**Если нарушены права гражданина в жилищно-коммунальной сфере**

Вопросы восстановления нарушенных жилищных прав граждан – очень актуальная и важная тема.

Количество выявляемых нарушений закона свидетельствует о необходимости постоянного надзора за деятельностью органов контроля (надзора), органов местного самоуправления, обязанных осуществлять контроль в данной сфере.

Однако без активной общественной позиции граждан сложно решать эти вопросы.

Когда не производится уборка и ремонт подъездов, холодно в квартирах, необоснованно начислены суммы платы за коммунальные услуги и т.п., Вы сами можете призвать к ответственности управляющие компании и товарищества собственников жилья, инициировать проведение объективной проверки и восстановить справедливость.

Чтобы помочь Вам, уважаемые жители округа, в защите прав в сфере ЖКХ опишем Вам наиболее типичные нарушения и способы их устранения, алгоритм действий в тех или иных случаях, а также информацию о контактных данных органов контроля (надзора).

- ненадлежащая работа управляющих компаний при уборке лестничных клеток, снега и бытовых отходов, когда работы не выполнялись, а плата за данные услуги неправомерно предъявлялась гражданам к оплате;

- неисполнение управляющими организациями обязанности по содержанию жилищного фонда, подготовке его к отопительному сезону;

- нарушение прав граждан на доступ к информации, обязанность раскрытия которой возложена на управляющие компании и организации жилищно-коммунального комплекса.

Контроль и надзор в сфере ЖКХ осуществляют Государственная инспекция строительного и жилищного надзора Ненецкого автономного округа, Управление Роспотребнадзора по Ненецкому автономному округу.

Если Вы не согласны с решениями названных органов или считаете неполными проведенные ими проверки, Вы вправе обжаловать их действия, обратившись в суд или прокуратуру округа.

Теперь подробно о том, как необходимо действовать и куда следует обращаться в аналогичных ситуациях.

***Если Вам оказаны услуги ненадлежащего качества или не производится вывоз твердых и жидких бытовых отходов***

1. Составьте акт в произвольной форме о коммунальных услугах ненадлежащего качества с указанием периода предоставления услуг, даты и места составления акта (адрес), с указанием места жительства и подписями лиц, которые могут подтвердить факт ненадлежащего оказания услуг, при возможности приобщите к акту фото и видеоматериалы, подтверждающие содержание акта.

2. Обратитесь в управляющую компанию или ТСЖ с заявлением о нарушении режима и качества предоставления коммунальных услуг.

3. В случае несогласия с ответом, обратитесь в Управление Роспотребнадзора по Ненецкому автономному округу с заявлением.

4. При несогласии с решением или неполнотой проверок, Вы вправе обжаловать их действия, обратившись в суд или прокуратуру округа.

***Если у дома, в котором Вы проживаете, протекает кровля, не производится уборка лестничных клеток, отсутствует освещение в подъездах и т.п.***

1. Составьте акт в произвольной форме о допущенных нарушениях с указанием периода и места нарушений, даты и места составления акта (адрес, дата), с указанием места жительства и подписями лиц, которые могут подтвердить факт ненадлежащего оказания услуг, при возможности приобщите к акту фото и видеоматериалы, подтверждающие содержание акта.

2. Обратитесь в управляющую компанию или ТСЖ с заявлением об устранении нарушений, производстве перерасчета.

3. В случае несогласия с ответом, обратитесь в Государственную инспекцию строительного и жилищного надзора Ненецкого автономного округа с заявлением.

4. При несогласии с решением или неполнотой проверок, Вы вправе обжаловать их действия, обратившись в суд или прокуратуру округа.

Необходимо отметить, что составление акта и обращение в управляющую организацию не является обязательным условием обращения в орган контроля (надзора), но может явиться дополнительным доказательством, подтверждающим Ваши доводы.

***Если Вы получили квитанцию по оплате коммунальных услуг и не согласны с размером начисленной суммы***

Обратитесь в управляющую компанию или ТСЖ с заявлением с просьбой разъяснить причины роста оплаты, в связи с чем установлен размер платы за тот или иной вид услуги.

В случае несогласия с ответом, обратитесь в Управление Роспотребнадзора по Ненецкому автономному округу с заявлением.

При несогласии с решением или неполнотой проверок, Вы вправе обжаловать их действия, обратившись в суд или прокуратуру округа.

***Если управляющей организацией не размещена информация в соответствии со стандартами раскрытия информации***

1. Направьте заявление о нарушениях в Государственную инспекцию строительного и жилищного надзора Ненецкого автономного округа.

2. При несогласии с решением или неполнотой проверки, Вы вправе обжаловать действия должностных лиц Госстройжилнадзора НАО, обратившись в суд или прокуратуру округа.

***Если управляющей организацией не исполняются условия договора управления многоквартирным домом***

1. Направьте заявление в администрацию муниципального образования.

В соответствии с ч. 1.1 ст. 165 Жилищного кодекса Российской Федерации орган местного самоуправления на основании обращения собственников помещений в многоквартирном доме, председателя совета многоквартирного дома, органов управления товарищества собственников жилья либо органов управления жилищного кооператива или органов управления иного специализированного потребительского кооператива о невыполнении управляющей организацией обязательств по договору управления многоквартирным домом в пятидневный срок проводит внеплановую проверку деятельности управляющей организации.

В случае, если по результатам указанной проверки выявлено невыполнение управляющей организацией условий договора управления многоквартирным домом, орган местного самоуправления не позднее чем через пятнадцать дней со дня соответствующего обращения созывает собрание собственников помещений в данном доме для решения вопросов о расторжении договора с такой управляющей организацией и о выборе новой управляющей организации или об изменении способа управления данным домом.

Неисполнение администрацией муниципального образования возложенных на нее обязанностей может быть обжаловано в суде.

Собственники помещений могут самостоятельно решить вопрос о расторжении договора управления многоквартирным домом.

В соответствии со ст. 162 Жилищного кодекса Российской Федерации собственники помещений в многоквартирном доме в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора управления многоквартирным домом, заключенного по результатам открытого конкурса по истечении каждого последующего года со дня заключения указанного договора в случае, если до истечения срока действия такого договора общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме принято решение о выборе или об изменении способа управления этим домом.

Также собственники помещений в многоквартирном доме на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора управления многоквартирным домом, если управляющая организация не выполняет условий такого договора, и принять решение о выборе иной управляющей организации или об изменении способа управления данным домом.

**И Н Ф О Р М А Ц И Я**

**Об адресах и номерах телефонов необходимых органов**

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ненецкому автономному округу (Управление Роспотребнадзора по НАО)**

166000, г. Нарьян-Мар, Руководитель:

ул. Авиаторов, 7 Щепёткина Татьяна Васильевна

E-mail: turpnnao@atnet.ru Тел./факс: 4-21-58

**Государственная инспекция строительного и жилищного надзора Ненецкого автономного округа (Госстройжилнадзор НАО)**

166000, г. Нарьян-Мар, Начальник:

ул. Ленина, д. 23А, офис 103 Вытовтов Сергей Викторович

E-mail: gos-insp-nao@rambler.ru Тел. 4-62-16, факс: 4-62-98, 4-84-73

**Комитет по государственному регулированию цен (тарифов)**

Ненецкого автономного округа (КГРЦТ НАО)

166000, г. Нарьян-Мар, И.о. председателя:

ул. Ленина, 27В Волынец Лариса Андреевна

E-mail: tarifnao@atnet.ru Тел. 4-31-32, факс: 4-12-37

**Администрация муниципального образования**

**«Городской округ «Город Нарьян-Мар»**

166000, г. Нарьян-Мар, Глава:

ул. Ленина, 12 Фёдорова Татьяна Васильевна

E-mail: goradm@atnet.ru Тел. 4-20-69, факс: 4-99-71

**Администрация муниципального образования**

**«Муниципальный район «Заполярный район»**

166700, п. Искателей, Глава:

ул. Губкина, 10 Безумов Александр Вячеславович

E-mail: admin-zr@mail.ru Тел./факс: 4-88-23, 4-88-24

**Прокуратура Ненецкого автономного округа**

166000, г. Нарьян-Мар, Прокурор округа:

ул. Ленина, 40 Никонов Владимир Николаевич

E-mail: opnao@atnet.ru Тел./факс: 4-27-11