Ленина, д. 15, где располагаются МУП «УК МЖД Октябрьского округа» г. Калуги и ЗАО «УК МЖД Октябрьского округа» информационный стенд не использовался по назначению, на нем «красовался» лишь плакат с надписью «Поздравляем». Также пустовал информационный стенд и в ООО НПП «Рокада». В ООО «Управляющая компания жилищным фондом» и ООО УК «Правобережье», которые расположены по адресу: г. Калуга, ул. Академическая, д. 8, на информационном стенде была размещена определенная информация, однако часть которой устарела. В то же время отсутствовала важная информация о тарифах на ЖКУ, нормативах потребления коммунальных услуг, нормативных правовых актах, на основании которых применяются тарифы и нормативы, адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийной или аварийно-диспетчерской служб, об органах государственной власти и органах местного самоуправления, в которые граждане могут обратиться за защитой своих прав.

В других посещенных организациях в г. Калуге также отсутствовала часть необходимой информации.

По результатам мониторинга Уполномоченным был направлен запрос в адрес Городского Головы г. Калуги Н.В. Любимова, в котором было рекомендовано привести ситуацию с размещением информации в помещениях организаций, осуществляющих деятельность по обслуживанию и управлению многоквартирными домами на территории г. Калуги, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

По итогам рассмотрения запроса Уполномоченного горуправа г. Калуги сообщила, что руководителям управляющих организаций указано о недопущении нарушений действующего законодательства РФ по вопросу размещения необходимой информации для потребителей ЖКУ.

Второй этап мониторинга проводился Уполномоченным с августа по октябрь 2009 года, как в областном центре, так и в районах области.

В г. Калуге повторно были посещены организации, в отношении которых проводился мониторинг на первом этапе. Было установлено, что с учетом рекомендаций Уполномоченного, данных по итогам первого этапа мониторинга, ситуация с размещением информации в управляющих организациях в МО «Город Калуга» улучшилась.

Так, в ООО «Управляющая компания жилищным фондом» и ООО УК «Правобережье» появился новый информационный стенд, на котором размещены основные нормативные правовые акты в сфере ЖКХ, информация об органах государственной власти и органах местного самоуправления, в которые граждане могут обратиться за защитой своих прав, номера телефонов аварийных служб, иная информация, необходимая потребителям ЖКУ.

Произошли позитивные изменения в МУП «УК МЖД Октябрьского округа» г. Калуги и ЗАО «УК МЖД Октябрьского округа», где появился новый стенд. Однако на нем размещена, к сожалению, лишь малая часть необходимой гражданам информации. Отсутствовала, например, информация о тарифах на ЖКУ, нормативах потребления коммунальных услуг, Правилах предоставления коммунальных услуг гражданам и т.д.

Силами помощников Уполномоченного в МО ГО «Город Обнинск», МР «Тарусский район», МР «Козельский район», МР «Мосальский район», МР «Город Киров и Кировский район», МР «Дзержинский район» были посещены ряд управляющих и обслуживающих организаций, работающих на территориях названных муниципальных образований.

На территории **МО ГО «Город Обнинск»** помощником Уполномоченного Трохиной С.В. были посещены следующие организации: МУ «Муниципальная управляющая компания», ООО «УК «Обнинская Строительная Компания», ООО «Управляющая компания СМУ Мособлстрой», ООО УК «Комфорт», ЗАО «Быт-Сервис», ООО «УК УЖКХ».

На момент посещения во всех организациях в доступных местах отсутствовали Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, Правила пользования жилыми помещениями, параметры качества предоставления коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные российским законодательством, Закон «О защите прав потребителей», наименования, адреса и телефоны органов государственной власти и органов местного самоуправления, в которые граждане могут обратиться за защитой своих прав как потребителей ЖКУ.

В **МР «Козельский район»** помощником Уполномоченного Скоробогатовой А.В. были посещены: МУП «Козельская Управляющая компания по ЖКХ», МУП «Управляющая компания муниципального района «Козельский район», Федеральное государственное КЭУ «58 ЭТК» (в/ч 61683), домоуправление № 1 в/ч 61683, ООО «Управляющая компания «Город Сосенский».

В названных организациях в доступных местах отсутствовали Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, параметры качества предоставления коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные российским законодательством, Закон «О защите прав потребителей», наименования, адреса и телефоны органов государственной власти и органов местного самоуправления, в которые граждане могут обратиться за защитой своих прав как потребителей ЖКУ.

Помощник Уполномоченного в **МР «Город Киров и Кировский район»** Иванов А.Л. посетил ООО «Городская управляющая компания», ООО «Комсервис», ООО «Вегас». Информация, наличие которой проверялось, полностью отсутствовала в ООО «Вегас». В первых двух названных организациях в доступных местах отсутствовали Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, Правила пользования жилым помещением, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг,

установленные российским законодательством, Закон «О защите прав потребителей», наименования, адреса и телефоны органов государственной власти и органов местного самоуправления, в которые граждане могут обратиться за защитой своих прав как потребителей ЖКУ.

В МР «Дзержинский район» помощником Уполномоченного Диевым А.Б. было посещена управляющая компания ООО «Жилище». На момент посещения отдельно оборудованный стенд, где бы размещалась информация, касающаяся потребителей ЖКУ, отсутствовал.

МУП ЖКХ МО «Город Мосальск» было посещено помощником Уполномоченного Мартыновым В.Н. в МР «Мосальский район». В МР «Тарусский район» помощником Уполномоченного Жировой Л.А. были посещены ФГУП «Тарусское коммунальное предприятие Российской академии наук» и МУП «Тарусажилдорстрой – Заказчик». Большая часть необходимой информации в названных организациях в доступных местах в данных муниципальных образованиях отсутствовала.

По итогам мониторинга ситуацию с размещением необходимой гражданам информации в помещениях организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами и их обслуживание в районах области, следует признать неудовлетворительной.

Следует отметить, что руководители большинства организаций, которые были посещены в результате мониторинга, с пониманием отнеслись к его проведению, заверили проверяющих, что необходимая информация будет размещена в ближайшее время.

III. ВЫВОДЫ

Проведенный мониторинг по соблюдению права граждан на доступ к информации, необходимой для реализации и защиты их прав, выполнения обязанностей в сфере ЖКХ, а также в других сферах, показал следующее:

1. Со стороны управляющих и обслуживающих организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами и их обслуживанию в Калужской области, имеют место многочисленные нарушения права граждан на доступ к информации, необходимой для реализации и защиты их прав, выполнения обязанностей в сфере ЖКХ, а также в других сферах.

Нарушения выражаются:

1) В незаконных и необоснованных отказах гражданам в предоставлении необходимой информации (например, справок о составе семьи и иных документов с места жительства) по мотивам, не предусмотренным действующим законодательством (наличие задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг);

2) В незаконном и необоснованном взимании платы за выдачу соответствующих документов;

3) Управляющими и обслуживающими организациями не принимаются должных мер, направленных на обеспечение соблюдения права граждан на доступ к информации посредством ее размещения в помещениях организаций в местах, доступных для всех посетителей (на досках объявлений, информационных стендах, так называемых «уголках потребителей»).

2. В качестве основных причин нарушений права граждан на доступ к информации, необходимой для реализации и защиты их прав, выполнения обязанностей в сфере ЖКХ, а также в других сферах, со стороны управляющих и обслуживающих организаций, по мнению Уполномоченного, можно назвать:

- недостаточную квалификацию сотрудников управляющих и обслуживающих организаций, незнание ими действующего законодательства РФ;

- невыполнение управляющими и обслуживающими организациями требований действующего законодательства по вопросу обеспечения права граждан на доступ к информации;

- использование управляющими и обслуживающими организациями при ведении претензионной работы по ликвидации задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг способов, не предусмотренных действующим законодательством РФ;

- отсутствие со стороны органов местного самоуправления Калужской области должного контроля за деятельностью управляющих и обслуживающих организаций в части соблюдения последними права граждан на доступ к информации о деятельности управляющих и обслуживающих организаций по управлению и обслуживанию жилищного фонда, информации, необходимой для реализации и защиты их прав, выполнения обязанностей в сфере ЖКХ, а также в других сферах;

- низкий уровень знаний граждан о своих правах в сфере ЖКХ, способах их защиты (правовая некомпетентность граждан).

IV. РЕКОМЕНДАЦИИ УПОЛНОМОЧЕННОГО

1. Министерству строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калужской области:

1.1. Рассмотреть вопрос о разработке и принятии нормативного правового акта Калужской области об обеспечении доступа граждан к информации о деятельности управляющих и обслуживающих организаций по управлению и обслуживанию жилищного фонда, информации, необходимой гражданам для реализации и защиты их прав, выполнения обязанностей в сфере ЖКХ, а также в других сферах;

1.2. Организовать и провести с руководителями управляющих и обслуживающих организаций, руководителями органов местного самоуправления семинары (иные необходимые мероприятия) по вопросам соблюдения права граждан на доступ к информации о деятельности управляющих и обслуживающих организаций по управлению и обслуживанию жилищного фонда, информации, необходимой гражданам для реализации и защиты их прав, выполнения обязанностей в сфере ЖКХ и иных сферах, со стороны названных организаций;

1.3. Разработать для руководителей управляющих и обслуживающих организаций, органов местного самоуправления методические рекомендации по вопросам соблюдения права граждан на доступ к информации о деятельности управляющих и обслуживающих организаций по управлению и обслуживанию жилищного фонда, информации, необходимой гражданам для реализации и защиты их прав, выполнения обязанностей в сфере ЖКХ и иных сферах.

2. Главам администраций органов местного самоуправления муниципальных образований Калужской области:

2.1. В пределах своих полномочий и с соблюдением законных прав управляющих и обслуживающих организаций осуществлять постоянный контроль за соблюдением права граждан на доступ к информации о деятельности управляющих и обслуживающих организаций по управлению и обслуживанию жилищного фонда, информации, необходимой для реализации и защиты прав граждан, выполнения обязанностей в сфере ЖКХ и иных сферах, со стороны названных организаций.

2.2. Принять меры, направленные на недопущение отказов управляющих и обслуживающих организаций в оформлении и выдаче гражданам справок и иных документов по мотивам наличия задолженности по оплате ЖКУ, а также необоснованного взимания платы за выдачу соответствующих документов.

2.3. Проводить постоянный мониторинг деятельности управляющих и обслуживающих организаций для сбора достоверной информации об их деятельности по управлению и обслуживанию жилищного фонда. Результаты мониторинга доводить до сведения потребителей ЖКУ через СМИ.

Это будет способствовать обеспечению граждан-потребителей ЖКУ необходимой информацией о деятельности организаций, сделает процесс управления многоквартирными домами более открытым и понятным для граждан, позволит гражданам оценивать эффективность деятельности той или иной организации, обеспечит оптимальный выбор гражданами способа управления многоквартирными домами;

2.4. Организовать работу по разъяснению гражданам действующего законодательства РФ, регулирующего вопросы управления многоквартирными домами, деятельность управляющих и обслуживающих организаций, прав и обязанностей граждан в сфере предоставления ЖКУ, способах защиты их прав;

2.5. Содействовать повышению уровня квалификации лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами, и организации обучения лиц, имеющих намерение осуществлять такую деятельность;

2.6. Оказывать организациям, осуществляющим управление многоквартирными домами и их обслуживание, содействие в создании условий, необходимых для реализации гражданами права на информацию, в том числе посредством своевременного направления в адрес организаций принимаемых органами местного самоуправления муниципальных нормативных правовых актов, касающихся прав и обязанностей граждан в сфере ЖКХ, иной информации, которая может быть полезна гражданам-потребителям ЖКУ.

3. Управляющим и обслуживающим организациям, осуществляющим управление многоквартирными домами и их обслуживание в Калужской области:

3.1. Принять должные меры, направленные на обеспечение соблюдения права граждан на доступ к информации, необходимой для реализации и защиты их прав, выполнения обязанностей в сфере ЖКХ, посредством размещения информации в помещениях организаций в местах, доступных для всех посетителей (на досках объявлений, информационных стендах). Своевременно обновлять размещаемую информацию.

С учетом действующего законодательства РФ, по мнению Уполномоченного, в местах, доступных для всех посетителей, необходимо и целесообразно размещать следующую информацию (так называемый «обязательный минимум»):

- наименование организации, организационно-правовая форма, место нахождения (адрес и номера контактных телефонов, номера факсов и (при наличии) адреса электронной почты, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования), сведения о государственной регистрации, режиме работы, Ф.И.О. руководителя;

- перечень, объем оказываемых услуг и выполняемых работ;

- сведения о тарифах на жилищные и коммунальные услуги, нормативах потребления коммунальных услуг, размере платы за жилое помещение, нормативных правовых актах, которыми установлены тарифы и нормативы, размер платы за жилое помещение;

- порядок и форма оплаты ЖКУ;

- параметры качества предоставления коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные российским законодательством;

- адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийной или аварийно-диспетчерской служб;

- основные нормативные правовые акты, устанавливающие права и обязанности граждан-потребителей ЖКУ, управляющих и обслуживающих организаций (Закон «О защите прав потребителей», Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, Правила пользования жилыми помещениями);

- наименования, адреса и телефоны органов государственной власти и органов местного самоуправления, в которые граждане могут обратиться за защитой своих прав как потребителей ЖКУ;

- сведения о многоквартирных домах, управление и обслуживание которых осуществляет соответствующая организация.

Кроме этого, на стендах может размещаться иная полезная потребителям ЖКУ информация.

Размещение данной информации будет способствовать обеспечению граждан необходимой информацией, сделает процесс управления многоквартирными домами более прозрачным и понятным для граждан.

3.2. Своевременно и в полном объеме предоставлять гражданам по их запросам информацию, необходимую для реализации и защиты их прав, выполнения обязанностей, а также информацию о деятельности организаций по управлению и обслуживанию жилищного фонда;

3.3. Прекратить практику отказов гражданам в предоставлении информации по основаниям, не предусмотренным действующим законодательством РФ, а также необоснованного взимания платы за получение информации.

3.4. Систематически повышать уровень знаний (квалификацию) сотрудников управляющих и обслуживающих организаций в сфере действующего законодательства РФ.

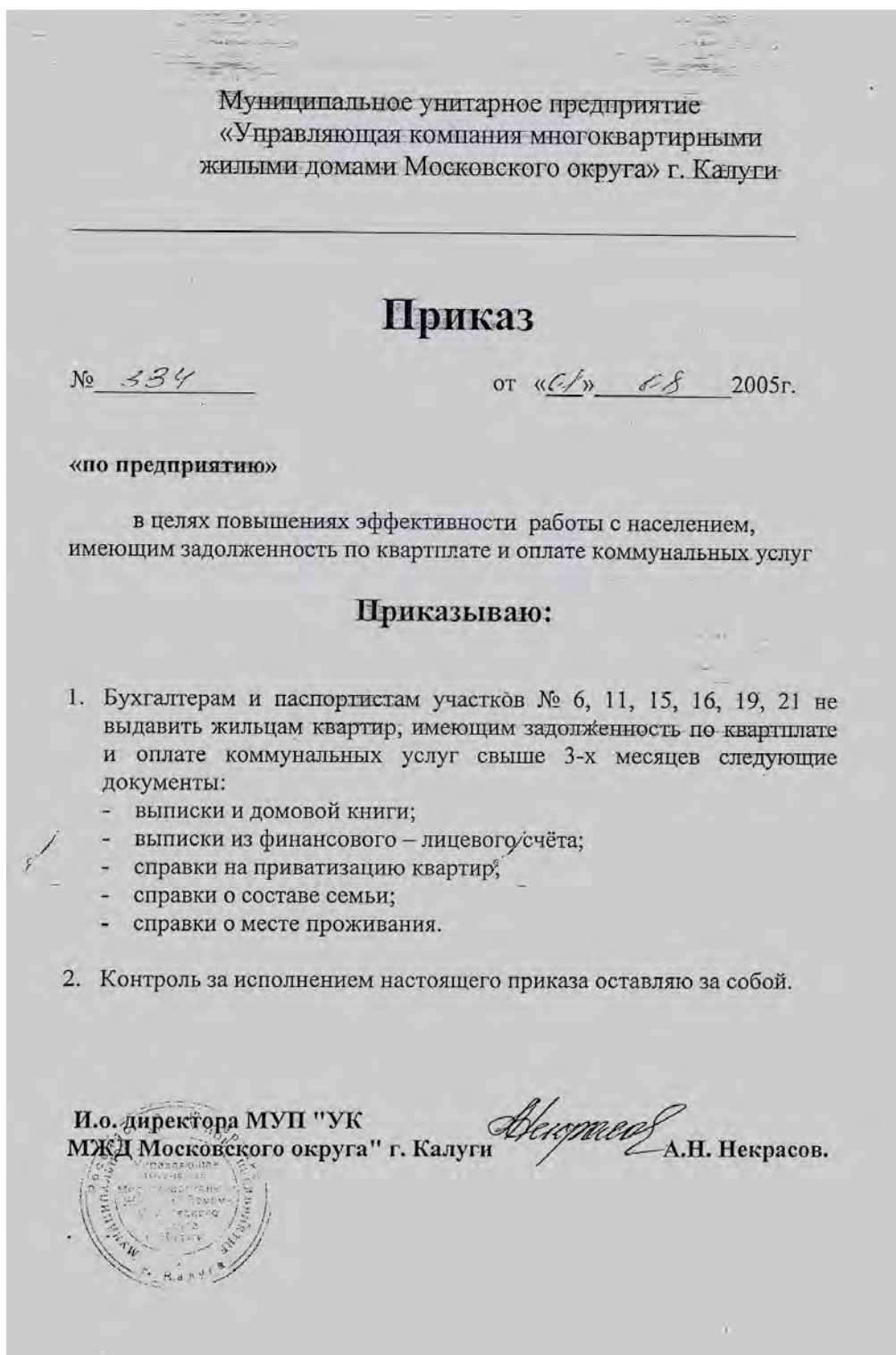
**Уполномоченный
по правам человека
в Калужской области**

Ю.И. Зельников

декабрь 2009 года

ПРИЛОЖЕНИЕ

НЕКОТОРЫЕ ДОКУМЕНТЫ ИЗ ПЕРЕПИСКИ УПОЛНОМОЧЕННОГО Приказ МУП «Управляющая компания многоквартирными жилыми домами Московского округа» г. Калуги, который вводит запрет на выдачу справок и иных документов для граждан, имеющих задолженность по оплате жилья и коммунальных услуг



ОТВЕТ
на обращение Уполномоченного к Городскому Голове г. Калуги
по вопросу отказов управляющих организаций в выдаче гражданам справок
и иных документов по мотивам наличия задолженности по оплате жилья и
коммунальных услуг

Уважаемый Юрий Иванович!

Сообщаем, что Ваше обращение о необходимости прекращения практики отказа управляющими организациями жилищным фондом выдачи справок и других документов по месту жительства гражданам, имеющим задолженность по оплате жилья и коммунальных услуг, рассмотрено управлением городского хозяйства по поручению Городского Головы городского округа «Город Калуга».

Учитывая справедливость замечаний, принимая во внимание, что действующим законодательством подобные действия не предусмотрены, в управляющие организации и компании направлены письма, предупреждающие о недопустимости отказа в оформлении документов с места жительства при наличии у граждан задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг.

Одновременно управляющим компаниям и организациям указано на необходимость проведения претензионной работы по ликвидации задолженности по оплате за жилье и коммунальные услуги в рамках действующего законодательства.

02.08.2006 г.

Первый заместитель начальника
управления городского хозяйства
г. Калуги
А.Л. Белоусов

**Приказ ООО «Льва-Толстовское»
о взимании с граждан платы за выдачу справок**

ООО «Льва-Толстовское»

П Р И К А З № 2

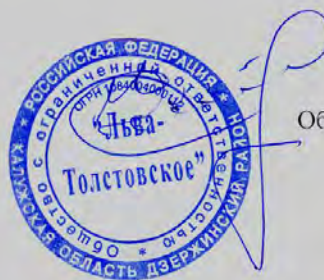
С Льва Толстого

от 14.01.2009г.

Взимать плату с граждан за выдачу справок, являющуюся дополнительной услугой.

Основание: калькуляция от 01.01.2009г.

Генеральный директор:



Обухвостов Ю.В.

**Квитанция, выданная гражданину Ш.
в подтверждение оплаты услуги по выдаче справок**

Общество с ограниченной ответственностью "Льва-Толстовское" • 249842 Калужская область, Дзержинский район, с. Льва Толстого, пр. Дзержинского, д. 30 тел. 7-1163	
Принято со	<i>Ш.</i>
Основание:	<i>за справки</i>
Сумма	<i>20</i> руб. <i>00</i> коп. <i>Двадцать руб.</i>
	<i>00</i> руб. <i>00</i> коп.
	<i>20</i> февраля 2002
	<i>Ш. (Инициалы)</i>
	<i>С. Соловникова</i> расшифр. / подпись

ОБРАЩЕНИЕ

**Уполномоченного к прокурору Калужской области Кожевникову К.М.
по вопросу незаконного взимания с граждан платы за выдачу справок.**

Уважаемый Константин Михайлович!

В мой адрес с жалобой на действия ООО «Льва-Толстовское» обратился гражданин Ш., проживающий в селе Льва Толстого Дзержинского района Калужской области.

Как сообщает заявитель, 20 февраля 2009 года он обратился в ООО «Льва-Толстовское» с просьбой выдать ему ряд справок для предоставления в органы социальной защиты. Справки выдали, но платно. С гражданина Ш. было взыскано 20 рублей. Заявитель попросил работников ООО «Льва-Толстовское» разъяснить ему, на основании каких нормативных правовых актов установлена плата за выдачу справки о составе семьи и иных справок. Ему было сообщено, что плата установлена в соответствии с распоряжением генерального директора ООО «Льва-Толстовское».

Из ответа главы администрации МО «Село Льва-Толстого» от 01.04.2009 года № 187 следует, что плата за выдачу справок установлена на основании приказа № 2 от 11.01.2009 г. генерального директора ООО «Льва-Толстовское» Обыхвостова Ю.В.

В 2008 году в некоторых субъектах РФ были установлены случаи незаконного взимания с граждан платы за выдачу справок. Так, Российская газета в № 254 от 11 декабря 2008 года описала случай, имевший место в Волгоградской области.

В некоторых муниципальных образованиях Калужской области муниципальными нормативными актами установлена плата за выдачу соответствующих справок. Например, постановлением Собрании представителей МО «Поселок Воротынский» N 12 от 21.02.2008 года утверждены тарифы на платные услуги, предоставляемые МУП «УК ЖКО»: справка о составе семьи - 15-00 рублей; выписка из домовой книги - 20-00; выписка из финансового лицевого счета - 20-00 и т.д.

Принимая во внимание изложенное, руководствуясь ст. 10 ФЗ «О прокуратуре Российской Федерации», учитывая Соглашение о взаимодействии и сотрудничестве Прокуратуры Калужской области и Уполномоченного по правам человека в Калужской области по защите прав и свобод человека и гражданина от 26 декабря 2008 года, направляю Вам оригинал жалобы Ш. и прошу Вас провести проверку по вопросу законности установления и взимания ООО «Льва-Толстовское» с граждан платы за выдачу соответствующих справок. Также прошу провести проверку муниципальных нормативных правовых актов муниципальных образований Калужской области, устанавливающих плату за выдачу гражданам справок о составе семьи, с места жительства и других справок, на предмет соответствия их действующему законодательству, законности установления названной платы.

Буду признателен Вам, уважаемый Константин Михайлович, если о результатах проведенной проверки Вы уведомяте меня и Ш.

13.04.2009 г.

Уполномоченный по правам человека
в Калужской области
Ю.И. Зельников

ОТВЕТ

**на обращение Уполномоченного к прокурору Калужской области Кожевникову К.М.
по вопросу незаконного взимания с граждан платы за выдачу справок**

Уважаемый Юрий Иванович!

Прокуратурой области рассмотрено Ваше обращение в интересах Ш. на действия администрации МО СП «село Льва Толстого» в части предоставления услуг населению муниципального образования на платной основе.

Установлено, между администрацией МО СП «село Льва Толстого» и ООО «Льва-Толстовское» заключен договор управления многоквартирными домами жилого фонда на территории поселения. Приказом от 11.01.2009г. Генерального директора ООО «Льва-Толстовское» было предусмотрено взимание платы за выдачу справок населению, в том числе необходимых гражданину для регистрации по месту жительства, приобретения прав на получение льгот и т.д. Указанным приказом был установлен сбор с граждан за совершение определенных действий, связанных с исполнением полномочий ООО «Льва-Толстовское».

Оказание платных услуг противоречит требованиям ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, в соответствии с которым граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Кроме того, противоречит положениям Федеральных законов «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», «Об информации, информационных технологиях и защите информации» и др.

По результатам проведенной проверки прокурором Дзержинского района несоответствующий требованиям законодательства приказ Генерального директора ООО «Льва-Толстовское» опротестован, в адрес главы МО СП «село Льва Толстого» внесено представление. Информацию о результатах рассмотрения вышеуказанных актов прокурорского реагирования Вы можете получить в прокуратуре Дзержинского района по истечении сроков, установленных ст.ст. 23, 24 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации».

Одновременно сообщаю, в результате принятых мер прокурорами Бабынинского, Мещовского, Износковского, Козельского и др. районов в 2008-2009 годах устранены нарушения требований законодательства в части установления платы за выдачу населению справок, выписок из похозяйственных и домовых книг, которые могли создать условия для коррупционных проявлений в органах местного самоуправления. Прокурором Бабынинского района проводится соответствующая проверка законности установления представительным органом муниципального образования тарифов на платные услуги предоставляемые МУП «УК ЖКО».

14.05.2009 г.

Начальник отдела по надзору
за исполнением законодательства
о противодействии коррупции
Д.М. Пешеходько

ОБРАЩЕНИЕ

**к Уполномоченному по вопросу отказа в выдаче справки о составе семьи
по причине наличия задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг**

Уполномоченному по правам человека
в Калужской области
Ю.И. Зельникову

гр. К., проживающей в г. Калуге.

Уважаемый Юрий Иванович!

16 октября 2009 г. в ЖРЭУ № 5 (Адрес: ул. Салтыкова-Щедрина, д. 28, паспортный стол: Лидия Сергеевна, т. 57-03-91; директор: Валентина Павловна, т. 73-99-42) мне не выдали справку о составе семьи, объяснив это тем, что у меня есть задолженность по оплате жилья. На мои доводы о том, что задолженность по оплате жилья не является основанием для отказа в выдаче справки, паспортистка справку мне не выдала и направила к юристу ООО «Группа Управляющих Предприятий Калуги» по адресу: ул. Дзержинского, д. 81 (отдел кадров: 56-25-29, приемная: 56-24-72). Юристу я позвонила и попросила объяснить, почему в ЖРЭУ № 5 мне не выдали справку о составе семьи, и каким законодательным актом определено, что справка может быть выдана только после погашения задолженности по оплате жилья. Юрист предложил мне написать им письмо и в нем изложить интересующие меня вопросы, а по телефону отвечать отказался.

Справка о составе семьи мне необходима для предоставления в пенсионный фонд в течение десяти дней после подачи заявления о назначении пенсии (заявление подано 14 октября).

Прошу Вашего содействия в решении данного вопроса и предотвращении подобных случаев в дальнейшем.

19.10.2009 г.

Подпись заявителя

ИЗВЛЕЧЕНИЕ ИЗ ОТВЕТА
на обращение Уполномоченного в интересах гражданки К.
в адрес Городского Головы г. Калуги
по вопросу продолжающейся практики отказов управляющих и обслуживающих
организаций в выдаче справок и иных документов по причине наличия
задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг.

...Принимая во внимание, что действующее законодательство не предусматривает устанавливать запрет на оформление и выдачу справок и иных документов, необходимых гражданам, при наличии у них задолженности по оплате за жилищно-коммунальные услуги, на рабочей планерке, состоявшейся 23.11.2009, руководители управляющих организаций, в том числе ООО «Группа Управляющих Предприятий Калуги», предупреждены о недопустимости отказа в оформлении документов при наличии у граждан задолженности.

Управляющим организациям указано на необходимость активизировать претензионную работу по ликвидации задолженности по оплате за жилищно-коммунальные услуги в рамках действующего законодательства.

По информации ООО «Группа Управляющих Предприятий Калуги» в настоящее время запрашиваемая справка о составе семьи выдана К. обслуживающей организацией ООО «ЖРЭУ № 5».

24.11.2009 г.

Заместитель Городского Головы г. Калуги -
начальник управления городского хозяйства
А.Н. Беликов

ОТВЕТ
на обращение Уполномоченного к Городскому Голове г. Калуги по
вопросу размещения в помещениях управляющих организаций информации,
необходимой потребителям ЖКУ.

Уважаемый Юрий Иванович!

Ваше обращение о результатах проведенной проверки управляющих организаций на предмет получения потребителями жилищно-коммунальных услуг необходимой и достоверной информации, касающейся реализации и защиты их прав, рассмотрено Городской Управой (исполнительно-распорядительным органом) городского округа «Город Калуга». Сообщаем следующее.

Согласно п. 2 ст. 165 Жилищного кодекса РФ управляющие организации обязаны представлять гражданам по их запросам информацию об установленных ценах и тарифах на услуги и работы по содержанию и ремонту многоквартирных домов и жилых помещений в них, о размерах оплаты в соответствии с этими ценами и тарифами, об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и выполняемых работ, а также о ценах и тарифах на предоставляемые коммунальные услуги и размеры оплаты этих услуг.

В связи с этим и по результатам проверки, проведенной специалистами аппарата Уполномоченного по правам человека в Калужской области, руководителям управляющих организаций указано о недопущении нарушений действующего законодательства Российской Федерации по вопросу размещения необходимой информации для потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Кроме того, сообщаем, что структурными подразделениями Городской Управы (исполнительно-распорядительного органа) городского округа «Город Калуга» проводится мониторинг деятельности управляющих компаний. Проведение мониторинга и анализа деятельности управляющих организаций выполняется с целью оказания реальной помощи управляющим организациям, сбора и обработки достоверной информации о деятельности управляющих организаций и представления данной информации потребителям жилищно-коммунальных услуг и депутатам Городской Думы городского округа «Город Калуга».

Мониторинг деятельности управляющих организаций проводится постоянно, результаты его предоставляются ежеквартально для размещения их в средствах массовой информации.

По результатам мониторинга деятельности управляющих организаций собственники помещений в многоквартирном доме имеют возможность принять решение о смене управляющей организации. Кроме того, Городская Управа, как один из собственников помещений многоквартирного дома, вправе внести предложение собственникам о принятии решения о расторжении договора с действующей управляющей организацией и избрании другой управляющей организации.

29.05.2009 г.

Городской Голова г. Калуги
Н.В. Любимов

