

**Механізми впливу мешканця міста м. Миколаєва
на якість житлово-комунальним послуг
(Аналіз місцевої нормативної бази щодо наявності механізмів впливу громадянськості
на забезпечення якісними житлово-комунальними послугами)**

ЗМІСТ

Замість передмови	2
РОЗДІЛ 1. Аналіз системи забезпечення населення ЖКП	4
1.1. Стан сучасної законодавчої бази ЖКП	4
1.2. Сучасний стан та основні проблеми системи ЖКП в умовах розвитку ринкових відносин	9
1.3. Основні складові системи житлово-комунальних послуг	11
РОЗДІЛ 2. Аналіз розвитку в місті самоорганізації та механізмів залучення ОСНів і громадянськості у процес забезпечення населення ЖКП	18
2.1. Форми участі громадянськості та приватного бізнесу у забезпеченні ефективного функціонування системи ЖКП	18
2.2. Стан сучасної системи ОСН в м. Миколаєві	19
2.3. Політика ресурсної підтримки ОСН у м. Миколаєві	20
2.4. Аналіз власної спроможності ОСН м. Миколаєва реалізувати власні повноваження	21
Висновки	23
Рекомендації	24
ДОДАТКИ	26-45
Додаток 1. Проект рішення виконкому Миколаївської міської ради	26

Замість передмови

М. Золотухін

У Миколаєві давно пора перетворити платежі ЖЕКУ з повинності мешканців у ПЛАТУ за якісні послуги!

Це станеться у разі прийняття запропонованого громадськістю проекту рішення міськвиконкому, що захищає права мешканців. Профільний підрозділ департаменту ЖКГ, на жаль, вже майже півтора року саботує прийняття такого рішення. Громадськість сподівається на підтримку мера і членів Миколаївського міськвиконкому.

А тепер докладніше. Стан житлово-комунального господарства - одна з найбільш гострих проблем для миколаївців і всіх українців. Причин тому багато. Нам в спадок від СРСР дісталася неефективна, витратна, неконкурентна система ЖКГ. За два з гаком десятиліття незалежності України житлово-комунальне господарство не стало краще - споруди, мережі та комунікації досягли граничного морального і фізичного зносу, а коштів на підтримку їх в життєздатному стані, не кажучи вже про реконструкцію та модернізацію, хронічно не вистачає.

Одна з проблем галузі полягає у відстороненості споживачів (мешканців) від постачальників і виконавців послуг. Фактично плата за утримання будинків і прибудинкових територій, або, як її по-старому називають, квартирна плата, по суті, нагадує абстрактний податок. Адже податок не є оплатою за конкретний товар, громадянин сплачує прибутковий податок апріорі, за фактом отримання доходу, і не дуже чітко розуміє, на що йдуть його гроші. Але заплатити повинен обов'язково, ухилення від сплати податків - це правопорушення. Щось подібне відбувається і з квартплатою: платити потрібно, а за що - незрозуміло. Мешканець будинку не відає, за що саме платити, які конкретно послуги, якої якості, в яких обсягах і в які терміни повинна надати йому експлуатаційну організацію, стягується з нього гроші. Але ж квартплата - це не виконання громадянського обов'язку перед державою і суспільством, не податок, це оплата за послуги. Виникає закономірне питання: за які?

Наведемо конкретний приклад.

Мешканець багатоквартирного будинку поняття не має, які саме види робіт, якої якості і періодичності повинен виконувати ЖЕК, надаючи послугу «обслуговування внутрішньо будинкових мереж» (пункт 7 рішення Миколаївського міськвиконкому № 1028 від 30.07.2010). Виконує ЖЕК ці роботи? А може він їх не виконує? «Так за що я маю платити?» - Задається питанням мешканець. Його терзають невизначні згоди, а ще-небудь заперечити, виставити ЖЕКУ акт-претензію про ненадання або неякісне надання цієї послуги він не може, не може провести перерахунок. У результаті деякі городяни, інтуїтивно відчуваючи себе обдуреними, взагалі перестають платити за квартиру. Тут уже страждає ЖЕК. Але і він не може звернутися до суду на стягнення боргу з недбайливого споживача, адже для цього з ним слід укласти договір, де чітко будуть прописані надавані послуги, їх обсяги, терміни надання і т.д. А такого договору з кожним мешканцем у ЖЕКа немає, значить і взаємних договірних зобов'язань - теж немає. З чим йти до суду? До того ж відсутність такого договору є грубим порушенням закону «Про житлово-комунальні послуги».

Уявіть, що ви вирішили побудувати собі будинок і запросили підрядника, а той каже: плати триста тисяч і я тобі все зроблю під ключ. Ви цікавитесь: скільки і яких потрібно будматеріалів, за якою ціною підрядник буде їх купувати, скільки у нього коштує куб цегляної



кладки, квадратний метр стяжки або клеєння шпалер, укладання лінолеуму, встановлення однієї точки електрообладнання, яку якість робіт він гарантує? А той у відповідь: не твоя справа, ти, головне, за все заплати, а я вже сам як-небудь розберуся! Зрозуміло, від послуг такого підрядника ви відмовитеся й знайдете іншого, можливо, за меншу ціну. Але ви не зможете відмовитись від послуг ЖЕКу. Хто вам дозволить, щоб весь будинок обслуговувала одна організація, а вашу квартиру і вашу частку в загальних комунікаціях, у прибиранні прибудинкової території, ремонт даху, у вивезенні сміття - інша?!

Подібна невизначеність на ринку житлових послуг, відсутність взаєморозуміння між його учасниками веде до зростання невдоволення з боку населення, причому найчастіше це невдоволення необгрунтоване. Якщо мешканець обурюється, що в під'їзді брудно, він може і не знати, що прибирання під'їздів не входить в тариф. Та що там прибирання! Багато хто досі івпневніє, що ЖЕКи зобов'язані безкоштовно міняти їм сантехніку, ремонтувати мережі всередині квартири, мало не лампочки в кімнатах закручувати!

Між тим постанова Кабміну № 869 від 01.06.2011 «Про забезпечення єдиного підходу до формування тарифів на житлово-комунальні послуги» чітко вказує, що орган місцевого самоврядування має прийняти рішення, яке стверджує кількісні та якісні показники, структуру, періодичність та строки надання послуг з утримання будинків і прибудинкових територій. Однак у повному обсязі ця постанова в нашому місті не виконано. Хоча в Києві, Вознесенську, Херсоні, Маріуполі, Луганську та багатьох інших містах країни - виконано, там експлуатаційники вже на практиці звітують перед мешканцями, а ті закривають їм акти виконаних робіт тільки після того, коли вони вже здійснені на практиці. Чим же ми гірші? До того ж така невизначеність перешкоджає виконанню в Миколаєві програми Президента України «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава», де підвищення якості житлово-комунальних послуг за допомогою розробки зрозумілих і адекватних стандартів якості, контроль з боку споживачів значаться в числі пріоритетів.

Розробити проект рішення міськвиконкому, яке регулює це важливе питання взаємин мешканця і ЖЕКу, повинен був департамент ЖКГ. Однак там не вважали за потрібне «переобтяжувати себе роботою». Тоді це зробили експерти Фонду розвитку міста Миколаєва (ФРН), всеукраїнської «Асоціації сприяння самоорганізації населення» та Одеського регіонального інституту Національної академії держуправління при Президенті України в рамках проекту «Житлово-комунальні послуги - під контроль громадськості» за підтримки Раст Inc., МФ «Відродження» та Фонду Східна Європа. Причому розробили провівши вдумливе дослідження проблеми, проаналізувавши місцеву нормативну базу, в тому числі і на предмет наявності механізмів впливу громадськості на надання житлово-комунальних послуг та їх якість. Враховувався і досвід інших міст, де аналогічні рішення вже працюють, допомагаючи городянам на практиці контролювати якість послуг, а не викидати гроші в «чорну діру». Проект рішення міськвиконкому, що отримав назву «Про впорядкування надання послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій в м. Миколаєві» пройшов громадські слухання, отримав схвалення на засіданні експертно-громадської ради при Миколаївському міськвиконкомі, на 7-й всеукраїнській науково-практичній конференції «Громадський контроль у житлово-комунальній сфері: роль органів самоорганізації населення», де був гідно оцінений фахівцями Мінрегіонбуду, представниками органів місцевого самоврядування та громадськістю інших областей України. Але в Миколаєві прийняття цього рішення гальмується на рівні департаменту ЖКГ. Виникає питання: чому? Не хочуть зайвих клопотів, підозрюють, що документ порушить звичайний лад в ЖКГ міста? Або побоюються, що таке рішення поставить надійний заслін корупції в даній галузі - змовою між представниками місцевого самоврядування та ЖЕКів? Інші розумні пояснення знайти складно.

Хочеться вірити, що в кінцевому підсумку влада і громадські працівники об'єднають зусилля і задіють всі можливі резерви заради того, щоб якомога швидше добитися позитивного результату. Якщо вже профільний підрозділ виконкому - Департамент ЖКГ - саботує прийняття рішення, то вся надія на міського голову та членів міськвиконкому. Тільки вони можуть прийняти рішення, що перетворює квартплату з повинності мешканця в плату за якісну послугу!

РОЗДІЛ 1

Аналіз системи забезпечення населення ЖКП

1.1. Стан сучасної законодавчої бази ЖКП

Обмежені можливості бюджетів на державному та місцевому рівні, застаріла інфраструктура та зростаючий попит на ЖКП належної якості гостро ставлять перед українськими громадами питання: як забезпечити ефективне функціонування системи надання ЖКП та залучити додаткові ресурси для вирішення найбільш важливих соціальних та економічних проблем у галузі житлово-комунального господарства (ЖКГ).

Відповідно до Концепції розвитку житлово-комунального господарства України, затвердженої Постановою КМУ від 27.02.1995 № 150, в країні реалізується державна політика формування ринку ЖКП. Але, на жаль, цю Концепцію не вдалося реалізувати повною мірою на практиці. Отже, можна констатувати, що на сьогодні в Україні в галузі ЖКГ відсутні належні ринкові засади господарювання, дуже слабо розвивається конкуренція, а погане залучення приватних інвестицій у підприємства, що надають ЖКП, не забезпечує їх ефективного функціонування та оновлення.

За цих умов реалізація державної політики у сфері ЖКГ, зокрема у забезпеченні населення якісними і доступними ЖКП, опинилася перед такими викликами і загрозами:

- Зростання невдоволеності населення якістю ЖКП (ці послуги є критично важливими для задоволення базових життєвих соціальних потреб населення), що призводить до зростання соціальної напруги в громаді;
- Зниження рівня оплати населенням за спожиті ЖКП;
- Відстороненість споживачів ЖКП від участі в управлінні наданням ЖКП і системою ЖКГ у цілому, що породжує нестабільність усієї системи публічної влади;
- Зниження довіри населення до місцевої влади через її нездатність досягати задекларованих цілей в політиці управління сферою ЖКГ;
- Відсутність надійної індикації якості ЖКП, що унеможлиблює цілеспрямоване удосконалення галузі і веде до поглиблення негативної ситуації у цій сфері.
- Зростання рівня небезпеки техногенного характеру через зношеність і низьку якість систем надання ЖКП, закритість та непрозорість витрат на їх технічну експлуатацію.
- Зловживання підприємств, що надають ЖКП, при розрахунку тарифів – через закритість інформації про якість послуг та обсяги їх надання призводить до необґрунтованого завищення собівартості послуг;
- Розпорощення та нецільове використання коштів платників податків на реалізацію місцевих програм реформування ЖКГ через відсутність належного контролю з боку споживачів (зовнішнього контролю) за їхнім виконанням.

Відсутність дієвого механізму громадського контролю споживачів ЖКП у системі надання ЖКП є суттєвою загрозою реалізації як державної, так і місцевої політики у сфері ЖКГ. Крім того, практика показує, що навіть запровадження суто авторитарних методів керування сферою ЖКГ шляхом зміцнення владної вертикалі не в змозі в сучасних умовах забезпечити ефективну роботу системи ЖКГ та уберегти її від руйнування.

Істотною вадою на шляху покращення ситуації у системі ЖКП як і взагалі усієї системи ЖКГ є роз'єднаність усіх зацікавлених суб'єктів (надавачів та споживачів ЖКП, органів управління та законодавців), а також практична відсутність реального ринку ЖКП.

Останніми роками законодавство України у сфері ЖКГ значно поповнено Законами, Указами Президента України, постановами Кабінету Міністрів України, наказами міністерств, відомств, актами місцевих органів влади. Сьогодні у сфері ЖКГ діють 14 законів, 43 постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України.

Так, 10 січня 2002 року прийнятий Закон України «Про питну воду та питне водопостачання», 24 червня 2004 року прийнятий Закон України «Про житлово-комунальні послуги», 2 червня 2005 року Закон України «Про теплопостачання», «Про благоустрій населених

пунктів», «Про відходи», «Про засади функціонування ринку природного газу», «Про державно-приватне партнерство», «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг», постанови Кабінету Міністрів України щодо затвердження переліків житлово-комунальних послуг, порядку їх розрахунків тощо, накази міністерств щодо затвердження правил надання послуг, здійснення обслуговування об'єктів житлово-комунального господарства.

На місцевому рівні органами місцевого самоврядування приймаються рішення щодо визначення виконавців послуг та переліку ЖКП, які надаються в будинках. Тобто надання ЖКП в Україні регулюється законами України, нормативно-правовими актами органів центральної виконавчої влади, актами місцевих виконавчих органів та актами органів місцевого самоврядування.

Відносини у сфері ЖКП є різновидом цивільно-правових відносин, тому один з основних регламентуючих цей вид діяльності документів є Цивільний кодекс України. Також відносини у сфері ЖКП регулюються Житловим кодексом УРСР. А оскільки кожен мешканець є одночасно і споживачем ЖКП, то на ці відносини розповсюджується також і дія Закону України «Про захист прав споживачів».

Закон України «Про житлово-комунальні послуги» вперше визначив такі загальні поняття як ЖКП, балансоутримувач, виконавець та виробник ЖКП, власник приміщення, будинку, споруди, житлового комплексу або комплексу будинків і споруд, споживач ЖКП та інші. Це дозволяє наразі уникати різного тлумачення певних понять та визначень.

У зазначеному законі зроблена спроба розмежувати повноваження центральних органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської і Севастопольської міських державних адміністрацій та місцевого самоврядування у сфері ЖКП.

Також визначені засади нормативного регулювання у сфері ЖКП, у т.ч. їх стандартизації. Окремо визначена роль органів самоорганізації населення у здійсненні контролю за дотриманням стандартів, нормативів, норм, порядків і правил у сфері ЖКП.

Закон чітко розмежовує поняття «виробник», «власник», «споживач» та «виконавець», визначає їх права і обов'язки та порядок оформлення взаємовідносин.

Особлива роль в Законі України «Про житлово-комунальні послуги» відведена порядку надання ЖКП, окремо визначений порядок доступу до житла та іншого володіння для ліквідації аварій, проведення оглядів технічного стану, перевірки показань засобів обліку, оформлення претензій споживачів до виконавців.

Окремий розділ закону регламентує основні принципи тарифоутворення та оплати ЖКП. Однак слід зазначити що цей закон в цілому визначає загальні положення, а детальне регулювання здійснюється через такі спеціальні закони як Закон України «Про питну воду», Закон України «Про тепlopостачання», Закон України «Про електроенергетику», а також низькою постановою Кабінету Міністрів України та наказів органів центральної виконавчої влади з питань ЖКП.

Законом України «Про житлово-комунальні послуги» передбачено що правові відносини між суб'єктами мають будуватися виключно на договірній основі.

Повноваження суб'єктів публічної влади у сфері ЖКП визначені Конституцією України, Законами України «Про Кабінет Міністрів України», «Про місцеві державні адміністрації», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про житлово-комунальні послуги», «Про ціни та ціноутворення», «Про питну воду», «Про тепlopостачання», «Про електроенергетику», «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг», постановами Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630 «Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення» та від 21.07.2005 № 631 «Про затвердження Порядку проведення конкурсу з надання житлово-комунальних послуг», іншими актами законодавства.

Надання послуг населенню з електропостачання регламентується постановою Кабінету Міністрів України від 26.07.1999 у № 1357 «Про затвердження Правил користування електричною енергією для населення», а іншим споживачам – постановою Національної комісії з питань

регулювання електроенергетики України від 31.07.1996 № 28 «Про затвердження Правил користування електричною енергією».

Правилами користування електричною енергією встановлено порядок укладання договорів, установлення та експлуатації приладів обліку електричної енергії, розрахунків за спожиту електроенергію та припинення користування електроенергією, а також права і обов'язки сторін.

В свою чергу, постановою Кабінету Міністрів України від 09.12.1999 № 2246 затверджені Правила надання населенню послуг з газопостачання.

Затверджені наказом Державного комітету з питань житлово-комунального господарства України від 17 травня 2005 року № 76 Правила утримання жилих будинків та прибудинкових територій детально регламентують порядок технічного обслуговування будинків, утримання приміщень, прибудинкових територій, організації пожежної безпеки, технічного обслуговування та ремонту будівельних конструкцій, інженерного обладнання. Наказом затверджені також форми Акту загального огляду житлового будинку, Акту залиття, аварії, що трапилась на системі центрального опалення, гарячого водопостачання (або холодного водопостачання), визначено періодичність профілактичного обслуговування елементів житлових будинків, граничні строки ліквідації виявлених несправностей елементів житлових будинків, орієнтовану нормативну тривалість ефективної експлуатації елементів житлових будинків.

Згідно з пунктом 7 статті 10 Закону України «Про приватизацію державного житлового фонду» колишні власники (їх правонаступники), які володіли багатоквартирним будинком до моменту приватизації, зобов'язані брати участь у фінансуванні його ремонту та сприяти організації його проведення у порядку, що визначається Кабінетом Міністрів України.

Порядок участі в організації та фінансуванні ремонту приватизованих житлових будинків їх колишніх власників, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 08.10.1992 № 572, регламентує ці процеси, пов'язуючи термін експлуатації будинку з розміром участі власників у загальній власності будинку – від 12% до 100%.

Відносини у сфері водо-, теплопостачання та водовідведення в Україні, крім загальних законодавчих актів у сфері ЖКГ, таких як Закон України «Про житлово-комунальні послуги», регулюються ще й спеціальними актами законодавства, зокрема:

- Законом України «Про питну воду та питне водопостачання»;
- Законом України «Про теплопостачання»;
- Правилами надання послуг з централізованого опалення, холодного і гарячого водопостачання і водовідведення, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630 (далі – Правила № 630);
- Правилами користування системами централізованого комунального водопостачання та водовідведення в населених пунктах України, затверджених наказом Мінжитлокомунгоспу України від 27.06.2008 № 190;
- Правилами користування тепловою енергією, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.10.2007 № 1198.

Крім цього, законодавчими актами України також регулюються питання щодо ціноутворення у сфері надання ЖКП. Так, діючі тарифи на природний газ встановлені постановою Національною комісією з питань регулювання електроенергетики України від 13 липня 2010 року № 812 «Про затвердження роздрібних цін на природний газ, що використовується для потреб населення, Міжнародного дитячого центру «Артек» і Українського дитячого центру «Молода гвардія» та становлять в залежності від річного обсягу споживання та наявності приладів обліку від 72,54 коп. за 1 м³ до 295,41 коп. за 1 м³.

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг, встановлюються тарифи на комунальні послуги, що надаються суб'єктами природних монополій та суб'єктами господарювання на суміжних ринках. Ліцензування діяльності вказаних підприємств здійснюється цією ж комісією. Тарифи на комунальні послуги, що надаються рештою виробників, встановлюються органами місцевого самоврядування. Усі тарифи на ЖКП розраховуються відповідно до Порядків, затверджених постановою Кабінету Міністрів України

від 1 червня 2011 року № 869 «Про забезпечення єдиного підходу до формування тарифів на житлово-комунальні послуги». Зазначені тарифи розраховуються виконавцями послуг, виходячи із власних нормативних витрат на виробництво та надання тієї чи іншої послуги.

Формування тарифів на утримання будинків, споруд та прибудинкових територій регулюється декількома нормативними актами. А саме: вищевказаною постановою Кабінету Міністрів України № 869 затверджено Порядок формування тарифів на послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій. Цією ж постановою також визначений типовий перелік з 18 послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, зокрема:

- Прибирання сходових кліток;
- Прибирання прибудинкової території;
- Вивезення побутових відходів;
- Прибирання підвалів, технічних поверхів та покрівель;
- Технічне обслуговування ліфтів;
- Обслуговування систем диспетчеризації;
- Технічне обслуговування внутрішньобудинкових систем:
 - Гарячого водопостачання;
 - Холодного водопостачання;
 - Водовідведення;
 - Централізованого опалення;
 - зливової каналізації;
- Дератизація;
- Дезінсекція;
- Обслуговування димовентильяційних каналів;
- Технічне обслуговування та поточний ремонт систем протипожежної автоматики й димовидалення, а також інших внутрішньо будинкових інженерних систем у разі наявності;
- Поточний ремонт конструктивних елементів, внутрішньо будинкових систем гарячого і холодного водопостачання, водовідведення, централізованого опалення та зливової каналізації і технічних пристроїв будинків та елементів зовнішнього упорядкування, що розміщені на закріпленій у встановленому порядку прибудинкової території;
- Поливання дворів, клумб і газонів;
- Прибирання та вивезення снігу, посипання частини прибудинкової території, призначеної для проходу та проїзду, протиожеледними сумішами;
- Експлуатація номерних знаків будинків;
- Освітлення місць загального користування, підвалів, підкачування води;
- Енергопостачання для ліфтів;
- Періодична перевірка, обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж після перевірки) квартирних засобів обліку води та теплової енергії.

Калькуляційною одиницею є 1 м² загальної площі квартир будинку. Тарифи повинні визначатися по кожному будинку окремо залежно від кількісних показників фактичного надання послуг з урахуванням забезпечення належного санітарно-гігієнічного, протипожежного, технічного стану будинків і споруд та прибудинкових територій згідно з типовим переліком послуг. Однак на деякі із зазначених послуг Кабінетом Міністрів України встановлені ще окремі Порядки розрахунку. Так, наприклад, Постановою Кабінету Міністрів України від 26 липня 2006 року № 1010 затверджено Порядок формування тарифів на послуги з вивезення побутових відходів, в якому вже встановлено калькуляційною одиницею 1 м³ побутових відходів.

Наказом Міністра будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства України від 9 листопада 2006 року № 369 затверджено Порядок встановлення вартості технічного обслуговування ліфтів та систем диспетчеризації.

Згідно з Порядком визначення виконавця ЖКП у житловому фонді, затвердженим наказом Держжитлокомунгоспу України від 25.04.2005 № 60, виконавець послуг визначається органом місцевого самоврядування або власником житлового будинку (як правило, в будинках ЖБК та ОСББ). Крім того, орган місцевого самоврядування відповідно до ст.27 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» затверджує перелік послуг, право на здійснення яких визначається на конкурсних засадах.

ЖКП повинні надаватись безперервно. Винятки з цього правила обумовлені законодавчо і виникають у разі:

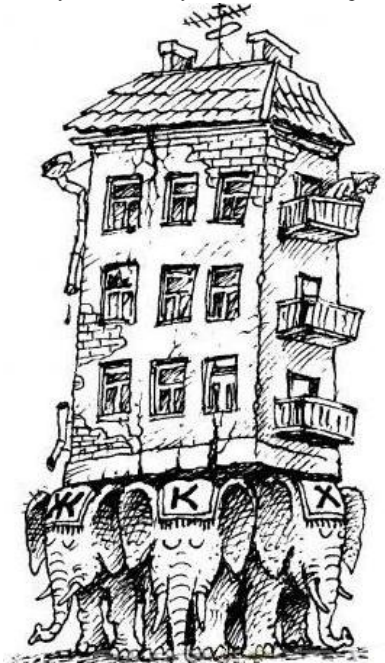
1) проведення ремонтних і профілактичних робіт виконавцем/ виробником за графіком, погодженим з виконавчими органами місцевих рад або місцевими державними адміністраціями згідно з нормативними документами. Припустима тривалість перерв у наданні послуг: їх періодичність встановлюється Кабінетом Міністрів України на підставі стандартів, нормативів, норм, порядків та правил експлуатації, проведення випробувань теплових мереж, поточного і капітального ремонтів, реконструкції об'єктів житлового фонду;

2) в між опалювальний період для систем опалення, рішення про початок та закінчення якого приймається виконавчими органами відповідних місцевих рад або місцевими державними адміністраціями виходячи з кліматичних умов згідно з правилами та іншими нормативними документами;

3) ліквідацію наслідків аварій або дії обставин непереборної сили. Перерва у наданні комунальних послуг, яка виникла внаслідок аварії або дії обставин непереборної сили, має бути ліквідована у найкоротші терміни, що визначаються нормативними документами. Якщо ліквідація наслідків аварії або дії обставин непереборної сили потребує більше однієї доби, виконавець/виробник спільно з органами місцевого самоврядування здійснює заходи щодо зменшення її негативного впливу на споживачів.

Відповідно до Закону України «Про житлово-комунальні послуги», визначені права і обов'язки всіх учасників ринку ЖКП. Оскільки згідно того ж ЗУ Про ЖКП відносини на ринку є правомочні тільки на договірній основі, Кабінетом Міністрів України затверджено типові договори по всіх видах ЖКП. Проте у практику майже без заперечень увійшли тільки договори про газо-, електропостачання, водопостачання та водовідведення.

Як бачимо, новітнє вітчизняне законодавство у сфері ЖКП перебуває у постійному русі. Можна сказати, що перші кроки щодо утворення нормативно-правової бази для регулювання відносин у ЖКГ, вже зроблені. Але є один з основних законів, якого бракує, – це Житловий Кодекс, прийняття якого має забезпечити реалізацію права громадян на житло, утримання та збереження житлового фонду, врегулювати правовідносини фізичних та юридичних осіб, органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування в галузі житлових відносин. Необхідність прийняття нового Житлового кодексу України зумовлена значними змінами соціально-економічних умов розвитку суспільства, переходом України до ринкової економіки та сучасних світових норм і стандартів, в тому числі і в житловій галузі, що відбулися з моменту ухвалення чинного Житлового кодексу.



1.2. Сучасний стан та основні проблеми системи ЖКП в умовах розвитку ринкових відносин

Соціально-економічний розвиток нашої держави протягом останніх років не був стабільним – через зміни зовнішньоекономічної кон'юнктури, так і внутрішні чинники, зокрема непослідовність державної економічної політики, відсутність прогресу у проведенні структурних реформ, зокрема, реформи в ЖКГ.

В умовах пожвавлення світової економіки Президентом та Урядом України розпочато процес проведення структурних реформ: податкової реформи, яка передбачає зниження податкового тиску на економіку; підвищення ефективності використання природних ресурсів, енергоносіїв, впровадження енергозберігаючих технологій; реформування житлово-комунальної сфери шляхом розвитку конкурентних відносин та підвищення ефективності житлово-комунальних послуг; запровадження принципів науково-технічного та інноваційного розвитку в усіх сферах соціально-економічного розвитку.

Розроблення та реалізація комплексу структурних економічних реформ має забезпечити підґрунтя для формування структури ЖКП, а також усієї галузі ЖКГ, більш стійкої до впливу зовнішніх стресів.

Протягом десятиліть у житлово-комунальній сфері України панували екстенсивні підходи та адміністративні методи господарювання, які були наслідком жорстко централізованого управління в державі. Матеріальна база галузі, що завжди розвивалася на основі залишкового принципу ресурсозабезпечення, в усі часи перебувала в незадовільному стані, але найбільш помітно деградує саме в останні роки, незважаючи на те, що на ЖКГ витрачається значна частка (до 30 %) видатків місцевих бюджетів.

До основних проблем ЖКГ як України так і Миколаєва слід віднести:

- недосконалість порядку формування тарифів, непрозорість формування цін/тарифів за послуги та поточної діяльності підприємств ЖКГ;
- невідповідність розмірів платежів за користування житлом фактичним витратам на його утримання;
- погану керованість, не контрольованість з боку владних структур (відсутність системи оцінки результативності послуг), низьку якість роботи підприємств житлово-комунальної галузі та послуг, що ними надаються.

Через природно-монопольне становище багатьох постачальників ЖК-послуг в інфраструктурі ЖКГ можна простежити їх надмірну можливість визначати характер господарських взаємовідносин на ринку ЖКГ, нав'язувати дискримінаційні умови своїм економічно і юридично залежним контрагентам.

Для того, щоб глибше зрозуміти природу означеної проблеми, необхідно здійснити компонентний аналіз діяльності підприємств, як суб'єктів, що надають ці послуги:

- 1) комунальні підприємства, що надають ЖКП, є ринково орієнтованими – відтак їх основною метою є отримання прибутку;
- 2) у місцевій інфраструктурі ці підприємства виступають фактичними монополістами у своїй галузі – відтак їх прибутки практично не залежать від якості послуг, що продаються, адже відсутня конкурентна складова;
- 3) зазначені комунальні підприємства одночасно перебувають під юрисдикцією (організаційно-правовим підпорядкуванням) місцевих органів влади.

Жоден з наведених інтересів підприємств не спрямований на пріоритетне забезпечення комфортних умов проживання мешканців та на підвищення якості ЖК-послуг. Більше того, підприємства природно йдуть по екстенсивному шляху розвитку, тобто зацікавлені в постійному збільшенні витрат бюджету у вигляді їх дотування, що в свою чергу обумовлює постійне підвищення тарифів на оплату ЖК-послуг для населення.

Система дотування підприємств – постачальників ЖКП породжує соціальну несправедливість непрямих видів доходів окремих категорій споживачів, оскільки кошти на

дотації з бюджету міська влада отримує із податків, а вони, у свою чергу, призводять до втрат для підприємств, які не підлягають поверненню. Таким чином, система догування, ставить природних монополістів на межу фінансової кризи і змушує їх перекладати збитки від надання послуг населенню на госпрозрахункових споживачів, що підвищує собівартість та ціну промислової продукції.

Отже, цілком покладаючись на міську владу, більшість підприємств-надавачів ЖК-послуг звели до мінімуму свою самостійність, припинили реагувати на зміну зовнішніх та внутрішніх умов. Усе це потребує внесення істотних корективів в систему менеджменту означених підприємств. Пріоритетними за цих умов, на наш погляд, повинні бути такі методи управління, як прогнозування і програмування соціально-економічного розвитку інфраструктури комунального господарства регіонів та суб'єктів господарювання, комплексні і цільові регіональні програми.

До основних причин існування означених проблем слід віднести:

- категоричну незацікавленість комунальних підприємств, що надають послуги в житлово-комунальній сфері, у становленні системи оцінки результативності та ефективності послуг, адже в цьому випадку картина буде несприятливою для цих підприємств: ресурс, що витрачається на забезпечення послуг є не співвідносно вищим, аніж якість та результативність їх надання. Крім того, затвердження чітких показників результативності створить підґрунтя для конкурентного середовища (можливості конкурсного відбору підприємств – надавачів послуг за принципом «краща якість за оптимальний ресурс»);
 - формалістичну та процедурну незацікавленість управлінь ЖКГ виконавчих органів місцевого самоврядування, оскільки обсяг роботи в них збільшується. Працівникам потрібно аналізувати не тільки стан фінансової складової роботи комунальних підприємств, а й стан результативності їх роботи по кожному із затверджених показників, систематично проводити та оприлюднювати моніторинг показників результативності. З цієї перешкоди випливає наступна:
 - низький рівень підготовки кадрів управлінь ЖКГ, їх неготовність пристосовуватися до нових управлінських реалій та викликів часу;
 - стійку апатія населення в питаннях, пов'язаних з наданням ЖК-послуг. Загальні соціально-економічні проблеми спричиняють зневіру громади у можливість реальних позитивних перетворень, в результативності особистій причетності до покращення ситуації в цій сфері.
 - недосконалість діючої системи фінансування робіт, пов'язаних з обслуговуванням і модернізацією житлового фонду;
 - утриманське, недбале відношення користувачів до житла, що призводить до його швидкого фізичного та морального зносу;
 - високий ступінь регіональної диференціації стану забезпеченості та якості надання ЖКП;
 - зношеність основних фондів галузі, застарілість технологій і як наслідок – значні витрати (води, теплової енергії тощо) та низьку енергоефективність
- Близько 70 % житлового фонду збудовано до 1970 р., зношеність основних фондів перевищує 60 %, енергоємність послуг у 2,5-3 рази перевищує показники європейських держав. Якщо на початку 90-х років у середньому по Україні на 100 км комунальних мереж припадало 30-40 аварій, то останніми роками цей показник сягнув 180 аварій на 100 км водопроводу та 10-20 на 100 км мереж теплопостачання;*
- невідповідність наявних інфраструктурних потужностей зростаючим вимогам та потребам;
 - високий рівень монополізації сфери надання ЖК-послуг та слабкий розвиток конкуренції у цьому секторі;
 - недосконалість нормативно-правового регулювання діяльності галузі, насамперед у сфері диверсифікації постачальників послуг;
 - неефективна система управління, злиття замовника і підрядника і водночас розрив між споживачем і замовником послуг;

- незавершеність приватизації житлового фонду у частині асоціювання власників житла у багатоквартирних будинках в об'єднання співвласників (ОСББ).

Однією із головних причин кризового стану ЖКГ є відсутність дієвої нормативно-правової бази, яка б могла сприяти приходу в цю галузь інвестора шляхом встановлення нормальних механізмів вкладення коштів та їх повернення з прибутками. Але в цій ситуації варто врахувати, що формування тарифів на ринковій основі може призвести до утиску інтересів споживачів.

1.3. Основні складові системи житлово-комунальних послуг

Відповідно до статті 12 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» ЖКП поділяються за:

- 1) функціональним призначенням;
- 2) порядком затвердження цін/тарифів.

Відповідно до статті 13 цього ж Закону України залежно від *функціонального призначення* ЖКП поділяються, на:

1) комунальні послуги (централізоване постачання холодної та гарячої води, водовідведення, газо- та електропостачання, централізоване опалення, також вивезення побутових відходів тощо);

2) послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій (прибирання внутрішньо будинкових приміщень та прибудинкової території, санітарно-технічне обслуговування, обслуговування внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, освітлення місць загального користування, поточний ремонт, вивезення побутових відходів тощо);

3) послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків (балансоутримання, укладання договорів на виконання послуг, контроль виконання умов договору тощо);

4) послуги з ремонту приміщень, будинків, споруд (заміна та підсилення елементів конструкцій та мереж, їх реконструкція, відновлення несучої спроможності несучих елементів конструкцій тощо).

Залежно від *порядку затвердження цін/тарифів* на ЖКП вони поділяються на три групи:

1) перша група – житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які затверджують спеціально уповноважені центральні органи виконавчої влади, а у випадках, передбачених законом, – національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг та національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики;

2) друга група – житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які затверджують органи місцевого самоврядування для надання на відповідній території;

3) третя група – житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які визначаються виключно за договором (домовленістю сторін).

Відповідно до ст. 19 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», учасниками відносин у сфері ЖКП є:

- власник послуг,
- споживач послуг,
- виконавець послуг,
- виробник послуг.

Отже власником приміщення, будинку, споруди, житлового комплексу або комплексу будинків і споруд (далі – власник) – фізична або юридична особа, якій належить право володіння, користування та розпоряджання приміщенням, будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд, зареєстроване у встановленому законом порядку.

Законом України «Про житлово-комунальні послуги» також встановлено, що споживач – це фізична чи юридична особа, яка отримує або має намір отримати житлово-комунальну послугу.

Більш детально зупинимось на стані надання послуг функціонального призначення

Для довідки.

Житловий фонд міста Миколаєва станом на 01.01.2010 включає 3 030 будинків, загальною площею 6,05 млн. м², 122 818 квартир, з яких приватизовано – 106 237 або 86,5 %.

Житловий фонд обладнаний водопроводом на 96,7 %, каналізацією – на 96,3 %, опаленням – на 96,1 %, гарячим водопостачанням – на 92,8 %, ваннами (душами) – на 92,8 %, газом – на 93,7 %, електроплитами – на 2,6 %.

1 703 будинки мають системи центрального опалення; у житлових будинках нараховується 1 602 ліфтів; 27 будинків обладнані системами пожежогасіння і димовідведення. У дворах старої забудови розташовано 227 дворових туалетів, 75 водорозбірних колонок.

Загальна площа аварійного та ветхого житла складає 13 817 м², у ньому проживають 664 мешканці.

На капітальний ремонт житлового фонду з міського бюджету було виділено: у 2006 році – 5,685 млн. грн., у 2007 році – 23,2 млн. грн., з них 7,4 млн. грн. залучені кошти, у 2008 році – 22,8 млн. грн., з них 0,6 млн. грн. залучені кошти, у 2009 році – 15,7 млн. грн.

Але цих коштів було явно недостатньо для вирішення всіх проблем – у зв'язку з великою потребою в капітальному ремонті покрівель, ліфтів, систем опалення, мереж водопроводу і каналізації, сходів, балконів, міжпанельних швів та інших конструктивних елементів житлових будинків.

Кожний четвертий будинок потребує капітального ремонту, водночас протягом останніх років обсяги виконання капітального ремонту житла залишаються на рівні 10-15 % від розрахункової нормативної потреби.

На сьогодні потребують невідкладного ремонту покрівлі в 583 будинках, що складає 494,27 тис. м² на суму 65 млн. грн., герметизації стиків – 312 будинків, що складає 245 км на суму 13,7 млн. грн., ремонту внутрішньобудинкових мереж водо-, теплопостачання – 575 будинків на суму 20 млн. грн., ремонту фасадів – 863 будинки на суму 24 млн. грн.

На даний час у житлових будинках міста 755 ліфтів відпрацювали нормативний термін експлуатації (25 років) і потребують заміни.

У всіх житлових будинках, обладнаних системами пожежогасіння, димовидалення та пожежної сигналізації, ці системи перебувають в неробочому стані і потребують відновлення.

1.3.1. Комунальні послуги (централізоване водопостачання, водовідведення, електро та газопостачання, централізоване теплопостачання).

Виконавцями послуг з централізованого водо-, тепло-, електропостачання можуть бути:

- або їх виробники – водопостачальні, каналізаційні та електро-, теплопостачальні підприємства (більш стосується приватного сектору житла);

- або балансоутримувачі багатоквартирного будинку – житлово-експлуатаційні організації, як ЖЕК, ЖБК або ОСББ.

Виконавця послуг визначає або власник будівлі (у разі ЖБК та ОСББ), або орган місцевого самоврядування (для комунального житлового фонду).

У цих підприємствах на кожного споживача відкритий окремий особовий рахунок та існувати абонентська книжка. Більше того, відповідно до пункту 8 «Правил надання послуг з централізованого опалення, холодного і гарячого водопостачання і водовідведення», затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630 (далі – Правил № 630), послуги надаються споживачеві (фізичній або юридичній особі) на підставі договору на надання послуг з тепло-, водопостачання та водовідведення, який розробляється виконавцем на основі Типового договору, затвердженого тією ж Постановою КМУ від 21.07.2005 № 630.

Однак, є певна колізія в наданні житлово-комунальної послуги (водопостачання, водовідведення та теплопостачання) споживачу – мешканцю багатоквартирного будинку.

Ст. 29. ЗУ «Про житлово – комунальні послуги» встановлює особливості укладання договорів на ЖКП у багатоквартирному будинку.

1. Договір на надання житлово-комунальних послуг у багатоквартирному будинку укладається між власником квартири, орендарем чи квартиронаймачем та балансоутримувачем або уповноваженою ним особою.

2. У разі якщо балансоутримувач не є виконавцем, він укладає договори на надання житлово-комунальних послуг з іншим виконавцем.

Тобто, якщо брати наприклад послугу водопостачання та водовідведення, то ця послуга на сьогоднішній день розділена на дві складові: безпосередньо вироблення питної води та послуга по транспортуванню води до споживача, що пов'язана з поточним обслуговуванням внутрішньобудинкової системи водопостачання. За першу складову по факту відповідає підприємство з вироблення питної води (Миколаївводоканал), за другу складову: відповідне підприємство з утримання будинків житлово - експлуатаційна організація (ЖЕО). Що відбувається на практиці. У багатоквартирному будинку (9 і більше поверхів) вода подається за допомогою підкачувального насоса, який як конструктивний елемент будинку знаходиться на балансоутриманні ЖЕО. Це саме ЖЕО встановило режим підкачування води: з 6 до 23 години. В результаті мешканці верхніх поверхів багатоповерхівок позбавлені можливості на отримання послуги з водопостачання в нічний час. Хоча Ст. 16 ЗУ «Про ЖКП...» встановлює що ЖК-послуги надаються безперебійно. Перерва в подачі послуги в нічний час законом не передбачена.

Тому якщо діяти по закону, то мешканець багатоповерхівки повинен розірвати договір з Миколаївводоканалом на постачання води (а такої послуги взагалі не має, є послуга з централізованого водопостачання та водовідведення), Миколаївтеплокомуненерго на теплозабезпечення. І укласти одну угоду з балансоутримувачем на постачання послуги з централізованого водопостачання та водовідведення та теплопостачання.

Питання і досі відкрите. Кожен мешканець багатоквартирного будинку добре розуміє, що, якщо він направить кошти за використану воду на ЖЕО для перерахування їх в свою чергу на Миколаївводоканал, він (мешканець) ризикує взагалі залишитись без води. Оскільки:

- по-перше, визиває сумнів платіжна дисципліна ЖЕО. В Миколаєві в 2009-2010 вже були негативні прецеденти. Отримуючи кошти за спожитий енергоносієй (електро та теплову енергію) від мешканців гуртожитків Спеціалізоване комунальне підприємство «Гуртожиток» «забувало» перерахувати постачальнику (Миколаївобленерго та Теплокомуненерго) відповідні платежі. Як результат відключення від електроенергії цілих будинків - гуртожитків та не включення опалення в сезон;
- по-друге, на жаль, і самі мешканці не завжди є дисциплінованими платниками. Рівень оплати за ЖКП не є стовідсотковим;
- по-третє, на ЖЕО лягають втрати води через зношені внутрішньо будинкові системи, які він не зможе списати на споживачів.

1.3.2. Послуги з утримання будинків споруд та прибудинкових територій

Правила утримання жилих будинків та прибудинкових територій затверджені наказом Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 17.05.2005 № 76 (далі – Наказ №76). Ці правила визначають порядок надання послуг з утримання будинків і прибудинкових територій, зокрема:

- забезпечення нормального функціонування жилих будівель та прибудинкових територій протягом усього періоду їх використання за призначенням;
- проведення єдиної технічної політики в житловій сфері, що забезпечує виконання вимог чинних нормативів з утримання, поточного і капітального ремонту та реконструкції жилих будинків та прибудинкових територій.

В цілому, всі ЖКП можна умовно розділити на два види – санітарне обслуговування та технічне обслуговування. Санітарне обслуговування – це комплекс робіт, спрямованих на забезпечення встановлених санітарно-гігієнічних вимог до утримання приміщень житлового

будинку та його прибудинкової території. Сюди відноситься прибирання під'їздів та двору, вивезення сміття тощо.

Технічне обслуговування – це комплекс робіт, спрямованих на підтримку елементів будівель та/або заданих параметрів та режимів його технічного обладнання. У свою чергу, технічне обслуговування передбачає профілактику та поточний ремонт.

Тому, по-перше, в обов'язкові послуги ЖЕКу входять, серед інших, такі роботи як:

- ліквідація незначних несправностей в системах тепло- і водопостачання, каналізації, заміна прокладок у водопровідних кранах, ремонт зливних бачків, усунення течі, заміна гумових муфт тощо;

- закріплення і заміна водостічних труб, колін та воронок;

- заміна розбитих шибок віконних рам, балконних і вхідних дверей, їх утеплення і установка пружин на вхідних дверях.

По-друге, «житловики» повинні невідкладно усувати виявлені несправності елементів житлових будинків (див. таблицю 1).

Таблиця 1

**Крайні строки невідкладної ліквідації
виявлених несправностей елементів жилих домов
(фрагмент додатку 3 до Наказу № 76)**

Найменування елементів жилих будівель і несправностей	Крайні строки ліквідації несправностей (з моменту їх виявлення), діб
Покрівля	
протікання: - руберойд, толь;	5
- металева, шиферна або зі штучних матеріалів	1
Стіни	
Протікання стиків панелей	7
Заповнення вікон і дверей	
Розбите скло і зірвані створки віконних рам, кватирок, балконних і дверних полотен:	
- в зимовий час;	1
- в літній час	5
Санітарно-технічне обладнання	
- течі водопровідних кранів і зливних бачків;	Негайно Негайно
- течі в трубопроводах та їх з'єднаннях	
Ліфти	
несправності ліфта	1 (з негайною зупинкою експлуатації)

По-третє, контроль за станом будинку ЖЕП здійснює шляхом його технічних оглядів – планових і позапланових. Плановий огляд, в свою чергу, поділяється на загальний і профілактичний. Загальний огляд будинку повинен проводитися комісією два рази на рік – навесні і восени. До комісії входять відповідні фахівці ЖЕКу, а також представники правління ЖБК та ОСББ, органу самоорганізації населення (ОСН) або громадської організації. Це право дає можливість будинковим комітетам і об'єднанням співвласників мати об'єктивну інформацію про стан свого будинку.

Завдання загальних оглядів – встановити технічний стан будинку, комунікацій, обладнання, елементів благоустрою, перевірити їх готовність до експлуатації у весняно-літній та осінньо-зимовий періоди, визначити і уточнити обсяги відповідних робіт, в тому числі з поточного і капітального ремонтів.

Профілактичний огляд і обслуговування полягає в усуненні дрібних несправностей елементів будинку з метою забезпечення його безперервної роботи, а також попередження порушень санітарно-гігієнічних вимог до приміщень будинку, настройки та регулювання обладнання. Сюди входить і контроль за виконанням споживачами умов свого договору,

наприклад, з переобладнання і перепланування квартир. Періодичність проведення профоглядів та профобслуговування елементів будинку визначена Правилами утримання будинків і прибудинкових територій (таблиця 2).

Таблиця 2

**Періодичність профілактичного
обслуговування елементів житлових будинків
(фрагмент додатка 2 до Наказу № 76)**

№	Елементи жилих домов	Періодичність технічного обслуговування (місяців)
1	Покрівля	3-6
2	Панелі повнозбірних будівель і міжпанельні стики	12
3	Вентиляційні канали в приміщеннях, в яких встановлені газові прилади	3-6
4	Системи центрального опалення в квартирах, на горищах, підвалах (підпіллях), на сходових клітках	3-6 (в опалювальний сезон)
5	Кухонні електроплити	6

Простіше кажучи, представники ЖЕО зобов'язані при проведенні профілактичних оглядів без обов'язкової заявки від мешканців приходити в кожную квартиру, щоб перевірити стан труб, кранів, сантехніки, батарей, з'ясувати, чи не здійснено в квартирі перебудови, які можуть вплинути на стан будинку. У разі виявлення недоліків, працівники ЖЕО повинні допомогти мешканцеві усунути неполадки з метою попередження руйнування квартири та будинку.

Крім планових оглядів житлові підприємства мають також здійснювати позаплановий огляд окремих елементів будинку після стихійних явищ, які викликали пошкодження будинку, аварій на зовнішніх комунікаціях, виявленні деформацій конструкції і несправностей інженерного обладнання.

За результатами огляду оформлюються відповідні документи, до яких належать:

- 1) акти комісій, що складаються за типовим зразком, затвердженим Наказом № 76;
- 2) журнал обліку результатів огляду, до якого заносяться результати оглядів стану елементів будинку, всі несправності і причини, що їх викликали. Узагальнені відомості про технічний стан будинку і про проведені ремонти мають щорічно відображатись у техпаспорті будинку.

До обов'язків житлово-експлуатаційних підприємств входить і організація поточних та капітальних ремонтів. Необхідність у проведенні поточного ремонту визначається при оглядах будівель, капітального – залежно від технічного стану, конструктивних особливостей будинку згідно з діючими нормативами.

Періодичність проведення та перелік конкретних робіт з поточного ремонту визначає власник будинку залежно від технічного стану цього будинку з метою забезпечення його ефективної експлуатації з моменту завершення будівництва до наступного капітального ремонту. Зазвичай періодичність проведення поточного ремонту будинку складає, враховуючи технічний стан



будинку, в середньому 3-5 років .

Згідно рішення виконкому миколаївської міськради від 27.02.2009 № 638 «Про встановлення тарифів на послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій» (з чисельними змінами), споживачеві надається відповідний мінімальний перелік, який більш менш відповідає Переліку послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, затвердженому Постановою № 869 від 01.06.2011:

- вивезення ТПВ,
- технічне обслуговування ліфтів;
- диспетчеризація ліфтів;
- електроенергія для ліфтів;
- електроенергія на освітлення місць загального користування;
- прибирання прибудинкової території;
- обслуговування внутрішньобудинкових мереж;
- поточний ремонт.

Вартість послуги визначена згідно з Наказів № 76 та Наказом Держкомітету України з питань ЖКГ № 150 від 10.08.2004 «Про затвердження примірного переліку послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій та послуг з ремонту приміщень, будинків, споруд».

Однак цілим рядом Постановою КМУ з 2005 року (№ 560 від 12.07.2005, № 529 від 20.05.2009, та нарешті Постанова КМУ №869 від 01.06.2011) визначено, що тариф має бути розрахований по кожному будинку окремо (побудинковий тариф).

На сьогоднішній день у Миколаєві побудинкових тарифів і досі не має. Рішенням Миколаївського МВК затверджені тарифи на послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, що надають відповідні Житлово-Експлуатаційні Організації (ЖЕО) як приватної, так і комунальної власності («поЖЕКові» тарифи), які не відображають реальних витрат на утримання кожного будинку окремо (так би мовити «середня температура по лікарні»).

Тією ж Постановою №869 закріплено, що послуги з утримання будинків надаються з урахуванням встановленого рішенням органу місцевого самоврядування тарифу, його структури, періодичності та строків надання послуг. Копія такого рішення є невід'ємною частиною договору про надання послуг.

Означеного рішення орган місцевого самоврядування і досі не затвердив. Тобто споживач не знає які саме види послуг/робіт (їх періодичність та якість) ЖЕО повинно виконувати, наприклад, надаючи послугу «Обслуговування внутрішньобудинкових мереж», і тому не може виставити акт-претензію ЖЕО про ненадання або неякісне надання відповідної послуги з подальшим перерахуванням оплати.

Не знає цього і ЖЕО: за які види робіт прораховувати витрати на виконання, наприклад, послуги «Обслуговування внутрішньобудинкових мереж».

Та сама ЖЕО не може в повній мірі виконати норму ЗУ «Про житлово-комунальні послуги» стосовно укладення договорів і, як наслідок, не може звернутись до суду щодо



стягування заборгованості по «квартплаті» з боржників, тому що підставою позову до суду має бути договір із споживачем на надання послуг з утримання будинків.

Така тривала невизначеність органів місцевого самоврядування м. Миколаєва щодо умов функціонування учасників ринку ЖК-послуг довела до того, що рівень задоволення населення в м. Миколаєві якістю житлово-комунальних послуг у 2010-2011 році складає лише **10-15%**. Є позитивна динаміка кількості скарг споживачів у постійну депутатську комісію з питань ЖКГ та благоустрою міста, міському голові, департамент ЖКГ, що говорить про незадоволеність городян якістю надання житлово-комунальних послуг.

РОЗДІЛ 2

Аналіз розвитку в місті самоорганізації та механізмів залучення ОСНів і громадськості у процес забезпечення населення ЖКП

2.1. Форми участі громадськості та приватного бізнесу у забезпеченні ефективного функціонування системи ЖКП

Практичну значимість сьогодні набуває питання щодо форм і методів співпраці влади, бізнесу та громадськості, зокрема, органів самоорганізації населення задля покращення ситуації у системі надання ЖКП. Загалом, існує дві основних моделі співпраці громадськості та приватного бізнесу у забезпеченні ефективного функціонування системи ЖКП.

Перша ґрунтується на підходах, які можна зазначити як *адміністративно-командні*. Їх існування до цього часу виглядає як певний компроміс між ринковою стратегією розвитку і відсутністю у суспільстві сталої системи реалізації цієї стратегії. Цілком зрозуміло, що такі методи не є стовідсотково легітимними і входять у протиріччя з інтересами бізнесу. Усяк, хто користується такими методами, примушений балансувати на межі законного і протизаконного, як то кажуть «пробігати між краплинами дощу». Прикладом такого силового регулювання можуть служити конфіденційні домовленості між представниками органів влади і бізнесменами про надання останніми безповоротної матеріальної чи фінансової допомоги адміністрації міста на вирішення якихось місцевих соціально значущих питань у сфері ЖКГ. В основі цих домовленостей лежить категорична «пропозиція» органу влади, від якої, як то кажуть, «неможливо відмовитися». Ця непрозора і конфіденційна схема містить у собі потенційну загрозу корупційних дій, а сама безповоротна допомога виглядає як плата місцевій владі за якісь отримані від неї послуги чи привілеї. Сфера застосування цих «силових» заходів з часом звужується і у перспективі їх застосування стане повністю неможливим.

Друга модель співвідношень влади і бізнесу базується на ідеології *партнерства*. Головними принципами її утворення і функціонування є:

- врахування інтересів міської громади і інтересів підприємств як рівнозначних;
- спільне розв'язання проблем шляхом консультацій, домовленостей;
- використання ресурсів влади і підприємств на взаємну користь.

Співпраця громадськості із органами влади може відбуватися у таких формах:

1) через участь представників інститутів громадянського суспільства (ІГС) у роботі дорадчих органів при органах державної влади та органах місцевого самоврядування. Цей механізм співпраці допомагає врахувати позиції громадськості при формуванні та реалізації рішень влади з функціонування системи ЖКП, що потребує створення прозорих та зрозумілих для усієї громади механізмів управління та моніторингу менеджменту житлово-комунальних підприємств. А також стосуються питань моніторингу та оцінки ефективності та результативності цільових та бюджетних програм у сфері ЖКГ. Діяльність громадських рад на державному рівні регламентується постановою КМУ від 03.11.2010 № 996. А на рівні місцевого самоврядування питання створення та діяльності подібних органів регламентується Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», Статутом територіальної громади та відповідними нормативно-правовими актами місцевих рад, їх виконавчих органів, міських голів. На рівні місцевого самоврядування сьогодні в Україні накопичено чималий позитивний досвід дорадчих органів.

Експертна-громадська рада при виконавчому комітеті Миколаївської міської ради (ЕГР), створена розпорядженням міського голови від 20.06.2011 № 298р., протягом 2011 року розробила пакет результативних показників для Програми розвитку та реформування ЖКГ у м. Миколаєві на 2010-2014 роки та відповідний проект рішення виконавчого комітету Миколаївської міської ради «Про внесення змін та доповнень до рішення виконавчого комітету Миколаївської міської ради від 27.06.2008 № 1368 «Про порядок розроблення та виконання міських цільових програм».

2) співпраця громадськості із органами влади може відбуватися через органи самоорганізації населення (ОСН) та об'єднання співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ).

2.2. Стан сучасної системи ОСН в м. Миколаєві

Органи самоорганізації населення є однією з форм участі членів територіальної громади міста у вирішенні окремих питань місцевого значення. Діяльність комітетів направлена на задоволення соціальних, культурних, побутових та інших потреб жителів відповідних територій.

У м. Миколаєві з 2005 р за громадською ініціативою здійснюється політика підтримки ОСН. Так, за ініціативи громадських коаліцій міськрадою протягом 2005-10 р. прийняті та реалізуються рішення міської ради щодо підтримки розвитку ОСН:

- «Програма у сфері соціального інвестування у м. Миколаєві на 2006р.» та «Положення про соціальне замовлення ум. Миколаєві» (рішення Миколаївської міської ради №43/4 від 16.02.06р. <http://ngik.gorsovnet.mk.ua/ru/showdoc/?doc=4972>). (Створені законодавчі умови для апробації конкурсу міні-грантів для ОСН);
- «Програма розвитку ОСН на 2007-2008 р. у м. Миколаєві» (№12/27 від 19.04.2007). з фінансуванням із міського бюджету (100 тис. грн. у 2007 році та 300 тис. грн. у 2008 та 2009 роках). (Протягом 2007-2008 років міськвиконком не спромігся провести конкурс ОСН та налагодити фінансову та матеріальну підтримку діяльності ОСН та не засвоїв 400 тис. грн. коштів Програми. Лише після моніторингу та компанії громадського лобіювання МОО ВГО «АССН» за підтримки МФ «Відродження» Програму було продовжено відповідним рішенням міськради. За результатами конкурсу у 2009 р. з 10 заявок підтримано та реалізовано 10 проектів ОСН);
- «Порядок створення, легалізації ОСН (рішення №12/28, №12/29 від 19.04.2007);
- «Порядок делегування повноважень органів місцевого самоврядування м. Миколаєва з управління об'єктами житлового господарства органам самоорганізації населення» (рішення №17/52 від 09.11.07);
- «Про затвердження Положення про конкурсну комісію з надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій у житловому фонді комунальної власності міста» (рішення № 42/13 від 17.12.2009 <http://ngik.gorsovnet.mk.ua/ru/showdoc/?doc=14111>);
- «Про затвердження Програми розвитку органів самоорганізації населення в місті Миколаєві на 2010-2011 роки» (рішення № 45/5 від 22.04.2010 <http://ngik.gorsovnet.mk.ua/ru/showdoc/?doc=14908>);
- «Про затвердження Програми реформування та розвитку житлово - комунального господарства м. Миколаєва на 2010-2014 роки» (рішення № 48/12 від 02.09.2010 <http://ngik.gorsovnet.mk.ua/ru/showdoc/?doc=15724>).

Міською владою підтримується насамперед діяльності комітетів у сфері благоустрою та охорони навколишнього природного середовища, соціально-культурної роботи серед населення, громадської безпеки, контролю за якістю житлово-комунальних послуг, що надаються громадянам, які проживають у житлових будинках на території діяльності органу самоорганізації населення, та за якістю проведених у зазначених житлових будинках ремонтних робіт. Враховуючи суть створення і діяльності ОСН, пріоритетним для міста є створення будинкових комітетів у малоповерхових багатоквартирних будинках, вуличних і квартальних комітетів в приватному секторі. В окремих випадках доцільним є створення комітетів мікрорайонів.

2.3. Політика ресурсної підтримки ОСН у м. Миколаєві

У Миколаєві створено 23 ОСН, з них мікрорайонних – 7, вуличних – 1, квартальних – 2, будинкових – 13. Протягом п'яти років, 2002-2006 рр., в місті було створено 11 ОСН, за три роки, 2007-2009 рр. було створено 12 комітетів (Рішення Миколаївської міської ради № 45/5 від 2010-04-22 <http://ngik.gorsoviet.mk.ua/ru/showdoc/?>). Зі згаданих 12 ОСН лише 1 є рівня мікрорайону, а 10 створено на базі гуртожитків. До 2007р. з 11 ОСН 6 – рівня мікрорайону.

До 2006 р. ОСН щорічно подавали свої пропозиції до Програми економічного і соціального розвитку м. Миколаєва. За ініціативою ОСН та громадських коаліцій міськрадою протягом 2003-2007 років прийняті та реалізовані 2 комплексні програми економічного та соціального розвитку територій ОСН «Ялти 2003-2010» (№121/56 від 17.06.2003) та «Сухий Фонтан на 2004-2009 роки» (№19/31 від 25.03.2004). **Але ця практика з 2007 року вже не має місця. Пропозиції від ОСН до управління економіки не надходили. Продовження згаданих програм не розроблено.**

Як сказано у «Програмі розвитку ОСН у м. Миколаєві», «за роки існування ОСН безпосередньо не виділялися кошти з міського бюджету на виконання власних повноважень». Але опосередкована підтримка діяльності ОСН здійснювалася в рамках програм розвитку відповідних територій.

У 2006 році в рамках Програми у сфері соціального інвестування м. Миколаєва на 2006 р. було виділено 80 тис. грн. з міського бюджету на проведення конкурсу проектів для ОСН, ОСББ, громадських об'єднань. У 2009 році, вперше в історії Миколаєва, на реалізацію Програми розвитку ОСН було виділено та витрачено 300 тис. грн. коштів міського бюджету. Основна частина коштів була витрачена на проведення Конкурсу проектів ОСН та інформаційно-просвітницької кампанії, випуск методичної літератури.

З 2006 р проведено 15 конкурсів малих грантів (Миколаївською міськрадою (3 конкурси) та ММГО «Фонд розвитку міста Миколаєва (12 конкурсів). Конкурсні комісії та адміністратори конкурсів відмічають **низьку якість заявок від ОСН, що фактично є кошторисами витрат.** (Кількість апплікантів, що подають заявки до Департаменту ЖКГ та ФРММ також зменшується. У 2009 році на конкурс Департаменту ЖКГ подали заявки 10 ОСН з 23-х, у 2010 році 8 ОСНів з 23-х, у 2011 році тільки 4. Кількість самих ОСН з 2008 р також не змінилась).

Аналіз звернень до приймальної ФРММ виявив, що значна кількість Миколаївських ОСН мають нагальну потребу в методичному забезпечення бухгалтерського обліку та фінансової звітності, а при можливості і централізованої бухгалтерії для ОСН. При чому потреба загострилася з фінансово - економічною кризою. Далеко не кожний ОСН має розкіш утримувати власну бухгалтерію, тому потреба в автоматизованій та уніфікованій під неприбуткові організації, якими є ОСН, загострилась.

Аналіз звернень громадян до департаменту ЖКГ, управління громадських зв'язків Миколаївського міськвиконкому, постійної депутатської комісії з питань ЖКГ та благоустрою говорить про неспроможність та некомпетентність керівництва та активу ОСН ОСББ вирішувати проблеми. при вирішенні спорів у взаємовідносинах з органами влади, постачальниками ЖК-послуг та інших адміністративних послуг. У 2009-2010р була спроба міської влади згідно вимог Постанови КМУ № 529 провести громадські слухання стосовно побудинкових тарифів спочатку на базі ОСН. Але, на жаль, спроба провалилась.

2.4. Аналіз власної спроможності ОСН м. Миколаєва реалізувати власні повноваження

Відповідно до п. 6 ст. 14 Закону України «Про органи самоорганізації населення», ОСН можуть здійснювати контроль за якістю ЖКП, що надаються громадянам, які проживають у жилих будинках на території діяльності ОСН, та за якістю проведених у зазначених жилих будинках ремонтних робіт.

Крім того, ст. 9 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» встановлює, що центральні органи виконавчої влади та інші спеціально уповноважені органи виконавчої влади, а також органи місцевого самоврядування, на які покладено контроль за дотриманням стандартів, нормативів, норм, порядків і правил у сфері ЖКП, можуть залучати до своєї роботи на громадських засадах представників ОСН.

Значні повноваження ОСН у сфері благоустрою населених пунктів також передбачені Законом України «Про благоустрій населених пунктів». Не зважаючи на те, що законодавством передбачається здійснення громадського контролю у сфері ЖКП, через відсутність механізмів їхньої реалізації, закріплених у підзаконних актах на рівні Кабінету Міністрів України та Мінрегіонбуду, нормативних актах органів місцевого самоврядування, ОСН на практиці не можуть ефективно реалізувати ці повноваження.

Досвід участі ОСН у забезпеченні ефективного функціонування ЖКП є різним. Наприклад, в Одесі до здійснення контролю за виконанням та прийманням наданих підприємствами житлового господарства послуг представники ОСН практично не залучаються.

У місті Миколаєві міською радою прийнято:

- «Порядок делегування повноважень органів місцевого самоврядування м. Миколаєва з управління об'єктами житлового господарства органам самоорганізації населення». Але на практиці делегування цих повноважень так і не відбулось.
- «Положення про конкурсну комісію з визначення постачальників послуг з утримання споруд, будинків...», <http://ngik.gorsovet.mk.ua/ru/showdoc/?doc=14111> одним з пунктів якого є вимога 50% участі представників споживачів послуг. Та, на жаль, ні одной заявка від ОСН не надійшло.

Досить цікавий є досвід м. Дніпропетровська по залученню представників ОСН до здійснення контролю якості ЖКП. Право ОСН контролювати якість ЖКП закріплено рішенням виконавчого комітету міської ради від 20.11.2007 № 3763 «Про затвердження тарифів на послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій для житлово-експлуатаційних підприємств комунальної власності територіальної громади м. Дніпропетровська, підпорядкованих управлінню житлового господарства міської ради», а також наказом начальника житлового управління Дніпропетровської міської ради від 02.04.2008 № 400.

Одним з механізмів взаємодії житлово-експлуатаційних підприємств, підпорядкованих управлінню житлового господарства міської ради, і ОСН у сфері здійснення контролю за наданням послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій є щомісячне підписання органом самоорганізації населення (будинковим комітетом) актів наданих послуг з утримання будинку, споруд та прибудинкових територій, які б підтверджували факт надання та обсяги конкретних послуг і відповідно до яких здійснювалися б щомісячні нарахування споживачам платежів за надані або перерахунки за ненадані послуги.

Згідно з Порядком контролю за наданням послуг з утримання будинку і споруд та прибудинкових територій, затвердженим розпорядженням начальника житлового управління Дніпропетровської міської ради від 02.04.2008 № 400, будинковому комітетові, який бажає здійснювати контроль за якістю ЖКП, необхідно надати в свою житлово-експлуатаційну дільницю: заяву про намір здійснювати такий контроль та довідку про реєстрацію будинкового комітету.

У цьому разі з 1-го числа наступного місяця після подачі цих документів голова будинкового комітету отримує право контролювати якість послуг, що надаються житловими підприємствами, погоджувати графіки надання послуг і акти наданих послуг. Зразки цих документів затверджені згаданим вище Порядком і побудовані на основі Порядку та періодичності

надання послуг з утримання будинку, затвердженого рішенням виконавчого комітету Дніпропетровської міської ради від 20.11.2007 № 3763.

Графіки проведення робіт і калькуляцію розрахунку тарифів конкретно по кожному будинку отримують в ЖЕКу. Базові ж нормативи і показники ЖКП встановлено Правилами утримання житлових будинків і прибудинкових територій, затвердженими наказом Держжитлокомунгоспу від 25.08.2005 № 76 [41], і Примірним переліком послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій та послуг з ремонту приміщень будинків, споруд, затвердженим наказом Держжитлокомунгоспу від 10.08.2004 № 150.

Підписуючи графіки та акти наданих ЖЕКом послуг, потрібно не забути врахувати акти-претензії, раніше складені як будинковим комітетом, так і окремими споживачами. При цьому, як правило, легко «прорахувати» чи була послуга надана, чи її не було. Складніше виміряти якість послуги, якщо вона надана, але не повністю, або перевищені терміни усунення несправностей – за все це виконавець послуг повинен теж зменшувати оплату споживачеві. Але наскільки менше буде коштувати, наприклад, прибирання прибудинкової території, якщо двір прибраний, але засмічений сміттєпровід, або якщо пошкодження усунули несвоєчасно. Для усього цього необхідно запровадити відповіді коефіцієнти та розробити методику здійснення перерахунків за ненадані або надані не в повному обсязі послуги.

На основі підписаних ОСН актів наданих послуг ЖЕК зобов'язаний здійснити нарахування за фактично надані послуги споживачам. Крім того, ОСН можуть сприяти створенню ОСББ, що є одним з напрямків реформи ЖКГ.

ОСББ – юридична особа, створена власниками для сприяння використанню їхнього власного майна та управління, утримання і використання неподільного та загального майна. ОСББ створюється для забезпечення і захисту прав його членів та виконання їхніх обов'язків, належного утримання та використання неподільного і загального майна, забезпечення своєчасного надходження коштів для сплати всіх платежів, передбачених законодавством та статутними документами. Основна діяльність ОСББ полягає у здійсненні функцій, що забезпечують реалізацію прав власників приміщень на володіння та користування спільним майном членів ОСББ, належне утримання будинку та прибудинкової території, сприяння членам ОСББ в отриманні житлово-комунальних та інших послуг належної якості за обґрунтованими цінами та виконання ними своїх зобов'язань, пов'язаних із діяльністю ОСББ.

Співпраця громадськості із органами влади може відбуватися із застосуванням конкурсного механізму під час визначення постачальників послуг на утримання будинків, споруд та прибудинкових територій. Необхідність їх визначення вимагає ст. 7, пп. 6, 10 Ст. 27, 28 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення конкурсу з надання житлово-комунальних послуг».

Унікальним є досвід м. Миколаєва з впровадження конкурсного механізму визначення виконавців послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій. Рішенням виконкому Миколаївської міської ради від 21.04.2006 № 771 послуги з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій включені до Переліку послуг, які виборюються на конкурсних засадах. Згідно з рішенням виконавчого комітету Миколаївської міської ради від 24.11.2006 № 2413 організатором конкурсу з цієї послуги визначений департамент ЖКГ. В березні 2007 року цим департаментом проведений конкурс на виконавця послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій у Центральному районі міста, в квітні проведено конкурс по Ленінському району, але реально конкурентне середовище місто отримало у травні, при проведенні конкурсу в Заводському районі, де на кожен територію, яку обслуговували житлово-експлуатаційні контори, було заявлено по 5-6 претендентів різних форм власності. Після проведення конкурсів і до цього часу міський житловий фонд обслуговують 22 підприємства, в т.ч. 13 приватних і 9 комунальної форми власності.

З переможцями конкурсу укладаються договори на надання послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій, які передбачають передачу основних фондів (житлових будинків та іншого майна) на баланс підприємств – переможців конкурсу. Форма договору затверджена рішенням Миколаївської міської ради від 04.07.2007 № 13/63.

За 5 років роботи, що минули з дня проведення конкурсів на утримання та обслуговування міського житлового фонду, майже всі підприємства працюють без простроченої сплати перед пенсійним фондом та податковою інспекцією. Не мають заборгованості по заробітній платі перед працівниками.

Протягом 2008-2009 років удосконалена процедура проведення конкурсу по обслуговуванню будинків та прибудинкових територій, залучені представники споживачів до складу конкурсної комісії. Також відпрацьована процедура громадського аудиту комплексного стану якості менеджменту підприємств-переможців конкурсу по наданню житлово-експлуатаційних послуг, проведено громадський аудит (фінансовий та менеджменту) семи житлово-експлуатаційних підприємств міста різних форм власності.

Миколаївська міська рада прийняла рішення від 17.12.2009 № 42/13 «Про створення постійно діючої конкурсної комісії як механізму управління об'єктами житлово-комунального господарства, забезпечення їх належного утримання, ефективної експлуатації, а також забезпечення необхідної якості послуг населенню». Таким чином, зроблено важливий крок на шляху формування механізму захисту прав споживачів ЖКП. Додатковим позитивним фактом є використання стандартів ISO-9001-2008, зокрема ISO-19011 при розробці механізмів громадського аудиту і проведенні конкурсів.

Висновки

На підставі досягнутих в дослідженні результатів можна зробити такі **висновки**:

1. Значний запас потужності житлово-комунальної інфраструктури, закладений у минулому, вже вичерпано, оскільки впродовж останніх двох десятиліть галузь практично не оновлювалася. Існуючий стан ЖКГ України є результатом постійного зниження обсягів інвестицій, вкладених у цю сферу, та браку уваги з боку держави. За цих умов стан і проблеми ефективності житлово-комунального сектора реально загрожують національній безпеці.

2. Ринок ЖКП є складною соціально-економічною системою, яка включає як ринки природних монополій (тепло-, водопостачання та водовідведення), що потребують запровадження відповідного державного регулювання, так і потенційно конкурентні ринки обслуговування (утримання та ремонту житла, вивозу сміття, благоустрою тощо), які на сьогодні в багатьох місцях є штучно монополізованими. Стан цих обох ринків не відповідає ані очікуванням громадян, ані вимогам до якості надаваних ЖКП, ані їхній вартісній доступності для населення, ані можливості обрати ці послуги відповідно до існуючих у споживачів потреб.

3. Одним з головних напрямків діяльності уряду України проголошено реформування ЖКГ. Але сподіватися на швидке вирішення наболілих проблем ЖКГ жителям України не варто. Так, за даними контролюючих органів, через необґрунтоване формування та зростання тарифів державні кошти, спрямовані на реформування галузі ЖКГ у 2009-2011 роках, витрачалися неефективно та з порушеннями чинного законодавства. Не зважаючи на те, що реформа ЖКГ триває вже понад 15 років, реальних, результативних кроків у цій сфері так і не зроблено. Непослідовна політика зумовила хронічну і постійно зростаючу збитковість підприємств ЖКГ, зниження рівня якості життя населення, ріст соціальної напруги.

4. На державному рівні законодавчо-нормативна база галузі ЖКГ в основному адаптована до потреб розвитку ринку ЖКП. Унормовано відносини всіх учасників ринку ЖКП, прогалин у законодавчій базі, що заважала би створенню ефективного ринку ЖКГ, на думку автора, майже немає. Але, реалізація політики реформування та розвитку ЖКГ, яка значною мірою належить до власних повноважень органів місцевого самоврядування, має фінансуватись за рахунок спеціальних фондів місцевих бюджетів. І саме на рівні місцевого самоврядування бракує достатнього розуміння та політичної волі щодо формування сприятливих умов для розвитку ринку ЖКГ, залучення приватного інвестора та запровадження громадського контролю за реалізацією міської політики у галузі ЖКГ.

5. Треба більше уваги приділити якісному розробленню і своєчасній реалізації комплексних місцевих програм як важливих інструментів модернізації ЖКГ та систем ЖКП – на

основі запровадження програмно-цільового методу використання бюджетних коштів для цілей покращення ситуації в сфері ЖКГ. Програмно-цільовий метод розвитку комунальної інфраструктури ЖКП доцільно формувати на підставі трьох взаємопов'язаних блоків: аналітично-прогнозного, системи основних показників та балансових розрахунків. Для забезпечення плідної співпраці між органами виконавчої влади і місцевого самоврядування доцільно створювати відповідні координаційні ради за участю представників усіх учасників ППП.

6. Визначальною умовою виходу підприємств комунального господарства із кризи є дієва система їх державної підтримки. При цьому першочерговими заходами повинні бути: погашення заборгованості бюджетних коштів за нараховані субсидії і дотації; відшкодування втрат на надання пільг окремим категоріям населення; пом'якшення податкової політики щодо підприємств ЖКГ; створення передумов для всебічного залучення громадян та їхніх об'єднань до планування робіт, формування і встановлення тарифів, контролю за наданням послуг та використання коштів, запобігання зловживанням в цій сфері.

7. Обмежені можливості бюджетів на державному та місцевому рівнях, застаріла інфраструктура та зростаючий попит на ЖКП високої якості гостро ставлять перед українськими громадами питання залучення додаткових, у тому числі небюджетних ресурсів для вирішення найбільш важливих соціальних та економічних проблем. Тут одним із ефективних та перспективних механізмів залучення приватних інвестицій для вирішення найбільш важливих проблем в громаді на місцевому рівні є механізм ППП.

8. Аналіз чинного законодавства України, що регулює залучення приватного сектору в ЖКГ на засадах ППП, показав, що в Україні існує достатня правова база для: формування сприятливих умов для залучення приватного капіталу до відновлення та покращення функціонування об'єктів ЖКГ; використання нових технологій, комерційної практики та міжнародного досвіду через участь приватного сектору в управлінні підприємствами ЖКП на засадах енергоефективності та підвищення якості послуг; забезпечення балансу інтересів власника майна та приватного оператора у процесі виконання договірних умов за обраною формою співпраці.

9. Великі приватні компанії зазвичай зацікавлені в укладанні концесійних угод з великими підприємствами. Тому такий формат ППП може бути прийнятним для підприємств, розташованих в обласних центрах, або ж тих, що об'єднують декілька середніх підприємств в регіоні. Але для початку співпраці слід обрати «полегшені» варіанти співпраці з приватним сектором, наприклад, договір оренди, за умови якщо муніципалітет має власні ресурси, або ж може залучити кошти державного бюджету або міжнародних організацій для інвестування в підприємство.

10. Важливим компонентом істотного покращення ситуації у системі надання ЖКП та усієї сфери ЖКГ є активне включення найбільш зацікавленої громадськості у процеси формування і реалізації державної політики у цій сфері на усіх рівнях – від загальнодержавного до рівня села і селища. Одним із ключових інструментів цієї участі має стати широке впровадження різних форм громадського контролю.

Рекомендації

Підсумовуючи викладене, необхідно зазначити, що прийнятні останніми роками нормативно-правові акти, які регулюють основні питання у сфері ЖКП, значною мірою змінили світогляд і споживачів, і виробників, і влади. Перші зрозуміли та почали активно захищати свої інтереси – або самотужки, або об'єднуючись в об'єднання співвласників багатоквартирних будинків. Другі починають розуміти, що споживач – це замовник послуги і сплачуватиме тільки за якісну послугу. А треті починають розуміти, що лише адміністративними методами неможна вирішити проблеми цієї галузі, необхідно активно залучати населення, тобто громадськість.

Однак, існує нагальна потреба в усуненні тих протиріч, які існують у вітчизняному законодавстві та регламентації загальних норм, які можуть на практиці сприйматися неоднозначно та приводити до іншого результату, ніж очувався.

1. На державному рівні нормативно-правова база галузі ЖКГ адаптована до потреб розвитку ринку ЖКП. Унормовано відносини усіх учасників ринку ЖКП, тобто, прогалин у законодавчій базі, що заважали би реформуванню ринку ЖКП, на нашу думку, немає. Але оскільки реалізація політики реформування та розвитку ЖКГ належить до власних повноважень органів місцевого самоврядування і фінансування вказаної політики здійснюється за рахунок спеціального фонду місцевих бюджетів, саме на рівні місцевого самоврядування через відсутність політичної волі гальмується формування сприятливих умов для розвитку ринку ЖКП, залученню приватного інвестора та запровадження громадського контролю реалізації міської політики у ЖКГ.

Тому з метою підвищення якості надання ЖКП на місцевому рівні необхідно:

- упорядкувати послуги з утримання будинків, споруд та при будинкових територіях через прийняття відповідного рішення миколаївського міськвиконкому (проект в додатку №1-4.)
- встановити побудинкові тарифи на утримання будинків, споруд та при будинкових територіях відповідним рішенням миколаївського міськвиконкому
- з метою удосконалення надання адміністративних послуг затвердити перелік і стандарти надання послуг, що надає орган місцевого самоврядування
- розробити та затвердити порядок контролю ОСН надання послуг з утримання будинку і споруд та прибудинкових територій, порядок здійснення контролю членами територіальної громади міста Миколаєва за проведенням поточного та капітального ремонту багатоквартирних житлових будинків за рахунок коштів міського бюджету.

«Про впорядкування надання послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій».

Відповідно до ст. 28 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», ст. 7 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», Порядку формування тарифів на послуги з утримання будинків споруд та прибудинкових територій, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2011 N 869, Правил утримання жилих будинків та прибудинкових територій, затверджених наказом Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 17.05.2005 N 76, Примірного переліку послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій та послуг з ремонту приміщень, будинків, споруд, затвердженого наказом Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 10.08.2004 N 150, враховуючи необхідність впорядкування надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій та в межах функцій органу місцевого самоврядування виконком міської ради вирішив:

1. Затвердити порядок та основні умови надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій (Додаток 1).
2. Затвердити структуру, періодичність та строки надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій. (Додаток2).
3. Затвердити вимоги до якості послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій (Додаток3).
4. Затвердити Порядок перерахунків за надання не в повному обсязі або ненадання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій по будинках житлового фонду комунальної власності міста. (Додаток4)
5. Начальнику управління громадських зв'язків згідно з розподілом обов'язків забезпечити висвітлення в засобах масової інформації змісту цього рішення.
6. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на директора департаменту ЖКГ.

Міський голова

Додаток 1
до рішення
МВК

ПОРЯДОК
та основні умови надання послуг з утримання будинків і споруд
та прибудинкових територій

1. Загальні положення

1.1. Цей порядок регулює відносини між суб'єктом господарювання, предметом діяльності якого є надання послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій (далі – Виконавець), і фізичною та юридичною особою (далі – Споживач), яка отримує або має намір отримувати послуги з утримання житлового будинку, споруди та прибудинкової території (далі – послуги).

1.2. Порядок є обов'язковим для підприємств, організацій і установ, які обслуговують будинки, що належать до територіальної громади міста, а також ними можуть керуватись керівники житлово-будівельних кооперативів, об'єднань співвласників багатоквартирних будинків та відомчого житлового фонду.

1.3. Комплекс робіт з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій включає систему технічного обслуговування та поточного ремонту і являє собою комплекс взаємозв'язаних організаційних і технічних заходів, спрямованих на забезпечення умов проживання мешканців відповідно санітарним та технічним нормам, окрім робіт у квартирах, які повинні виконувати квартиронаймачі або власники квартир.

2. Технічне обслуговування жилих будинків

Технічне обслуговування житлових будинків – комплекс робіт, спрямованих на підтримку справності елементів будівель чи заданих параметрів та режимів роботи технічного обладнання. Контроль за технічним станом здійснюється шляхом впровадження системи технічного огляду жилих будинків.

2.1. Система технічного огляду жилих будинків

Система технічного огляду житлових будинків включає проведення планових та позапланових оглядів.

2.1.1. Планові огляди жилих будинків

Планові огляди житлових будинків розподіляються на загальні та профілактичні.

Загальні огляди передбачають комплексне обстеження комісією елементів приміщень будинку, а також їх зовнішнього благоустрою з метою визначення технічного і санітарного стану, виявлення несправностей і прийняття рішень щодо їх усунення, а також визначення готовності будинків до експлуатації в наступний період.

Загальний огляд проводиться з періодичністю два рази на рік – навесні та восени (весняний та осінній огляди).

2.1.2. Основними завданнями загального огляду будинків є:

- визначення обсягу робіт з підготовки житлових будинків, що підлягають відповідно до плану капітального або поточного ремонту в наступному році;
- уточнення обсягів робіт щодо поточного ремонту будинків, що включені в план на поточний рік;
- перевірка готовності житлових будинків, комунікацій, обладнання і елементів благоустрою до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- визначення обсягів та видів ремонтних робіт щодо кожного будинку для врахування під час формування плану на наступний рік або уточнення відповідних планів поточного року.

2.1.3. Загальний огляд здійснюється комісією, до складу якої входять відповідні спеціалісти виконавця послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій та представники будинкових комітетів. У разі необхідності, до складу комісії можуть включатися спеціалісти-експерти проектних інститутів та спеціалізованих організацій.

2.1.4. Профілактичні огляди житлових будинків та їх конструктивних елементів здійснюються відповідними спеціалістами виконавця послуг відповідно до встановленої періодичності.

2.1.5. При профілактичних оглядах потрібно здійснювати контроль за виконанням власниками, наймачами (орендарями) умов договору. У разі необхідності, власникам, наймачам (орендарям) рекомендується виконати роботи з ремонту жилих приміщень чи обладнання, які входять в їх обов'язки.

2.2. Позаплановий огляд жилих будинків

2.2.1. Позапланові огляди передбачають огляд окремих елементів будинку або приміщень після злив, ураганних вітрів, сильних снігопадів, повеней та інших явищ стихійного характеру, що викликають ушкодження окремих елементів будинків, а також у разі аварій на зовнішніх комунікаціях чи при виявленні деформації конструкцій і несправності інженерного обладнання, що порушують умови нормальної експлуатації.

Позапланові огляди проводяться комісією або окремими працівниками виконавця послуг у залежності від обсягу та характеру пошкоджень, що виникли.

2.2.2. Виявлені у процесі загального та позапланового огляду несправності та причини, що їх викликали, а також технічний стан елементів жилого будинку записуються в журналі обліку результатів огляду.

2.2.3. На підставі актів оглядів в місячний термін:

а) складається перелік (за результатами весняного огляду) заходів і обсягів робіт, необхідних для підготовки будинку і його інженерного обладнання до експлуатації в наступний осінньо-зимовий період;

б) уточнюються обсяги робіт із поточного ремонту (за результатами весняного огляду на поточний рік і осіннього огляду – на наступний рік), а також виявлені несправності й ушкодження, усунення яких потребує капітального ремонту;

в) перевіряється готовність (за результатами осіннього огляду) кожного будинку до експлуатації в осінньо-зимових умовах.

2. 3. Технічне обслуговування внутрішньобудинкових інженерних систем

2.3.1. Технічне обслуговування внутрішньо будинкових систем тепло-, водопостачання, водовідведення і зливової каналізації та витрати на виконання цих робіт здійснюються відповідно до законодавства.

2.3.2. Утримання газових та електричних внутрішньобудинкових мереж регулюється нормативно-правовими актами з питань регулювання електроенергетики та газопостачання.

2.3.3. У разі залиття, аварії в квартирі складається відповідний акт.

2.3.4. Протипожежна профілактика жилих будинків та прибудинкової території включає такі заходи:

- ремонт та чищення димоходів і газоходів;
- ремонт електричних мереж і устаткування;
- забезпечення вільних проходів на сходових клітинах, в коридорах, пожежних проходах;
- розміщення протипожежного інвентарю, передбаченого інструкцією чи розпорядженням органів пожежного нагляду.

2.4. Організація і планування поточного ремонту

Поточний ремонт – комплекс ремонтно-будівельних робіт, який передбачає систематичне та своєчасне підтримання експлуатаційних якостей та попередження передчасного зносу конструкцій і інженерного обладнання.

Поточний ремонт повинен проводитись з моменту завершення його будівництва (капітального ремонту, реконструкції) до моменту постановки на черговий капітальний ремонт або реконструкцію.

Якщо будівля в цілому не підлягає капітальному ремонту, комплекс робіт поточного ремонту може враховувати окремі роботи, які класифікуються як такі, що належать до капітального ремонту (крім робіт, які передбачають заміну та модернізацію конструктивних елементів будівлі).

2.4.1. Організація поточного ремонту житлових будинків повинна проводитися відповідно до нормативно-правових та нормативно-технічних документів з організації і технології поточного

ремонту житлових будинків. Поточний ремонт виконується виконавцем послуг власними силами або із залученням підрядних організацій.

2.5. Прибирання прибудинкової території

2.5.1. Прибирання прибудинкових територій повинно проводитись в такій послідовності: спочатку прибирати, а, у випадку ожеледі і слизькості, посипати піском тротуари, пішохідні доріжки, а потім дворові території.

2.5.2. Виконавці послуг зобов'язані забезпечувати вільний під'їзд до люків оглядових колодязів і вузлів керування інженерними мережами, а також до джерел водопостачання на прибудинковій території.

2.5.3. Періодичність прибирання тротуарів приймається залежно від інтенсивності руху пішоходів тротуарами.

2.6. Санітарне прибирання сміття і вторинних матеріалів здійснюється шляхом:

- установлення на території, що обслуговується, збиральників для твердих побутових відходів, а в будинках, в яких немає каналізації, необхідно мати, крім того, збиральники (вигреби) для рідких відходів;

- своєчасного прибирання прибудинкової території, систематичного спостереження за її санітарним станом;

- вивезення відходів відповідно до графіка прибирання відходів та контроль за його дотриманням;

- забезпечення вільного під'їзду до майданчиків під установлення контейнерів і сміттєзбиральників;

- утримання у справному стані контейнерів і сміттєзбиральників для відходів (крім контейнерів і бункерів, що лічаються на балансі інших організацій) без переповнення і забруднення території;

- проведення серед населення широкої роз'яснювальної роботи щодо дотримання чистоти.

3 Користування приміщеннями житлових будинків

3.1. Користування приміщеннями житлових будинків здійснюється згідно з свідоцтвом на право власності або договором найму (оренди).

3.2. Споживач має право звернутись до виконавця послуг з утримання будинків та прибудинкових територій з письмовою заявою про виконання будь-яких ремонтних робіт в межах квартири та інженерних мереж (або інженерного обладнання) від точки розподілу. У разі досягнення згоди виконавець послуг зобов'язаний укласти договір на виконання робіт в межах квартири і надати споживачу калькуляцію вартості робіт.

4. Основні умови надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій

4.1. Послуга з утримання будинків та прибудинкових територій надається споживачу на підставі договору, укладеного в установленому законодавством порядку між виконавцем та споживачем.

4.2. Споживач зобов'язаний укласти договір на надання послуги з виконавцем, визначеним згідно з чинним законодавством.

4.3. Обсяг послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій (далі - послуг), що надаються споживачам, повинен відповідати структурі, періодичності та строкам надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, затвердженим цим рішенням (Додаток 2).

4.4. Вимоги до якості послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, (Додаток 3), застосовуються лише до тих послуг, що передбачені структурою тарифу по кожному окремому будинку.

4.5. Фактичні кількісні показники при наданні послуг повинні відповідати включеним при розрахунку витратам, пов'язаним з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій.

4.6. Виконавці послуг зобов'язані забезпечити введення обліку доходів і витрат по кожному будинку окремо. Кошториси витрат складаються виконавцями послуг на рік окремо по кожному будинку та затверджуються власником будинку або уповноваженою ним особою.

4.7. У разі виявлення бажання споживачів на отримання послуг, що не враховані у структурі, періодичності та строках надання послуг, затверджених цим рішенням, їх надання здійснюється за додатковими договорами про надання таких послуг між виконавцями та споживачами. Вартість таких послуг сплачується понад встановлений розмір плати за послуги на підставі додатково укладених договорів.

4.8. У разі ненадання, надання не в повному обсязі та надання послуг неналежної якості виконавці по закінченні звітного року у продовж першого кварталу наступного за звітним роком, перераховують споживачам плату за послуги згідно з вимогами до якості послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, та порядку перерахунків за надання не в повному обсязі або ненадання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій по будинках житлового фонду комунальної власності міста затвердженими цим рішенням. (Додаток4).

4.9. В житлових будинках, обладнаних ліфтами, при наявності випадків, коли в під'їзді не працює жоден із ліфтів більше трьох діб з вини виконавців послуг або спеціалізованих організацій, для мешканців таких під'їздів застосовується тариф на послуги на рівні тарифу для мешканців першого поверху цього будинку.

4.10. Виконавці послуг повинні:

4.10.1. Спільно з комунальним підприємством «Головний інформаційно-обчислювальний центр» у відповідності до структури, періодичності та строків надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, затверджених цим розпорядженням, забезпечити розщеплення отриманих від споживачів коштів (у відсотках) на рахунки підприємств і організацій, що виконують підрядні роботи по окремим складовим послуг для відповідного будинку з урахуванням умов укладених договорів;

4.10.2. Щорічно, протягом першого кварталу, наступного за звітним роком, здійснювати перерахунки розміру тарифу на послуги для кожного будинку, виходячи з фактично понесених на протязі звітного року витрат для відповідного будинку в межах структури, періодичності та строків надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, затверджених цим розпорядженням, до повного їх відшкодування;

4.10.3. При зміні тарифів на послуги доводити таку інформацію до відома споживачів без внесення відповідних змін до укладених договорів про надання послуг;

4.10.4. Щорічно надавати районним у м. Миколаєві державним адміністраціям інформацію про роботи з поточного ремонту житлових будинків, що плануються виконуватись у наступному році та враховані при розрахунку тарифів на послуги відповідного будинку. Переліки робіт по поточному ремонту житлових будинків формуються пооб'єктно на підставі загальних оглядів, звернень мешканців, при включенні робіт по поточному ремонту в розрахунок тарифів на послуги та підлягають затвердженню власниками будинків або уповноваженими ними особами.

4.10.5. Виконавці окремо обліковують кошти, які надходять від населення у складі плати за послуги по складовій «Поточний ремонт конструктивних елементів внутрішньобудинкових систем гарячого і холодного водопостачання, водовідведення, теплопостачання та зливової каналізації і технічних пристроїв будинків та елементів зовнішнього упорядження (далі - поточний ремонт)» та використовують кошти, які надходять від споживачів у складі плати за послуги по складовій «Поточний ремонт» виключно на поточний ремонт того житлового будинку, від мешканців якого надійшли вказані кошти.

4.10.6 Відображати результати проведених ремонтів в технічних паспортах житлових будинків та картках (відомостях) обліку доходів і витрат по кожному будинку окремо.

Додаток 2
до рішення МК

Структура, періодичність та строки надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій

Складові послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій	Роботи, що передбачають Правила утримання жилих будинків та прибудинкових територій Наказ №76	Склад робіт	Періодичність виконання	Примітка
Прибирання прибудинкової території	Роботи з обслуговування домоволодінь	Підмітання тротуарів та дворових територій	Щоденно крім вихідних та святкових днів	
		Прибирання внутрішньоквартальних проїздів (в т. ч. механізоване)	У міру необхідності	
		Миття територій з максимальною інтенсивністю пішоходного руху	У міру необхідності у дітний період	послуга надається у випадку за планованих витрат на використання води
		Очищення кулястих урн від сміття	Щоденно	
		Промивання кулястих урн вручну	У міру необхідності у дітний період	послуга надається у випадку за планованих витрат на використання води
		Підмітання снігу, який щойно випав, товщиною шару до 2 см без попередньої обробки території хлоридами	Щоденно у зимовий період	
- " -	- " -	Ручне посипання території піском (тротуари, дворові перехідні доріжки, зовнішні сходи і площадки перед входом у під'їзди)	У зимовий період при снігопадах і наявності ожеледиці - щоденно	
		Зсування снігу, який щойно випав, товщиною шару більше 2-х см движком у вали або до купи	У зимовий період у міру необхідності	
		Очищення територій з максимальною інтенсивністю пішоходного руху від ущільненого снігу, полою та льоду товщиною шару до 2 см	У зимовий період у міру необхідності	
		Перекидання снігу або сколу на газони	У зимовий період у міру необхідності	
		Участь у механізованому прибиранні снігу (навантаження снігу та сколу на транспорт)	У зимовий період у міру необхідності	
		Очистка від снігу то льоду кришок водопровідних, каналізаційних, пожежних та інших колодязів, а також	У зимовий період у міру необхідності	

		поверхневих зливових лотків		
		Встановлення огорож у місцях, небезпечних для пішоходів при утворенні великих бурульок на звисах покрівлі, а також для забезпечення техніки безпеки при скиданні снігу і сміття з дахів, збивання льоду і бурульок з карнизів і звисів на фасадах, при наявності відшарування штукатурки на фасадах будинків)	У зимовий період у міру необхідності	
		Видалення сміття із сміттеприймальних камер, які знаходяться на першому поверсі з сміттеприймальниками. Переміщення контейнерів до місця під'їзду сміттєвоза. Перенесення накопичувачів сміття до місця навантаження у сміттєвоз, якщо транспорту неможливо заїхати у двір. Прибирання території після від'їзду сміттєвоза та встановлення порожніх контейнерів на місце	Щоденно	
		Прибирання завантажувальних клапанів сміттєпроводів	1 раз на тиждень	
		Миття змінних сміттєзбірників за допомогою шланга	У літній період 1 раз на тиждень	послуга надається у випадку за планованих витрат на використання води
		Прибирання бункерів за допомогою шлангів	1 раз на місяць	послуга надається у випадку за планованих витрат на використання води
		Прибирання сміттеприймальних камер за допомогою шлангів	1 раз на місяць	
		Профілактичний огляд сміттєпроводів, усунення засмічень	1 раз на місяць	
		Дезинфекція елементів сміттєпроводів та сміттєзбірників	1 раз на місяць	
		Очистка водостокових решіток і приямків	У міру необхідності	
		Улаштування у періоди відлиги рівняків у намерзлом льоді для відведення талої води	У міру необхідності	
		Згін з дворових територій талої і дощової води у водовідвідні комунікації та дренажні системи (колодязі, канави тощо)	У міру необхідності	
		Догляд за зеленими насадженнями (обкопування дерев та кущів, поливання, садіння нових дерев, кущів, квітів тощо)	У міру необхідності	
		Прибирання опалого листя	У міру необхідності	
		Підготовка інвентаря (зачочування скребків, насаджування метел та лопат на	У міру необхідності	
- " -	Роботи з обслуговування сміттєпроводів			
	Різні роботи (зберігання будинкового обладнання і майна в належному стані на закріпленій території (у т. ч.: ворит, парканів, огорож та інших елементів благоустрою, розташованих на прибудинковій території); нагляд за наявністю і станом огорож для забезпечення техніки безпеки при скиданні снігу і сміття з дахів, збивання льоду і			

	бурульок з карнизів і звисів на фасаді)	держакі, миття відер, совків, підготовка шлангів тощо)		
		Підготовка піску для посипання (роздрібнювання, сушіння)	У міру необхідності	
		Підмітання та миття майданчиків перед входом у під'їзд	Щоденно	
		Очищення прямиків з металевою решіткою перед входом у під'їзд	1 раз на тиждень	
		Догляд за домовим устаткуванням	Щоденно	
		Прибирання ліфтових кабін	1 раз на тиждень	
		Ремонтні роботи	Відповідно до встановлених нормативів за графіком	
		Усунення непередбачених відмов на ліфті	У міру необхідності	
		Регламентні роботи (обхід, огляд, перевірка роботи та технічного стану)	У міру необхідності, але не рідше одного разу на місяць	
		Організація чергування диспетчерів на пульті правління	Цілодобово	
		Регламентні роботи (обхід, огляд, перевірка роботи та технічного стану)	У міру необхідності, але не рідше 1 разу на квартал	
		Профілактичні роботи (прочищення, усунення засмічень, несправностей та витоків в системах)	За необхідністю	
		За графіком, узгодженим з підрядною організацією	у міру необхідності але не рідше 2-х разів на рік	
		За графіком, узгодженим з підрядною організацією	у міру необхідності але не рідше 2-х разів на рік	
		Регламентні роботи (обхід, перевірка наявності тяги у димових та вентиляційних каналах)	2 рази на рік	
Прочищення димових і вентиляційних каналів	За необхідністю			
Регламентні роботи (обхід, огляд, перевірка роботи та технічного стану)	У міру необхідності, але не рідше 1 разу на місяць			
Вивезення побутових відходів	Збирання, перевезення, зберігання, перероблення, утилізація, знешкодження та захоронення	Ремонтні роботи відповідно до встановлених нормативів	За графіком протягом року	

	твердих побутових відходів			
	Збирання, перевезення, зберігання, перероблення, утилізація, знешкодження та захоронення	Регламентні роботи згідно затвердженого графіку поточного ремонту, складеного за результатами загальних оглядів житлових будинків, звернень та заявок споживачів	За графіком протягом року	роботи виконуються у випадку за планованих витратна виконання відповідних робіт
Технічне обслуговування ліфтів	Підтримання у робочому стані систем ліфтів, технічне обслуговування ліфтів	Регламентні роботи (обхід, огляд, перевірка роботи та технічного стану електромереж, силових установок, автоматичних вимикачів електроосвітлення тощо)	У міру необхідності, але не рідше 1 разу на тиждень	
		Ремонт електропроводи (крім квартирної), дрібний ремонт та ін.	У міру необхідності	
		Ліквідація аварій	У міру необхідності	
		За договором з енергопостачальною організацією	Цілодобово	
Обслуговування систем диспетчеризації	Приймання аварійних сигналів та заявок від споживачів та організація роботи з усунення несправностей і пошкоджень	Приймання аварійних сигналів та заявок від споживачів та організація роботи з усунення несправностей і пошкоджень	Цілодобово	
Технічне обслуговування внутрішньобудинкових систем тепло-, водопостачання, водовідведення	Забезпечення безперерйного транспортування отриманих від виробників послуг з централізованого опалення, холодного та гарячого водопостачання і водовідведення (за винятком внутрішньоквартирних мереж)	Періодичні огляди: - систем водопроводу, каналізацій, центрального опалення, гарячого водопостачання та електропостачання; - санітарно-технічного обладнання	Щомісяця	
		Ліквідація аварій на внутрішньобудинкових, внутрішньоквартирних мережах (від зовнішньої стіни квартири до санітарно-технічного обладнання): - несправності у трубопроводах та їх сполученнях фітінгами, арматурою і приладами водопроводу, каналізацій, гарячого водопостачання, центрального опалення; - несправності аварійного порядку в електрообладнанні (коротке замикання, виключення струму в квартирі)	Негайно	
Обслуговування димовентильаційних каналів		Періодичний огляд, перевірка наявності тяги, прочистка вентиляційних каналів (за наявності гарячого водопостачання)	1 раз в рік	
		Періодичний огляд, перевірка	2 рази в рік	

		наявності тяги, прочистка вентиляційних каналів (за наявності газових колонок)		
		Періодичний огляд, перевірка наявності тяги прочистка димових каналів.	2 рази в рік	
		Ремонт оголовків і димовентиляційних каналів.	2 рази в рік	
Технічне обслуговування та поточний ремонт систем протипожежної автоматики та димовидалення, а також інших внутрішньобудинкових інженерних систем у разі їх наявності	Забезпечення роботи систем протипожежної автоматики та димовидалення	Забезпечення роботи систем протипожежної автоматики та димовидалення	У міру необхідності, але не рідше 1р. в квартал	
Поточний ремонт конструктивних елементів внутрішньобудинкових систем гарячого і холодного водопостачання, водовідведення, теплоснабження та зливової каналізації і технічних пристроїв будинків та елементів зовнішнього упорядження		Роботи, визначені Примірним переліком послуг з утримання будинків і споруд та при будинкових територій та послуг з ремонту приміщень, будинків, споруд, затвердженим наказом Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 10.08.2004 N 150	Відповідно до переліку необхідних робіт згідно із актами обстеження	
Освітлення місць загального користування і підвалів та підкачування води	Забезпечення освітлення місць загального користування		Постійно за відсутністю природного освітлення	
	Забезпечення підкачування води		Щодобово	
Енергопостачання ліфтів	Постачання силової електроенергії для роботи ліфтів		Щодобово	

Додаток 3
до рішення МВК

Вимоги до якості послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій за 1 м2 загальної площі на місяць

Види послуг, робіт	Показники та гарантований рівень якості послуг, робіт	Відхилення показників надання послуг, робіт	Допустимі відхилення показників надання послуг, робіт	Умови зменшення тарифу за надані послуги, роботи	Підстави для нарахування наймодавцем зменшеного тарифу за надані послуги, роботи
2	3	4	5	6	7
Прибирання	Виконання робіт згідно з	Порушення	Не	Плата	Табель робочого

прибудинкової території	встановленими періодичністю та строками (див. додаток 2)	переліку і періодичності робіт. Недоосвоєння врахованих в структурі тарифу витрат	допускається	зменшується на 3,3 відсотка за кожний день порушення переліку і періодичності робіт, але не більше від суми витрат, врахованих в структурі тарифу, та фактично отриманих від споживачів коштів	дня; Журнал реєстрації Виконавцем звернень мешканців; Акти обстеження будинку або групи будинків з участю мешканців будинку; Дані побудинкового обліку
Вивезення та захоронення твердих побутових відходів	Вивезення та захоронення твердих побутових відходів згідно з графіком і нормами накопичення	Незабезпечення вивезення і захоронення відходів згідно затвердженого на підприємстві графіка	Не допускається	Плата зменшується на 3,85 відсотка відповідної складової тарифу за кожний день перевищення допустимого строку відхилення	Акт, складений виконавцем та підтверджений Споживачем(ами), про порушення графіків вивезення і захоронення твердих побутових відходів; Фактична кількість сміттєзбірників; Дані побудинкового обліку
		Незабезпечення нормативної кількості сміттєзбірників	Не допускається		
Технічне обслуговування ліфтів	Дотримання вимог безперервної експлуатації, згідно з ГСТУ 36.01.005-98, 36.01.009-96	Перерви в роботі ліфтів понад терміни, передбачені положенням про систему технічного обслуговування та ремонті ліфтів (КД 36.1-001-2000) та нормами простоя ліфтів внаслідок відмов	Якщо не працює жоден з ліфтів - в межах 3-х діб включно на місяць при безперербійній експлуатації	Плата зменшується на 3,3 відсотка за кожний день перевищення допустимого терміну, але не більше від суми витрат, врахованих в структурі тарифу, та фактично отриманих від споживачів коштів	Журнал реєстрації зупинок ліфтів Виконавцем (під'їзду, будинку); Акти обстеження будинку або групи будинків з участю мешканців будинку; Дані побудинкового обліку
Обслуговування систем диспетчеризації	Цілодобове приймання аварійних сигналів та заявок від споживачів та організація роботи з усунення несправностей і пошкоджень	Перерви в роботі	В межах 24 год. включно на місяць при безперербійній експлуатації	Плата зменшується на 3,3 відсотка за кожний день перевищення допустимого терміну, але не більше від суми витрат, врахованих в структурі тарифу, та фактично отриманих від споживачів коштів	Журнал реєстрації; Акти обстеження будинку або групи будинків з участю мешканців будинку

Освітлення місць загального користування	Щоденне освітлення у визначені години та своєчасна заміна лампочок відповідно до нормативу	Освітлення місць загального користування	1 день на місяць (на ліквідацію несправностей)	Плата зменшується на 3,3 відсотка за кожен день перевищення допустимого терміну, але не більше від суми витрат, врахованих в структурі тарифу, та фактично отриманих від споживачів коштів в рік до 1 лютого наступного року	Журнал реєстрації виконавцем звернень мешканців; Звітні дані ліквідації несправностей; Акти обстеження будинку або групи будинків з участю мешканців будинку; Дані побудинкового обліку
Енергопостачання для ліфтів	Дотримання норм витрат електроенергії на експлуатацію ліфтів	Недоосвоєння витрат електроенергії для забезпечення роботи ліфтів проти встановленого даним рішенням нормативу по будинку (див. додаток 4 до рішення)	Не допускається	Плата зменшується на 3,3 відсотка за кожен день перевищення допустимого терміну, але не більше від суми витрат, врахованих в структурі тарифу, та фактично отриманих від споживачів коштів в рік до 1 лютого наступного року	Журнал реєстрації Виконавцем звернень мешканців; Звітні дані витрат електроенергії для забезпечення роботи ліфтів за результатами побудинкового обліку
Технічне обслуговування внутрішньобудинкових систем тепло-, водопостачання, водовідведення	Проведення обслуговування внутрішньобудинкових мереж та обладнання за планом, але не менше встановленого нормативу	Порушення переліку та норм робіт	Не допускається	Плата зменшується на 33,3 відсотка за кожен місяць непроведення робіт за підсумками кварталу, але не більше від суми витрат, врахованих в структурі тарифу, та фактично отриманих від споживачів коштів в квартал	Акт виконання робіт по будинках; Журнал реєстрації Виконавцем звернень мешканців, Дані побудинкового обліку
Технічне обслуговування димовентканалів; технічне обслуговування і поточний ремонт систем протипожежної автоматики та димовидалення	Дотримання вимог безперервної експлуатації,	Порушення переліку робіт та періодичності їх проведення	Не допускається	Тариф зменшується на суму недоосвоєних витрат в квартал	Акт виконання Виконавцем робіт по будинку або групі будинків; Результати побудинкового обліку
Проведення поточного ремонту житлового фонду, в тому числі місць загального користування	Проведення такого ремонту житлового фонду за планом поточного ремонту, в тому числі пооб'єктно	Недоосвоєння витрат на проведення якісного ремонту будинку у звітному році,	Проведення поточного ремонту в іншому кварталі, ніж заплановано, в	Плата знижується на суму недоосвоєних витрат на поточний ремонт житлового фонду	Акт виконання Виконавцем робіт по будинках; Фактичні і нормативні витрати на поточний

		сформованих з урахуванням затверджених об'єктів	межах року. Економія коштів за рахунок удосконалення організації його проведення	з розрахунку на 1 м2 загальної площі пооб'єктно по закінченні терміну накопичення коштів на ремонт, кошторисна вартість якого була включена в розрахунок тарифу на послуги, за результатами побудинкового обліку	ремонт за рік по статті «Поточний ремонт житлового фонду» за результатами побудинкового обліку
--	--	-------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

Додаток 4
До рішення МВК

Порядок перерахунків за надання не в повному обсязі або ненадання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій по будинках житлового фонду комунальної власності міста

1. Виконавець послуг - підприємства і організації, незалежно від форм власності, які надають споживачеві послуги з утримання житла і ведуть з ним розрахунки, здійснює перерахунок плати за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій при їх невиконанні або виконанні не в повному обсязі відповідно до фактично наданих послуг (крім послуг з технічного обслуговування та електропостачання ліфтів).

Перерахунку підлягає плата за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій по кожному будинку окремо в розрахунку на 1 кв.м загальної (житлової) площі, якщо фактично послуга не виконана або виконана не в повному обсязі.

2. Перерахунку щомісячно підлягає плата за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкової території при не наданні послуг за місяць по переліку витрат:

- прибирання прибудинкових територій;
- обслуговування та ремонт ліфтів;
- електроенергія ліфтів.

Перерахунок здійснюється за кожною статтею окремо до 30 числа місяця, наступного за звітним

3. Перерахунку по підсумках за рік підлягає плата за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкової території при не наданні послуг по статтях:

- обслуговування та ремонт внутрішньобудинкових мереж водо-, теплопостачання, водовідведення та електропостачання;
- поточний ремонт конструктивних елементів, інженерних систем і технічних пристроїв будинків та елементів зовнішнього благоустрою.

Перерахунок здійснюється за кожною статтею окремо один раз на рік, до 30 січня року, наступного за звітним

4. Для виконання перерахунків населенню через невідповідність обсягу послуги встановленим розмірам тарифу, виконавець послуг повинен запровадити окремий щомісячний

облік обсягів та витрат на роботи (послуги), пов'язані з обслуговуванням будинків і споруд та прибудинкових територій, які виконуються власними силами та підрядним способом по кожному будинку окремо.

4.1. Перерахунки виконуються шляхом заліку сум зниження плати нарахувань поточного періоду (місяця) за результатами перерахунку за розрахунковий період. Про перерахунки за ненадані або надані не в повному обсязі послуги виконавець послуг повинен повідомити споживача послуг, вказавши розмір перерахунку плати у письмовій формі (квитанція), вид послуги та період, за який здійснено перерахунок.

4.2. Якщо послуга не надана або надана не в повному обсязі, перерахунок оплати цієї послуги здійснюється з урахуванням періодичності її надання відповідно до додатка 2 «Структура, періодичність та строки надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій» до рішення виконкому міської ради від «Про впорядкування надання послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій».

4.3. Плата за обслуговування сміттєприймальних камер нараховується в складі платежів за утримання будинків і споруд та прибудинкових територій тільки при забезпеченні підприємством, що обслуговує житловий фонд, функціонування таких камер.

4.4. Оплата електроенергії на освітлення місць загального користування з 1 кв.м загальної житлової площі будинку (сумарна площа квартир) та площі, що використовується орендарями та іншими користувачами приміщень, у тому числі приміщень, переведених до нежитлового фонду, але які розташовані в житловому будинку, що включена до структури тарифів на утримання будинку та прибудинкової території, визначається за результатами розрахункового місяця по кожному під'їзду житлового будинку окремо.

4.5. Оплата електроенергії на підкачку води з 1 кв.м загальної житлової площі будинку (сумарна площа квартир) та площі, що використовується орендарями та іншими користувачами приміщень, у тому числі приміщень, переведених до нежитлового фонду, але які розташовані в житловому будинку (без урахування площ першого поверху), що включена до структури тарифів на утримання будинку та прибудинкової території, визначається за результатами розрахункового місяця по кожному будинку окремо.

4.6. Перерахунок (зменшення) квартирної плати в частині оплати послуг з обслуговування внутрішньобудинкових мереж гарячого водопостачання та мереж центрального опалення провадиться один раз по закінченні звітного року лише в разі, якщо ці послуги не виконані в повному обсязі. Перерахунок здійснюється на підставі актів про неготовність житлового будинку до опаловального сезону та отримання гарячої води, якщо станом на 31 грудня звітного року недоліки, відмічені в таких актах, не усунуто (до кінця року підписаний новий документ, що свідчить про готовність будинку до опалювання та прийняття гарячої води).

У період, коли з незалежних від виконавця послуг причин гаряча вода до житлового фонду не подається, під виконанням (фактичним наданням) послуг з обслуговування внутрішньобудинкових мереж гарячого водопостачання розуміється їх утримання в заповненому холодною водою стані під відповідним тиском, що підтверджується відповідним актом інспекції з нагляду за станом житлового фонду при департаменту житлового господарства міської ради.

4.7. Перерахунок (зменшення) квартирної плати в частині оплати послуг обслуговування внутрішньобудинкових мереж водопостачання та водовідведення здійснюється щомісячно, до 30 числа місяця, наступного за звітним, у разі, якщо встановлено факт неотримання мешканцем(ями) будинку послуг холодного водопостачання з вини житлово-експлуатаційної організації і якщо такий факт не пов'язаний з усуненням аварій на мережах водопостачання (але не більше 10 діб).

4.8. Перерахунок квартирної плати в частині послуг з аварійного обслуговування мереж холодного водопостачання та водовідведення, гарячого водопостачання та центрального опалення не здійснюється.

4.9. Виконавець послуг здійснює нарахування плати за проведення робіт з перевірки димовентканалів у будинках, обладнаних газопроводом, у порядку, який затверджується наказом управління житлового господарства міської ради.

Якщо роботи з утримання конструктивних елементів будинку: покрівлі-10% площі, міжпанельних стиків-5% не виконані або виконані не в повному обсязі за графіком на відповідний період, оплата цих послуг за результатами розрахункового року знижується у відсотках до загального обсягу робіт.

4.10. Перерахунку підлягає плата за утримання будинків і споруд та прибудинкових територій у будинках підвищеного ступеня благоустрою (крім перших поверхів) при тимчасовому простой ліфтів строком більш як на дві доби поспіль на місяць. Перерахунок провадиться, виходячи із вартості утримання ліфта і споживання електроенергії для ліфтів за кв.м загальної (житлової) площі квартири.

4.11. Перерахунок плати за технічне обслуговування та електроспоживання ліфтів у будинках підвищеного ступеня благоустрою (крім перших поверхів) провадиться на підставі актів, які складаються за участі представників виконавця послуг та підприємства, яке займається технічним обслуговуванням ліфтів. В акті зазначається кількість днів простою (технологічні простой не враховуються).

4.12. Перерахунок складових квартирної плати за кожним видом здійснюється з точністю до 4 (чотирьох) знаків після коми із застосуванням звичайного математичного методу округлення.

4.13. Якщо виконавцем послуга надана у повному обсязі і при цьому є економія за статтею витрат, перерахунок населенню не проводиться.

5. Порядок обліку виконаних робіт (послуг), які провадяться виконавцем (підприємствами, що обслуговують житловий фонд) та за які справляється квартирна плата (плата за утримання будинків і споруд та прибудинкових територій - основні види послуг)

5.1. Фактичне виконання робіт з прибирання прибудинкової території та обслуговування сміттєприймальних камер фіксується на підставі первинних документів у звіті (обсяг та періодичність робіт), який складається щомісяця (не пізніше 5-ти робочих днів по закінченні звітного місяця) по кожному будинку окремо. Такий звіт складається уповноваженим працівником виконавця послуг та затверджується його керівником. За наявності в житловому будинку будинкового комітету, комітету самоорганізації населення, об'єднання співвласників тощо, звіт про виконання робіт із прибирання сходових маршів, прибирання прибудинкової території та сміттєприймальних камер може бути підписаний головою або представником органу самоорганізації населення.

5.2. Вивезення побутових відходів здійснюється за графіком, погодженим начальником департаменту житлового господарства міської ради. Копія графіка вивезення побутових відходів, затвердженого в установленому порядку, повинна бути розміщена в доступному для ознайомлення споживача послуг місці із наведенням інформації щодо найменування виконавця послуг та його контактних телефонів.

5.3. Кількість електроенергії, що використана виконавцем послуг на освітлення місць загального користування, визначається щомісячно на підставі показань приладів обліку електричної енергії за кожним під'їздом житлового будинку окремо. Кількість електричної енергії, витрачена на роботу обладнання для підкачок, визначається за приладами, встановленими на насосах.

5.4. У разі відсутності окремих приладів обліку електричної енергії, обсяг фактично використаної електричної енергії може визначатися на підставі нормативної потужності встановленого обладнання відповідно до порядку, закріпленого в договорі з енергопостачальною компанією. Отриманий результат не може перевищувати обсяги, що вказані в документах постачальника електричної енергії за попередній аналогічний період. Для співставлення обсягів, розрахунковим періодом для визначення кількості використаної електричної енергії приймається період, зазначений у договорі із підприємством - постачальником електричної енергії. Загальна кількість електроенергії, що використана виконавцем послуг щомісячно (не пізніше 5-ти робочих днів по закінченні звітного місяця), фіксується в окремому документі (звіті).

Інформація, наведена в звіті про використання електроенергії виконавцем послуг, є підставою для здійснення перерахунків (зменшення) плати на освітлення місць загального

користування та електропостачання підкачок. Окрім того, документами, на підставі яких робиться перерахунок (зменшення) розмірів оплати споживачем електроенергії, використаної на освітлення місць загального користування, ліфтів, підкачок, є акти постачальника електроенергії про припинення (поновлення) електроспоживання під'їздом, будинком або групою будинків.

5.5. Обсяги фактично наданих послуг з технічного обслуговування ліфтів визначаються на підставі актів виконаних робіт, що підписані за результатами звітнього періоду (місяця) виконавцем послуг та спеціалізованим підприємством.

5.5. Надання послуг димовентканалів у будинках, обладнаних газопроводом, підтверджується актами виконаних робіт виконавця послуг.

5.6. Виконання робіт (послуг) з обслуговування внутрішньобудинкових мереж та утримання конструктивних елементів будинку здійснюється виконавцем послуг на підставі окремих планів-графіків, які затверджуються на календарний рік та погоджуються начальником управління житлового господарства міської ради.

5.7. Фактичне виконання робіт (обсяг, вартість), проведених господарським способом, повинно бути підтвержене нарядами-замовленнями, які виписуються при здійсненні робіт на кожний об'єкт (будинок) окремо.

5.8. Щодо робіт (послуг), які виконуються підрядним способом, виконавець послуг веде облік по будинку згідно з умовами, передбаченими підрядним договором на ці роботи (послуги). У разі відхилення рівня послуг фактично виконаних підрядником обсягів робіт від передбачених у договорі з ним, у договорі повинні бути враховані умови зменшення плати за них підряднику. Облік робіт (послуг), виконаних підрядним способом, а також перерахунки споживачеві послуг за цими роботами провадяться на підставі актів, інших документів з обліку виконаних робіт та наданих послуг.

5.9. Виконавець послуг повинен протягом року забезпечити щомісячне складання зведених накопичувальних відомостей про вартість та обсяги виконаних робіт за видами робіт, послуг, які включені до структури плати за утримання будинків і споруд та прибудинкових територій. Інформація, наведена в даних відомостях, повинна бути підписана керівником виконавця послуг.

6. Перерахунок плати за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкової території проводиться на підставі актів, які складаються за участю представників організацій, що обслуговує житловий фонд, та представників будинкових комітетів (при наявності).

7. Організація, яка обслуговує житловий фонд, у разі перерахування плати за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкової території мешканцям житлових будинків, повідомляє про це мешканців та служби субсидій.

8. У випадках дострокової сплати за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкової території перерахунку підлягають подальші платежі.

9. Перерахунки нарахованих платежів проводяться Споживачам при наявності договору з Виконавцем на надання послуги незалежно від стану розрахунків (наявності заборгованостей) за послугу.

10. Кошти, які мають бути повернені Споживачам за ненадання або надання не в повному обсязі, зараховуються у рахунок майбутніх платежів.

11. Перерахунок плати за ненадання, надання не в повному обсязі послуги здійснюється за власною ініціативою Виконавця, якщо Виконавцем порушено Порядок та періодичність надання послуг, або за заявою Споживача при наявності акту-претензії.

12. Представник Виконавця при необхідності проведення перевірки повідомлення/заяви разом із Споживачем не пізніше визначеного у договорі строку складають акт-претензію про

неналежне надання або ненадання послуги, який скріплюється їх підписами. Акт-претензія складається у двох примірниках по одному для Споживача та Виконавця.

13. Порядок оформлення акта-претензії споживача послуг до виконавця послуг про ненадання або надання не в повному обсязі житлово-комунальних послуг.

13.1. Споживач послуг, який має претензії до виконавця/виробника послуг (послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій), повинен скласти відповідну письмову заяву із викладенням суті справи та вимоги присуття представника виконавця/виробника послуг для складання акта - претензії. Заява складається в двох примірниках, які реєструються у окремому журналі вхідної кореспонденції виробника/виконавця послуг.

13.2. Один примірник заяви повертається споживачеві послуг із відміткою (дата, підпис, П.І.Б відповідальної особи, що здійснила реєстрацію надходження заяви від споживача послуг), інший примірник залишається в розпорядженні виконавця послуг.

13.3. В разі, якщо виконавець/виробник послуг із будь-яких причин відмовляється від прийняття заяви споживача послуг, останній має право надіслати таку заяву рекомендованим листом поштою з обов'язковим оформленням опису вкладених документів та повідомленням про вручення листа адресату або надати таку заяву до департаменту житлового господарства міської ради.

13.4. Згідно з договором, укладеним між споживачем послуг і виконавцем послуг, протягом двох робочих днів виконавець послуг направляє свого представника для складання і підписання акта - претензії споживача послуг, в якому вказуються терміни, види, показники порушень та інше.

13.5. У разі неприбуття представника виконавця послуг або необгрунтованої відмови представника виконавця послуг від підписання акта - претензії, він вважається дійсним, якщо його підписали не менш трьох споживачів послуг. Акт - претензія складається в двох примірниках, які реєструються у окремому журналі вхідної кореспонденції виробника/виконавця послуг. Один примірник повертається споживачеві послуг із відміткою (дата, підпис, П.І.Б відповідальної особи, що здійснила реєстрацію надходження акта-претензії від споживача послуг), інший примірник залишається в розпорядженні виконавця послуг.

13.6. На підставі акта-претензії споживача послуг протягом 2 днів представниками виконавця послуг проводиться з'ясування питань, пов'язаних із ненаданням або наданням не в повному обсязі житлових послуг. За результатами з'ясування складається висновок.

13.7. На підставі висновку виконавець послуг (особа, до чийх обов'язків належать функції взаємодії з мешканцями) протягом одного дня надає споживачу послуг письмову відповідь про те, які заходи вживатимуться за його претензією та що буде зроблено перерахунок оплати ненаданих або наданих не в повному обсязі житлових послуг або видає споживачу послуг обгрунтовану відмову в задоволенні його претензії.

13.8. Керівники підприємств, що обслуговують житловий фонд, щомісячно звітують перед управлінням житлового господарства міської ради про кількість отриманих у звітному періоді заяв від споживачів послуг, актів - претензій та про заходи, які були фактично здійснені для задоволення претензій споживачів послуг.

13.9. Якщо споживачі послуг (послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій), які за будь-яких обставин не можуть особисто надати заяву та/чи акт-претензію виконавцю цих послуг, мають право звернутися із такою заявою та/чи претензією безпосередньо до департаменту ЖКГ міської ради. При цьому департамент житлового господарства зобов'язаний в триденний термін (три робочих дні) передати таку заяву споживача та/чи акт - претензію виконавцю/виробнику послуг із приписом про усунення порушень, вказаних у заяві споживача послуг та/чи в акті - претензії.

14. У разі підтвердження Виконавцем порушень у наданні послуги перерахунок здійснюється з моменту реєстрації (усної або письмової) заяви.

15. На основі акта-претензії Виконавець протягом п'яти робочих днів вирішує питання про перерахунок платежів або видає Споживачеві обгрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензій.

16. Спірні питання розв'язуються шляхом переговорів та задоволення пред'явленої претензії або, якщо між Споживачем та Виконавцем не досягнуто згоди про надання та оплати житлової послуги - в установленому законодавством порядку.

17. Якщо в указаний термін виявлені недоліки не усунені, то Виконавець повідомляє Споживача в усній і письмовій формі про подовження строку, необхідного для усунення недоліків.

ДЛЯ НОТАТОК

