

Аналитическая записка

по проекту «Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в отдаленных районах Приморского края»
за период с декабря 2017г. по апрель 2018 г.

Мониторинг обеспечения прав потребителей ЖКУ на территориях Приморского края.

Наряду с решением основных задач проекта оказание очных и дистанционных информационных и юридических услуг по защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг жителям Приморского края силами участников проекта и Центрами поддержки граждан в отдаленных районах Приморского края, в соответствии с планом выполнения 1 этапа проекта осуществлялся мониторинг обеспечения прав граждан на территории Приморского края, путем сбора и обработки данных, полученных в процессе проводимых мероприятий. Мониторинг осуществляется по местным печатным и электронным СМИ, по обращениям на телефон горячей линии и методом анкетирования участников семинаров и консультаций в муниципальных образованиях края, где проводились плановые мероприятия проекта.

Цель мониторинга

Целью мониторинга является определение состояния с обеспечением прав потребителей на территории Приморского края

Мониторинг даст возможность определить и проранжировать наиболее актуальные и характерные нарушения прав потребителей ЖКУ на территориях выполнения проекта «Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в отдаленных районах Приморского края», отследить ситуации с изменением состояния в вышеуказанной сфере выявить наиболее эффективные методы снижения таких нарушений и на основании этого корректировать мероприятия, проводимых в рамках, выполняемых ИМЦ «Тихоокеанский Проект» задач Проекта.

Объект мониторинга

Объектом исследования являлись собственники жилых помещений в многоквартирных домах обратившиеся на телефон «горячей линии», собственники обратившиеся в офис организации за устными консультациями, собственники приславшие письменные обращения (почта, интернет), а также собственники,

принявшие участие в мероприятиях, проводимых в рамках выполнения плана-графика проекта.

Гипотеза мониторинга

Проводимые мероприятия в рамках выполняемого Проекта «Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в отдаленных районах Приморского края» и повседневная деятельность ИМЦ «Тихоокеанский Проект» значительно повышают уровень знаний собственников жилых помещений и представителей органов местного самоуправления в вопросах защиты жилищных прав, обязанностей и ответственности собственников жилья, а консультирование по телефону «горячей линии», на устных консультации в офисе организации и в письменных обращениях (почта, интернет), способствуют повышению уровня правовой защиты граждан.

Задачи и предмет мониторинга

Предметом мониторинга является количественная и качественная оценка состояния защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

В соответствии с программой исследования решались задачи, отражающие предмет исследования. В частности, составлен социальный портрет респондентов - жильцов многоквартирных домов, чьи права были нарушены, определены количественные и предметные нарушения прав потребителей ЖКУ и ряд иных задач.

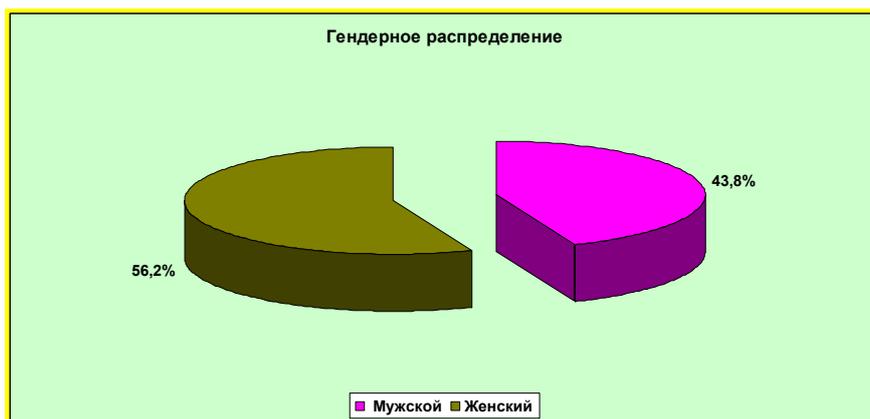
Методика мониторинга

Методической основой мониторинга являлся опрос собственников жилых помещений, проводимый на мероприятиях, согласно плану-графику выполняемого проекта и информация, полученная в ходе обращения граждан на телефон «горячей линии», а также, информация, полученная в ходе устных консультации в офисе организации и полученная из письменных обращений (почта, интернет).

1. Социальный портрет респондентов

Гендерные характеристики, образование, занятость, уровень дохода, распределение собственников по выбранным способам управления и многоквартирным домам представлены в нижеследующих диаграммах:

Диаграмма 1. Гендерное распределение респондентов



Краткий анализ распределения собственников по полу (диаг.1) показывает, что более половины опрошенных респондентов – женщины, и 43,8% – мужчины. Опыта наблюдений и исследований, проводимых ИМЦ «Тихоокеанский проект» на протяжении 10 лет показывает, что основные участники процессов по участию в управлении многоквартирными домами и соответственно участники мероприятий – женщины, и этот показатель в различных наблюдениях постоянно около 60%.

Диаграмма № 2 - Возраст респондентов

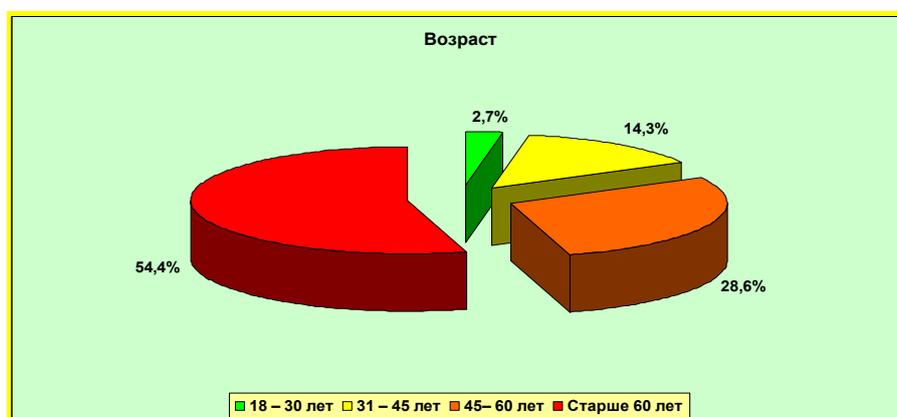
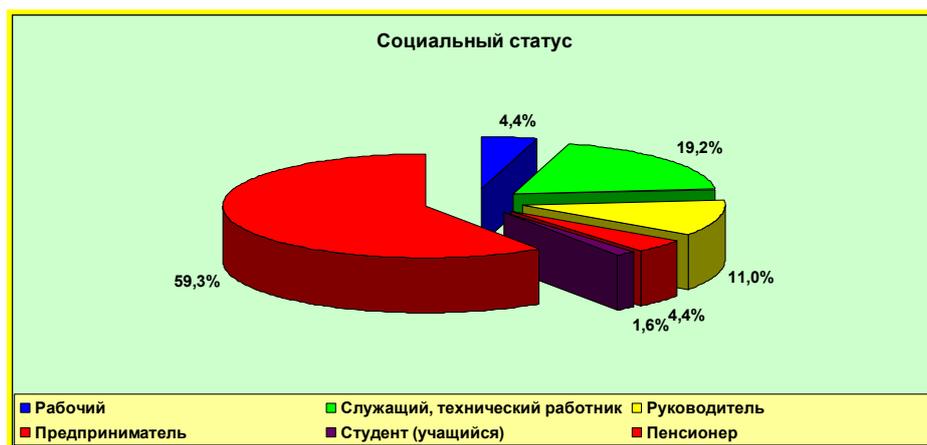


Диаграмма № 3 – Образование



Диаграмма №3 показывает распределение по уровню образования. Результаты мониторинга, как и результаты наших многолетних наблюдений показывают приблизительно одинаковую картину – около 40% респондентов имеют высшее образование.

Диаграмма № 4 Социальный статус

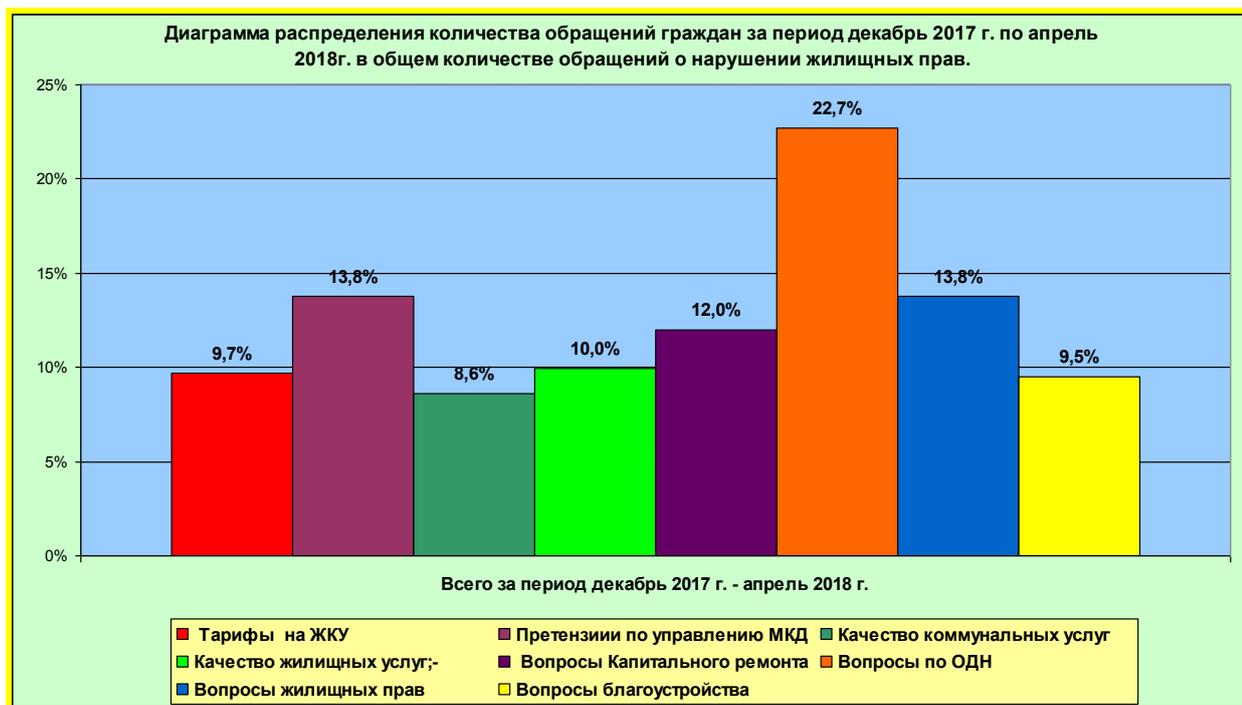


Из анализа диаграммы №4 явно следует, что основными участниками взаимодействия в сфере ЖКХ со стороны собственников выступает старшее поколение - пенсионеры, что вполне коррелирует с данными возрастного распределения.

2. Мониторинг нарушений прав потребителей ЖКУ в Приморском крае за декабрь 2017г. – апрель 2018 г.

Для определения состояния с обеспечением прав потребителей на территории Приморского края нами проводился ежемесячный анализ обращений граждан – потребителей жилищно-коммунальных услуг, полученных на телефон «горячей линии» а также, информация, полученная в ходе устных консультации в офисе организации и полученная из письменных обращений (почта, интернет).

Диаграмма № 5



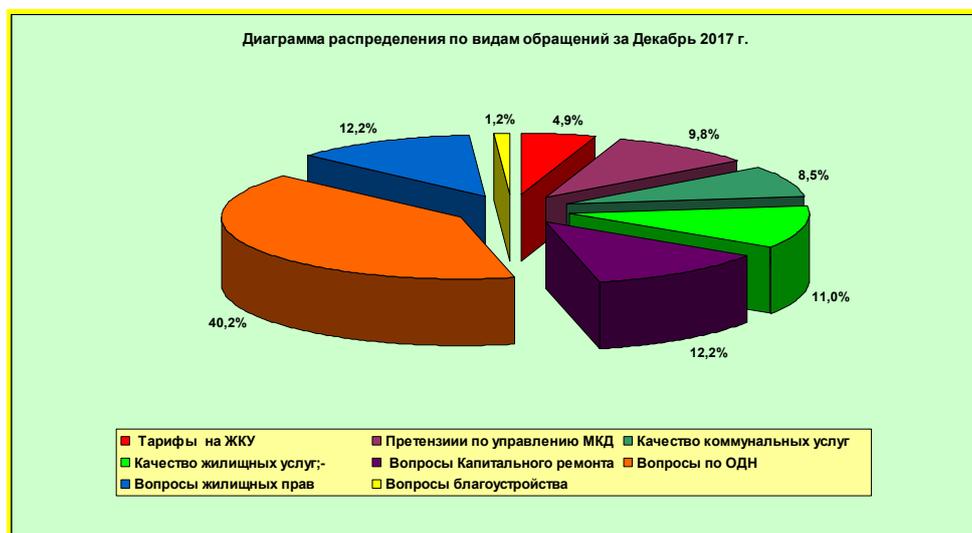
На диаграмме №5 представлено распределение обращений потребителей жилищно-коммунальных услуг за период декабрь 2017 г. по апрель текущего года включительно по отдельным основным сферам ЖКХ, где на наш взгляд происходят большинство случаев нарушения прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Как видно из диаграммы наибольшее число обращений – около 22% приходится на вопросы, связанные с Общедомовыми начислениями. На втором месте 13,8% обращений в вышеуказанный период времени были вопросы связанные с проблемами управления МКД и вопросами защиты жилищных прав. На третьем месте вопросы, связанные планированием капитального ремонта многоквартирных домов в текущем году. (12%) Следует отметить, что не все обращения несли в себе признаки нарушения прав потребителей, жилищно-коммунальных услуг иногда по тому или иному обращению достаточно было дать устную консультацию по телефону и вопрос снимался с рассмотрения.

Для более подробного анализа воспользуемся диаграммами №6-№10 на которых представлены результаты распределения обращений по категориям в

разреze каждого месяца выполнения проекта, т.е. декабрь 2017 г. – апрель 2018 г. включительно.

Диаграмма № 6



Из диаграммы №6 видно, что за декабрь месяц в общем количестве обращений наибольшую долю – 40.2% составили обращения, связанные с вопросами по ОДН, на втором месте вопросы, связанные с соблюдением и защитой жилищных прав -12.2%, такую же долю заняли вопросы капитального ремонта МКД – 12,2%. Следует отметить, что вопросы по качеству жилищных услуг составляют 11% от общего количества, а в категории благоустройство только 1,2%.

Диаграмма № 7



Рассматривая диаграмму №7, мы видим в январе 2018 г. несколько иное распределение видов обращений. Увеличилось количество обращений по качеству коммунальных услуг и соответственно качеству жилищных услуг. Наблюдалось увеличение доли обращений по вопросам капитального ремонта (связано с окончанием работ по капитальному ремонту и закрытием актов и естественно количество обращений по различным аспектам ремонта). В пределах статистической погрешности подросла доля обращений, связанных с ОДН.

Рассматривая нижеприведенную диаграмму №8 в декабре 2017 г. мы наблюдаем самую большую долю обращений граждан по вопросам ОДН почти 23%. Скорее всего это связано с тем, что с 1 января 2017 года вступила в силу статья федерального закона №176-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный Кодекс РФ», которая предусматривает перенос сроки ОДН из платежных квитанций от поставщиков коммунальных ресурсов в платежную квитанцию поставщика жилищных услуг, которые как нам кажется недобросовестно отнесли к вступившим в силу изменениям закона.

Диаграмма № 8

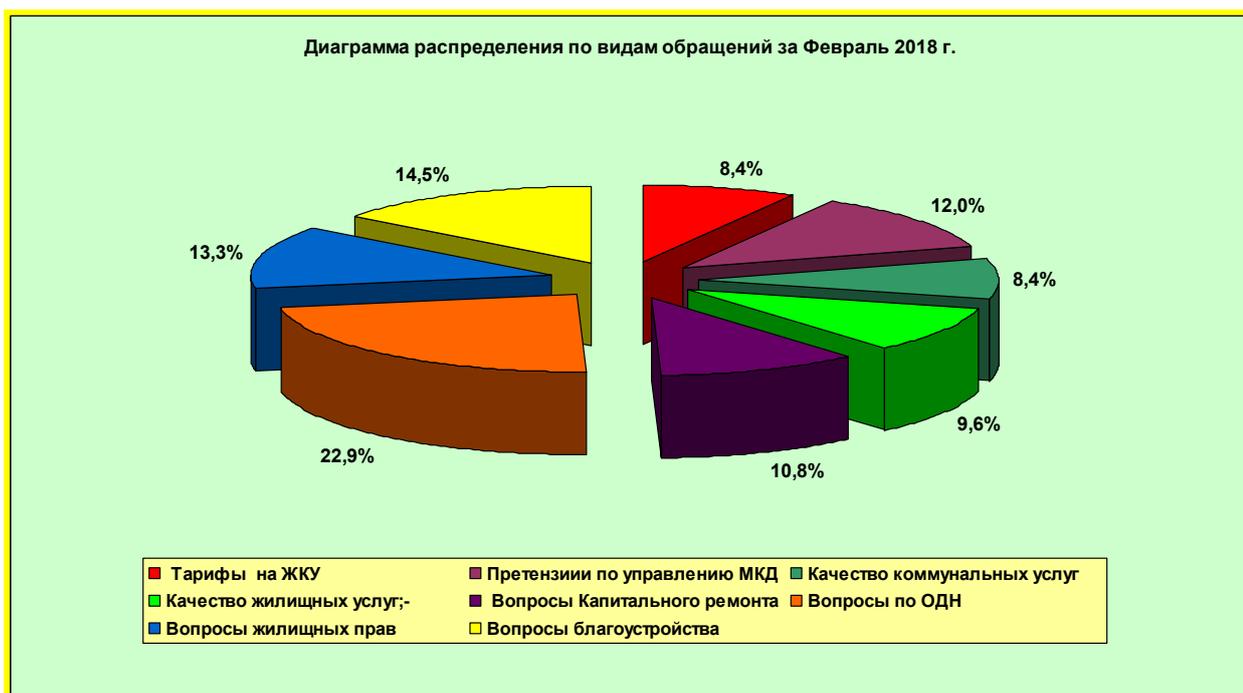


Диаграмма № 9

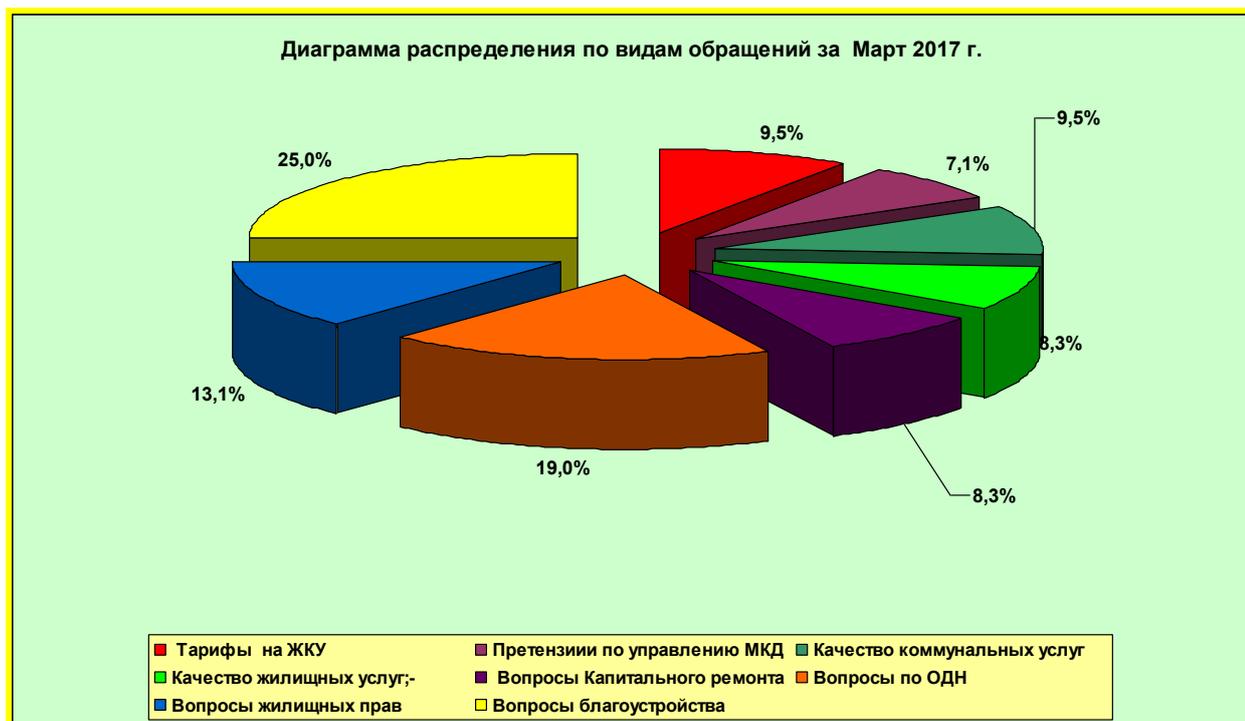


Диаграмма № 10

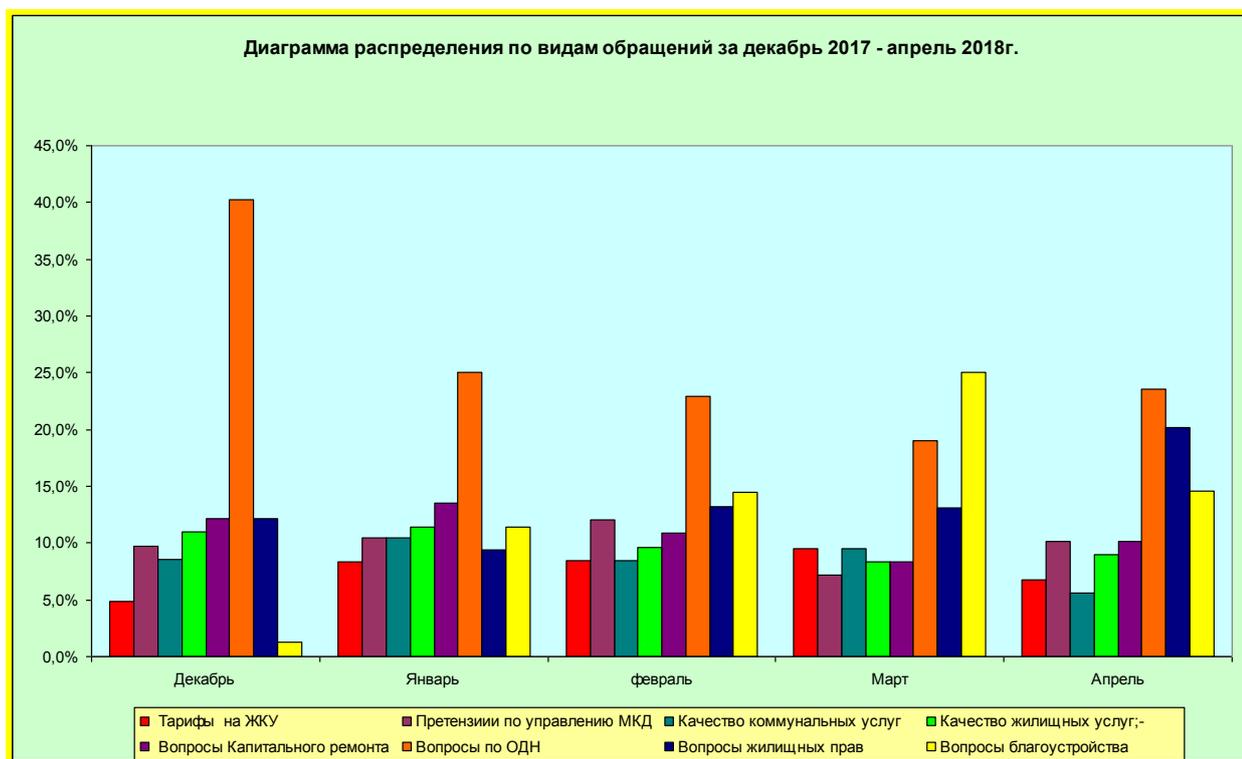


На диаграммах № 7 - № 10 показаны распределения долей обращений граждан по вопросам нарушения жилищных прав за январь –апрель 2018 года. Как видно из вышеприведенных диаграмм доли распределения обращений по их видам

отличаются ежемесячно на величину статистической погрешности. Следует отметить что, начиная января месяца выросла доля обращений – «Вопросы благоустройства». В этой категории мы отразили вопросы так или иначе связанные с принятым приоритетный проектом «Комфортная городская среда». Обращения в основном носили консультативно-разъяснительный характер и пока нарушений жилищных прав в этой сфере не отмечено, хотя полагаем, что это вопрос недалекого будущего.

Анализ общей картины с распределением количества обращений по вопросам нарушений и защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг мы проведем, используя данные диаграммы №11. На данной диаграмме представлено распределение обращений потребителей по месяцам выполнения проекта, как количество нарушений прав потребителей по долям в общем количестве.

Диаграмма № 11



Как видно из диаграммы № 11 на протяжении всего проекта доли обращений из различных сфер ЖКХ меняются из месяца в месяц. Причем изменения количества обращений в той или иной сфере ЖКХ происходят неравномерно. В одни временные периоды преобладают обращения по проблемам, например, из

сферы управления МКД, в другие месяцы из сферы капитального ремонта, в третьих периодах вопросы тарифов на услуги.

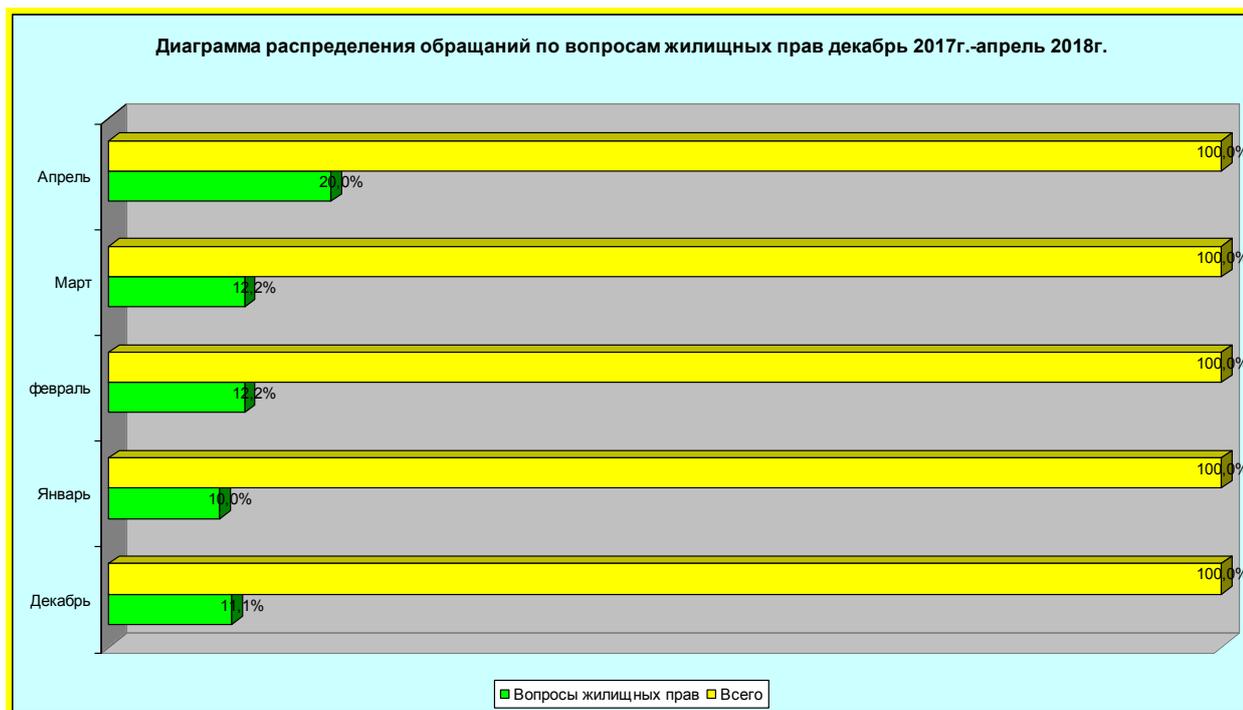
В различные временные периоды происходит перераспределение количества обращений по отдельным сферам ЖКХ. В декабре резко возросла доля обратившихся граждан по вопросам разъяснения общедомовых начислений. Этот рост обусловлен тем, что на этот период не была в достаточной мере определена нормативно-правовая база применения Федерального закона №176-ФЗ от 29.06.2015 года.

Так в период декабря 2017 г. доля обратившихся потребителей с вопросами из сферы капитального ремонта сократилась, а в январе 2018 возросла. Причин таких колебаний может быть несколько. Это и окончание подготовительных мероприятий по капитальному ремонту МКД (утверждение смет КР, заключение договоров КР, начало работ по окончанию отопительного периода) далее немаловажным фактором может быть повышение уровня знаний за счет просветительских мероприятий на различных уровнях, и работа по выполнению проекта в рамках которого оказывалась реальная помощь потребителям в защите нарушенных прав. Детальное изучение причин такого поведения потребителей может быть решено в рамках отдельного исследовательского проекта.

Колебания количества обращений по защите прав в сфере оказания коммунальных услуг на протяжении выполнения проекта, скорее всего связано с сезонным фактором, подготовкой коммунальных систем к новому отопительному сезону, вхождение в отопительный сезон.

Возросшее количество обращений по вопросам тарифов на коммунальные услуги в четвертом квартале прежде всего связаны с плановым повышением тарифов на коммунальные услуги с 1 июля 2017 года. После начала отопительного сезона и получения платежей за тепло.

Диаграмма №12



На диаграмме №12 представлено распределением количества обращений по вопросам непосредственно сформулированным как защита жилищных прав в период выполнения этапов настоящего проекта (с декабря 2017 г. по апрель 2018 года).

Общие выводы эксперта:

- Значительная часть потребителей ЖКУ в Приморском крае, где реализуется проект «Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в отдаленных районах Приморского края» имеют низкий уровень знаний в вопросах жилищного законодательства, особенно в вопросах знания своих жилищных прав и их защиты в случаях нарушений. В недостаточной степени информированы об изменениях, произошедших в жилищном законодательстве в 2017 – 2018 годах. Не имеют практики применения норм жилищного законодательства и судебной практики при осуществлении защиты своих жилищных прав в досудебном и судебном процессе защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг. Этот вывод предполагает продолжение проведения мероприятий жилищного просвещения всеми

общественными структурами и социально ориентированными некоммерческими организациями, работающими в сфере ЖКХ, наряду с проведением аналогичных мероприятий, организуемых органами местного самоуправления в муниципальных образованиях Приморского края. Особую озабоченность у специалистов проекта вызывает тенденция сворачивания деятельности органов местного самоуправления, направленной на создание благоприятных условий создания и деятельности Центров поддержки собственников жилья в муниципальных образованиях Приморского края.

- Проанализировав данные мониторинга телефона «горячей линии» с декабря 2017 г. по апрель 2018 г., мы можем утверждать, что в тех муниципальных образованиях, где не созданы центры поддержки собственников жилья, уровень знаний потребителей жилищно-коммунальных услуг в области жилищного законодательства, особенно в области знания своих жилищных прав и их защиты в случаях нарушений в значительной степени ниже, а порой равняется нулю, нежели в муниципальных образованиях, в которых созданы и действуют Центры поддержки собственников жилья.
- Органы местного самоуправления в муниципальных образованиях Приморского края в большинстве своем формально подходят к реализации мероприятий по информированию граждан в вопросах ЖКХ и защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг. При этом проявляют большую заинтересованность в реализации информационных, просветительных, консультационных и обучающих мероприятий проекта для жителей муниципальных образований.
- В большинстве случаев источником нарушения прав потребителей в сфере ЖКХ выступают непосредственно управляющие организации и поставщики жилищно-коммунальных услуг, нарушающие требования

жилищного законодательства в части раскрытия информации и зачастую не информирующие должным образом потребителей жилищно-коммунальных услуг в соответствии с нормативными документами.

- Основными активными участниками взаимодействия в сфере ЖКХ со стороны собственников выступает старшее поколение, в большинстве своем не обладающие необходимыми знаниями в вопросах ЖКХ, получающими информацию преимущественно с «экранов телевизора», выступлений оппозиционеров реформирования ЖКХ и других далеких от проблем ЖКХ личностей. Необходимо проводить работу по вовлечению в процессы управления многоквартирными жилыми домами и иные возрастные группы, особенно молодежь. Для этого необходимо проводить специальные мероприятия с привлечением молодежи, ориентируя их на ЖКХ, как на отрасль имеющую длительную перспективу для трудоустройства молодежи, реализации их потенциала, на фоне, когда в других отраслях идет сокращение рабочих мест и замена работников автоматикой.
- Рост количества решенных проблем по защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг напрямую зависит от роста правовой грамотности и активности собственников жилья, председателей и членов советов многоквартирных домов, председателей и членов правлений ТСЖ (ТСН), ЖСК и иных потребительских кооперативов. Решающую роль в правовом просвещении, информировании, консультационном сопровождении практической деятельности советов многоквартирных домов, актива ТСЖ и ЖСК, а также активных граждан должны выполнять созданные и создаваемые Центры поддержки собственников жилья.

Рекомендации по результатам мониторинга и оценки воздействия на целевую группу проекта «Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в отдаленных районах Приморского края»

1. С целью информирования жителей приморского края по вопросам их участия в реализации муниципальных программ «Формирование современной городской среды» рекомендовать администрации Приморского края:

- На основании приказа Минстроя РФ от 12 января 2017 г. N 17/пр «Об утверждении комплекса мер, направленных на информирование граждан об их правах и обязанностях в сфере жилищно-коммунального хозяйства и реализации приоритетного проекта «ЖКХ и городская среда» разработать и утвердить комплекс мер, направленных на информирование граждан об их правах и обязанностях в сфере жилищно-коммунального хозяйства и реализации приоритетного проекта «ЖКХ и городская среда» в Приморском крае на 2018-2020 г., в котором предусмотреть мероприятия направленные на информационное наполнение сайтов муниципальных образований и устанавливающий минимальный перечень информации по вопросам ЖКХ, размещаемый на сайтах муниципальных образований Приморского края.

2. С целью защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг рекомендовать Губернатору Приморского края:

- Передать Департаменту по ЖКХ и ТР Приморского края функции по осуществлению контроля за деятельностью Фонда Приморского края "Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Приморского края».

3. В 2018 - 2019 годах муниципальным образованиям Приморского края, Департаменту по ЖКХ и ТР Приморского края и Приморскому региональному Центру общественного контроля в ЖКХ и продолжить выполнение мероприятий по формированию Центров поддержки собственников помещений и для этого рекомендовать Губернатору Приморского края:

- внести дополнение в Комплекс мер (дорожную карту) по развитию жилищно-коммунального хозяйства Приморского края на 2017 – 2020 годы, утвержденный распоряжением Администрации Приморского края от 08 сентября 2017 г. № 392-ра следующего содержания: п. 47.1. «Формирование и создание в городских округах, муниципальных районах и городских поселениях Приморского края во взаимодействии с Информационно-методическим Центром «Тихоокеанский Проект» - Приморским региональным центром общественного контроля в сфере ЖКХ благоприятных условий для деятельности Центров поддержки собственников помещений, осуществляющих информирование и консультирование граждан по вопросам государственной программы Приморского края «Формирование современной городской среды в муниципальных образованиях Приморского края» на 2018 - 2022 годы, жилищное просвещение, защиту жилищных прав граждан и общественный контроль в сфере ЖКХ».
- внести дополнение в ст. 3 Закона Приморского края «О поддержке социально ориентированных некоммерческих организаций в Приморском крае» от 05.04.2013 г. № 183-КЗ следующего содержания: п. 8). оказание юридической помощи на безвозмездной или на льготной основе гражданам и некоммерческим организациям и правовое просвещение населения, деятельность по защите прав и свобод человека и гражданина.

4. Рекомендовать ИМЦ «Тихоокеанский Проект» с учетом мониторинга и оценки воздействия на целевую группу проекта «Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в отдаленных районах Приморского края» произвести корректировку реализуемых мероприятий по календарному плану проекта в пользу муниципальных образований, имеющих наименьший рейтинг в вопросах обеспечения и защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг (как правило монопоселения) таких как Лесозаводский городской округ, Новошахтинское городское поселение, Дальнегорский городской округ, Ярославское городское поселение, Светлогорское сельское поселение, городской округ Спасск-дальний, Арсеньевский городской округ и Лучегорский городской округ.

_____ Андреев Владислав Викторович

эксперт-аналитик,

специалист по самооценке проекта