

Консультационно-правовой центр Красноярского края

Организация предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Анализ обращений жителей Красноярского края в органы власти края показал отсутствие базовых знаний в вопросах ЖКХ у населения и достаточного информирования о процессе и правовых основаниях оказания жилищно-коммунальных услуг от исполнителей.

В целях повышения правовой грамотности населения в Красноярском крае в 2011 году по поручению Губернатора Красноярского края создан консультационно-правовой центр по вопросам организации предоставления жилищно-коммунальных услуг населению – Call-центр по вопросам ЖКХ – для предоставления устных консультаций гражданам в телефонном режиме:

8-800-333-7007 – бесплатная линия для всех жителей края,

8 (391) 273-03-00 – городской номер (преимущественно используется жителями г. Красноярска).

На сегодняшний день деятельность Call-центра по вопросам ЖКХ, сопровождаемая Губернатором края и министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства края, для жителей края – это:

бесплатное юридическое консультирование и правовая поддержка по предоставлению жилищно-коммунальных услуг в телефонном режиме, на сайте министерства gkh24.ru, в разделе «Online-консультация» (через форму на сайте назначается свободный оператор, с которым ведется живая беседа в текстовом формате) и в разделе «Вопрос – ответ»;

оперативное решение проблемного вопроса (некачественное предоставление жилищно-коммунальных услуг: уборка придомовой территории, ремонт общего



ФОТО: CALL-ЦЕНТР ПО ВОПРОСАМ ЖКХ

имущества МКД, отсутствие либо некачественное оказание услуг по отоплению, горячему и холодному водоснабжению, электроснабжению и т. д.) заявителя через взаимодействие с органами местного самоуправления и ЕДДС муниципальных образований Красноярского края (единые дежурные диспетчерские службы, например, в Красноярске – служба 005);

организация приема в администрации, управляющей компании;

практические рекомендации, пошаговое сопровождение обращения заявителя в управляющей организации, ОМС, контрольно-надзорных органах (Служба строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края, Роспотребнадзор, УФАС).

Результаты деятельности Call-центра по вопросам ЖКХ:

повышение правовой грамотности жителей Красноярского края;

анализ обращений и оперативное информирование органов государственной власти;

развитие инициативы населения в вопросах управления общим имуществом МКД, создание советов МКД.

Информационно-методическая деятельность. За 2012–2013 годы разработаны информационно-методические материалы:

рекомендации по организации и проведению общего собрания по выбору способа управления многоквартирным домом (с приложением образцов документов);

рекомендации по составлению договора управления многоквартирным домом (с приложением образцов документов);

рекомендации по передаче многоквартирного дома в управление другой управляющей организации или ТСЖ (с приложением образцов документов);

о внесении платы за все или некоторые коммунальные услуги ресурсоснабжающим организациям на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.

Перечисленные выше и другие материалы размещены на сайте gkh24.ru и

направляются в электронном виде гражданам, обратившимся в Call-центр.

Кроме того, на сайте gkh24.ru размещен в настоящее время самый актуальный для большинства жителей края раздел «Региональная программа капитального ремонта многоквартирных домов в Красноярском крае» об организации проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Красноярского края. В данном разделе опубликованы пояснения, термины и определения, программа капитального ремонта, размеры минимальных взносов на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, пошаговый алгоритм действий для собственников в многоквартирных домах, с образцами бланков необходимых документов, перечень ответственных лиц на территориях муниципальных образований Красноярского края для разъяснения и решения практических вопросов по региональной программе капитального ремонта.

Операторы консультационно-правового центра оказывают помощь обратившимся гражданам в поиске информации, размещенной на указанном сайте, тем самым обеспечивая пошаговое сопровождение граждан, а именно: нахождение в адресном перечне региональной программы капитального ремонта нужного адреса многоквартирного дома; координация действий граждан в случае отсутствия многоквартирного дома в адресном перечне; разъяснения алгоритма действий по организации и проведению собственниками помещений многоквартирного дома общих собраний по выбору способа формирования фонда капитального ремонта; иные действия по применению данного раздела.