

УДК 347 2/3

РОЛЬ УСЛУГ МЕДИАЦИИ В РАЗВИТИИ ОБЩЕСТВЕННЫХ
ОТНОШЕНИЙ

Астафьева Виктория Викторовна, студент

Красноярский государственный аграрный университет,

Красноярск, Россия GalinaVilka@gmail.ru

Научный руководитель: *Трофимова Светлана Алексеевна*, к.ф.н.

Красноярский государственный аграрный университет,

Красноярск, Россия GalinaVilka@gmail.ru

Аннотация: В статье исследуются некоторые аспекты медиации в современном Российском обществе, в частности, в сфере оказания услуг ЖКХ. Исследуются вопросы нарушения прав потребителей и защиты их методами внесудебных процедур медиации.

Ключевые слова: защита прав потребителей, коммунальные услуги, медиатор, некачественные услуги, судебная защита.

**THE ROLE OF MEDIATION SERVICES IN THE DEVELOPMENT OF
PUBLIC RELATIONS**

Astafieva Victoria Viktorovna, student

Krasnoyarsk state agrarian university, Krasnoyarsk, Russia

GalinaVilka@gmail.ru

Scientific supervisor: candidate of Philosophy, Trofimova Svetlana Alekseevna

Krasnoyarsk state agrarian university, Krasnoyarsk, Russia

GalinaVilka@gmail.ru

Abstract: The article investigates some aspects of mediation in modern Russian society, in particular, in the provision of housing and communal services. The issues of violation of consumer rights and protect them by methods outside the judicial procedures of mediation are investigated.

Keywords: consumer rights protection, utility services, mediator, substandard services, judicial protection.

В современном Российском обществе все более значимую роль играет институт медиации, он позволяет участникам конфликтных правоотношений прийти к компромиссу во внесудебном порядке.

Оказание жилищно-коммунальных услуг населению страны, является одним из приоритетных направлений деятельности органов государственной власти связанным с обеспечением граждан достойными условиями жизни, соблюдением санитарно – эпидемиологических норм и требований к жилым помещениям в соответствии со ст. 23 Федерального закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" [1] в тоже время является достаточно.

В сфере коммунального хозяйства государство выполняет ряд функций:

- регулирует с помощью нормативно-правовых актов порядок и условия предоставления коммунальных услуг, расчет оплаты за оказанные услуги[2],
- определяет методику и порядок исчисления тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг,
- осуществляет контрольно-надзорные полномочия в отношении деятельности субъектов оказания коммунальных услуг населению [3],
- устанавливает основания и пределы ответственности за нарушения прав потребителей [4],
- обеспечивает осуществление процедуры привлечения исполнителей жилищно-коммунальных услуг к ответственности за нарушение прав потребителей, в том числе, путем судебного разбирательства.

Несмотря на достаточно подробное регулирование в нормативно-правовых актах порядка оказания коммунальных услуг, потребители часто сталкиваются с ситуациями нарушения их прав и вынуждены защищать их способами, доступными о которых часто имеют минимальные представления. Граждане не решаются вступать в конфликтную ситуацию с управляющей компанией, иным поставщиком услуг, заведомо предполагая проигрыш в споре, затрату значительного времени и сил. Хотя возможно участие в таких спорах на

стороне потребителей органов государственной власти: Роспотребнадзор, прокуратура которые имеют право на подачу иска как в интересах отдельного потребителя, так и группы потребителей, неопределённого круга лиц [6].

Граждане не всегда обладают познаниями о полномочиях отдельных государственных органов, предпочитая решать проблемы путем обращения к высшим должностным лицам государства (например, жалоба губернатору, президенту).

В связи с этим представляется разумным введение института посредничества между потребителями и исполнителями коммунальных услуг, в лице профессионального медиатора, который будет заниматься оперативным разрешением текущего спора, без обращения в компетентный орган и последующее за этим проведение надзорных мероприятий. Таким органом может стать уполномоченный по правам потребителей коммунальных услуг по аналогии с существующим уполномоченным в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг [5].

Полагаем, что в отличие от уполномоченного по финансовым вопросам, медиатор по вопросам оказания услуг ЖКХ должен быть доступен жителям на территории конкретного муниципалитета, находится в отделах администраций муниципальных образований. К полномочиям медиатора возможно относится незамедлительного разрешения текущих ситуаций, связанных с оказанием услуг ненадлежащего качества, не требующих проведения дополнительных сложных исследований. Например, это нарушение срока оказания услуг – отсутствие водоснабжения свыше установленного норматива времени (Приложение N 1 к Правилам N 354 [6]), некачественное оказание услуг отопления в отопительный сезон (ненадлежащий микроклимат в помещении) и другое. В случае поступления обращения к медиатору он должен иметь возможность провести проверку факта оказания услуг ненадлежащего качества, осуществить необходимые замеры температуры воды, температуры в жилом помещении, составить соответствующий акт, который будет являться

безусловным доказательством ненадлежащего исполнения обязанностей поставщиком услуг. Для проведения таких замеров медиатора необходимо наделить правом привлекать должностных лиц органов власти (например, Роспотребнадзора).

Введение процедуры медиации при оказании коммунальных услуг ненадлежащего качества будет способствовать тому, что граждане получат право на незамедлительное обращение к медиатору, который, при подтверждении факта нарушения прав потребителей, в день обращения сможет начать работу по восстановлению нарушенных прав, а в последующем представлять интересы потребителей в судебных органах.

Список литературы

1. О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения: [федер. закон: принят Гос. Думой 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ по состоянию на 24.07.2023] // Собрание законодательства РФ. – 1999. - N 14. - ст. 1650,
2. О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" [Постановление Правительства РФ: принято 06 мая 2011 г. N 354 по состоянию на 29.07.2023] // Собрание законодательства РФ. – 2011. - N 22. - ст. 3168,
3. Левушкин, А.Н. Публично-правовое регулирование отношений в сфере жилищно-коммунального хозяйства/А.Н.Левушкин // Семейное и жилищное право. 2023. N 4. С. 32 - 34.
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях: [федер. закон: принят Гос. Думой 30 дек. 2021 г. N 195-ФЗ по состоянию на 19.10.2023] // Собрание законодательства РФ. – 2002. - N 1 (ч. 1). - ст. 1.

5. Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг: [федер. закон: принят Гос. Думой 14 июня 2018 г. N 123-ФЗ по состоянию на 10.07.2023] // Собрание законодательства РФ. – 2018. - N 24. - ст. 3390.

6. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации: [федер. закон: принят Гос. Думой 14 нояб. 2002 г. N 138-ФЗ по состоянию на 20.07.2023] // Собрание законодательства РФ. – 2002. - N 46. - ст. 4532,

7. Бармина, О.Н. Проблемы защиты прав и законных интересов группы лиц в арбитражном и гражданском процессе // Российский судья. 2021. N 8. С. 9 - 13.