**ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**О сроках рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, запросов) потребителей**

**исполнителями жилищно-коммунальных услуг**

Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354, Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491, установлены следующие  **сроки рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, запросов) потребителей** **исполнителями жилищно-коммунальных услуг**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Содержание обращения (жалобы, заявления, запроса) потребителя | Срок рассмотрения обращения (направления ответа) | Пункт, статья НПА |
| 1 | Сообщение потребителя о факте предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя (или иную службу, указанную исполнителем в договоре) | Немедленно сообщение обратившемуся потребителю о причинах нарушения качества коммунальной услуги(если исполнителю известны причины) Если причины неизвестны – согласование  с потребителем даты и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения, если с потребителем не согласовано иное время В случае причинения ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме – составление  и подписание акта исполнителем - не позднее 12 часов с момента обращения | Пункт 107 Правил  предоставления коммунальных услуг     Пункт 108 Правил  предоставления коммунальных услуг             Пункт 152 Правил  предоставления коммунальных услуг |
| 2 | Жалоба (заявление, обращение, требование и претензия) потребителя на обнаружение запаха газа в помещениях либо на дворовой территории | Немедленное принятие мер по проверке полученной жалобы и в случае обнаружения утечки газа обеспечение безопасности людей и ликвидации обнаруженной утечки  | Подпункт «л» пункта 31 Правил  предоставления коммунальных услуг |
| 3 | Жалоба (заявление, требование и претензия) потребителя на качество предоставления коммунальных услуг | Направление ответа в  течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа  | Подпункт «к» пункта 31 Правил  предоставления коммунальных услуг |
| 4 | Запрос потребителя:      о помесячных объемах  потребленных коммунальных ресурсов        по показаниям общедомовых приборов учета;         о суммарном объеме коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме;        об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг;         об объемах коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды  | Предоставление письменной информации в течение 3 рабочих дней со дня получения  заявления | Подпункт «р» пункта 31 Правил  предоставления коммунальных услуг |
| 5 | Требование потребителя  ознакомиться с показаниями  общедомового прибора учета | Предоставление возможности ознакомиться со сведениями о показаниях общедомового прибора учета в течение 1 рабочего дня со дня обращения | Подпункт «е»пункта 31 Правил  предоставления коммунальных услуг |
| 6 | Обращение потребителя о проверке правильности исчисления предъявленного к уплате размера:     платы за коммунальные услуги,     задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги,      неустоек (штрафов, пеней) | Проведение проверки непосредственно при обращении потребителя и немедленная выдача по результатам проверки потребителю документов, содержащих правильно начисленные платежи. Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя  | Подпункт «д»пункта 31 Правил  предоставления коммунальных услуг |
| 7 | Письменное заявление потребителя о перерасчете платы за коммунальные услуги  за период временного отсутствия потребителя в жилом помещении | Осуществление перерасчета в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления | Пункт 91 Правил  предоставления коммунальных услуг |
| 8 | Запрос информации о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ по содержанию и ремонту общего имуществ   | Предоставление информации не позднее 5 рабочих дней с даты обращения. В договоре указанный срок может быть уменьшен | Пункт 40 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме |

**О порядке расчета платы за коммунальную услугу в жилом (нежилом) помещении**

**в случае непредставления показаний индивидуального прибора учета**

В соответствии с пунктом 37 Правил предоставления коммунальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от  06.05.2011  № 354 (далее – Правила), расчетный период для оплаты коммунальных услуг устанавливается равным календарному месяцу.

Сроки предоставления показаний индивидуальных приборов учета должны устанавливаться в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг (договоре управления многоквартирным домом, договоре об оказании коммунальных услуг с ресурсоснабжающими организациями при непосредственном управлении, иных договорах) или решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.

Правилами установлен обязательный срок для представления показаний общедомового прибора учета: с 23-го по 25-е число текущего месяца (пп.«е» п.31 Правил). Как правило, в договорах такой же срок устанавливается и для представления показаний индивидуальных приборов учета.

В соответствии с пунктом 59 Правил в случае непредставления потребителем показаний индивидуального прибора учета за расчетный период в установленные сроки, плата за коммунальную услугу, предоставленную потребителю в жилом или нежилом помещении за расчетный период, определяется исходя из рассчитанного **среднемесячного объема потребления коммунального ресурса** потребителем, определенного по показаниям индивидуального прибора учета за период не менее 6 месяцев (для отопления - исходя из среднемесячного за отопительный период), а если период работы прибора учета составил меньше 6 месяцев, - то за фактический период работы прибора учета, но не менее 3 месяцев (для отопления - не менее 3 месяцев отопительного периода).

Плата исходя из среднемесячного объема будет начисляться начиная с расчетного периода, за который потребителем не представлены показания прибора учета до расчетного периода (включительно), за который потребитель представил исполнителю показания прибора учета,**но не более 6 расчетных периодов подряд.**

Если период непредставления потребителем показаний индивидуального прибора учета превысит 6 расчетных месяцев, плата за коммунальную услугу рассчитывается исходя из **нормативов потребления коммунальных услуг.**

В связи с тем, что  плата за отопление вносится потребителями совокупно без разделения на плату за потребление указанной услуги в жилом (нежилом) помещении и плату за ее потребление на общедомовые нужды,

положения пункта 59 Правил учитываются при расчете платы за отопление в помещениях в многоквартирном доме, который оборудован общедомовым прибором учета тепловой энергии и в котором все помещения оборудованы индивидуальными приборами учета.

**О порядке расчета платы за коммунальную услугу в жилом (нежилом) помещении на период выхода из строя (ремонта, поверки)**

**индивидуального прибора учета**

В соответствии с пунктом 59 Правил предоставления коммунальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011  № 354 (далее – Правила), в случае выхода из строя или утраты ранее введенного в эксплуатацию индивидуального прибора учета либо истечения срока его эксплуатации, определяемого периодом времени до очередной поверки, плата за коммунальную услугу, предоставленную потребителю в жилом или нежилом помещении за расчетный период, определяется исходя из рассчитанного **среднемесячного объема потребления коммунального ресурса** потребителем, определенного по показаниям индивидуального прибора учета за период не менее 6 месяцев (для отопления - исходя из среднемесячного за отопительный период), а если период работы прибора учета составил меньше 6 месяцев, - то за фактический период работы прибора учета, но не менее 3 месяцев (для отопления - не менее 3 месяцев отопительного периода).

Плата исходя из среднемесячного  объема будет начисляться  начиная с даты, когда наступили указанные события (а если дату установить невозможно - начиная с расчетного периода, в котором наступили указанные события) до даты, когда был возобновлен учет коммунального ресурса путем введения в эксплуатацию индивидуального прибора учета,

 **но не более 3 расчетных периодов подряд** для **жилого** помещения

**и   не более 2 расчетных периодов подряд** для **нежилого** помещения;

По истечении указанного предельного количества расчетных периодов, плата за коммунальную услугу за жилое помещение рассчитывается исходя из **нормативов потребления коммунальных услуг.** Для нежилых помещений плата будет рассчитываться исходя **из расчетного объема коммунального ресурса.**

В связи с тем, что  плата за отопление вносится потребителями совокупно без разделения на плату за потребление указанной услуги в жилом (нежилом) помещении и плату за ее потребление на общедомовые нужды,

положения пункта 59 Правил учитываются при расчете платы за отопление в помещениях в многоквартирном доме, который оборудован общедомовым прибором учета тепловой энергии и в котором все помещения оборудованы индивидуальными приборами учета.

**О нормативах потребления коммунальных услуг**

**Нормативы потребления коммунальных услуг** на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры установлены следующими нормативными правовыми актами:

Постановление Правительства ХМАО - Югры от 24.11.2012 № 448-п

"Об утверждении нормативов потребления коммунальных услуг **по электроснабжению** при отсутствии у потребителей приборов учета на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры";

Постановление Правительства ХМАО - Югры от 06.08.2010 № 185-п

"Об утверждении нормативов потребления **сжиженного углеводородного газа** населением Ханты-Мансийского автономного округа - Югры при отсутствии приборов учета";

Постановление Правительства ХМАО - Югры от 21.12.2006 № 296-п

"Об утверждении нормативов потребления **природного газа** населением при отсутствии приборов учета газа";

Приказ Департамента жилищно-коммунального комплекса и энергетики ХМАО - Югры от 11.11.2013 № 22-нп  "Об установлении нормативов потребления коммунальных услуг **по холодному и горячему водоснабжению и водоотведению** на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры";

Приказ Департамента жилищно-коммунального комплекса и энергетики ХМАО - Югры от 09.12.2013 № 26-нп "Об утверждении нормативов потребления коммунальных услуг **по отоплению** на территории муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры".

**О праве на бесплатную юридическую помощь адвокатов**

**при нарушении прав потребителей в части предоставления коммунальных услуг**

Согласно статье 154 Жилищного кодекса Российской Федерации к  коммунальным относятся услуги по горячему водоснабжению, холодному водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению (в том числе поставки бытового газа в баллонах), отоплению (теплоснабжению, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления).

В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации", статьями 4, 5 Закона ХМАО - Югры от 16.12.2011 № 113-оз "О бесплатной юридической помощи в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" бесплатная юридическая помощь адвокатов **по вопросам нарушения прав потребителей в части предоставления коммунальных услуг** в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре предоставляется следующим категориям граждан:

граждане, среднедушевой доход семей которых ниже величины прожиточного минимума, установленного в субъекте Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо одиноко проживающие граждане, доходы которых ниже величины прожиточного минимума (далее - малоимущие граждане);

инвалиды I и II группы;

неработающие инвалиды III группы;

граждане пожилого возраста старше 65 лет;

ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;

бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

вдовы военнослужащих, погибших в период войны с Финляндией, Великой Отечественной войны, войны с Японией, вдовы умерших инвалидов Великой Отечественной войны;

ветераны боевых действий;

члены семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий;

дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

усыновители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов усыновленных детей;

многодетные родители и воспитывающие детей в возрасте до 14 лет родители в неполных семьях;

граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 2 августа 1995 года N 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов";

несовершеннолетние, содержащиеся в учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, и несовершеннолетние, отбывающие наказание в местах лишения свободы, а также их законные представители и представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких несовершеннолетних (за исключением вопросов, связанных с оказанием юридической помощи в уголовном судопроизводстве);

граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 года N 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании";

граждане, признанные судом недееспособными, а также их законные представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких граждан;

граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации:

    супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;

    дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;

    родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;

    лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

    граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;

      граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации;

граждане, которым право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи предоставлено в соответствии с иными федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации.

граждане, проживающие в труднодоступных и малонаселенных местностях автономного округа, в соответствии с перечнем населенных пунктов, утвержденных Правительством автономного округа;

представители малочисленных народов, являющиеся субъектами права традиционного природопользования, ведущие традиционный образ жизни;

представители малочисленных народов, проживающие в сельской местности (в местах традиционного проживания и традиционной хозяйственной деятельности малочисленных народов), для которых виды традиционной хозяйственной деятельности являются неосновным способом жизнеобеспечения;

представители общественных организаций малочисленных народов, не имеющих статуса юридического лица;

граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации.

Адвокаты, являющиеся участниками государственной системы бесплатной юридической помощи, оказывают указанным гражданам следующую бесплатную юридическая помощь:

 осуществляют правовое консультирование в устной и письменной форме,

 составляют заявления, жалобы, ходатайства и другие документы правового характера,

 представляют интересы указанных граждан в судах, государственных и муниципальных органах, организациях.