

(Продолжение. Начало на V-IX стр.)

Во-вторых, для замещающих семей с детьми-подростками старше 10 лет, где крайне важно квалифицированное сопровождение, не проводятся тренинги, обучающие семинары (отдельно с родителями, отдельно с детьми-подростками).

В-третьих, недостаточное сопровождение опекунов (попечителей) из разряда бабушек, дедушек (других родственников). Как правило, эти замещающие родители не проходят Школ приёмных родителей, и, когда у внуков наступает пубертатный возраст, они не справляются с возникающими проблемами.

Если бы не волонтер, страшно подумать, чем могла бы закончиться эта история

Весной 2014 года к Уполномоченному обратился за помощью волонтер, который сообщил о нарушениях в Екатеринбургском детском доме-интернате для умственно отсталых детей. Уполномоченный встретился с прокурором Свердловской области для организации проверки. Немедленно представитель прокуратуры Чкаловского района г. Екатеринбурга, сотрудники аппарата Уполномоченного и привлечённый эксперт-психолог выехали в детский дом-интернат. Результаты обследования, бесед с сотрудниками и воспитанниками Уполномоченный передал руководителю Следственного управления Следственного комитета РФ по Свердловской области. Итогом проверки сообщения волонтера стало возбуждение уголовных дел в отношении сотрудников детского дома-интерната.

В апреле эта история была у всех на слуху, и версии произошедшего обсуждались в СМИ. Расследование уголовных дел продолжается, поэтому результаты следственных действий, как и события, имевшие место, не могут быть преждевременно обнародованы.

Надеемся, что история с воспитанниками детского дома-интерната будет иметь достойное завершение в суде. Но речь сейчас не о том, что наказание должно быть справедливым и неотвратимым. Речь о важной роли общества в решении имеющихся проблем, о нетерпимости обычных людей, видящих нарушения прав детей и принимающих решение бороться с несправедливостью, понимая, что такая борьба требует сил, здоровья и времени. Если бы не волонтер, который в силу внутренних убеждений боролся за пострадавших детей, и не сотрудники, не желавшие мириться с происходящим в учреждении, страшно подумать, чем могла бы закончиться эта история.

Без крыши над головой

По жилищной проблеме в адрес Уполномоченного продолжают поступать обращения людей, оставшихся без попечения родителей в возрасте до 18 лет. Если с гражданами данной категории, не достигшими 23 лет, государственные органы ещё занимаются (оказывают помощь в постановке на учёт для предоставления жилья, размещают для временного проживания в учреждениях социального обслуживания и т. д.), то после 23 лет человек предоставлен самому себе. А тем, кто хоть раз сталкивался с ребятами, выросшими в государственных учреждениях, известно, что адаптироваться им в жизни очень сложно, а решать в одиночку какие-либо вопросы в судебном порядке практически невозможно.

Следует отметить, что после передачи функций органов опеки и попечительства на государственному уровню порядок в этой сфере постепенно начали наводить, правда, только в отношении тех, кто остался без попечения родителей в возрасте до 18 лет. А как быть остальным?

Вопрос неслучайный, и в последнее время он возникает всё чаще — то во время приёмов населения, то на мероприятиях в общественных организациях. Люди, пришедшие с негодованием, вопрошают: что же это государство даёт жильё тем, кто остался без попечения родителей до совершеннолетнего возраста, а добропорядочных родителей и их детей жильём обеспечен не может? С одной стороны, возмущение можно понять: государство действительно должно давать родителям возможность приобрести жилое помещение, где будет жить семья и воспитывать детей. И государство планомерно шло к предоставлению ипотечных кредитов с разными процентами. Но давайте представим себе на месте тех, кто остался без попечения родителей и живёт пусть даже в самом лучшем, но в государственном учреждении с детства...

Так будем же милосерднее, пусть у этих детей появится возможность вырастить своих детей в семейном общении. В 2010 году к Уполномоченному обратился сирота В., 1975 года рождения, с просьбой о помощи в получении жилого помещения (обращение № 10-13/2662). Сложность ситуации заключалась в том, что в архивах не сохранился ни одного документа, свидетельствующего о наличии у заявителя статуса «оставшегося без попечения родителей в возрасте до 18 лет». Подтверждать лишь проживание В. до совершеннолетия в государственных учреждениях. Таким образом, прежде всего следовало в судебном порядке установить правовой статус заявителя, и только потом решать в суде его жилищный вопрос. Изучив ситуацию и установив наличие права, Уполномоченный решил действовать совместно со Свердловской областной гильдией адвокатов. В судебном процессе интересы В. представлял адвокат.

30 января 2014 года в адрес Уполномоченного поступило новое письмо от В. (№ 14-13/1917), ему уже исполнилось 39 лет. Он сообщил, что получил наконец-то квартиру, благодарил за помощь.

Численность детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, состоящих на учёте для предоставления жилых помещений государственного специализированного жилищного фонда Свердловской области, по состоянию на 01.07.2014 г., составляет 6 195 человек.

Численность лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, состоящих на учёте в целях предоставления жилых помещений государственного специализированного жилищного фонда Свердловской области и завершивших обучение в образовательных учреждениях и не обеспеченных жильём, — 1957 человек, из них:

- 168 человек получают вторую специальность и проживают в общежитии учебного заведения либо в общежитии, предоставленном по месту работы;
- 1008 человек проживают у родственников или в семье бывших опекунов;
- 515 человек проживают у друзей (знакомых) или по договору коммерческого найма;
- 40 человек проживают в жилых помещениях, принадлежащих им на праве собственности (приняты на учёт в связи с тем, что площадь жилого помещения менее учетной нормы) или в жилых помещениях на условиях социального найма, право пользования которыми они приобрели;
- 32 человека проживают в жилых помещениях маневренного жилого фонда либо им предоставлено жильё во временное пользование органами местного самоуправления;
- 1 человек является служителем Русской православной церкви и проживает при церкви;
- 8 человек проживают в интернатах и реабилитационных центрах;
- 23 человека проходят службу по призыву в Вооружённых Силах Российской Федерации;
- 30 человек отбывают наказание в виде лишения свободы;
- 132 человека не имеют постоянного места жительства либо их место жительства не известно.

В соответствии с законодательством Свердловской области из бюджета области были выделены на обеспечение жильём детей-сирот в 2006 году 50 255 тыс. руб.; в 2007 году — 85 881 тыс. руб.; в 2008 году — 102 157,4 тыс. руб.

В 2014 году на эти цели выделено 1197,158 млн руб., в том числе из областного бюджета 1000,0 млн руб., из федерального — 197,158 млн руб. Из выделенных средств на обеспечение жильём детей-сирот, подлежащих обеспечению жильём помещениями специализированного жилищного фонда области, планировалось использовать 720,885 млн руб., на обеспечение жильём помещениями по договорам социального найма (исполнение судебных решений) — 476,2995 млн руб.

На 27.08.2014 г. кассовое освоение бюджетных средств составило всего 561,355 млн руб. (из областного бюджета — 447,233 млн руб., из федерального бюджета — 114,122 млн руб.). До конца 2014 года для оплаты работ по заключённым государственным контрактам планировалось перечислить всю сумму выделенных бюджетных средств.

На 28.08.2014 г. в Министерстве строительства и развития инфраструктуры Свердловской области на исполнении находится:

— 674 судебных решения об обеспечении жильём помещениями детей-сирот по договорам социального найма;

— 1480 судебных решений об обеспечении жильём помещениями детей-сирот по договорам найма специализированных жилых помещений.

В чём причины столь длительной задержки в обеспечении жильём данной категории лиц и неисполнения судебных решений?

Во-первых, ограниченные финансовые возможности региона.

Во-вторых, строительство (приобретение) жилья для детей-сирот производится путём размещения государственного заказа на эти цели в соответствии с федеральным законодательством, регулирующим размещение заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд. Для обеспечения жильём помещениями детей-сирот на территории области проводятся электронные аукционы на приобретение (строительство) жилых помещений, однако во многих муниципальных образованияах аукционы признаются несостоявшимися по причине отсутствия заявок на участие в них.

По данным получателя бюджетных средств, предусмотренных для приобретения (строительства, реконструкции) жилых помещений детям-сиротам, — ГКУ СО «Фонд жилищного строительства» по аукционам, признанным несостоявшимися в 2014 году:

Наименование муниципального образования	Количество объявленных аукционов	Количество квартир	Результат проведения аукционов
Арамилский ГО	3	4	Нет заявок
Город Екатеринбург	2	40	Нет заявок
Город Лесной	3	14	Нет заявок
Михайловское МО	2	2	Нет заявок
ГО Среднеуральск	3	28	Нет заявок
ГО Верхняя Пышма	4	29	Нет заявок
Режевской ГО	4	20	Нет заявок
Полевской ГО	3	12	Нет заявок
Кленовское с.п.	2	2	Нет заявок
Дружининское г.п.	3	3	Нет заявок
Г.п. Верхние Серги	1	1	Нет заявок

Официальным опубликованием закона Свердловской области, иного нормативного правового акта Свердловской области считается первая публикация его полного текста в «Областной газете» или первое размещение (опубликование) его полного текста на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяемом законом Свердловской области (статья 61 Устава Свердловской области)

Г.п. Верхние Серги	1	4	Заявки отклонены
МО «посёлок Уральский»	2	2	Нет заявок
ГО Заречный	2	3	Нет заявок
ГО Верхнее Дуброво	2	2	Нет заявок
ГО Верхний Тагил	1	2	Нет заявок
ГО Верхняя Салда	1	1	Нет заявок
ГО Богданович	1	7	Нет заявок
Восточное с.п.	1	1	Нет заявок
Галинское с.п.	11	19	Нет заявок
Обуховское с.п.	6	8	Нет заявок
Зареченское с.п.	2	2	Нет заявок
Североуральский ГО	4	24	Нет заявок
Каменский ГО	4	24	Нет заявок
МО р.п. Атиг	2	2	Заявки отклонены
Каменский ГО	2	9	Нет заявок
Горноуральский ГО	1	4	Заявки отклонены
Горноуральский ГО	1	2	Нет заявок

Красноречивая таблица, не правда ли? Необходимо создать условия, стимулирующие развитие, строительство жилья в отдалённых муниципальных образованиях региона, которые не привлекают сегодня внимания инвесторов. Каждый, кто был обездолен с детства («без вины виноваты»), должен в своей взрослой жизни иметь жильё и растить в нём своих детей.

Права потребителей

Не разбогатели

«Закрытованность граждан РФ растёт, этот вопрос пока не приобрёл катастрофического характера, но становится всё острее. За последние пять лет закрываемость граждан выросла с 3,5 трлн рублей до 11 трлн рублей, то есть почти в четыре раза. Граждане должны отдавать отчёт в своих финансовых возможностях и не тянуть семьи в долговую яму, с другой стороны, банки также должны объективно оценивать заёмщиков и не должны выдавать на них непосильное кредитное бремя», — так оценил ситуацию Президент России В.В. Путин, выступая на Форуме действующих Общероссийского народного фронта 18 ноября 2014 года. Анализ почты Уполномоченного последнего периода позволяет выделить обращения, связанные с финансовыми вопросами, в отдельное направление.

За 2014 год к Уполномоченному поступило 214 обращений граждан с просьбами помочь разобраться в сложных ситуациях, в которых они оказались в результате заключения кредитных договоров. Данная категория, пожалуй, отличается от остальных обращений, поступающих на имя Уполномоченного, тем, что в них нет несогласия с действиями или бездействием органов власти, а имеется конфликт двух сторон — участников гражданско-правовых отношений. Несмотря на это, Уполномоченный видит основания для работы, поскольку:

- количество обращений позволяет утверждать, что сложности в финансовых отношениях сегодня — это скорее правило, чем исключение;
 - последствия многих из них приводят людей в отчаяние;
 - ситуация с течением времени не выравнивается.
- Информация, содержащаяся в обращениях к Уполномоченному, в средствах массовой информации, складывается в такую картину: существуют отношения, называемые финансовыми. Предполагается, что участники этих отношений равны, имеют одинаковое представление о совершаемых операциях, о правах, обязанностях и ответственности. На самом деле финансовые отношения достаточно сложны, и вступать в них стоит, имея о них хотя бы минимальные представления.

Учитывая, что сегодня практически каждый взрослый житель области так или иначе участвует в финансовых отношениях, принимая во внимание, что специалист в данной отрасли — единица, видим, что складывается ситуация, благоприятная для злоупотреблений в данной сфере как со стороны кредитных учреждений, так и со стороны граждан. Люди обращаются к Уполномоченному потому, что не видят выхода из ситуации, в которой они оказались — потеря квартиры, взятой в ипотеку, тупиковые кредитные истории, конфликтные отношения с банками.

Анализ причин возникновения конфликтных ситуаций в финансовых вопросах на основании обращений жителей области позволяет выделить Уполномоченным в специальном докладе «Летние деньги» — также последствия:

На этапе заключения договоров, на наш взгляд, к конфликтной ситуации приводят следующие причины.

- со стороны кредитных учреждений:
 - реклама банковских услуг и услуг иных кредитных организаций не всегда формирует адекватное впечатление о том, что такое кредит, какие последствия влечёт заключение договора;
 - предоставление не всегда полной и достоверной информации о предлагаемых услугах. Особенно это касается дополнительных банковских услуг, таких, как пакет банковских услуг; SMS-информирование, возможность получения информации по счёту, открытие банковского счёта, иные услуги, которые, как правило, клиенту не нужны (обращение жителя города Красноуральска № 14-13/291), страхование.
- например, при заключении договора страхования рисков потери трудоспособности граждане, как правило, не получают достоверной информации о том, на какие случаи распространяется данное страхование и какая ситуация будет являться страховым событием. Анализ программ страхования позволяет нам утверждать, что, как правило, такие договоры страхуют только от несчастных случаев, да и то с исключениями, список которых необходимо внимательно изучать. Получение первой или второй группы инвалидности, как ошибочно полагают наши заявители, само по себе не является страховым случаем.

Житель Екатеринбурга О. застраховал возможность потери работы. В договоре страхования было написано, что расторжение договора гражданско-правового характера не является страховым случаем, страхуется только потеря работы по трудовому договору. На дату страхования он не состоял в трудовых отношениях, в страховую компанию представил договор подряда, что и было записано в заявлении как основное место работы. После смерти предпринимателя, с которым он состоял в гражданско-правовых отношениях, О. обратился в страховую компанию и получил отказ в страховой выплате.

«Жестким обманом» называет действия сотрудников банка «Хоум Кредит» жительница Асбеста Т. (обращение № 13-13/796). В конце 2012 года она при заключении кредитного договора попросила сотрудников банка оформить страховку. Двое сотрудников банка — контролёр и главный бухгалтер — убедили её в том, что «нельзя встать в очередь, которая срывает, у них нет времени, поэтому лучше сразу оформить страховку, которая срывает, у них нет времени». Женщине показали предложение о страховании при постоянной утере трудоспособности.

К сожалению, она невнимательно прочитала все условия страхования. Согласно обращению, со второй частью предложения, в котором написано «в результате несчастного случая», она познакомилась через некоторое время, когда стала инвалидом второй группы после ухудшения состояния здоровья.

«Именно эту часть от меня скрыли. Я считала, что это было сделано специально. Я считала, что это и есть факт мошенничества».

С учётом того, что полная стоимость кредита составляет 72,97% годовых, на сумму кредита 177 тысяч рублей рассчитана страховка 18 224 рубля, заявителю, безусловно, имел право на полноценную правдоподобную информацию о получаемой услуге.

Со стороны граждан:

- неадекватная оценка своих потребностей и возможностей исполнения обязательств. В 2012 году Высшей школой экономики проведено исследование, которое показало, что четверть респондентов считают возможным не возвращать кредиты, взятые в банке. Согласно аналитическим материалам на сайте banki.ru, специалисты национального бюро кредитных историй составили индекс Росстата по экономической активности населения по регионам и количеству кредитов в этих регионах, получив таким образом долю экономических активных граждан, вовлечённых в розничное кредитование.

Наиболее активными регионами в сфере потребительского кредитования оказались Свердловская и Челябинская области — 93,74% и 97,50% соответственно экономически активного населения этих регионов имеют кредиты. Возможно, поэтому в этих областях было зафиксировано наибольшее число кредитов с просроченными выплатами. В Свердловской области по 70 179 кредитам не было проведено ни одной выплаты, в Челябинской области ни одной выплаты не сделали по 48 515 кредитам.

По данным заместителя полномочного представителя Президента РФ по УрФО А.П. Моисеева, «в регионе отмечается проблема с закредитованностью. На каждого жителя, включая детей и пенсионеров, здесь приходится 110 тысяч рублей кредитов» (информационное агентство «URA.RU», 18.11.2014).

Обратившись за помощью к Уполномоченному жительница Екатеринбургского р.п. сообщила предложение знакомой продать золотые украшения. Чтобы начать «бизнес», женщина оформила множество кредитов в офисах «Быстрые Деньги», «Деньги сразу» и прочих учреждениях, где ей, несмотря на пенсионный возраст и небольшой доход, не отказали в выдаче денежных средств. Отсутствие каких-либо трудностей при оформлении договоров настолько вдохновили Д., что она за период с декабря 2013 года по октябрь 2014 года оформила в разных офисах 9 договоров микрозаймов. Суммы договоров не превышали 27 000 рублей, однако проценты впечатляют — от 72 до 132 процентов.

На момент обращения сумма долга выросла в разы, справиться с выплатами ждущая в состоянии, но остановившаяся она уже не может — новый займ оформляется ежемесячно. Организация-займщица в стремлении вернуть денежные средства используют разные методы, в числе которых — звонки по телефону с угрозами. Другой вариант — звонок от имени менеджера организации с предложением оплатить определённую сумму денег и «забыть» про долг. Женщина попала в замкнутый круг — её доходы не позволяют окончательно расплатиться с долгами, которые растут изо дня в день, кредитов столько и проценты по всем такте разные, что реальному состоянию ей трудно оценить, тем, что больше даёт на неё, она несёт деньги в первую очередь, а в тем, у кого ещё не занимала, идёт за очередным кредитом.

— заключение кредитных договоров без ознакомления со всеми условиями. Наши граждане, к сожалению, не всегда подписывают договоры, не читая. Причины возникновения конфликтов на этапе исполнения обязательств:

- не все граждане считают необходимым информировать кредитные учреждения о возникающих проблемах в процессе исполнения кредитных обязательств. К сожалению, такой «инерционный» подход к проблеме зачастую и приводит к возникновению конфликтов;
- некоторые займщики недооценивают последствия неисполнения обязательств. Особо трагично такие ситуации заканчиваются при ипотечных

обательствах. Займщики ошибочно полагают, что конституционное право на жильё защитит их от обращения взыскания на квартиру, не учитывая тот факт, что при договоре ипотеки квартира является залогом обеспечения обязательств, и в судебном порядке на неё может быть обращено взыскание.

На этапе возникновения конфликтных ситуаций мы выделяем следующие проблемы.

Для кредитных учреждений существует два основных направления урегулирования вопросов: судебный и внесудебный порядок. Судебный порядок урегулирования ситуации для многих граждан является самым лучшим выходом из ситуации, поскольку, какой бы сумма задолженности ни была, взыскание может осуществляться не более чем на половину доходов.

В ситуации, когда кредитные учреждения пытаются вернуть свои деньги без решения суда, можно обозначить следующие нарушения:

- некорректные формы взаимодействия с заёмщиками (запугивание граждан);
- передача права требования третьим лицам без уведомления заёмщика, что является нарушением закона;
- отсутствие контакта с заёмщиком. Так, гражданка Т. (обращение № 14-13/1587), действуя в интересах своего сына, пострадавшего в результате автокатастрофы, даже при наличии нотариально завершённой доверенности не смогла получить от банка необходимые ей сведения. Во всех ответах, поступающих на её имя, имеется ссылка на невозможность сообщить данные, которые отнесены к «банковской тайне». Уполномоченному по данному делу в офис банка направлено обращение с просьбой рассмотреть возможность организовать встречу женщины с сотрудниками банка с целью получить необходимую ей информацию.

Граждане при возникновении конфликтной ситуации:

- всегда знают, как необходимо действовать в ситуации нарушения условий кредитного договора;
- не только не считают необходимым взаимодействовать с банками, но в некоторых ситуациях игнорируют и судебные заседания, чем лишают себя возможности защищать свои интересы, что приводит к тому, что решения принимаются без их участия и не всегда в их пользу.

Анализ обращений по финансовым вопросам позволяет утверждать, что высокие проценты не останавливают не только граждан, желающих получить заём, но и желающих сделать вложения. При средней процентной ставке по вкладам, не превышающей в 2014 году 13% годовых, многие граждане считают вполне нормальным предложение организаций, обещающих доходность 180 процентов в год от договора займа. Не существует выводов о том, что организационно-правовая форма этих организаций — «общество с ограниченной ответственностью», и что они не имеют лицензии на право осуществления финансовых операций.

В подобной ситуации оказалась жительница Екатеринбургского р.п. (обращение № 14-13/2252). 21 августа 2014 года она заключила «выгодный» договор займа с ООО «Русс Инвест Групп», по которому, согласно условиям договора, передав организации на один год 185 тысяч рублей, уже с 20 сентября она ежемесячно могла бы получать по 24 000 рублей в виде процентов, и вложенную сумму — по окончании срока действия договора.

Данный договор был нарушен уже в первый же срок выплаты — 20 сентября организация всё же закрыла, на телефонные звонки сотрудники офиса не отвечали. Сейчас речь идёт уже не о получении сверхприбыли, а хотя бы о возврате своих денег.

Проанализировав ситуацию. Все коммерческие организации, в том числе и общества с ограниченной ответственностью, создаются с целью извлечения прибыли посредством предпринимательской деятельности. Многие коммерческие организации для своей деятельности используют займные средства. Чем ниже процентная ставка за пользование кредитом, тем выше прибыль.

Ставки по банковским кредитам для юридических лиц находятся в диапазоне 13—20% в год. В данной ситуации уместен вопрос — зачем юридическому лицу занимать денежные средства у населения под 180 процентов в год, если можно получить их в банке на гораздо более выгодных условиях? Мотивацией поведения человека в этой ситуации является высокая норма процента.

Уполномоченный направил данные факты в Главное Управление МВД России по Свердловской области для проведения проверки.

В этой истории, как и в других подобных, много пострадавших — граждане вкладывали не только свои сбережения, но и займные денежные средства — речь идёт о миллионах рублей. Так, жительница Екатеринбургского р.п. (обращение № 14-13/2143) в результате действий группы лиц, возглавляющих ООО «Приоритет-Б», потеряла 2 675 000 рублей. Одним из руководителей компании является её бывший супруг, который, после нескольких лет разлуки, угорюлил взять кредиты в банк и вложить деньги в эту организацию «ради совместного будущего и ребёнка». Получив деньги, мужчина исчез.

Здесь также оформлен договор займа, процентная ставка за пользование деньгами составила 8 процентов в месяц, или 96% в год. В июле 2011 года договор займа был заключён, а в июне 2012 года деятельность компании прекратилась, руководство исчезло. По информации Ш. компания причинила ущерб жителям Свердловской области на сумму более 60 миллионов рублей. Вовлечение родственников и людей из ближайшего окружения — один из приёмов мошенников, и если в сказки сейчас мало кто верит, то сказка у нас хорошо знакомого человека, да ещё подкреплённая его позитивным опытом, становится для многих реальностью. Гражданка признана потерпевшей по уголовному делу.

От действий руководителей ООО «РФК-Первоуральск» и ООО «Управ Системы Резерв» пострадали жители Первоуральска. Так, Б. (обращение № 14-13/190) «вошёл в доходное предприятие» 2,5 миллиона рублей под 20% в неделю. Данное предложение настолько неадекватно, что остаётся только удивляться, как в него поверило огромное количество людей — список пострадавших представлен заявителем на шестидесяти листах. Они несли в организацию не свои, а займные средства, которые брали в банках.

Уполномоченный в пользу человека направила данные факты в Главное Управление МВД России по Свердловской области.

1 июля 2014 года вступил в силу Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» № Ф3-353 от 21.12.2013 года, положениями которого урегулированы многие вопросы заключения договора потребительского кредита, условия предоставления, полной стоимости кредитов и другие. А пока нам придётся разбирать конфликты, возникшие до вступления закона в силу.

Право на жилище

Сфера ЖКХ для народа — все реформы из кармана жителей

Жалобы к Уполномоченному о нарушении жилищных прав граждан традиционно включали проблематику аварийного и ветхого состояния жилых домов, износа коммунальной инфраструктуры и, как следствие, аварий на коммунальных сетях, ненадлежащее исполнение своих обязанностей по управлению МКД управляющими организациями, отключение и длительное отсутствие горячего водоснабжения и теплоснабжения в квартирах жителей области, отсутствие газификации её отдалённых территорий. По сравнению с прошлым годом в почте Уполномоченного появилось много сообщений о жалобах о нарушении управляющими компаниями жилищного законодательства посредством продолжения взимания платы за капремонт в переходный период (когда новая система капитального ремонта на основе Региональной программы ещё не функционировала, а следовательно, обязанности по уплате взносов на капремонт в указанный период у жителей МКД не было).

Больше всего обращений поступило из Екатеринбурга и Нижнего Тагила. Среди небольших территорий лидерами стали Верхняя Пышма, Невьянск, Красноуральск, Тугулым, Тавда, Нижняя Тавда. В целом к Уполномоченному обратились граждане более чем из 65 населённых пунктов области. География обращения расширяется с каждым годом — поступили жалобы от жителей д. Восточный, п. Булаевский, п. Булаевский, с. Коржинское, п. Таватуй, с. Костино, с. Клеванинское, п. Баранчинское, с. Афанасьевское, с. Покровское, д. Часова и т. д.

Наряду с негативными тенденциями, которые отчётливо проявились в сфере ЖКХ, намелились и позитивные. Граждане стали более активны в решении вопросов ненадлежащего предоставления услуг управляющими организациями. Правовая грамотность жителей МКД по сравнению с предыдущим периодом возросла. Результативной в большинстве случаев была работа периодическим прокуратор в муниципальных образованиях области, осуществляющих работу по обращениям Уполномоченного в интересах жителей области по широкому спектру вопросов сферы ЖКХ. Эффективными были совместные проверки со стороны сотрудников городских прокуратур и специалистов Госжилнадзора, инициированные Уполномоченным.

Кстати, и коммунальные структуры стали быстрее признавать свои ошибки, не дожидаясь надзорных органов, которые отчётливо проявились в сфере ЖКХ, намелились и позитивные. Граждане стали более активны в решении вопросов ненадлежащего предоставления услуг управляющими организациями. Правовая грамотность жителей МКД по сравнению с предыдущим периодом возросла. Результативной в большинстве случаев была работа периодическим прокуратор в муниципальных образованиях области, осуществляющих работу по обращениям Уполномоченного в интересах жителей области по широкому спектру вопросов сферы ЖКХ. Эффективными были совместные проверки со стороны сотрудников городских прокуратур и специалистов Госжилнадзора, инициированные Уполномоченным.

Кстати, и коммунальные структуры стали быстрее признавать свои ошибки, не дожидаясь надзорных органов, которые отчётливо проявились в сфере ЖКХ, намелились и позитивные. Граждане стали более активны в решении вопросов ненадлежащего предоставления услуг управляющими организациями. Правовая грамотность жителей МКД по сравнению с предыдущим периодом возросла. Результативной в большинстве случаев была работа периодическим прокуратор в муниципальных образованиях области, осуществляющих работу по обращениям Уполномоченного в интересах жителей области по широкому спектру вопросов сферы ЖКХ. Эффективными были совместные проверки со стороны сотрудников городских прокуратур и специалистов Госжилнадзора, инициированные Уполномоченным.

Жительница Г. Берёзовского пенсионерка П. (обращение № 13-13/1833) обратилась к Уполномоченному с просьбой отградить её от необоснованных притеснений со стороны ЗАО «Управляющая компания «ГорСвет», которое в письменном виде уведомило её о наличии задолженности в размере 5861,81 руб., пригрозив возможным ограничением или приостановлением поставки электрической энергии. Заявительница, пожелав ясности, являвено заверила, что задолженности не имеет, и просила разобраться в ситуации.

Между тем согласно Правил предоставления коммунальных услуг собственников и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (ред. от 19.09.2013), в случае если потребитель полностью не оплачивает все виды предоставляемых исполнителем потребителем коммунальных услуг, исполнитель рассчитывает задолженность потребителя по каждому виду коммунальной услуги в отдельности.

Если потребитель частично оплачивает предоставляемые исполнителем коммунальные услуги и услуги по содержанию и ремонту жилого помещения, то исполнитель делит полученную от потребителя плату между всеми указанными в платёжном документе видами коммунальных услуг и платой за содержание и ремонт жилого помещения пропорционально размеру каждой платы, указанной в платёжном документе. В этом случае исполнитель рассчитывает задолженность потребителя по каждому виду коммунальной услуги исходя из доли неоплаченной суммы. Указанным требованиям направленное управляющей компанией в адрес П. уведомление не соответствовало, поскольку в нём была указана только общая сумма задолженности.

Сославшись на указанные нормативные положения, Уполномоченный обратилась в ЗАО «Управляющая компания «ГорСвет» с просьбой предоставить информацию о том, по каким видам услуг и в каком размере за П. числится задолженность, период её образования. В ответном письме управляющая компания признала, что П. задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг не имеет, то есть предельно ранее прекратила начислять несостоятельные.

К сожалению, не все коммунальные структуры готовы признать свою вину. При анализе обращений жителей области за отчётный период Уполномоченному стали очевидны причины критической ситуации, сложившейся в сфере ЖКХ области. Прежде всего нельзя не отметить, что именно эта сфера является индикатором стабильности и благополучия жизнедеятельности общества, и большинство проблем связаны с её неэффективным функционированием. Если отталкиваться от хорошо известного тезиса о том, что жилищно-коммунальная сфера наиболее важна и одновременно сложная часть городского хозяйства,

деятельность которой направлена на предоставление жителям ЖКУ с целью создания комфортных условий проживания и работы, то очевидно, что даже незначительный сбой в работе жилищно-коммунальных служб становится социальной проблемой для жителей.

Причинами возрастающей социальной напряжённости среди жителей области и влияющими на их социальные настроения в 2014 году были следующие:

- неопределённость ценовой политики в области жилищно-коммунальных услуг; постоянно возрастающая их стоимость при очевидном снижении качества;
- ненадлежащее состояние коммунальной инфраструктуры, в связи с чем с каждым годом в регионе возрастает число аварий. Наблюдается ухудшение состояния жилищного фонда (большое количество аварийного и ветхого жилья) и коммунальных сетей, связанное с их износом, что влечёт за собой снижение уровня безопасности при их эксплуатации, повышение риска возникновения аварийных ситуаций;
- бездействие, бесконтрольность, непрозрачность принимаемых решений, прежде всего со стороны органов муниципальной власти, которые обязаны обеспечивать надлежащее функционирование жилищно-коммунального комплекса на территории. Следствием неэффективного муниципального управления стали многочисленные злоупотребления, преступления и нарушения жилищных прав граждан со стороны обслуживающих организаций.

Основной проблемой продолжает оставаться проблема бесконтрольности деятельности управляющих компаний, гражданкам навязывается их выбор, расходы на коммунальные услуги растут, таким образом, сбываются прогнозы экспертов середины 2000-х годов о переходе общественных настроений от непонимания и недоверия к недовольству. И первыми, к кому обращается недовольство граждан, становятся органы местного самоуправления. Жалоб на бездействие органов местного самоуправления в 2014 году поступило к Уполномоченному значительно больше, чем в предыдущем.

В целом изменения, произошедшие в сфере ЖКХ в 2014 году (прежде всего переход на новую систему капремонта, лицензирование УК), уже сегодня ударили по карман