**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по проведению информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг**

Данные методические рекомендации разработаны Министерством регионального развития Российской Федерации на основании опыта работы ряда субъектов Российской Федерации по устранению негативных явлений в сфере жилищно-коммунального хозяйства и предусматривают оказание помощи администрациям субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления при разработке планов информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг. В планы информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг целесообразно включать:

1. Проведение организационных и информационно-разъяснительных мероприятий: семинары и совещания, заседания «круглых столов» по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг.

2. Организацию и проведение дней открытых дверей в организациях-поставщиках коммунальных услуг.

3. Разработку плана информационно-разъяснительнойработы с гражданами по вопросам прав и обязанностей потребителей коммунальных услуг.

4. Организацию и проведение пресс-конференций, интервью, презентаций, создание информационных поводов для публикаций в печатных периодических изданиях, подготовки новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах) посвященных деятельности поставщиков коммунальных услуг, а также использование специально подготовленных тематических брошюр.

Рекомендуется следующая тематика информационно-разъяснительных материалов и брошюр:

Плата за жилищные услуги;

Тарифы и оплата коммунальных услуг;

Новые Правила предоставления коммунальных услуг;

Порядок проведения капитального ремонта общего имущества в МКД;

Новое в организации управления многоквартирными домами в соответствии с изменениями, вносимыми в жилищное законодательство.

5. Проведение социологических опросов по вопросам, связанным с обеспечением населения коммунальными услугами.

6. Организацию работы по разъяснению законодательства о правах и обязанностях потребителей и поставщиков коммунальных услуг.

7. Организацию работы «горячей линии» телефонной связи с руководством субъектов Российской Федерации и муниципальных образований по вопросам нарушений в поставках коммунальных услуг.

8. Обучение руководителей советов домов, кооперативов, товариществ собственников жилья вопросам взаимодействия с поставщиками коммунальных услуг, знанию своих прав и обязанностей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, региональными и местными нормативными и правовыми актами.

9. Распространение необходимых справочных, методических, информационных и иных материалов, в том числе:

Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354;

Приказ Минрегиона России от 26 июня 2009 г. № 239 «Об утверждении порядка содержания и ремонта внутридомового газового оборудования в Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731 «Об утверждении стандар­та раскрытия информации организаци­ями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;

Федеральный закон от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации";

Изменения в Жилищный кодекс Российской Федерации, внесенные федеральными законами от 4.06.2011 № 123-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 6.12.2011№ 401-ФЗ;

Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и другие нормативные акты по вопросам предоставления жилищных и коммунальных услуг с учетом обновления нормативно-правовой базы.

10. Участие представителей региональной и местной администраций, государственных жилищных инспекций в работе общих собраний жителей многоквартирных домов;

11. Информирование потребителей коммунальных услуг об изменениях тарифов на коммунальные услуги;

12. Информирование потребителей коммунальных услуг о мерах по контролю управляющих компаний, кооперативов, товариществ собственников жилья, поставщиков по вопросам оплаты коммунальных услуг в соответствии с действующими тарифами и за исполнением поставщиком коммунальных услуг своих обязанностей со стороны представителей региональной и местной администраций, государственных жилищных инспекций.

При проведении информационно-разъяснительной работы и подготовке тематических брошюр рекомендуется учитывать местные и региональные особенности функционирования жилищно-коммунального хозяйства в регионе или муниципальном образовании с учетом специфики деятельности и состава организаций коммунального комплекса, структуры собственности и форм управления жилищным фондом.

При необходимости для подготовки информационно-разъяснительных материалов рекомендуется использовать информацию, размещенную на едином информационном портале "Реформа ЖКХ" ([www.reformagkh.ru](http://www.reformagkh.ru/)).