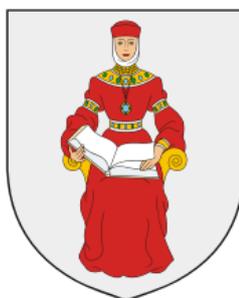


ОБЩЕСТВЕННЫЙ УСТАВ
Ивьевского районного унитарного
предприятия жилищно-коммунального
хозяйства



Республика Беларусь

г. Ивье

2018

ОБЩЕСТВЕННЫЙ УСТАВ РУП "ИВЬЕВСКОЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО"

Жилье является важнейшим условием жизни и деятельности человека. Недостаток жилых помещений, доступных для населения с низкими доходами, а также проблемы в оказании жилищно-коммунальных услуг (далее ЖКУ) порождают социальную нестабильность в любом обществе.

Задача государства заключается в создании экономических, правовых и организационных условий для безубыточного функционирования, дальнейшего развития и реформирования жилищно-коммунального хозяйства, повышении эффективности, надежности функционирования систем жизнеобеспечения населения, улучшения качества предоставляемых ЖКУ с одновременным снижением затрат на их производство, а также обеспечении социальной защиты населения.

Данный Общественный устав - это письменное, добровольное заявление, сделанное Ивьевским районным унитарным предприятием жилищно-коммунального хозяйства (далее Ивьевское РУП ЖКХ), о социальных стандартах оказываемых ЖКУ, выборе, доступности, отсутствии дискриминации, прозрачности и возможности проверки качества, надежности и стоимости данного вида услуг. Он принят в целях четкого обозначения характера оказываемых ЖКУ и социальных стандартов обслуживания, а также представляет собой набор инструментов, состоящий из инициатив и идей для повышения стандартов качества, надежности и уровня обслуживания, привлечения общественности к более активному участию наиболее подходящим способом.

Население Ивьевского района с помощью Общественного устава Ивьевское РУП ЖКХ обеспечат прозрачность информации о деятельности данного поставщика жилищно-коммунальных услуг, к его подотчетности, в том числе социальной.

С общественным уставом Ивьевское РУП ЖКХ можно ознакомиться **на сайте:** <http://ivyegkh.by>

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. КОНЦЕПЦИЯ, МИССИЯ И СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО УСТАВА.....	5
1.1. Концепция настоящего Общественного устава	5
1.2. Миссия и содержание настоящего Общественного устава	5
ГЛАВА 2. ПРАВОВЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7
2.1. Конституция Республики Беларусь	7
2.2. Жилищный кодекс Республики Беларусь.....	7
2.3. Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 года ”О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг“.....	8
2.4. Акты Правительства.	9
2.5. При работе с заявками и другими обращениями граждан	10
2.6. Технические акты.....	11
ГЛАВА 3. ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ГРАЖДАН В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ ..	13
3.1. Президент Республики Беларусь.....	13
3.2. Совет Министров Республики Беларусь.	14
3.3. Министерство жилищно-коммунального хозяйства.	15
3.4. Министерство антимонопольного регулирования и торговли.16	
3.5. Ивьевский райисполком.	16
3.6. Ивьевский местный Совет депутатов.	17
3.7. Иные республиканские органы государственного управления	18
ГЛАВА 4. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИВЬЕВСКОГО РУП ЖКХ.....	19
4.1. Статус Ивьевского РУП ЖКХ	19
4.2. Справочная информация о Ивьевском РУП ЖКХ и вышестоящих организациях ЖКХ.	20
4.3. Организационная структура.....	21
4.4. Руководство Ивьевского РУП ЖКХ.....	22
ГЛАВА 5. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ИВЬЕВСКОГО РУП ЖКХ	26
5.1. Перечень работ, осуществляемых Ивьевским РУП ЖКХ.....	26
5.2. Информирование жителей о деятельности Ивьевского РУП ЖКХ	26
ГЛАВА 6. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПОТРЕБИТЕЛЯХ УСЛУГ ИВЬЕВСКОГО РУП ЖКХ	27
ГЛАВА 7. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ОКАЗЫВАЕМЫХ РУП «ИВЬЕВСКОЕ ЖКХ».....	28
7.1. Общая информация.....	28
7.2. Порядок оплаты жилищно-коммунальных услуг.....	28
7.3. Льготы при оплате жилищно-коммунальных услуг.	30
7.4. Перечень платных услуг	30

7.5. Тарифы на жилищно-коммунальные услуги.....	30
7.6 Оперативное предоставление показателей производственно-хозяйственной деятельности	31

ГЛАВА 8. РАЗРЕШЕНИЕ ЖАЛОБ ГРАЖДАН И СПОРОВ С РУП «ИВЬЕВСКОЕ ЖКХ».....

8.1. Права и обязанности сторон общественного договора.....	31
8.2. Ответственные лица.	31
8.3. Вышестоящие организации к Ивьевскому РУП ЖКХ.....	32
8.4. Порядок разрешения споров в области жилищно-коммунальных услуг.....	33
8.5. Доступ граждан к информации.....	34
8.6. Информация о жалобах и обращениях граждан.	35
8.7. Жалобы граждан через книгу замечаний и предложений.	35
8.8. Административные процедуры по обращениям граждан.	36

ГЛАВА 9. ОЖИДАНИЯ ЖИТЕЛЕЙ ИВЬЕВСКОГО РАЙОНА ПО ОТНОШЕНИЮ К ИВЬЕВСКОМУ РУП ЖКХ. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

9.1 Прозрачность предоставления ключевых показателей производственно-хозяйственной деятельности.....	38
9.2 Опросы о качестве, надежности и стоимости ЖКУ	39

ГЛАВА 1. КОНЦЕПЦИЯ, МИССИЯ И СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО УСТАВА

1.1. Концепция настоящего Общественного устава

Концепция настоящего Общественного устава включает в себя:

- формулировку и соблюдение системных подходов по предоставлению информации потребителям (населению) о деятельности Ивьевского РУП ЖКХ;

- письменное, добровольное заявление о безусловном надлежащем оказании гарантированных государством и законодательством объемов и качества ЖКУ

Реализация и соблюдение положений Общественного устава призваны обеспечить высокие стандарты оказываемых ЖКУ, возможность выбора и доступности данного вида услуг, отсутствие дискриминации, прозрачность деятельности Ивьевского РУП ЖКХ и возможность проверки качества, надежности и стоимости оказания ЖКУ.

1.2. Миссия и содержание настоящего Общественного устава

Миссия настоящего Общественного устава состоит в достижении взаимопонимания между потребителем (населением) и Ивьевским РУП ЖКХ по вопросам качества, надежности, стоимости оказываемых ЖКУ, а также увеличения экономической эффективности деятельности и получения вследствие этого выгод Потребителями.

Общественный устав не является локальным правовым актом и не заменяет учредительных документов Ивьевского РУП ЖКХ, принятых в соответствии с законодательством Республики Беларусь, либо нормативные правовые акты Республики Беларусь. В то же время, заявляя о дополнительных гарантиях и моделях

поведения, Ивьевское РУП ЖКХ гарантирует выполнение взятых на себя обязательств.

Настоящий Общественный устав содержит институциональное (структура, распределение полномочий и компетенций) и функциональное (перечень, сроки оказания ЖКУ) описание деятельности Ивьевского РУП ЖКХ, а также описание механизмом (алгоритмов) взаимодействия потребителя (населения) и поставщика ЖКУ. Последнее, в свою очередь, призвано стимулировать участие общественности в работе сектора ЖКХ, улучшить информированность жителей Ивьевского района о социальной подотчетности, ресурсо- и энергосбережении, повысить коммунальную грамотность населения

ГЛАВА 2. ПРАВОВЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Конституция Республики Беларусь

В Республике Беларусь гарантии жилищных прав граждан установлены на конституционном уровне.

Статья 1 Конституции Республики Беларусь, определяя белорусское государство как социальное, обязывает его держать ориентир на социальный стандарт, который не только обеспечивает минимум благ цивилизации и социальных гарантий, но и планомерно поднимает общий уровень жизни граждан. Это право обеспечивается развитием государственного и частного жилищного фонда, содействием гражданам в приобретении жилья.

Так, в соответствии со статьей 48 Конституции Республики Беларусь каждый имеет право на достойный уровень жизни, включая достаточное питание, одежду, жилье и постоянное улучшение необходимых для этого условий.

Статья 48 Конституции Республики Беларусь предусматривает конституционное право граждан на жилище, которое обеспечивается развитием государственного и частного жилищного фонда, содействием гражданам в приобретении жилья. Тем гражданам, которые нуждаются в социальной защите, государством и местным самоуправлением предоставляется жилище бесплатно или по доступной для них плате в соответствии с законодательством. Никто не может быть произвольно лишен жилья.

Провозглашенное в Конституции Республики Беларусь право на жилище является основанием для возникновения у граждан субъективного права в рамках гражданско-правовых отношений.

2.2. Жилищный кодекс Республики Беларусь.

В соответствии с Жилищным кодексом Республики Беларусь право граждан на жилище в том числе обеспечивается Советом Министров Республики Беларусь, местными исполнительными и распорядительными органами.

Среди государственных задач немаловажное место занимает государственный контроль за использованием и обеспечением сохранности жилищного фонда, который направлен на обеспечение соблюдения правил пользования жилыми помещениями и содержания их в технически исправном состоянии, который

осуществляется местными исполнительными и распорядительными органами, а также специально уполномоченными на то государственными органами.

Управление республиканским жилищным фондом осуществляется республиканскими органами государственного управления и иными государственными организациями, подчиненными Правительству Республики Беларусь и уполномоченными им. Управление коммунальным жилищным фондом осуществляется местными исполнительными и распорядительными органами в пределах их компетенции. Управление частным жилищным фондом осуществляется непосредственно собственниками жилых помещений, организациями застройщиков, товариществами собственников, организациями, управляющими общим имуществом, и уполномоченными лицами. Собственники жилых помещений, организации застройщиков, товарищества собственников или уполномоченные лица вправе заключать договоры на управление общим имуществом с организациями независимо от форм собственности.

2.3. Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 года "О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг".

Участниками отношений являются потребитель, исполнитель, общественные объединения потребителей, государственные органы и иные организации в соответствии с их компетенцией.

В зависимости от особенностей содержания и целевого назначения жилищно-коммунальные услуги подразделяются на следующие виды:

коммунальные услуги, включающие горячее и холодное водоснабжение, водоотведение (канализацию), газо-, электро- и теплоснабжение, пользование лифтом, вывоз, обезвреживание и переработку твердых коммунальных отходов;

техническое обслуживание, включающее эксплуатацию общего имущества жилых домов, уборку и освещение вспомогательных помещений жилых домов, придомовой территории, а также ремонт усовершенствованных покрытий проездов, проходов, уход за зелеными насаждениями;

текущий ремонт, осуществляемый в установленном законодательством порядке;

капитальный ремонт многоквартирного жилого дома, осуществляемый в установленном законодательством порядке;

услуги по управлению жилым домом или группой жилых домов;

иные жилищно-коммунальные услуги.

Жилищно-коммунальные услуги классифицируются на:

основные жилищно-коммунальные услуги - жилищно-коммунальные услуги, которые оказываются в обязательном порядке и обеспечивают необходимую благоустроенность жилых домов, жилых и вспомогательных помещений, придомовой территории применительно к условиям соответствующего населенного пункта, их соответствие установленным санитарным и техническим требованиям. Перечень основных жилищно-коммунальных услуг определяется Советом Министров Республики Беларусь;

дополнительные жилищно-коммунальные услуги - жилищно-коммунальные услуги, которые могут оказываться дополнительно к основным жилищно-коммунальным услугам по договору между исполнителем и потребителем.

Газо-, электро- и теплоснабжение потребителей осуществляется на основании договоров, заключенных в соответствии с нормами гражданского законодательства о договоре энергоснабжения. Капитальный ремонт многоквартирного жилого дома осуществляется на основании договора, заключенного в порядке, определяемом Советом Министров Республики Беларусь, на период проведения такого ремонта. Иные жилищно-коммунальные услуги оказываются на основании договора на оказание жилищно-коммунальных услуг, договоров бытового подряда и иных видов договоров в соответствии с гражданским законодательством.

2.4. Акты Правительства.

Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 05.04.2013 № 269 утвержден Типовой договор найма жилого помещения государственного жилищного фонда в общежитии.

Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 24.09.2008 № 1408 утвержден Типовой договор найма специального жилого помещения государственного жилищного фонда.

Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 31.12.2014 № 1297 утвержден Типовой договор найма жилого помещения коммерческого использования государственного жилищного фонда (прилагается).

Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27.01.2009 № 99 утверждены:

Типовой договор на оказание услуг по капитальному ремонту многоквартирного жилого дома;

Типовой договор на оказание услуг по техническому обслуживанию жилого дома (прилагается);

Типовой договор на оказание услуг по водоснабжению и водоотведению (канализации) квартиры, многоквартирного, блокированного жилого дома (прилагается);

Типовой договор на оказание услуги по водоснабжению из водоразборной колонки;

Типовой договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами (прилагается);

Типовой договор на оказание услуг по текущему ремонту жилого дома.

Образцы типовых договоров, наиболее востребованных среди жителей г.Ивье и Ивьевского района, содержатся в приложениях к настоящему Общественному уставу:

- типовой договор найма жилого помещения коммерческого использования государственного жилищного фонда (**Приложение 1**),

- типовой договор на оказание услуг по техническому обслуживанию жилого дома (**Приложение 2**),

- типовой договор на оказание услуг по водоснабжению и водоотведению (канализации) квартиры, многоквартирного, блокированного жилого дома (**Приложение 3**),

- типовой договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами (**Приложение 4**),

2.5. При работе с заявками и другими обращениями граждан

Ивьевское РУП ЖКХ руководствуется:

Директивой Президента РБ «О де бюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» от 27.12.2006 г. №2;

Законами «Об обращениях граждан и юридических лиц» от 18.07.2011 г. и «Об основах административных процедур» от 28.10.2008 г.;

Указом Президента РБ «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» от 15.10.2007г. №498;

постановлениями Совета Министров «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» от 23.07.2012 г. №667, «Об утверждении Положения о порядке личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в Совете Министров Республики Беларусь» от 24.09.2001 г. №1402, «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» от 30.12.2011 г. №1786, «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь» от 16.03.2005 г. №285;

приказами Министерства жилищно-коммунального хозяйства «О личных приемах руководителей» от 30.04.2009г. №73, «О реализации заявительного принципа «одно окно» в системе жилищно-коммунального хозяйства» от 13.12.2006 г. №193, «О совершенствовании работы с населением и оптимизации отчетно-статистической деятельности», «Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь и организациях, входящих в его систему» от 20.01.2012 г. №6;

Инструкцией «Об организации работы с заявками и письменными претензиями потребителей жилищно-коммунальных услуг в Ивьевском РУП ЖКХ».

2.6. Технические акты.

Среди технических нормативных правовых актов, устанавливающих требования к качеству построенного жилья, следует обратить внимание на Государственный стандарт Республики Беларусь СТБ 1154-99 "Жилище. Основные положения", утвержденный приказом Министерства архитектуры и строительства Республики Беларусь от 21.01.1999 № 8, введение в

действие которого было вызвано необходимостью конкретизировать защиту интересов потребителей и государства в вопросах качества жилья путем установления в государственных стандартах оптимальных (в том числе обязательных) потребительских качеств благоустроенных жилищ, уровень которых гарантируется государством.

Немаловажное значение принадлежит также техническому регламенту "Здания и сооружения, строительные материалы и изделия. Безопасность" (ТР 2009/013/ВУ), утвержденному постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 31.12.2009 № 1748, который устанавливает требования к сооружениям, проектной документации, строительным материалам и изделиям, и строительным нормам "Жилые здания" (СНБ 3.02.04-03), утвержденным приказом Министерства архитектуры и строительства Республики Беларусь от 26.08.2003 № 165 "Об утверждении и введении в действие технических нормативных правовых актов в строительстве", которые устанавливают требования к объемно-планировочным решениям основных и вспомогательных помещений жилых зданий, к размещению помещений общественного назначения в жилых зданиях, их инженерному обеспечению.

С целью соблюдения надлежащего качества строящегося жилья законодательством Республики Беларусь установлено, что состав, порядок разработки и согласования проектов благоустроенных жилых домов осуществляются в строгом соответствии со строительными нормами и правилами, действующими на территории Республики Беларусь. Законченные строительством благоустроенные жилые дома принимаются в эксплуатацию в порядке, установленном государственными строительными нормами Республики Беларусь.

Эксплуатация жилья должна обеспечиваться в строгом соответствии с проектными требованиями, а пользователь не вправе самовольно изменять функциональное назначение, конструктивную основу объекта, его физические параметры и эстетические качества. За возникшие неблагоприятные последствия в связи с нарушением указанного правила отвечает сам пользователь.

ГЛАВА 3. ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ГРАЖДАН В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Государственное регулирование и управление в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг осуществляются Президентом Республики Беларусь, Советом Министров Республики Беларусь, иными государственными органами в пределах их компетенции и включают в себя:

- определение и реализацию государственной политики в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

- установление и обеспечение соблюдения государственных минимальных социальных стандартов в области жилищно-коммунального обслуживания, требований законодательства относительно количества и качества жилищно-коммунальных услуг;

- определение порядка оказания жилищно-коммунальных услуг;

- государственное регулирование тарифов на отдельные жилищно-коммунальные услуги;

- содействие развитию конкуренции при оказании жилищно-коммунальных услуг, обеспечение контроля за соблюдением антимонопольного законодательства в данной области;

- государственную поддержку населения в соответствии с законодательными актами при оказании жилищно-коммунальных услуг;

- иные меры, предусмотренные законодательными актами.

3.1. Президент Республики Беларусь.

Президент Республики Беларусь в области жилищных отношений:

- определяет основные направления жилищной политики;

- принимает решения о предоставлении жилых помещений государственного жилищного фонда;

- определяет порядок предоставления жилых помещений специального служебного жилищного фонда и пользования ими;

- определяет условия предоставления гражданам государственной поддержки при строительстве, реконструкции или

приобретении жилых помещений, а также категории граждан, имеющих право на ее получение;

определяет категории граждан, имеющих право на получение жилых помещений социального пользования, условия их предоставления и пользования ими;

определяет основания и порядок предоставления служебных жилых помещений государственного жилищного фонда;

осуществляет иные полномочия в соответствии с Конституцией Республики Беларусь и иными законодательными актами.

3.2. Совет Министров Республики Беларусь.

Совет Министров Республики Беларусь в области жилищных отношений:

разрабатывает и реализует основные направления жилищной политики;

принимает меры по обеспечению жилищных прав граждан и организаций, защите интересов государства;

осуществляет распоряжение государственным жилищным фондом;

осуществляет общее управление государственным жилищным фондом;

принимает меры по обеспечению развития конкурентных (рыночных) отношений в области жилищного строительства, эксплуатации жилищного фонда;

определяет типовые потребительские качества жилых помещений;

утверждает правила пользования жилыми помещениями, содержания жилых и вспомогательных помещений;

устанавливает по согласованию с Президентом Республики Беларусь тарифы на жилищно-коммунальные услуги для населения в соответствии с законодательными актами;

определяет перечень работ по переустройству и (или) перепланировке, условия и порядок переустройства и (или) перепланировки;

устанавливает порядок отнесения жилых помещений государственного жилищного фонда к специальным жилым помещениям, особенности и основания предоставления специальных жилых помещений, отнесенных к определенной

категории специальных жилых помещений, порядок пользования ими, основные права и обязанности сторон по договору найма специального жилого помещения государственного жилищного фонда;

устанавливает порядок предоставления гражданам одноразовых субсидий на строительство, реконструкцию или приобретение жилых помещений, а также на погашение задолженности по льготным кредитам, полученным на строительство, реконструкцию или приобретение жилых помещений, порядок предоставления льготных кредитов и иных видов государственной поддержки при строительстве, реконструкции или приобретении жилых помещений;

определяет условия и порядок установки на крышах и фасадах многоквартирных жилых домов индивидуальных антенн и иных конструкций;

осуществляет иные полномочия в соответствии с Конституцией Республики Беларусь, настоящим Кодексом, иными законами и актами Президента Республики Беларусь.

3.3. Министерство жилищно-коммунального хозяйства.

Министерство жилищно-коммунального хозяйства в области жилищных отношений в пределах своей компетенции в порядке, установленном законодательством:

осуществляет единую государственную политику по учету граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий, и предоставлению гражданам жилых помещений государственного жилищного фонда;

устанавливает формы документов, необходимых для учета граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий;

осуществляет согласование решений определенных законодательством государственных органов о предоставлении служебных жилых помещений государственного жилищного фонда;

обеспечивает проведение единой государственной политики в области приватизации жилых помещений государственного жилищного фонда;

обеспечивает развитие конкурентных (рыночных) отношений в области эксплуатации жилищного фонда;

осуществляет иные полномочия в соответствии с законодательством.

3.4. Министерство антимонопольного регулирования и торговли.

Министерство антимонопольного регулирования и торговли обеспечивает проведение государственной политики в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг путем:

рассмотрения обращений потребителей в связи с нарушением их прав и при необходимости привлечения к рассмотрению таких обращений Министерства жилищно-коммунального хозяйства, Министерства энергетики, иных государственных органов, организаций;

организации и (или) проведения контрольных мероприятий (проверок) по фактам обращений потребителей с привлечением при необходимости к таким мероприятиям (проверкам) Министерства жилищно-коммунального хозяйства, Министерства энергетики, иных государственных органов, организаций;

направления предписаний Ивьевского РУП ЖКХ о прекращении нарушений прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

направления предложений в соответствующие государственные органы о привлечении Ивьевского РУП ЖКХ, нарушившего права потребителей, к ответственности в соответствии с законодательством, о признании утратившими силу или об изменении принятых (изданных) ими правовых актов, противоречащих законодательству о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

осуществления иных полномочий в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, предусмотренных законодательством.

3.5. Ивьевский райисполком.

Ивьевский райисполком в пределах своей компетенции:

информирует граждан о государственной политике, проводимой в области жилищно-коммунального хозяйства;

определяет границы обслуживаемой Ивьевским РУП ЖКХ территории;

доводит до сведения граждан, проживающих на территории Ивьевского района, информацию о наименовании и месте нахождения Ивьевского РУП ЖКХ, перечне оказываемых им жилищно-коммунальных услуг и границах обслуживаемой им территории путем размещения такой информации по месту нахождения Ивьевского РУП ЖКХ;

ежегодно не позднее второго квартала года, следующего за отчетным, публикует в средствах массовой информации сведения о сумме средств, поступивших от граждан на капитальный ремонт многоквартирных жилых домов, их фактическом использовании и планах по капитальному ремонту многоквартирных жилых домов на текущий год;

осуществляет мониторинг деятельности исполнителей по оказанию жилищно-коммунальных услуг;

рассматривает обращения потребителей в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц;

проводит контрольные мероприятия (проверки) по фактам обращений потребителей;

при выявлении жилищно-коммунальных услуг, оказанных с недостатками и (или) опасных для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя, а также окружающей среды, незамедлительно уведомляет об этом государственные органы и иные организации, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью жилищно-коммунальных услуг;

обращается в суд с исками о защите прав потребителей в случае нарушения прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

осуществляет иные полномочия в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, предусмотренные законодательством.

3.6. Ивьевский местный Совет депутатов.

Ивьевский местный Совет депутатов в области жилищных отношений в пределах своей компетенции в порядке, установленном законодательством:

устанавливает порядок управления и распоряжения коммунальным жилищным фондом;

утверждает региональные программы, концепции и планы мероприятий по вопросам жилищного строительства и благоустройства территории Ивьевского района, осуществляет контроль за выполнением этих программ, концепций (планов мероприятий) и утверждает отчеты об их выполнении;

осуществляет другие полномочия в соответствии с законодательством.

3.7. Иные республиканские органы государственного управления

Иные республиканские органы государственного управления осуществляют государственное регулирование в области жилищных отношений в пределах своей компетенции, определенной законодательством.

ГЛАВА 4. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИВЬЕВСКОГО РУП ЖКХ

4.1. Статус Ивьевского РУП ЖКХ

Ивьевское РУП ЖКХ зарегистрировано решением Ивьевского районного исполнительного комитета №260 от 03.08.2000г. в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за №500051115.

История деятельности предприятия берет свое начало с образования отдела коммунального хозяйства при Ивьевском райисполкоме. Приказом ПУ ЖКХ Гродненского облисполкома №9 от 24.01.1983г. комбинат коммунальных предприятий переименован в РПО жилищно-коммунального хозяйства при Ивьевском райисполкоме. С 20 декабря 1988 года, на основании решения сессии райсовета Народных Депутатов №65 от 20.12.1988 г., РПО ЖКХ при Ивьевском райисполкоме переименовано в ПО ЖКХ Ивьевского райисполкома. С 3 августа 2000 года на основании решения сессии исполкома Ивьевского Совета Народных Депутатов №260, ПО ЖКХ Ивьевского райисполкома переименовано в Ивьевское РУП ЖКХ.

Ивьевское РУП ЖКХ осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством и действует на основании Устава предприятия, который был утверждён решением Ивьевского районного исполнительного комитета №260 от 3 августа 2000 года.

Деятельность предприятия ориентирована на обеспечение устойчивого и безубыточного функционирования всех производственных подразделений, снижение себестоимости продукции, работ, услуг, экономию топливно-энергетических ресурсов.

Ивьевское РУП ЖКХ является предприятием, имущество которого относится к коммунальной собственности районного уровня управления и закреплено за предприятием на праве хозяйственного ведения.

Ивьевское РУП ЖКХ является юридическим лицом, имеет самостоятельный баланс, может от своего имени приобретать имущественные и личные неимущественные права, и нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде, хозяйственном или третейском суде, открывать расчетный, валютный и другие счета в

банках, иметь печать и штампы с изображением Государственного герба Республики Беларусь и со своим наименованием.

Ивьевское РУП ЖКХ отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом. Ивьевское РУП ЖКХ не отвечает по обязательствам государства, а государство по обязательствам.

Ивьевское РУП ЖКХ своих филиалов и представительств не имеет. Ивьевское РУП ЖКХ учредителем дочерних предприятий не является. Ивьевское РУП ЖКХ может с согласия собственника имущества создать в качестве юридического лица другое унитарное предприятие путем передачи ему в установленном порядке части своего имущества в хозяйственное ведение (дочернее предприятие), а также имеет право с согласия Учредителя создавать филиалы, представительства и обособленные структурные подразделения без прав юридического лица, а также с согласия учредителя может участвовать в создании коммерческих и некоммерческих организаций.

Основной целью деятельности Ивьевское РУП ЖКХ является хозяйственная деятельность, направленная на извлечение прибыли.

Информация об осуществляемых видах хозяйственной деятельности Ивьевское РУП ЖКХ содержится в **Приложении 5** к общественному уставу.

4.2. Справочная информация о Ивьевском РУП ЖКХ и вышестоящих организациях ЖКХ.

Ивьевское РУП ЖКХ обслуживает г. Ивье и населенные пункты Ивьевского района. Площадь территории, обслуживаемой Ивьевское РУП ЖКХ - 1 841 км².

Место нахождения Ивьевское РУП ЖКХ: Гродненская область, г. Ивье, ул. 1 Мая, 119.

Официальный сайт организации Ивьевское РУП ЖКХ:

<http://ivyegkh.by/ru/o-predpriatii/kontakty>

информационная страница Ивьевского РУП ЖКХ» на сайте Ивьевского районного исполнительного комитета – <http://ivje.gov.by/ru/zhkh-ru/> ;

информационная страница РУП «Ивьевское ЖКХ» на сайте МОО «Экопартнерство» -- <http://iuje.ecopartnerstvo.by/ru> .

информационный портал о работе коммунальных служб г. Ивье – https://vk.com/kommunalka_ivye ;

информационный портал о работе коммунальных служб г. Ивье (https://vk.com/kommunalka_ivye) на котором размещается информация о работе предприятия;

Телефоны:

приемная - (801595)21720

директор - (801595)21740

гл. инженер - (801595)23058

гл. бухгалтер - (801595)61292.

В сети Интернет действуют следующие официальные и профильные ресурсы, характеризующие развитие ЖКХ:

-официальный сайт Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь – <http://www.mjkh.gov.by>;

-портал коммунальной грамотности – <http://gkh.by/> ;

-официальный сайт государственного объединения «Жилищно-коммунальное хозяйство Гродненской области» – <http://ugkhgrodno.by/ru/> ;

-официальный сайт газеты «Ивьевский край» -- <http://ivyenews.by>;

4.3. Организационная структура.

Списочная численность работников Ивьевского РУП ЖКХ на 01.11.2017 года составляла 262 человека, в том числе рабочих – 218 человек, руководителей и специалистов производственных структурных подразделений – 15 человек, специалистов и служащих – 29 человек.

Заработная плата (трудовые доходы) работников Ивьевского РУП ЖКХ определяется их личным трудовым вкладом с учетом конечных результатов работы, регулируются налогами и максимальными размерами не ограничивается.

Ивьевское РУП ЖКХ включает в себя следующие структурные подразделения:

отопительные котельные и тепловые сети;

водопроводно-канализационное хозяйство;

санитарная очистка;

озеленение;

текущий ремонт и содержание объектов благоустройства;

гостиничное хозяйство;
банное хозяйство;
ритуальные услуги;
жилищно-эксплуатационная служба.

Организационная структура Ивьевского РУП ЖКХ содержится в **Приложении 6** к общественному уставу.

4.4. Руководство Ивьевского РУП ЖКХ

Исполнительным органом Ивьевского РУП ЖКХ является Директор. Директор Предприятия нанимается по контракту из числа лиц, обладающих необходимой квалификацией, сроком не менее чем на один год.

Директор Ивьевского РУП ЖКХ:

обеспечивает выполнение планов деятельности;

нанимает и увольняет работников;

представляет Ивьевское РУП ЖКХ без доверенности в отношениях с государственными органами, юридическими и физическими лицами;

распоряжается имуществом, в том числе средствами Ивьевского РУП ЖКХ

заключает договоры от имени Ивьевского РУП ЖКХ;

издает приказы и даёт указания, обязательные для всех работников Ивьевского РУП ЖКХ;

осуществляет иные полномочия в соответствии с законодательством.

Директор несет ответственность за результаты работы Ивьевского РУП ЖКХ, выполнение обязательств.

Деятельность Директора может проверяться с помощью аудиторской организации (аудитора) или лица, назначаемого (нанимаемого) учредителем.

Директор Ивьевского РУП ЖКХ – Шляхотка Александр Александрович, телефон 2-17-40.

4.5. Информация по списку должностей сотрудников Ивьевского РУП ЖКХ и номерам служебных телефонов

г. Ивье, ул. 1 Мая, 119

№ кабинета	Должность	ФИО	№ телефона (801595)
1	Директор	Шляхотка Александр Александрович	2-17-40
2	Главный инженер	Усс Юзеф Юзефович	2-30-58
3	Секретарь	Путрикевич Татьяна Борисовна	2-17-20
4	Начальник участка благоустройства, озеленения и саночистки	Конон Валерий Анатольевич	2-30-61
	Мастер по содержанию зеленых насаждений	Войтехович Марина Иосифовна	2-30-61
5	Специалист по кадрам	Волохина Галина Станиславовна	2-28-71
6	Ведущий экономист	Кужовник Ольга Васильевна	2-25-77
	Экономист	Жидко Ольга Владимировна	2-25-77
7	Инженер ОТ	Матейко Иван Иванович	7-11-81
8	Инженер-энергетик	Былинович Михаил Иванович	7-11-81
	Мастер участка саночистки	Круглый Олег Иванович	7-11-81
	Заведующая хозяйством	Минко Татьяна Станиславовна	7-11-81
9	Ведущий бухгалтер	Дагиль Ольга Болеславовна	2-22-74
	Бухгалтер по начислению з/п	Дедуль Мария Юзефовна	2-22-74
	Бухгалтер по материал. столу	Лобач Галина Станиславовна	2-22-74
	Бухгалтер по ведению расчетов с потребителями	Ушакевич Инга Евгеньевна	2-22-74
10	Юрисконсульт	Касперович Наталья Леонтьевна	6-31-66
	Юрисконсульт	Касперович Владимир Александрович	6-31-66
	Инженер ПТО	Черевик Екатерина Владимировна	6-01-84

	Специалист по безналичным жилищным субсидиям	Станкевич Ольга Вацлавовна	6-01-84
11	Главный бухгалтер	Кот Янина Ивановна	6-12-92
12	Начальник участка ВиК	Микулко Ольга Николаевна	2-14-67
	Инженер-теплотехник	Шаганова Людмила Дмитриевна	2-14-67
	Начальник ОК и ТС	Матвеев Александр Александрович	2-14-67
г. Ивье, ул. Молодежная, 19А (ЖЭУ)			
1	Начальник ЖЭУ	Илюкович Иван Аркадьевич	6-01-85
	Мастер ЖЭУ	Иодь Александр Иванович	6-38-69
2	Специалист по расчетам	Дагиль Регина Иосифовна	6-41-10
	Счетовод	Домбровская Нина Чеславовна	6-38-68
	Счетовод	Нехведович Татьяна Станиславовна	6-38-68
3	Паспортист	Ожич Галина Эдуардовна	6-01-83
	Счетовод по саночистке	Селицкая Рената Мечиславовна	6-06-31
4	Диспетчерская		6-38-69
г. Ивье, ул. 50 лет Октября, 22 (гостиница)			
1	Администратор	Карпович Инна Алексеевна	2-22-24

4.6 Режим работы Ивьевского РУП ЖКХ»

Служба (подразделение)	Время работы, телефон
Администрация Ивьевского РУП ЖКХ	08.00 – 17.00 Выходной – суббота, воскресенье
Аварийная служба	Круглосуточно Тел. 63869 и 115
Расчетно - справочный центр (г.Ивье ул. Молодежная,17а)	08.00 – 17.00 обед 13.00 – 14.00 Тел. 64110, 63868 Выходной – суббота, воскресенье
Паспортист (г.Ивье ул. Молодежная,17а)	08.00 – 17.00 обед 13.00 – 14.00 Телефон: 60183
Гостиница (г.Ивье, ул. 50 лет Октября, 22):	Круглосуточно Тел. 22224
Баня (г. Ивье, ул. Советская, 23)	пятница 17.00 – 22.00 суббота 15.00 – 22.00 воскресенье 15.00 – 19.00 Тел. 22225

4.7 График приема граждан руководящими работниками Ивьевского РУП ЖКХ

Директор

Шляхотка Александр Александрович – среда с 08.00 до 13.00 часов

Главный инженер

Усс Юзеф Юзефович – вторник с 08.00 до 13.00 часов

Начальник ЖЭУ

Илюкович Иван Аркадьевич – среда с 08.00 до 13.00 часов

Старший мастер участка г.п. Юратишки

Богинь Станислав Брониславович – первая среда месяца с 08.00 до 13.00 часов

Старший мастер участка д. Липнишки

Бородын Виктор Юзефович – первая среда месяца с 08.00 до 13.00 часов

Старший мастер участка д. Геранены

Дияк Виктор Иванович – первая среда месяца с 08.00 до 13.00 часов

ГЛАВА 5. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ИВЬЕВСКОГО РУП ЖКХ

5.1. Перечень работ, осуществляемых Ивьевским РУП ЖКХ

Перечень видов услуг, оказываемых Ивьевским РУП ЖКХ жителям Ивьевского района в целях повышения эффективности и надежности функционирования систем жизнеобеспечения населения, содержится в **Приложении 7** к общественному уставу.

5.2. Информирование жителей о деятельности Ивьевского РУП ЖКХ

5.2.1. Особое внимание уделяется правовой информированности населения через средства массовой информации.

Через газету «Ивьевский край» один раз в квартал проводится прямая телефонная линия директора с населением района по вопросам жилищно-коммунального хозяйства.

5.2.2. Ежегодно утверждаются график проведения «прямых телефонных линий» директором Ивьевского РУП ЖКХ.

5.2.3. На официальном сайте Ивьевского РУП ЖКХ размещена информация о работе предприятия по заявительному принципу «одно окно», перечень осуществляемых административных процедур, с указанием сведений о лицах, ответственных за их выполнение.

Кроме того, на сайте размещена информация о работе предприятия в целом с обращениями граждан: режим работы, графики приема граждан, работа «прямой телефонной линии».

В сети Интернет создан и действует Информационный портал о работе коммунальных служб г. Ивье (https://vk.com/kommunalka_ivye) на котором размещается информация о работе Ивьевского РУП ЖКХ.

5.2.4. На информационных стендах Ивьевского РУП ЖКХ размещается:

информация об оказываемых жилищно-коммунальных услугах;
график приема граждан руководителем и специалистами предприятия;

перечень административных процедур, осуществляемых специалистами ЖКХ;

информация о вышестоящей организации (с номерами телефонов руководства и специалистов, графиками приема граждан);

информация о книге замечаний и предложений.

5.2.5. На обратной стороне уведомлений об оплате жилищно-коммунальных услуг размещается:

информация о тарифах на услуги ЖКХ;

информация о субсидиях;

информация о порядке оплаты услуг ЖКХ;

справочная информация других государственных органов (ИМНС, МЧС и т.д.)

5.2.6. На собраниях с жильцами домов обсуждаются вопросы, касающиеся текущего и капитального ремонта жилищного фонда, благоустройства и т.д.

ГЛАВА 6. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПОТРЕБИТЕЛЯХ УСЛУГ ИВЬЕВСКОГО РУП ЖКХ

Численность населения Ивьевского района составляет 24 026 человек.

В Ивьевском районе пользуются услугами:

водоотведения - 6168 человек;

горячей воды - 3047 человек;

обращения с ТКО - 11 610 человек;

отопления - 5155 человек;

подогрева воды - 4374 человека;

холодного водоснабжения - 15127 человек.

На балансе и обслуживании Ивьевского РУП ЖКХ находятся 132 жилых дома, в т.ч. 85 многоквартирных.

В раздельном сборе бытовых отходов на территории Ивьевского района участвует приблизительно 30% населения.

Льготников, имеющих право на 50% скидку с платы по жилищно-коммунальным услугам всего - 245 человек, в том числе инвалидов I-II гр. - 240 чел. и инвалидов ВОВ - 5 чел.

ГЛАВА 7. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ОКАЗЫВАЕМЫХ РУП «ИВЬЕВСКОЕ ЖКХ»

7.1. Общая информация.

Перечень жилищно-коммунальных услуг, оказываемых Ивьевским РУП ЖКХ населению Ивьевского района: водоснабжение и водоотведение (канализация); техническое обслуживание жилых домов; капитальный ремонт; текущий ремонт; электроснабжение (электроэнергия на освещение вспомогательных помещений); санитарное содержание вспомогательных помещений; теплоснабжение (отопление и подогрев воды); обращение с твердыми коммунальными отходами.

Основные жилищно-коммунальные услуги оказываются на постоянной основе. Дополнительные услуги оказываются на основании отдельно заключенного договора.

7.2. Порядок оплаты жилищно-коммунальных услуг.

Плата за основные жилищно-коммунальные услуги (водоснабжение и водоотведение (канализация), техническое обслуживание жилых домов, капитальный ремонт, электроснабжение (электроэнергия на освещение вспомогательных помещений), санитарное содержание вспомогательных помещений, теплоснабжение (отопление и подогрев воды), обращение с твердыми коммунальными отходами) включается в ежемесячную квитанцию об оплате. Оплата услуг по текущему ремонту и дополнительным платным услугам осуществляется дополнительно.

Все услуги жители Ивьевского района могут оплачивать в банке, на почте либо непосредственно вносить деньги в кассу Ивьевского РУП ЖКХ.

Работники Ивьевского РУП ЖКХ, непосредственно оказывающие услуги, наличные денежные средства принимать не уполномочены.

Оплата жилищно-коммунальных услуг должна производиться строго в порядке и сроки, которые установлены законодательством

Республики Беларусь и договорами на техническое обслуживание и предоставление ЖКУ, которые заключены Потребителями коммунальных услуг с Ивьевским РУП ЖКХ.

Потребитель ЖКУ имеет несколько вариантов оплаты коммунальных услуг:

- Оплата коммунальных услуг наличными в расчетно-кассовых центрах;
- Оплата коммунальных услуг по банковской карте;
- Оплата коммунальных услуг через интернет;
- Оплата ЖКУ через инфо-киоски.

Сумма платы за эксплуатацию жилых помещений, техническое обслуживание многоквартирного дома для всех потребителей коммунальных услуг должна производиться организацией, которая обслуживает жилой дом.

Снятие и подача показаний индивидуальных приборов учета расхода холодной, горячей воды и тепловой энергии, установленных в жилых помещениях собственников, производятся Потребителями услуг ЖКХ самостоятельно.

Раз в год поставщики услуг могут проверить показания приборов учета расхода холодной, горячей воды и тепловой энергии и сверить с данными о фактической оплате по каждому потребителю ЖКУ.

В случае занижения показаний данных приборов учета расхода с потребителей ЖКУ взыскивают плату за непогашенный объем потребленных коммунальных услуг в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Организация, которая предоставляет коммунальные услуги, имеет право приостановить (заморозить) оказание услуг ЖКХ гражданину (или гражданам), без уважительных причин накопившего задолженность по оплате данных услуг за два или больше расчетных периода и не погасившего этот долг в период пяти дней после получения письменного уведомления-предупреждения.

Затраты, которые связаны с восстановлением получения ЖКУ, возмещаются гражданином, допустившим подобное. Обеспечение коммунальными услугами восстанавливается в период не превышающий 2 суток после предъявления в организацию, оказывающую коммунальные услуги, документов подтверждающих

погашение накопившейся задолженности и полной оплате затрат в связи с возобновлением оказания услуг ЖКХ.

Оплата услуг ЖКХ должна производиться ежемесячно до 25 числа месяца следующего за отчетным в полном размере.

Плательщики ЖКУ, несвоевременно и (или) не в полном размере оплатившие услуги ЖКХ, обязаны уплатить пеню в размере 0,3% от неуплаченной в установленный срок суммы платежей за каждый день просрочки.

В случаях, когда у гражданина во владении и (или) эксплуатации одно или несколько жилых помещений и в них (в одном из них) отсутствуют официально зарегистрированные по месту жительства собственника, члена организации застройщиков и (или) членов их семей оплата за техническое обслуживание и центральное отопление этих строений (помещений) должна осуществляться соответственно установленным законодательством Республики Беларусь тарифам и нормам на услуги по обслуживанию жилых домов и тарифам на тепло (тепловую энергию) для нужд отопления и горячего водоснабжения, обеспечивающим полное возмещение экономически обоснованных затрат на оказание таких услуг.

7.3. Льготы при оплате жилищно-коммунальных услуг.

Оформление льгот по жилищно-коммунальным услугам осуществляется на основании письменного заявления гражданина, паспорта и документа, подтверждающего право на льготы.

Информация о льготах при оплате жилищно-коммунальных услуг содержится в **Приложении 8** к общественному уставу.

7.4. Перечень платных услуг

Информация о платных жилищно-коммунальных услугах Ивьевского РУП ЖКХ, оказываемых жителям Ивьевского района, содержится в **Приложении 9** к общественному уставу.

7.5. Тарифы на жилищно-коммунальные услуги

Поставщик ЖКУ обязуется своевременно и в достаточной степени (в том числе на информационных ресурсах в сети Интернет) информировать Потребителей ЖКУ о сроках и размерах изменения тарифов на оказываемые ЖКУ.

№	НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ	ЕД. ИЗМ.	ТАРИФ ЗА ЕДИНИЦУ (СУБСИДИРУЕМЫЙ), РУБ.	ТАРИФ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ПОЛНОЕ ВОЗМЕЩЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКИ ОБОСНОВАННЫХ ЗАТРАТ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ, РУБ.	СРОК ДЕЙСТВИЯ
1	Водоснабжение	м3	0,8053	0,8868	с 01.02.2018г.
2	Водоотведение (канализация)	м3	0,6191	0,7257	с 01.02.2018г.
3	Теплоснабжение	Гкал	16,9259	81,42	с 01.01.2018г.
4	Техническое обслуживание жилого дома	1м2	0,1187	0,1274	с 01.02.2018г.
5	Капитальный ремонт жилого дома	1м2	0,0953		с 01.02.2018г.
6	Обращение с ТКО	м3	7,5483	8,0421	с 01.02.2018г.

7.6 Оперативное предоставление показателей производственно-хозяйственной деятельности

Ивьевское РУП ЖКХ обеспечивает оперативное размещение, в том числе на своих ресурсах в сети Интернет, в открытом доступе информации об объемах оказанных ЖКУ за предыдущие годы (пояснительная записка к балансу).

ГЛАВА 8. РАЗРЕШЕНИЕ ЖАЛОБ ГРАЖДАН И СПОРОВ С РУП «ИВЬЕВСКОЕ ЖКХ»

8.1. Права и обязанности сторон общественного договора.

Основные права и обязанности жителей (потребителей) Ивьевского района, а также Ивьевского РУП ЖКХ содержатся в **Приложениях 10 и 11** к данному общественному уставу.

8.2. Ответственные лица.

Качество оказания жилищно-коммунальных услуг в Ивьевском РУП ЖКХ контролируют:

водоснабжение и водоотведение (канализация) - начальник ВиК Микулко Ольга Николаевна;

техническое обслуживание жилых домов - начальник ЖЭУ Илюкович Иван Аркадьевич;
 капитальный ремонт - начальник ПТО Усс Юзеф Юзефович;
 текущий ремонт - начальник ЖЭУ Илюкович Иван Аркадьевич;
 санитарное содержание вспомогательных помещений - начальник ЖЭУ Илюкович Иван Аркадьевич;
 теплоснабжение (отопление и подогрев воды) - начальник ОК и ТС Матвеев Александр Александрович;
 электроснабжение (электроэнергия на освещение вспомогательных помещений) - инженер-энергетик Былинович Михаил Иванович;
 обращение с твердыми коммунальными отходами - мастер участка санитарной очистки Круглый Олег Иванович.

8.3. Вышестоящие организации к Ивьевскому РУП ЖКХ

8.3.1. Государственное объединение «Жилищно-коммунальное хозяйство Гродненской области».

Официальный сайт: <http://ugkhgrodno.by>

Адрес: 230023, г. Гродно, ул. Городенского, 20а.

Телефоны:

приемная 8 (0152) 77-29-77;

генеральный директор - Шафранский Олег Витальевич (80152)73-05-30;

главный инженер - Карпович Александр Алексеевич (80152)77-20-19.

8.3.2. Управление жилищно-коммунального хозяйства Гродненского облисполкома.

Адрес: 230023, г. Гродно, ул. Ожешко, 3.

Начальник управления - Касперович Елена Ивановна, 8-0152-73-55-77.

Заместитель начальника управления - Кладкевич Владимир Владимирович, 8-0152-73-55-14

Главный специалист - Фомина Лариса Владимировна, 8-0152-73-55-1 1

8.3.3 Ивьевский районный исполнительный комитет

Официальный сайт: (<http://ivje.gov.by/ru/>);

Председатель райисполкома Булак Александр Иванович

Адрес райисполкома: 231337, Гродненская обл., г. Ивье, пл. Комсомольская, 1
Электронная почта: rik@ivje.gov.by
Телефон: (8-01595) 2-17-46
Факс: (8-01595) 2-12-89

8.4. Порядок разрешения споров в области жилищно-коммунальных услуг.

Порядок разрешения споров в области жилищно-коммунальных услуг с Ивьевским РУП ЖКХ содержится в **Приложении 12** к данному общественному уставу.

При необходимости граждане, проживающие на территории Ивьевского района, имеют право на судебную защиту своих нарушенных прав.

Порядок работы с обращениями (жалобами, заявками, претензиями) потребителей ЖКУ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Закон Республики Беларусь от 18.07.2011 «Об обращениях граждан и юридических лиц»;
- Закон Республики Беларусь от 16.07.2008 «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг»;
- Указ Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц»;
- постановление Совета Министров Республики Беларусь от 24.09.2001 №1402 «Об утверждении Положения о порядке личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в Совете Министров Республики Беларусь»;
- постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 №285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь»;
- постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в

государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей»;

- постановление Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012 №667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц»;

- приказ Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 30.04.2009 №73 «О личных приемах руководителей»;

- приказ Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 13.12.2006 №193 «О реализации заявительного принципа «одно окно» в системе жилищно-коммунального хозяйства»;

- приказ Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 20.01.2012 № 6 «Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь и организациях, входящих в его систему» (Инструкция №6);

- приказ Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 22.05.2014 № 62 «Об утверждении Инструкции об организации работы с заявками и письменными претензиями потребителей жилищно-коммунальных услуг в организациях, входящих в систему Минжилкомхоза» (Инструкция №62).

8.5. Доступ граждан к информации.

На информационных стендах Ивьевского РУП ЖКХ размещается:

- информация об оказываемых жилищно-коммунальных услугах;
- график приема граждан руководителем предприятия и специалистами;

- перечень административных процедур;

- информация о вышестоящей организации (с номерами телефонов руководства и специалистов, графиками приема граждан);

- информация о книге замечаний и предложений.

8.6. Информация о жалобах и обращениях граждан.

В Ивьевском РУП ЖКХ ежемесячно проводится текущий анализ поступивших обращений граждан и юридических лиц, а также записей, внесенных в книгу замечаний и предложений с последующим подробным их анализом и выявлением основных вопросов, поднимаемых в обращениях, а также причин, побуждающих обращаться на предприятие ЖКХ.

Ежеквартально в управление жилищно-коммунального хозяйства Гродненского облисполкома представляется отчет по обращениям граждан и юридических лиц.

Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц ведется в соответствии с действующим законодательством. Все обращения рассмотрены в течение 15 дней.

Анализ поступивших обращений и претензий показал, что наибольшее количество проблем у граждан возникает по вопросам:

ремонт внутриквартирного оборудования и наружного освещения,

действие договора найма,

ремонт подъезда,

благоустройство,

возмещение материального ущерба и др.

Все поступившие письменные обращения рассматриваются ежедневно на планерках ИТР. Также рассматриваются и вопросы по качеству и срокам выполнения устных заявок от населения.

8.7. Жалобы граждан через книгу замечаний и предложений.

Книга замечаний и предложений Ивьевского РУП ЖКХ находится в приемной организации.

Ответственный за ведение книги замечаний и предложений юрисконсульт Касперович Наталья Леонтьевна (Приказ от 28.03.2016 №67). Во время её отсутствия (болезнь, отпуск) ответственный за ведение книги замечаний и предложений юрисконсульт Касперович Владимир Александрович.

8.8. Административные процедуры по обращениям граждан.

В соответствии с п.1 ст.1 Закон Республики Беларусь от 28.10.2008 «Об основах административных процедур» административная процедура - действия уполномоченного органа, совершаемые на основании заявления заинтересованного лица, по установлению (предоставлению, удостоверению, подтверждению, регистрации, обеспечению), изменению, приостановлению, сохранению, переходу или прекращению прав и (или) обязанностей, в том числе заканчивающиеся выдачей справки или другого документа (его принятием, согласованием, утверждением), либо регистрацией или учетом заинтересованного лица, его имущества, либо предоставлением денежных средств, иного имущества и (или) услуг за счет средств республиканского или местных бюджетов, государственных внебюджетных фондов, из имущества, находящегося в республиканской или коммунальной собственности.

Перечень административных процедур, совершаемых по заявлениям граждан, установлен Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан».

Перечень административных процедур, за осуществлением которых жители Ивьевского района могут обратиться в Ивьевское РУП ЖКХ (с указанием лиц, их осуществляющих) содержится в **Приложении 13** к данному общественному уставу.

8.9 Список ответственных сотрудников, рассматривающих обращения

Сфера ответственности	ФИО и должность	Адрес и телефон	Режим работы
Ответственный за прием устных и телефонных заявок населения	Диспетчер (несколько человек, работающих по сменам)	г. Ивье, ул. Молодежная, 19А, каб. 4, тел.: 63869, 115	Круглосуточно
Ответственный за рассмотрение письменных обращений (в целом по организации)	Гл. инженер Медяло Андрей Эдвардович	г. Ивье, ул. 1 Мая, 119, каб. 2, тел.: 23058	Пн-Пт с 8.00 до 17.00, Обед с 13.00 до 14.00, Выходные: Сб, Вс Прием граждан: вторник с 8.00 до 13.00
Ответственный за заключение, изменение и расторжение с гражданами договоров: найма жилого помещения	Юрисконсульт Касперович Наталья Леонтьевна	г. Ивье, ул. 1 Мая, 119, каб. 10, тел.: 63166	Пн-Пт с 8.00 до 17.00, Обед с 13.00 до 14.00, Выходные: Сб, Вс
на оказание услуг по водоснабжению и водоотведению	Счетовод Нехведович Татьяна Станиславовна	г. Ивье, ул. Молодежная, 19А, каб. 2, тел.: 63868	Пн-Пт с 8.00 до 17.00, Обед с 13.00 до 14.00, Выходные: Сб, Вс
на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами	Счетовод по саночистке Селицкая Рената Мечиславовна	г. Ивье, ул. Молодежная, 19А, каб. 3, тел.: 60631	Пн-Пт с 8.00 до 17.00, Обед с 13.00 до 14.00, Выходные: Сб, Вс
Ответственный за выполнение заявок граждан, устранение недостатков и рассмотрение жалоб на оказанные Предприятием услуги	Начальник ЖЭУ Илюкович Иван Аркадьевич	г. Ивье, ул. Молодежная, 19А, каб. 1, тел.: 60185	Пн-Пт с 8.00 до 17.00, Обед с 13.00 до 14.00, Выходные: Сб, Вс Прием граждан: среда с 8.00 до 13.00

ГЛАВА 9. ОЖИДАНИЯ ЖИТЕЛЕЙ ИВЬЕВСКОГО РАЙОНА ПО ОТНОШЕНИЮ К ИВЬЕВСКОМУ РУП ЖКХ. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

9.1 Прозрачность предоставления ключевых показателей производственно-хозяйственной деятельности

Ивьевское РУП ЖКХ в рамках реализации принципов социальной подотчетности в области предоставления информации:

- обрабатывает и анализирует исходную информацию о ключевых показателях эффективности (поквартальная разбивка) с определением величин отклонений по отношению к аналогичному периоду прошлого года и помещать ее на своем информационном сайте;

- анализирует причины отклонения по ключевым показателям

Выбор показателей оценки качества, надежности и стоимости услуг ЖКУ, информацию по которым предоставляется в открытом доступе на официальном сайте организации, потребителям основан на следующих методических принципах:

- системность (выбранные ключевые показатели должны характеризовать объект исследования как систему и иметь упорядоченную структуру);

- репрезентативность (достаточность выбора показателей для комплексной оценки качества, надежности и стоимости ЖКУ при отсутствии дублирующих друг друга показателей);

- объективность оценки;

- понятность методики оценки (потребители ЖКУ – представители разных социальных слоев, возраста, уровня образования, поэтому показатели должны быть понятны каждому);

- регулярность проведения (подразумевается, что для своевременного реагирования на изменение качества, надежности и стоимости предоставляемых ЖКУ необходимо регулярно проводить оценку качества, надежности, стоимости – не менее 1 раза в квартал).

В **Приложении 14** к настоящему Общественному уставу представлен пример отчетной формы Ивьевского РУП ЖКХ предоставления информации о ключевых показателях качества, надежности услуг водоснабжения и канализации. В **Приложении 15** к

настоящему Общественному уставу представлен пример отчетной формы Ивьевского РУП ЖКХ предоставления информации о ключевых показателях стоимости услуг водоснабжения и канализации.

В **приложении 16** к настоящему Общественному уставу представлен пример отчетной формы Ивьевского РУП ЖКХ предоставления информации о ключевых показателях качества, надежности услуг по сбору, утилизации твердых коммунальных отходов и переработки вторичных материальных ресурсов.

В **приложении 17** к настоящему Общественному уставу представлен пример отчетной формы Ивьевского РУП ЖКХ предоставления информации о ключевых показателях стоимости услуг по сбору, утилизации твердых коммунальных отходов и переработки вторичных материальных ресурсов.

В **приложении 18** к настоящему Общественному уставу представлен пример отчетной формы Ивьевского РУП ЖКХ предоставления информации о ключевых показателях качества, надежности услуг по теплоснабжению.

В **приложении 19** к настоящему Общественному уставу представлен пример отчетной формы Ивьевского РУП ЖКХ предоставления информации о ключевых показателях стоимости услуг теплоснабжения.

9.2 Опросы о качестве, надежности и стоимости ЖКУ

Ивьевское РУП ЖКХ организует и проводит опросы потребителей ЖКУ по различным аспектам качества, надежности и стоимости оказания ЖКУ, а также совершенствования своей деятельности. Результаты проведенных опросов размещаются на ресурсах Ивьевского РУП ЖКХ, в том числе в сети Интернет, а также в местной газете «Ивьевский край».

Ивьевское РУП ЖКХ размещает на своих ресурсах, в том числе в сети Интернет, вопросы и ответы на них по наиболее злободневных, актуальных, повторяющимся запросам, поступающих по различным каналам коммуникаций с потребителями ЖКУ.