***Профилактика***

***правонарушений как основной механизм обеспечения прав потребителей при предоставлении жилищно-коммунальных услуг***

**29.09.2022, Невская ратуша, 10.00**

**Слайд 2**

Государственная жилищная инспекция Санкт-Петербурга (далее – ГЖИ СПб) осуществляет:

**лицензионный контроль** в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих управление многоквартирными домами на основании лицензии на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами.

**региональный государственный жилищный надзор**

Объектами надзора являются деятельность граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, в рамках которой должны соблюдаться обязательные требования, установленные жилищным законодательством, законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности (далее – обязательные требования), в том числе:

- деятельность товариществ собственников жилья, которую осуществляют
2147 субъектов;

- деятельность жилищных и жилищно-строительных кооперативов, которую осуществляют 1600 субъектов;

- деятельность ресурсоснабжающих организаций, которую осуществляют 69 субъектов;

- деятельность региональных операторов по обращению с твердыми коммунальными отходами которую осуществляет 1 субъект (с 01.01.2022);

- деятельность юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, граждан оказывающих услуги и (или) выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах – 210 субъектов;

- деятельность организаций, осуществляющих деятельность по техническому обслуживанию и ремонту внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования, которую осуществляют 38 субъектов.

- деятельность организаций, предметом деятельности которых является выполнение одного или нескольких видов работ при осуществлении деятельности по эксплуатации, в том числе обслуживанию и ремонту лифтов в многоквартирных домах, которую осуществляют 120 субъектов.

В 2021 г. Инспекцией было проверено 11 305 многоквартирных домов
Санкт-Петербурга общей площадью 75,1 млн. кв. м.

За 2021 год Инспекцией было проведены 4 481 проверки в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, граждан и органов государственной власти (в 2020 году – 3 978).

- 12 плановых проверок;

- 4 038 внеплановых проверок в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

- 349 в отношении граждан;

- 82 в отношении органов государственной власти и бюджетных учреждений.

Всего в ходе проверок в 2021 г. было выявлено 11,1 тыс. нарушений (по сравнению с 2020 г. наблюдается снижение количества нарушений). Наибольшее количество нарушений связано с нарушением подконтрольными субъектами требований Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда – 63 % от общего количества всех нарушений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Виды нарушения обязательных требований** | **Количество нарушений в 2021 г.** |
| 1. | Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда | 7 012 |
| 2. | Правил пользования жилыми помещениями | 657 |
| 3. | Правил предоставления коммунальных услуг населению | 517 |
| 4. | Законодательства о раскрытии информации | 227 |
| 5. | Порядка расчета внесения платы за жилищно-коммунальные услуги | 212 |
| 6. | Правил технической эксплуатации внутридомового газового оборудования | 20 |
| 7. | Правил управления многоквартирными домами | 250 |
| 8. | Нарушений в части неисполнения предписаний | 292 |
| 9. | Прочие нарушения | 1869 |

Инспекцией в 2021 г. было рассмотрено 803 протокола об административных правонарушениях. По результатам плановых и внеплановых проверок было привлечено
к административной ответственности 615 юридических лица и 161 должностных лица, а также 27 физических лиц.

Общая сумма штрафов по вынесенным постановлениям о назначении административных наказаний составляет 60,4 млн. руб. Взыскано административных штрафов на сумму 59,5 млн. руб.

Для устранения допущенных нарушений обязательных и лицензионных требований подконтрольным субъектам было выдано 2 071 предписания. Средний процент исполнения предписаний (в зависимости от вида подконтрольных субъектов) составляет 95,8%.

**Слайд 3**

Примерное поступление жалоб от граждан на права потребителей отражено на диаграмме Роспотребнадзора России за 2021 год.

Таким образом, жалобы на услуги ЖКХ составляют примерно треть всех обращений на нарушение прав потребителей.

**Слайд 4**

Перечень коммунальных услуг определен Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

В список коммунальных услуг входят:

- Холодная вода.

- Горячая вода.

- Тепловая энергия.

- Водоотведение.

- Электроснабжение.

- Газоснабжение, в том числе бытовой газ в баллонах.

- Отопление.

- Твердое топливо при наличии печного отопления.

- Вывоз мусора.

За 2021 год в Инспекцию поступило 54 550 обращений граждан, содержащих 55 045 вопросов, в том числе 4 105 обращений по вопросам нарушения качества коммунальных услуг.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование вопроса:** | **Количество обращений** |
| Перебои в теплоснабжении | 1 289 |
| Борьба с антисанитарией. Уборка мусора | 1 073 |
| Перебои в водоснабжении ГВС | 733 |
| Перебои в водоснабжении ХВС | 420 |
| Перебои в электроснабжении | 303 |
| Перебои в водоснабжении | 110 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 66 |
| Перебои в газоснабжении | 61 |
| Уборка территории от снега и наледи | 43 |
| Перебои в работе канализации | 7 |
| **Всего:** | **4 105** |

Также к правам потребителей необходимо отнести и услугу по расчету платы за коммунальные услуги (предоставление правильно рассчитанной квитанции).

Количество таких обращений граждан составляет примерно 16 тыс.

**Слайд 5**

Существует по сути две модели соблюдения прав потребителей:

Первая модель, назовем ее пассивной, когда контрольно-надзорный орган (КНО) реагирует на допущенное подконтрольным субъектом нарушение пост-фактум, применяя при этом все возможные меры административного воздействия. Несмотря на то, что есть много инструментов для смягчения административной нагрузки на подконтрольные субъекты – замена штрафа предупреждением, прекращение дел по малозначительности – все это создает нагрузку на юридические лица и индивидуальных предпринимателей.

Вторая модель, назовем ее проактивной, предполагает не дожидаться нарушения подконтрольным субъектом обязательных требований, а предупреждать такие нарушения. И в этом отношении профилактические мероприятия играют большую роль.

**Слайд 6**

Главная цель профилактики нарушений – отделить несознательное нарушение обязательных требований от их намеренного нарушения. Если контролируемому лицу разъяснена недопустимость нарушения обязательных требований, но оно продолжает их нарушать, то такое нарушения переходит из несознательного нарушения в преднамеренное.

Несознательное нарушение обязательных требований необходимо предупреждать.

На слайде перечислены причины несознательного нарушения обязательных требований:

- сложность нормативно-правовой базы (в том числе ее неясность) – следует сказать, что сложность нормативно-правовой базы создает иногда трудности даже для специалистов КНО, не говоря уже о подконтрольных субъектах. Еще больше затрудняет соблюдение обязательных требований неясность законодательства, когда КНО фактически само должно решать стоит ли считать действия подконтрольного субъекта нарушением или нет. Отсюда и многочисленные рекомендации по обобщению правоприменительной практики.

- быстрое изменение законодательства – особенно это касается подконтрольных субъектов, не имеющих возможности нанять профессиональных юристов, например в ТСЖ или ЖСК.

- нехватка опыта управления (в т.ч. ошибки) – нарушения в области управления домами: непонимание того, что управление включает в себя не только техническое обслуживание МКД, но и претензионную, судебную защиту общего имущества от третьих лиц, работу с нежилыми помещениями, контроль перепланировок, безопасность МКД; неправильно организованная коммуникация с жильцами (непредставление документов, отсутствие обратной связи с гражданами, хамство); ошибки - в квитанциях, в документах общего собрания, в ответах; отсутствие контроля за своими работниками.

- нехватка кадров и материальных ресурсов – подконтрольный субъект идет на нарушение и-за того, что ему не хватает средств или отсутствуют кадры. На самом деле он просто не видит опасности проблем, которые могут возникнуть из-за сиюминутной экономии.

- форс-мажорные обстоятельства, приведшие к нарушению обязательных требований, например, невыполнение заявки по причине неожиданного увольнения сотрудника.

**Слайд 7**

Федеральный закон от 31 июля 2020 г. №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» значительно усилил полномочия КНО по проведению профилактических мероприятий. Ранее в ФЗ-294 было всего одно профилактическое мероприятие – объявление предостережения, которое появилось только в 2018 г., то есть через 10 лет после выхода закона.

Существует 5 основных видов профилактических мероприятий:

- Информирование;

- Обобщение правоприменительной практики;

- Объявление предостережения;

- Консультирование;

- Профилактический визит.

Из всех вышеперечисленных форм только профилактический визит, предусматривает активное взаимодействие между КНО и подконтрольным субъектом.

Информирование и объявление предостережения является односторонним действием КНО, не предполагающим в основном ответных действий подконтрольного субъекта. Например, ответ на предостережение строго формализован.

Обобщение правоприменительной практики является внутренним действием КНО по профилактике правонарушений.

Консультирование, хотя и предполагает двухстороннюю связь между КНО и подконтрольным субъектом зачастую проводиться в аудио-формате и не предполагает предметной демонстрации примеров нарушения обязательных требований что чрезвычайно важно для наглядности, которая является ключевым фактором в понимании любого процесса

Только при проведении профилактического визита возможно активное взаимодействие КНО и подконтрольного субъекта, в том числе и в режиме ВКС.

**Слайд 8**

Профилактический визит проводится инспектором в форме профилактической беседы по месту осуществления деятельности контролируемого лица либо путем использования видео-конференц-связи.

В ходе профилактического визита контролируемое лицо информируется об обязательных требованиях, предъявляемых к его деятельности либо к принадлежащим ему объектам контроля, их соответствии критериям риска, основаниях и о рекомендуемых способах снижения категории риска, а также о видах, содержании и об интенсивности контрольных (надзорных) мероприятий, проводимых в отношении объекта контроля исходя из его отнесения к соответствующей категории риска.

Проведение обязательных профилактических визитов должно быть предусмотрено в отношении контролируемых лиц, приступающих к осуществлению деятельности в определенной сфере, а также в отношении объектов контроля, отнесенных к категориям чрезвычайно высокого, высокого и значительного риска.

Понятно, что в отношении лиц, приступающих к деятельности необходимо проводить профилактические визиты, как для любого физического лица проводиться обязательный инструктаж.

**Слайд 9**

Необходимо пояснить, что такое высокий риск для подконтрольных субъектов ГЖИ СПб.

***Высокий риск*** – УО или ТСЖ (ЖСК), имеющие МКД с централизованным газоснабжением и (или) лифтом в отношении которых в течение последних трех лет выносились постановления о назначении административного наказания (по некоторым, установленным КоАП РФ статьям). **Всего – 11,1%**.

***Средний риск*** - УО или ТСЖ (ЖСК), имеющие МКД с централизованным газоснабжением и (или) лифтом, в отношении которых в течение последних трех лет **не** выносились постановления о назначении административного наказания. **Всего – 88 %**.

***Умеренный риск*** - УО или ТСЖ (ЖСК), **не** имеющие МКД с централизованным газоснабжением и (или) лифтом в отношении которых в течение последних трех лет выносились постановления о назначении административного наказания. **Всего – 0,1 %**.

***Низкий риск*** - УО или ТСЖ (ЖСК), **не** имеющие МКД с централизованным газоснабжением и (или) лифтом, в отношении которых в течение последних трех лет **не** выносились постановления о назначении административного наказания. **Всего – 0,8 %**

Как мы видим, подавляющая часть подконтрольных субъектов относится к категории среднего риска. Несмотря на наличие таких опасных объектов в домах как лифт и система газоснабжения данные подконтрольные субъекты не нарушают обязательные требования.

**Слайд 10**

Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в 2022 году утверждена распоряжением Инспекции № 40-р от 08.12.2021.

**Слайд 11**

С 01.10.2021 по 01.11.2021 проект Программы профилактики на 2022 год была представлена на общественное обсуждение посредством размещения на веб-странице Инспекции официального сайта Администрации Санкт-Петербурга, а также ее проект прошел обсуждение на Общественном Совете при ГЖИ СПб.

**Слайд 12**

Минэкономразвития России 03.06.2022 направил в субъекты Российской Федерации листовку-памятку «Профилактический визит» (для инспекторов и для бизнеса).

1) Все сотрудники Инспекции, осуществляющие функции по контролю (надзору), ознакомлены с листовкой-памяткой «Профилактический визит» (для инспекторов).

2) Листовка-памятка «Профилактический визит» (для бизнеса) размещена на официальных аккаунтах Инспекции в социальных сетях «ВКонтакте» и «Телеграмм», а также на веб-странице Инспекции официального сайта Администрации Санкт-Петербурга.

3) Контролируемым лицам листовка-памятка «Профилактический визит» (для бизнеса) была направлена посредством Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) письмом от 22.06.2022.

**СМЫСЛ МЕРОПРИЯТИЯ**

Профилактические визиты направлены на повышение информированности контролируемых лиц о способах соблюдения обязательных требований. Все разъяснения инспектора в ходе данного мероприятия носят исключительно рекомендательный характер.

**УВЕДОМЛЕНИЕ О ВИЗИТЕ**

Орган контроля обязан уведомить контролируемое лицо о проведении мероприятия не позднее чем за 5 рабочих дней. Но контролируемое лицо вправе отказаться от его проведения не позднее чем за 3 рабочих дня.

**Слайд 13**

**СОДЕРЖАНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

Цель инспектора — помочь гражданам и организациям соблюдать обязательные требования, выдать персональные рекомендации, ответить на все их вопросы, а также проинформировать:

• об обязательных требованиях;

• о соответствии объектов контроля критериям риска;

• об основаниях и рекомендуемых способах снижения категории риска;

• о видах, содержании и об интенсивности контрольных (надзорных) мероприятий.

**ПРЕТЕНДЕНТЫ НА ВИЗИТ**

Орган контроля обязан предложить проведение профилактического визита:

• лицам, приступающим к осуществлению деятельности в определенной сфере (не позднее чем в течение одного года с начала деятельности);

• лицам, объекты контроля которых отнесены к категориям чрезвычайно высокого, высокого и значительного риска.

Для остальных профилактический визит проводится по усмотрению органа контроля. Из практики ГЖИ СПб можно указать, что профилактический визит проводится при резком увеличении жалоб от жителей МКД, котором управляет подконтрольный субъект.

**Слайд 14**

**ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

Мероприятие проходит в формате личной встречи или видеоконференцсвязи Рекомендуемая продолжительность мероприятия до 1 рабочего дня. Сведения о профилактическом визите вносятся в Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий.

**Слайд 15**

Как уже было сказано, профилактический визит можно провести двумя способами – непосредственно у подконтрольного субъекта в виде профилактической беседы и по ВКС. Каждый способ имеет свои достоинства и недостатки.

При профилактической беседе больше возможностей наглядного ознакомления с возможным нарушением обязательных требований, а также непосредственного указания подконтрольному субъекту правильного решения проблемы. Но в ходе профилактической беседы могут возникнуть коррупционные риски.

При ВСК наглядности меньше, однако, коррупционные риски практически равны нулю.

**Слайд 16**

**ПОЛНОМОЧИЯ ИНСПЕКТОРА:**

Инспектор может:

• консультировать;

• информировать;

• собирать сведения, необходимые для отнесения объектов контроля к категориям риска.

Инспектор не может:

• выдавать предписания о нарушении обязательных требований

• штрафовать контролируемое лицо.

Если инспектор обнаружит прямую угрозу причинения вреда, возникшую вследствие нарушения требований, когда отсутствие мер реагирования инспектора неминуемо влечет наступление смерти или тяжкого вреда здоровью (такой вред уже причинен), то в таком случае должно быть инициировано контрольное (надзорное) мероприятие.

**ПОЧЕМУ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЙ ВИЗИТ ТАК ВАЖЕН**

Эффективный метод информирования:

• Контролируемые лица получают все необходимые сведения о соблюдении обязательных требований в удобном формате.

Предиктивный характер мер:

• Контролируемые лица получают возможность вовремя устранить возможные нарушения и избежать наказания, понизить свою категорию риска (при наличии).

Повышение лояльности к органам власти:

• Профилактический визит направлен на недопущение нарушений, а не на обеспечение карательных мер.

**Слайд 17**

Сведения о результатах проведения профилактических визитов вносятся  в ФГИС «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий».

На слайде – пример размещения профилактических визитов в Реестре.

Ранее профилактические мероприятия не фиксировались, что часто приводило к их формальному, а зачастую и недостоверному осуществлению.

Возможно, в ближайшее время подконтрольные субъекты смогут ставить оценку их проведения.

**Слайд 18**

По состоянию на 23.09.2022 ГЖИ СПб проведено 195 профилактических визитов (с 01.06.2022).

Профилактические визиты можно сравнить с таким контрольно-надзорным мероприятием, как **инспекторский визит**.

По состоянию на 23.09.2022 проведено **123 инспекторских визита**.

То есть меньше, чем профилактических визитов.

Несмотря на это есть 10 отказов от проведения профилактического визита.

**Слайд 19**

Проблемы при проведении профилактических визитов:

* новый вид контроля (подконтрольное лицо не понимает смысл мероприятия);
* боязнь привлечения к административной ответственности по результатам профвизита. Такая боязнь связана с малой информированностью подконтрольных субъектов.
* нежелание раскрывать проблемы перед лицом, проводящим профвизит. Здесь традиционное недоверие к проверяющим.

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ.**