

ОБЩЕСТВЕННЫЙ УСТАВ

**Вилейского городского унитарного предприятия
жилищно-коммунального хозяйства**



Республика Беларусь

г. Вилейка

2018

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. КОНЦЕПЦИЯ И МИССИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО УСТАВА.....	4
1.1. Концепция Общественного устава	4
1.2. Миссия и содержание Общественного устава.....	4
ГЛАВА 2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	6
2.1. Конституция Республики Беларусь	6
2.2. Жилищный кодекс Республики Беларусь	6
2.5. Иные нормативные правовые акты	9
2.6. Технические акты	10
ГЛАВА 3. ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ГРАЖДАН.....	12
В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ	12
3.1. Президент Республики Беларусь	12
3.2. Совет Министров Республики Беларусь.....	13
3.3. Министерство жилищно-коммунального хозяйства.....	14
3.4. Министерство антимонопольного регулирования и торговли	14
3.5. Вилейский районный Совет депутатов	15
3.6. Вилейский районный исполнительный комитет.....	15
ГЛАВА 4. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ»	17
4.1. Статус ГУП «Вилейское ЖКХ».....	17
4.2. Справочная информация о ГУП «Вилейское ЖКХ» и вышестоящих организациях ЖКХ.	18
4.3. Структура ГУП «Вилейское ЖКХ».....	19
4.4. Руководство ГУП «Вилейское ЖКХ»	19
4.5. Информация по списку должностей сотрудников и номерам служебных телефонов.....	20
4.6. График приема населения работниками ГУП «Вилейское ЖКХ»..	22
ГЛАВА 5. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ».....	23
5.1. Перечень ЖКУ и работ, осуществляемых ГУП «Вилейское ЖКХ». Общая информация	23
5.2. Информирование населения о деятельности ГУП «Вилейское ЖКХ»	23
ГЛАВА 6. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПОТРЕБИТЕЛЯХ УСЛУГ ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ».....	26
ГЛАВА 7. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЛАТЕ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ».....	27
7.1. Периодичность оказания ЖКУ	27
7.2. Нормы (нормативы) потребления ЖКУ	27
7.3. Порядок оплаты ЖКУ.....	27
7.4. Льготы при оплате ЖКУ	29
ГЛАВА 8. РАЗРЕШЕНИЕ ЖАЛОБ ГРАЖДАН	29
И СПОРОВ С ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ»	29

8.1. Права и обязанности потребителей и поставщика ЖКУ	29
8.2. Вышестоящие организации по отношению к ГУП «Вилейское ЖКХ»	29
8.3. Порядок разрешения споров в области жилищно-коммунальных услуг	30
8.4. Информация о жалобах и обращениях граждан.....	32
8.5. Жалобы граждан через книгу замечаний и предложений.....	32
8.6. Административные процедуры по обращениям граждан.....	32
ГЛАВА 9. ОЖИДАНИЯ ЖИТЕЛЕЙ Г.ВИЛЕЙКА И ВИЛЕЙСКОГО РАЙОНА ПО ОТНОШЕНИЮ К ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ».	34
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	34
9.1 Прозрачность предоставления ключевых показателей производственно-хозяйственной деятельности	34
9.2 Опросы о качестве, надежности и стоимости ЖКУ.....	35
9.3. Удовлетворенность граждан качеством ЖКУ	35

ГЛАВА 1. КОНЦЕПЦИЯ И МИССИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО УСТАВА

1.1. Концепция Общественного устава

Концепция настоящего Общественного устава включает в себя:
формулировку и соблюдение системных подходов по предоставлению информации населению о деятельности ГУП «Вилейское ЖКХ»;

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

принятие деятельности ГУП «Вилейское ЖКХ» дополнительных, помимо предусмотренных законодательством, обязательств по выработке, внедрению и совершенствованию эффективных механизмов взаимодействия с населением.

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

1.2. Миссия и содержание Общественного устава

Миссия настоящего Общественного устава состоит в достижении взаимопонимания между потребителем (населением) и 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 ГУП «Вилейское ЖКХ», принятых в соответствии с законодательством, либо нормативные правовые акты Республики Беларусь. В то же время, заявляя о дополнительных гарантиях и моделях поведения, ГУП «Вилейское 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 ГУП «Вилейское 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 г.Вилейки и Вилейского района о социальной подотчетности, ресурсо- и энергосбережении, повысить коммунальную грамотность населения.

ГЛАВА 2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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 жилищно-коммунальных 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 ЖКУ 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 ЖКУ.

Жилищно-коммунальные услуги классифицируются на:

основные ЖКУ – 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 ЖКУ определяется Советом Министров;

дополнительные ЖКУ – жилищно-коммунальные услуги, которые могут оказываться дополнительно к основным ЖКУ 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, на период проведения такого ремонта. Иные ЖКУ оказываются на основании договора на оказание ЖКУ, договоров бытового подряда и иных видов договоров в соответствии с гражданским законодательством.

2.4. Акты Правительства Республики Беларусь

На уровне Правительства Республики Беларусь утверждены основные типовые договоры в рассматриваемой сфере, так:

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 05.04.2013 № 269 утвержден Типовой договор найма жилого помещения государственного жилищного фонда в общежитии;

постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 31.12.2014 № 1297 утвержден Типовой договор найма жилого помещения коммерческого использования государственного жилищного фонда;

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;

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

Типовой договор на оказание услуги по водоснабжению из водоразборной колонки;

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

Типовой договор на оказание услуг по текущему ремонту жилого дома.

Образцы типовых договоров, наиболее востребованных среди жителей г.Вилейки и Вилейского 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. Иные нормативные правовые акты

При работе с заявками и другими обращениями граждан ГУП «Вилейское ЖКХ» руководствуется, в том числе:

Директивой Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 г. №2 «О деbüroкратизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения»;

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

Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

Законом Республики Беларусь от 28 октября 2008 года «Об основах административных процедур»;

постановлениями Совета Министров от 23.07.2012 №667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц», 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», 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», 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»;

приказами Министерства жилищно-коммунального хозяйства от 30.04.2009 №73 «О личных приемах руководителей», от 13.12.2006 №193 «О реализации заявительного принципа «одно окно» в системе жилищно-коммунального хозяйства», «О совершенствовании работы с населением и оптимизации отчетно-статистической деятельности», 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»; решениями Вилейского районного исполнительного комитета.

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 его в действие 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) и Технический кодекс установившейся практики ТКП 45-1.04-14-2005 (02250) «Техническая эксплуатация жилых и общественных зданий сооружений. Порядок проведения».

Ключевым техническим нормативным правовым актом, регламентирующим вопросы обращения с твердыми коммунальными отходами, является государственный стандарт Республики Беларусь «Установка контейнеров для раздельного сбора твердых коммунальных отходов. Общие технические условия».

"Санитарные правила для систем водоотведения населенных пунктов" 2.1.5.12-43-2005 устанавливаются с целью охраны здоровья населения, сохранения и улучшения качества воды водоемов в местах их использования для хозяйственно-питьевых и культурно-бытовых целей и

должны соблюдаться при проектировании, строительстве, реконструкции, техническом перевооружении и эксплуатации систем водоотведения.

Санитарные правила и нормы 10 -124 РБ 99 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества» устанавливают гигиенические требования к качеству питьевой воды, а также правилами контроля качества воды, производимой и подаваемой централизованными системами питьевого водоснабжения населенных мест.

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 ЖКУ осуществляются Президентом Республики Беларусь, Советом Министров Республики Беларусь, иными государственными органами в пределах их компетенции и включает в себя:

- определение и реализацию государственной политики в области защиты прав потребителей ЖКУ;

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

- определение порядка оказания ЖКУ;

- государственное регулирование тарифов на отдельные ЖКУ;

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

- государственную поддержку населения в соответствии с законодательными актами при оказании ЖКУ и иные меры.

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;

- принимает решения о передаче в порядке исключения в собственность граждан служебных 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 и осуществляет иные полномочия.

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 ЖКУ 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.

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 и осуществляет иные полномочия.

3.4. Министерство антимонопольного регулирования и торговли

Министерство антимонопольного регулирования и торговли обеспечивает проведение государственной политики в области защиты прав потребителей ЖКУ 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 ГУП «Вилейское ЖКХ» о прекращении нарушений прав потребителей ЖКУ;

направления предложений в соответствующие государственные органы о привлечении ГУП «Вилейское 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 ЖКУ и осуществления иных полномочий в области защиты прав потребителей ЖКУ.

3.5. Вилейский районный Совет депутатов

Вилейский районный Совет депутатов в области жилищных отношений в пределах своей компетенции:

устанавливает порядок управления и распоряжения коммунальным жилищным фондом;

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

отменяет не соответствующие законодательству распоряжения председателя местного Совета депутатов, председателя Вилейского исполнительного комитета, решения Вилейского исполнительного комитета, принятые ими по жилищным вопросам, а также осуществляет другие полномочия.

3.6. Вилейский районный исполнительный комитет

Вилейский райисполком в пределах своей компетенции:

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

определяет границы обслуживаемой ГУП «Вилейское ЖКХ» территории;

доводит до сведения граждан, проживающих на территории Вилейского района и г.Вилейки, информацию о наименовании и месте нахождения ГУП «Вилейское ЖКХ», перечне оказываемых им ЖКУ и границах обслуживаемой им территории путем размещения такой информации по месту нахождения ГУП «Вилейское 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 ЖКУ, 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 ЖКУ;

обращается в суд с исками о защите прав потребителей в случае нарушения прав потребителей ЖКУ и осуществляет иные полномочия в области защиты прав потребителей ЖКУ.

3.7. Иные республиканские органы государственного управления

Иные республиканские органы государственного управления (Министерство энергетики и др.) осуществляют государственное регулирование в области жилищных отношений в пределах своей компетенции, определенной законодательством.

ГЛАВА 4. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ»

4.1. Статус ГУП «Вилейское ЖКХ»

Городское унитарное предприятие «Вилейское ЖКХ» является самостоятельным предприятием, осуществляющим производственную коммерческую и хозяйственную деятельность в рамках действующего законодательства и Устава предприятия.

Предприятие создано 1 декабря 1983 года на базе отдела жилищно-коммунального хозяйства Вилейского горисполкома и подведомственных ему предприятий и организаций.

ГУП «Вилейское ЖКХ» является естественным монополистом в сфере предоставления услуг теплоснабжения и занимает доминирующее положение на рынке услуг по вывозу и обезвреживанию твердых бытовых отходов.

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

ГУП «Вилейское ЖКХ» основано на государственной (коммунальной) форме собственности, 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.

В своём составе ГУП «Вилейское ЖКХ» имеет обособленное подразделение без права юридического лица (филиал) Жилищный ремонтно-эксплуатационный участок ГУП «Вилейское ЖКХ» (сокращенное наименование «ЖРЭУ ГУП «Вилейское ЖКХ»).

Учредителем ГУП «Вилейское ЖКХ» является Вилейский районный исполнительный комитет.

ГУП «Вилейское ЖКХ» зарегистрировано решением Миноблисполкома от 26.06.2001 г. № 457 в едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за № 600102525.

ГУП «Вилейское ЖКХ» отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом. ГУП «Вилейское ЖКХ» не отвечает по

обязательствам государства, а государство по обязательствам ГУП «Вилейское ЖКХ».

ГУП «Вилейское ЖКХ» самостоятельно планирует свою деятельность и определяет перспективы его развития, исходя из спроса на производимую продукцию, работы и услуги. При этом предприятие, с согласия учредителя, может создавать временные трудовые коллективы, работающие на основе договора подряда.

ГУП «Вилейское ЖКХ» является хозрасчетным, получающим субсидии из бюджета, в связи с оказанием услуг населению по фиксированным тарифам, не покрывающим себестоимости их производства и реализации (к ним относятся: производство и реализация тепловой энергии населению, банное хозяйство, вывоз твердых и жидких бытовых отходов и текущее содержание жилищного фонда).

Хозяйственные отношения ГУП «Вилейское ЖКХ» с юридическими и физическими лицами во всех сферах деятельности строятся, как правило, на основе договора.

4.2. Справочная информация о ГУП «Вилейское ЖКХ» и вышестоящих организациях ЖКХ.

ГУП «Вилейское ЖКХ» обслуживает г.Вилейку и Вилейский район.

Место нахождения ГУП «Вилейское ЖКХ»: Минская область, г. Вилейка, ул. Красноармейская, 84.

Официальный сайт организации ГУП «Вилейское ЖКХ»: www.gkhvileyka.by;

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 Минской области» - <http://minoblghk.by/index.php>

- официальный сайт районной газеты «Шлях перамогі» - <http://www.peramoga.by/>

Контактные телефоны, факс ГУП «Вилейское ЖКХ»: +375 1771 25535, 5-55-35.

Директор ГУП «Вилейское ЖКХ»: +375 1771 3 28 26.

Главный бухгалтер ГУП «Вилейское ЖКХ»: +375 1771 5-57-70.

Время работы: с 8.00 до 17.00 (выходной: суббота, воскресенье).

Р/с BY72 АКБ В 3012 0632 00304 6100000 в ЦБУ № 632 г.Вилейка, ф-ла №601 ОАО «АСБ «Беларусбанк» код АКВВВY21601 г.Молодечно. УНН 600102525 ОКПО 03370507.

4.3. Структура ГУП «Вилейское ЖКХ»

ГУП «Вилейское ЖКХ» является многоотраслевым предприятием. В его состав входят 17 структурных подразделений со списочной численностью на 01.01.2017 г. 566 человек, в том числе:

тепловое и котельное хозяйство,
спецавтохозяйство,
санитарная уборка,
гражданское обслуживание, гостиница, банное хозяйство,
электрохозяйство и городской свет,
строительство и ремонт объектов благоустройства, капремонт и строительство зданий и сооружений,
вспомогательное производство, благоустройство,
жилищный ремонтно-эксплуатационный участок как дочернее предприятие без права юридического лица (ЖРЭУ).

Организационная структура ГУП «Вилейское ЖКХ» содержится в **Приложении 5** к общественному уставу.

4.4. Руководство ГУП «Вилейское ЖКХ»

Исполнительным органом ГУП «Вилейское ЖКХ» является директор. Директор нанимается по контракту из числа лиц, обладающих необходимой квалификацией, сроком не менее чем на один год.

Директор ГУП «Вилейское ЖКХ» самостоятельно решает все вопросы деятельности предприятия, за исключением отнесенных Уставом и законодательством к компетенции уполномоченного органа, в том числе:

организует планомерную работу предприятия;
нанимает и увольняет работников;
утверждает организационно-штатную структуру предприятия;
распоряжается имуществом и средствами предприятия в пределах прав, установленных собственником в заключенном с ним контракте;
издает приказы и дает указания, обязательные для исполнения всеми подчиненными ему работниками;
заключает и подписывает договоры от имени предприятия;
открывает в банках расчетный, валютный и другие счета;
представляет нанимателя при заключении коллективного договора;

определяет условия оплаты труда работников;

применяет к работникам предприятия, при необходимости, меры поощрения и дисциплинарного взыскания;

определяет объем и характер сведений, составляющих коммерческую тайну предприятия, а также порядок ее защиты;

регулярно (не реже 1 раза в год) отчитывается перед учредителем, а также представляет документы и информацию, касающуюся деятельности предприятия;

несет ответственность за результаты работы предприятия, соблюдение требований Устава, выполнение обязательств перед учредителем и трудовым коллективом;

осуществляет иные полномочия.

Директор ГУП «Вилейское ЖКХ» – Павловский Виктор Иосифович, телефон +375 1771 3 28 26.

4.5. Информация по списку должностей сотрудников и номерам служебных телефонов

Фамилия, имя, отчество	Должность	Телефон	Местонахождение
Павловский Виктор Иосифович	Директор	3 28 26	ул. Красноармейская, 84
Ракетская Светлана Васильевна	приемная секретарь	2 55 35	ул. Красноармейская, 84
Вербицкий Виталий Юрьевич	главный инженер	3 28 80	ул. Красноармейская, 84
Бородовский Юрий Александрович	начальник теплового производства	5 50 49	АДС, тепловое производство ул. Комсомольская, 18А
Андриевская Марина Брониславовна	заместитель директора по коммунальным вопросам	3 28 09	ул. Красноармейская, 84
Волосевич Александр Викторович	заместитель директора по строительству	3 28 90	ул. Красноармейская, 84
Новаш Сергей Аркадьевич	начальник ЖРЭУ 1	5 48 91	ЖРЭУ, ул. Горького, 14
Рачицкая Жанна Брониславовна	старший инженер ЖРЭУ	5 48 91	ЖРЭУ, ул. Горького, 14
Гиль Ирина Николаевна	главный бухгалтер	2 57 70	ул. Красноармейская, 84

Шидловская Татьяна Леонидовна	начальник абонентского отдела ЖРЭУ	5 20 07	ЖРЭУ, ул.Горького, 14
Чирикова Елена Федоровна	главный экономист	3 28 50	ул. Красноармейская, 84
Ерина Тамара Ефимовна	старший инспектор по кадрам	3 28 76	ул. Красноармейская, 84
Шиковец Наталья Евгеньевна	ведущий юрисконсульт	2 09 99	ул. Красноармейская, 84
Соколкина Людмила Михайловна	ведущий специалист по обращениям граждан	2 18 66	ул. Красноармейская, 84

4.6. График приема населения работниками ГУП «Вилейское ЖКХ»

Дни и время приема	Фамилия, имя, отчество, должность	Адрес приема граждан, рабочий номер телефона
Понедельник 14. ⁰⁰ -18. ⁰⁰	Вербицкий Виталий Юрьевич - главный инженер,	ул.Красноармейская, 84 3 28 80
Вторник 14. ⁰⁰ -18. ⁰⁰	Андриевская Мария Брониславовна - заместитель директора по коммунальным вопросам	ул.Красноармейская, 84 3 28 09
Среда 14. ⁰⁰ -18. ⁰⁰	Павловский Виктор Иосифович- директор замещает Вербицкий Виталий Юрьевич - главный инженер	ул.Красноармейская, 84 3 28 26 3 28 80
Четверг 14. ⁰⁰ -18. ⁰⁰	Волосевич Александр Викторович Заместитель директора по строительству	ул.Красноармейская, 84 3 28 90
Пятница 14. ⁰⁰ -18. ⁰⁰	Новаш Сергей Аркадьевич - начальник ЖРЭУ замещает Рачицкая Жанна Брониславовна - старший инженер ЖРЭУ	ул.Горького, 14 5 48 91

При необходимости проводится предварительная запись на прием (понедельник-пятница с 8.⁰⁰ до 17.⁰⁰ по телефону 25535).

ГЛАВА 5. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ»

5.1. Перечень ЖКУ и работ, осуществляемых ГУП «Вилейское ЖКХ». Общая информация

Перечень ЖКУ, оказываемых ГУП «Вилейское ЖКХ» населению г.Вилейка и Вилейского района:

5.1.1 Основные ЖКУ:

техническое обслуживание;

текущий ремонт;

капитальный ремонт;

санитарное содержание вспомогательных помещений жилого дома;

горячее водоснабжение;

теплоснабжение;

техническое обслуживание лифта;

обращение с твёрдыми коммунальными отходами (без функционирующего мусоропровода).

5.1.2. Дополнительные ЖКУ:

техническое обслуживание запорно-переговорных устройств.

Основные ЖКУ оказываются ГУП «Вилейское ЖКХ» на постоянной основе. Дополнительные услуги оказываются на основании отдельно заключенного договора.

Перечень видов услуг, оказываемых ГУП «Вилейское ЖКХ» жителям Вилейского района в целях повышения эффективности и надежности функционирования систем жизнеобеспечения населения, содержится в **Приложении 6** к общественному уставу.

5.2. Информирование населения о деятельности ГУП «Вилейское ЖКХ»

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

5.2.2. Ежегодно утверждаются график проведения «прямых телефонных линий».

Также проводятся выездные приемы.

5.2.3. На официальном сайте 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».

5.2.4. На информационных стендах предприятия размещается следующая информация:

- о структуре предприятия (графическое изображение подчиненности подразделений учреждения руководителю и его заместителям);

- о руководителях предприятия (фамилии, имена, отчества руководителей, занимаемая должность, местонахождение, номера их служебных телефонов);

- график осуществления личного приема граждан руководителями. График личного приема соответствует требованиям Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О мерах по дальнейшей деbüroкратизации государственного аппарата».

- графики приема вышестоящих организаций.

- о режимах работы и приема граждан с заявлениями, по которым требуется осуществление административных процедур;

- об исчерпывающем перечне административных процедур, осуществляемых на предприятии (перечень административных процедур, а также названия административных процедур соответствуют Указу Президента Республики Беларусь от 16 марта 2006 г. № 152 в редакции Указа Президента Республики Беларусь от 6 сентября 2007 г. № 402 (далее - Указ № 152).

- о перечнях, порядке заполнения (при необходимости) и представления гражданами документов и (или) сведений, необходимых для осуществления административных процедур; порядке и сроках осуществления административных процедур, а также о размере платы, взимаемой при осуществлении административных процедур.

- образцы заявлений, подаваемых гражданами при осуществлении административных процедур.

- о перечнях документов и (или) сведений, запрашиваемых для осуществления административной процедуры, с указанием права гражданина предоставить данные документы самостоятельно;

- о местонахождении, номере служебного телефона, фамилии, собственном имени, отчестве, должности работника, ответственного за выполнение соответствующих функций;

- о месте нахождения книги замечаний и предложений и о местонахождении (номер кабинета), номере служебного телефона, фамилии, собственном имени, отчестве.

- наличие книги замечаний и предложений, порядок ее ведения и хранения. Потребовать предъявить приказ о назначении лиц, ответственных за ведение книги замечаний и предложений.

- телефон аварийной диспетчерской службы

- Декрет № 2 «О мерах по дальнейшей де бюрократизации государственного аппарата».

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 ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ»

На техническом обслуживании ГУП «Вилейское ЖКХ» насчитывается 280 жилых домов, из них 159 домов в городе и 121 дом в сельской местности. Общая площадь жилищного фонда составляет 303,56 тыс.м² из них 36,8 тыс.м² в сельской местности.

ГУП «Вилейское ЖКХ» является естественным монополистом в области оказания услуг: санитарная очистка, передача и распределение теплоэнергии.

Структура потребителей данного вида жилищно-коммунальных услуг:

- население – 21,6 %;
- бюджет и бюджетные организации – 45,29 %;
- хозрасчетные организации – 23,85 %;
- ведомственный жилфонд – 0,8 %;
- внутривидовые подразделения - 8,46 %.

Основную долю, а именно 38,9 % в структуре предприятия занимает котельное хозяйство. Потребителями данного вида услуг являются:

- население – 55,6 %
- ведомственный жилфонд – 1,3 %
- бюджетные организации – 39,4 %
- хозрасчетные организации – 2,6 %
- внутривидовые подразделения – 1,1 %

ГЛАВА 7. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЛАТЕ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ»

7.1. Периодичность оказания ЖКУ

Техническое обслуживание, санитарное содержание вспомогательных помещений жилого дома, горячее водоснабжение, техническое обслуживание лифта, обращение с твёрдыми коммунальными отходами, техническое обслуживание запорно-переговорных устройств, предоставляются постоянно.

Теплоснабжение в отопительный период, текущий и капитальный ремонт предоставляются в соответствии с титульными списками на очередной год.

7.2. Нормы (нормативы) потребления ЖКУ

За тепловую энергию и тепловую энергию на подогрев воды в домах оборудованных групповыми приборами учёта плата за услуги взимается по показаниям приборов.

За подогрев 1 м воды и за отопление 1 м общей площади жилых помещений, по жилым домам, не оборудованным приборами учёта, плата за услуги осуществляется по нормативу, утверждённом решением Вилейского райисполкома.

Решением Вилейского райисполкома утверждены годовые нормативы образования твердых коммунальных отходов на 1 человека в благоустроенных жилых зданиях и в неблагоустроенных жилых зданиях.

7.3. Порядок оплаты ЖКУ

Плата за основные ЖКУ (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 г.Вилейка и Вилейского района могут оплачивать в банке, на почте либо непосредственно вносить деньги в кассу ГУП «Вилейское ЖКХ».

Работники ГУП «Вилейское ЖКХ», непосредственно оказывающие услуги, наличные денежные средства принимать не уполномочены.

Оплата ЖКУ должна производиться строго в порядке и сроки, которые установлены законодательством и договорами на техническое обслуживание и предоставление ЖКУ, которые заключены потребителями ЖКУ с организациями-подрядчиками и поставщиками услуг ЖКХ.

Оплата за эксплуатацию жилых помещений исчисляется и взимается исходя из учета общей площади занимаемого помещения и с учетом ставки оплаты за эксплуатацию жилых помещений, которая устанавливается законодательством.

Потребитель имеет несколько вариантов оплаты ЖКУ:

оплата наличными в расчетно-кассовых центрах;

оплата по банковской карте;

оплата через сеть Интернет;

оплата через инфокиоски.

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.

Организация, которая предоставляет коммунальные услуги, имеет право приостановить (заморозить) оказание ЖКУ гражданину (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 одного или нескольких жилых помещений и отсутствии в них (в одном из них) официально зарегистрированных 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 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.

7.4. Льготы при оплате ЖКУ

Оформление льгот по ЖКУ, оказываемых ГУП «Вилейское ЖКХ», осуществляется на основании письменного заявления гражданина, паспорта и документа, подтверждающего право на льготы.

Информация о льготах при оплате ЖКУ содержится в **Приложении 7** к настоящему Общественному уставу.

ГЛАВА 8. РАЗРЕШЕНИЕ ЖАЛОБ ГРАЖДАН И СПОРОВ С ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ»

8.1. Права и обязанности потребителей и поставщика ЖКУ

Основные права и обязанности жителей г.Вилейка и Вилейского района, а также ГУП «Вилейское ЖКХ» содержатся в **Приложениях 8** (Права и обязанности граждан в сфере коммунальных услуг) и **9** (Права и обязанности ГУП «Вилейское ЖКХ») к настоящему Общественному уставу.

8.2. Вышестоящие организации по отношению к ГУП «Вилейское ЖКХ»

Государственное объединение "Жилищно-коммунальное хозяйство Минской области"

Контактная информация:

Адрес: 220030, г.Минск, ул. Комсомольская, 13.

e-mail: go-mojkh@tit.by.

Время работы: 8:00-17:00 обед: 13:⁰⁰ -14:⁰⁰.

Тел.: 8(017) 328-67-71

Круглосуточная диспетчерская служба:

Тел.: 8(017) 328-67-72 Факс: 8(017)200-46-94

Личный приём граждан и представителей юридических лиц должностными лицами

Ф.И.О. руководителя	Занимаемая должность	Время приёма
ШАШОК Василий Васильевич	Генеральный директор	1-ый вторник, 2-я среда месяца 8:00- 13:00
ГУМИНСКИЙ Юрий Петрович	Первый заместитель генерального директора	3-й, 4-й четверг месяца 8:00-13:00
ШУЛЬГА Андрей Валерьевич	Заместитель генерального директора по коммунальному хозяйству	4-ый вторник месяца, 8:00-13:00
СТРИЕНОК Наталья Сергеевна	Заместитель генерального директора по экономике	3-ий вторник месяца 8:00-13:00

При временном отсутствии в день личного приема руководителя организации личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности.

Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

Предварительная запись на приём производится с 8:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00 по телефону: 8 (017)328 67 71.

8.3. Порядок разрешения споров в области жилищно-коммунальных услуг

Порядок разрешения споров жителей г.Вилейка и Вилейского района с ГУП «Вилейское ЖКХ» в области ЖКУ содержится в **Приложении 10** к настоящему Общественному уставу.

При необходимости граждане, проживающие на территории г.Вилейки и Вилейского района, имеют право на судебную защиту своих нарушенных прав.

Порядок работы ГУП «Вилейское ЖКХ» с обращениями (жалобами, заявками, претензиями) потребителей ЖКУ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 года «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг»;

Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

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»;

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».

8.4. Информация о жалобах и обращениях граждан

В ГУП «Вилейское ЖКХ» 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.

8.5. Жалобы граждан через книгу замечаний и предложений

Книга замечаний и предложений ГУП «Вилейское ЖКХ» находится в приемной организации.

8.6. 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 г.Вилейка и Вилейского района могут обратиться в ГУП «Вилейское ЖКХ» (с указанием лиц, их осуществляющих) содержится в **Приложении 11** к настоящему Общественному уставу.

ГЛАВА 9. ОЖИДАНИЯ ЖИТЕЛЕЙ Г.ВИЛЕЙКА И ВИЛЕЙСКОГО РАЙОНА ПО ОТНОШЕНИЮ К ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ». ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

9.1 Прозрачность предоставления ключевых показателей производственно-хозяйственной деятельности

ГУП «Вилейское 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 публикует ее на своем информационном сайте;

анализирует причины отклонения по ключевым показателям.

Выбор показателей оценки качества, надежности и стоимости услуг ЖКУ, информация 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 12** к настоящему Общественному уставу представлен пример отчетной формы ГУП «Вилейское ЖКХ» предоставления информации о ключевых показателях качества, надежности услуг водоснабжения и канализации. В **Приложении 13** к настоящему Общественному уставу представлен пример отчетной формы ГУП «Вилейское ЖКХ» предоставления информации о ключевых показателях стоимости услуг водоснабжения и канализации.

В **приложении 14** к настоящему Общественному уставу представлен пример отчетной формы ГУП «Вилейское ЖКХ» предоставления информации о ключевых показателях качества, надежности услуг по сбору, утилизации твердых коммунальных отходов и переработки вторичных материальных ресурсов.

В **приложении 15** к настоящему Общественному уставу представлен пример отчетной формы ГУП «Вилейское ЖКХ» предоставления информации о ключевых показателях стоимости услуг по сбору, утилизации твердых коммунальных отходов и переработки вторичных материальных ресурсов.

В **приложении 16** к настоящему Общественному уставу представлен пример отчетной формы ГУП «Вилейское ЖКХ» предоставления информации о ключевых показателях качества, надежности услуг по теплоснабжению.

В **приложении 17** к настоящему Общественному уставу представлен пример отчетной формы ГУП «Вилейское ЖКХ» предоставления информации о ключевых показателях стоимости услуг теплоснабжения.

9.2 Опросы о качестве, надежности и стоимости ЖКУ

ГУП «Вилейское 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 ГУП «Вилейское ЖКХ», в том числе в сети Интернет, а также в местной газете.

ГУП «Вилейское ЖКХ» размещает на своих ресурсах, в том числе в сети Интернет, вопросы и ответы на них по наиболее злободневным, актуальным, повторяющимся запросам, поступающих по различным каналам коммуникаций с потребителями ЖКУ.

9.3. Удовлетворенность граждан качеством ЖКУ

Гарантированный уровень удовлетворения основных потребностей жителей г.Вилейки и Вилейского района в ЖКУ и создания благоприятной для жизни внешней среды на территории жители г.Вилейка и Вилейского района обеспечивается в соответствии с нормативами государственных социальных стандартов в области ЖКХ.

Индикатором оценки качества работы ЖКХ является количество обращений граждан и работа с ними.

Повышается открытость и прозрачность в работе.

Для этого сейчас большое внимание уделяется сайту ГУП «Вилейское ЖКХ» и социальным сетям. Размещаются материалы разъяснительного характера. Также в группе «ВКонтакте» открыта страничка, на которой каждый желающий может оставить свое мнение о работе ГУП «Вилейское ЖКХ», жалобу, предложение.

В рамках проекта «Потребность в эффективном управлении жилищно-коммунальным хозяйством», который на данный момент реализуется в г.Вилейка и Вилейском районе организуются общественные приемные. Цель этих заседаний объяснить населению, что без их участия вопросы решаются не так как хотелось бы им, много объективных причин и необходима помощь населения.

Почти на каждое обращение приходилось выезжать к заявителю, так как общаясь с заявителями необходимо было пояснять, разъяснять ту или иную причину появления жалобы, претензии.

Зачастую обращения граждан были не на основные жилищно-коммунальные услуги. Ямочный ремонт улиц - один из проблемных вопросов.

Прямые телефонные линии для граждан и юридических лиц осуществляется руководителем ГУП «Вилейское ЖКХ» или его заместителями не реже 1 раза в квартал. Дата, время, номер телефона и продолжительность проведения «прямой телефонной линии» доводится до всеобщего сведения путем размещения информации в районной газете «Шлях перамоги».

В ходе «прямой телефонной линии» гражданам и юридическим лицам даются исчерпывающие ответы на поставленные вопросы в пределах компетенции или ставятся на контроль для дополнительного изучения вопросов. «Прямая телефонная линия» востребована населением.

В ГУП «Вилейское ЖКХ» осуществляется личный прием граждан и юридических лиц директором, заместителями директора, гл. инженером, согласно графика приема, который вывешен в доступном месте для граждан, также размещен на сайте предприятия, был опубликован в районной газете «Шлях перамогі». Тематика вопросов на приемах в основном касалась благоустройства дворовых территорий, улично-дорожной сети и заселения в общежития, которые недавно передались на баланс ЖКХ.

В случае если вопрос, изложенный в устном обращении, не мог быть решен во время личного приема, гражданину предлагалось написать письменное обращение и тогда оно рассматривалось в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

Обращений граждан с предложениями, позволяющими улучшить работу предприятий, не поступало.

На всех участках предприятия, где выполняются услуги для населения заведены книги замечаний и предложений, в которых граждане могут дать свои предложения и пожелания по улучшению работы предприятия. Поступающие в книгу замечания и предложения ежемесячно анализируются. На предприятии введена в работу; регистрационная карточка обращения, которые поступают на аварийно-диспетчерскую службу, в которой указывается срок исполнения заявки.