

Л. В. АКИФЬЕВА

## ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

**Ключевые слова:** жилищно-коммунальное хозяйство, жилищно-коммунальные услуги, Нижегородская область, государственный контроль, качество, эффективность.

**Аннотация.** В статье рассмотрена организация государственного контроля за эффективностью и качеством предоставления ЖКУ в Нижегородской области, а также сделаны соответствующие выводы о взаимодействии государственных органов.

Неотъемлемой частью процесса управления жилым домом является контроль за качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг. Качество предоставляемых услуг и выполняемых работ должно соответствовать Правилам предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденным постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 г. № 307, Правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденным постановлением Госстроя России от 27 сентября 2003 г. № 170, Правилам содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденным постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491, требованиям собственников помещений, требованиям государственных стандартов, условиям заключенных договоров и другой документации согласно действующему законодательству.

Качество предоставления жилищно-коммунальных услуг, поставщиков контролируют организации, осуществляющие управление многоквартирным домом по заключенным договорам с участием потребителей и непосредственно собственниками самостоятельно. Защита интересов потребителей жилищно-коммунальных услуг осуществляется также при государственном контроле качества предоставления жилищно-коммунальных услуг.

На данный момент существует целая система органов власти, призванная осуществлять государственный контроль и надзор в

сфере жилищно-коммунальных услуг, в том числе в отношении качества их предоставления. К этим органам в Нижегородской области относятся:

Министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Нижегородской области, Государственная жилищная инспекция Нижегородской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области. Остановимся на их деятельности подробнее.

Министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Нижегородской области является органом исполнительной власти Нижегородской области, образованным в соответствии с Законом Нижегородской области от 3 октября 2007 года № 129-З «О Правительстве Нижегородской области» и Указом Губернатора Нижегородской области от 10 августа 2010 года № 50 «Об утверждении структуры органов исполнительной власти Нижегородской области» и осуществляющим формирование и проведение государственной политики, государственное управление и регулирование в сфере жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса, государственное управление энергосбережением и повышением энергетической эффективности, координацию развития и функционирования жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Нижегородской области [1]. Министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Нижегородской области имеет следующие направления деятельности: электроэнергетика, газоснабжение и газификация, водопроводное хозяйство, канализационное хозяйство, энергосбережение и альтернативные источники энергии, теплоэнергетика, жилищный фонд, тепловое хозяйство и благоустройство.

Специализированными органами государственной власти по контролю качества предоставления населению жилищно-коммунальных услуг являются Государственная жилищная инспекция Нижегородской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области.

Государственная жилищная инспекция Нижегородской области (далее – Госжилинспекция) была образована на основании постановления Администрации Нижегородской области от 23.03.1999 № 69 «Об образовании государственной жилищной инспекции Нижегородской области», принятого во исполнение Указа Президента РФ от 28.04.1997 № 425 «О реформе жилищно-коммунального хозяйства в

Российской Федерации» и Постановления Правительства РФ от 26.09.1994 № 1086 «О государственной жилищной инспекции в Российской Федерации».

Первоначально Госжилинспекция являлась структурным подразделением Администрации Нижегородской области на правах департамента.

В 2001 году, на основании п. 1.5. Положения о министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 18.12.2001 № 53, министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства стало правопреемником структурных подразделений Администрации Нижегородской области, в том числе и Госжилинспекции.

В соответствии с Указом Губернатора Нижегородской области от 31.10.2003 № 62 Госжилинспекция отнесена к «иным органам исполнительной власти».

В настоящее время Госжилинспекция является самостоятельным органом исполнительной власти Нижегородской области и имеет в своей структуре семь отделов: Кстовский, Дзержинский, Арзамасский, Уренский, Сергачский, Выксунский и Нижегородский, которые контролируют содержание жилищного фонда на территории всех муниципальных образований Нижегородской области [2].

Основными задачами Госжилинспекции являются проведение единой государственной политики в сфере использования и содержания жилищного фонда; предупреждение, выявление и пресечение правонарушений в жилищной сфере в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Нижегородской области и принятие по ним соответствующих мер административного воздействия.

Основные функции Госжилинспекции:

1. Осуществление государственного жилищного надзора за:

- соблюдением на территории Нижегородской области действующего законодательства в жилищной сфере путем проведения в установленном порядке плановых и внеплановых проверок юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и инспекционных обследований жилищного фонда;

- техническим состоянием жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и их инженерного оборудования, своевременным выполнением работ по их содержанию и ремонту в соответствии с действующими нормативно-техническими и проектными документами;

- соблюдением правил пользования жилыми помещениями и придомовыми территориями;
- соответствием качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг (отопление, электроснабжение, газоснабжение, водоотведение, холодное и горячее водоснабжение) установленным требованиям, в том числе за соблюдением нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами, а также за проведением перерасчетов платы за коммунальные услуги в связи с нарушением режима и уровня их предоставления;
- соблюдением порядка и правил признания жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции, а также перевода жилого помещения в нежилое;
- соблюдением лицами, ответственными за содержание многоквартирных домов, требований энергетической эффективности, предъявляемых к многоквартирным домам, требований их оснащённости приборами учета используемых энергетических ресурсов, требований о проведении обязательных мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах;
- соблюдением стандарта раскрытия информации управляющими организациями, товариществами собственников жилья либо жилищными кооперативами или иными специализированными потребительскими кооперативами.

2. Проверка соответствия устава товарищества собственников жилья, внесенных в устав изменений требованиям законодательства Российской Федерации, а по заявлениям собственников помещений в многоквартирном доме проверка правомерности принятия общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме решения о создании товарищества собственников жилья, соответствия устава товарищества собственников жилья, внесенных в устав изменений требованиям законодательства Российской Федерации, правомерности избрания общим собранием членом товарищества собственников жилья председателя правления товарищества и других членом правления товарищества, правомерности принятия собственниками помещений в многоквартирном доме на общем собрании таких собственников решения о выборе юридического лица независимо от организационно-правовой формы или индивидуального предпринимателя, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирным домом, в целях заключения с управляющей организацией договора управления многоквартирным домом в соответствии со статьей 162 Жилищного

кодекса Российской Федерации, правомерности утверждения условий этого договора и его заключения.

Инспекция взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти, их территориальными органами, органами прокуратуры, органами государственной власти иных субъектов Российской Федерации, органами государственной власти Нижегородской области, органами местного самоуправления, иными организациями и гражданами, а также со средствами массовой информации в целях развития связей с общественностью по вопросам защиты прав граждан в контролируемых Инспекцией сферах. Организационная структура инспекции представлена на рис. 1 [2].

Инспекцию возглавляет руководитель Инспекции, назначаемый и освобождаемый от должности Губернатором Нижегородской области, Председателем Правительства. Руководитель Инспекции подчиняется Губернатору Нижегородской области, Председателю Правительства и заместителю Губернатора, заместителю Председателя Правительства Нижегородской области. В подчинении руководителя Инспекции находятся первый заместитель и заместитель, назначаемые и освобождаемые от должности Губернатором Нижегородской области, Председателем Правительства. Начальники структурных подразделений Инспекции (заместители руководителя Инспекции) назначаются и освобождаются от должностей приказом руководителя Инспекции [3]. Должностные лица инспекции взаимодействуют в установленном порядке с федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, с органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, правоохранительными органами, организациями и гражданами.

Основным направлением работы инспекции является проведение плановых и комплексных обследований жилищного фонда и инспекционные проверки по заявлению граждан.

Проверки осуществляются Госжилинспекцией на основании законов, которые устанавливают порядок проведения мероприятий по контролю, права и обязанности участников [2].

Число выявленных нарушений, выданных предписаний, объем штрафных санкций, количество заявлений и жалоб, поступающих от населения – все это является показателями деятельности инспекции, позволяющими судить о качественном уровне предоставляемых жилищно-коммунальных услуг.



Рис. 1. Организационная структура Госжилинспекции Нижегородской области

На 1 июля 2011 года в инспекцию поступило 5523 обращения от жителей г. Н. Новгорода и области, за аналогичный период прошлого года – 2728 обращений. Жителей беспокоит: неудовлетворительное состояние и протечки кровли; неудовлетворительное состояние мест общего пользования; нарушение температурного режима; неудовлетворительное состояние внутридомовых инженерных систем; нарушение режима и качества предоставления коммунальной услуги по горячему и холодному водоснабжению; перепланировки и переустройства.

В результате проверок при обнаружении нарушений выдаются предписания, составляются протоколы об административных правонарушениях, применяются штрафные санкции. По результатам проверок в 2011 году было проведено 24 плановые и 7710 внеплановые проверки, проведенных в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей. По результатам проверок выявлено право-

нарушений всего 258 – по плановым проверкам, 33977 – по внеплановым проверкам. Общее количество административных наказаний, наложенных по итогам проверок, административных расследований составило по плановым проверкам – 82, по внеплановым проверкам – 3296. Общая сумма наложенных административных штрафов, в том числе по субъектам административной ответственности составила: 976 тыс. руб-лей – по плановым проверкам и 34329 тыс. рублей по внеплановым проверкам [2].

В ходе проведения проверок и инспекционных обследований в 2010 году в муниципальных образованиях области обследовано 75,6 млн м<sup>2</sup> жилищного фонда, в результате выявлено 35 887 нарушений в жилищной сфере, в том числе:

- 28 792 (80 %) нарушения правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда;
- 5 969 (17 %) нарушений правил предоставления коммунальных услуг;
- 351 (1 %) нарушение правил пользования жилыми помещениями;
- 775 (2 %) нарушений – невыполнение предписаний органов государственного контроля (надзора), муниципального контроля.

Управляющим организациям и предприятиям, обслуживающим жилищный фонд, выдано 3 260 предписаний со сроками устранения правонарушений [3].

Несмотря на привлечение к административной ответственности в виде штрафных санкций, ситуация с содержанием жилищного фонда и качеством оказанных услуг не становится лучше, так как многие руководители жилищно-коммунальных организаций оспаривают постановления об административных правонарушениях в суде, вместо того, чтобы устранять нарушения.

Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области (далее Роспотребнадзор), осуществляющее функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

Перечень полномочий, закрепленных за Роспотребнадзором очень широк, и включает в себя значительное число направлений работы, в том числе контроль за соблюдением правил оказания отдельных видов услуг, в том числе и коммунальных.

К основным вопросам по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства, рассматриваемых управлением Роспотребнадзора, относятся:

1. Требования к участку и территории жилых зданий (размещение, содержание придомовой территории, озеленение и т. д.).

2. Требования к жилым помещениям и помещениям общественного назначения, размещаемых в жилых зданиях (уборка помещений общественного назначения, содержание подвалов, организация дератизации, дезинфекции и дезинсекции, соблюдение гигиенических нормативов по шуму, вибрации, электромагнитному излучению, освещенности, инсоляции и т. д.).

3. Требования к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений (соблюдение микроклиматических параметров в соответствии с санитарными правилами, равномерное нагревание воздуха в помещениях в течение всего отопительного периода, отсутствие загрязнения воздуха помещений вредными веществами).

4. Требования к водоснабжению и канализации (обеспечение качественной питьевой водой, горячей водой с соответствующей температурой, исправной канализацией и т. д.).

5. Требования к удалению бытовых отходов (содержание мусоропроводов, контейнеров, контейнерных площадок, вывоз бытовых отходов и т. д.).

В соответствии с возложенными на Роспотребнадзор функциями и в рамках полномочий, установленных законодательством, уполномоченные должностные лица вправе:

1. Осуществлять в порядке, установленном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, соответствующее административное производство, включая проведение административного расследования (ст. 28.7 КоАП РФ) и выдачу представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения (ст. 29.13 КоАП РФ), а также проводить мероприятия по контролю в соответствии с Федеральным законом № 294-ФЗ от 26 декабря 2008 года «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля в части:

- выполнения работ (оказания услуг) жилищно-коммунального назначения, не соответствующих требованиям стандартов по качеству и санитарным правилам;



- завышения регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и т. п.) на соответствующие жилищно-коммунальные услуги и нарушения установленного порядка ценообразования, предусматривающего, в частности, необходимость соблюдения соответствующих федеральных (региональных) стандартов оплаты жилья и коммунальных услуг);

- введения потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств и качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг;

- нарушения права потребителей на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах и включения в договор на управление многоквартирным домом условий, ущемляющих установленные законом права потребителя;

- не предоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законодательством.

2. При выявлении соответствующих нарушений, выдавать исполнителям (продавцам) жилищно-коммунальных услуг обязательные для исполнения предписания о прекращении нарушений прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области за первое полугодие 2011 года провело 126 внеплановых проверок в сфере ЖКХ. Всего в рамках работы по обеспечению защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в первом полугодии 2011 года проведено 133 проверки, в том числе внеплановых по обращениям потребителей – 126. В 2010 году было проведено в целом 155 проверок, в том числе 143 – внеплановых.

Причинами обращений потребителей в сфере ЖКХ послужили: некачественное оказание коммунальных услуг; предоставление неполной (недостоверной) информации об исполнителях и оказываемых услугах; не предоставление информации о повышении цен на услуги; необоснованное начисление оплаты услуг, нарушение применения нормативов и тарифов при начислении платы за услуги ЖКХ; взимание платы за не оказанные услуги; необоснованный отказ в пересчете платы за коммунальные услуги за период временного отсутствия потребителя и др.

Особое внимание Роспотребнадзор уделяет проблемам рассмотрения обращений потребителей по установке и вводе в эксплуатацию индивидуальных приборов учета потребления коммунальных ресурсов и оплате коммунальных услуг после установки индивидуальных приборов учета [4].

В Управление Роспотребнадзора поступает большое количество жалоб на деятельность и работу управляющих организаций, связанных с содержанием общего имущества многоквартирного дома (не осуществляется ремонт кровли, межпанельных швов, капитальный ремонт дома и др. вопросы, касающиеся содержания общего имущества многоквартирного дома).

В соответствии с действующим законодательством государственный контроль за использованием и сохранностью жилищного фонда, соблюдением правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, соответствием жилых помещений качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям осуществляется Госжилинспекцией. Согласно ст. 7.23 «Нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами» Кодекса РФ «Об административных правонарушениях» за нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами Госжилинспекция привлекает виновных должностных и юридических лиц к административной ответственности.

Поэтому жалобы граждан на деятельность управляющих организаций в соответствии с ч. 3, ч. 4 ст. 8 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ в течение 7 дней необходимо направлять в Госжилинспекцию для принятия мер в пределах полномочий, а гражданам давать соответствующие ответы.

С целью повышения эффективности работы в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг по предотвращению и недопущению нарушения прав потребителей Роспотребнадзор и Госжилинспекция должны взаимодействовать между собой, а основными формами такого взаимодействия должны быть, на наш взгляд, совместные проверки, регулярный обмен информацией, передача обращений потребителей по принадлежности. Благодаря этому взаимодействию можно более эффективно отстаивать законные права граждан при получении жилищно-коммунальных услуг, повышать уровень защищенности потребителей от действий недобросовестных исполнителей при их оказании, снизить социальную напряженность в обществе.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. [www.mingkh.nnov.ru](http://www.mingkh.nnov.ru)
2. [www.gzhinn.ru](http://www.gzhinn.ru)
3. [www.niann.ru](http://www.niann.ru)
4. [www.52.rosпотребнадзор.ru](http://www.52.rosпотребнадзор.ru)

## THE STATE QUALITY CONTROL OF GRANTING HOUSING-AND-MUNICIPAL SERVICES

**Keyword:** *housing and communal services, housing-and-municipal services, Nizhny Novgorod Region, state control, quality, efficiency.*

**Annotation.** *In the article the organization of the state control of efficiency and quality of granting housing-and-municipal services in the Nizhny Novgorod region is considered, and also the corresponding conclusions, on interaction of state authorities are drawn.*

---

**АКИФЬЕВА ЛАРИСА ВЛАДИМИРОВНА** – аспирант кафедры экономики и статистики, Нижегородский государственный инженерно-экономический институт, Россия, Княгинино, (laraakif@mail.ru).

**AKIFYEVA LARISA VLADIMIROVNA** – the post-graduate student of the chair of economics and statistics, the Nizhny Novgorod State engineering-economic institute, Russia, Knyaginino, (laraakif@mail.ru).

---