

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ В УПРАВЛЕНИИ СФЕРОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ

«Заключение соглашений о взаимодействии и сотрудничестве в области защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства, между администрацией города Волгодонска и управляющими организациями» город Волгодонск

В настоящее время контроль за соблюдением прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства является актуальной темой. Одной из основных обязанностей муниципальных служащих является рассмотрение обращений граждан. Зачастую не все граждане, по состоянию своего здоровья, возраста, территориальной отдаленности и других объективных причин могут обратиться за защитой своих прав и законных интересов в органы местного самоуправления. Организации, предоставляющие коммунальные услуги, услуги по содержанию и текущему ремонту жилых помещений зачастую игнорируют обращение граждан. Получение полной, достоверной информации от исполнителя коммунальной услуги становится затруднительным для потребителя. Данная ситуация постепенно привела к возникновению социальной напряженности.

Содержание практики.

В целях создания более благоприятных условий для обращения потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства в органы местного самоуправления разработаны и заключены соглашения о сотрудничестве и обмене информацией между администрацией города Волгодонска и управляющими организациями города.

Также в целях повышения эффективности защиты прав потребителей в сфере предоставления гражданам города коммунальных услуг и услуг, касающихся обслуживания жилищного фонда между администрацией города Волгодонска и органом общественной самодеятельности «Городской совет собственников помещений в многоквартирных домах» заключено соглашение о сотрудничестве, обмене информацией, проведении совместных мероприятий и акций. Предметом соглашения является создание организационных основ сотрудничества по проведению мероприятий в сфере предоставления гражданам города Волгодонска коммунальных услуг и услуг, касающихся обслуживания жилищного фонда, взаимодействие по следующим направлениям:

обеспечение открытости и прозрачности деятельности хозяйствующих субъектов в жилищно-коммунальной сфере;

обеспечение контроля за соблюдением прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства города Волгодонска, в том числе осуществление мер по защите прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Соглашение предоставляет возможность

осуществлять выездные приемы на территории управляющих организаций, согласно ежемесячному графику.

Эффективность данной формы заключается в том, что собственникам возникает возможность на месте, в присутствии заявителя решать ряд вопросов непосредственно с должностными лицами управляющей организации, безотлагательно, в том числе определять контрольные сроки устранения выявленных нарушений.

В рамках реализации данной практики предусмотрены следующие поэтапные мероприятия:

Первый этап – разработка и заключение соглашений о сотрудничестве в области защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Второй этап – проведение выездных приемов сотрудниками отдела по контролю за соблюдением прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства администрации города Волгодонска. Обмен информацией по вопросам деятельности управляющих организаций, ТСЖ, ЖСК. Проведение совместных обследований жилых и нежилых помещений, общего имущества многоквартирного жилого дома.

На первоначальном этапе внедрения практики не все управляющие компании изъявили желание заключить соглашение. Зачастую информация предоставлялась не своевременно и в неполном объеме. В ходе сотрудничества управляющими организациями, ТСЖ, ЖСК были приняты во внимание замечание и доводы органов местного самоуправления. Существующие разногласия устранены.

В целях реализации данной практики были приняты следующие муниципальные правовые акты:

распоряжение администрации города Волгодонска от 27.03.2012 № 56 «О внесении изменений в приложение к распоряжению администрации города Волгодонска от 27.09.2011 № 169 «Об утверждении Положения об отделе по контролю за соблюдением прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства администрации города Волгодонска»;

соглашение об основных направлениях сотрудничества в области защиты прав потребителей при предоставлении жилищно-коммунальных услуг между администрацией города Волгодонска и организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами от 01.12.2011.

Одним из положительных моментов внедрения практики является отсутствие материальных затрат.

Достигнутые результаты.

За 2012 год сотрудниками отдела по контролю за соблюдением прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства администрации города Волгодонска проведено 87 выездных приемов, за консультацией обратилось 130 человек. Все обращения рассмотрены положительно. Проведено 36 обследований жилых помещений, а также общего имущества многоквартирных домов на предмет предоставления коммунальных и

жилищных услуг ненадлежащего качества. Выявленные нарушения устранены управляющими организациями.

*Контактная информация:
Афанасьева М.С.
главный специалист сектора
координации отраслей городского хозяйства
администрации города Волгодонска
тел.: (863-9) 22-22-78
347360, Ростовская область, г.Волгодонск, ул.Ленина, 1/2*
