

**Програмний звіт про діяльність напрямку  
«Житлово-комунальне господарство та енергетика»  
за 2018 – 2020 роки**

*Надання допомоги громадянам у відстоюванні своїх прав на якісні житлово-комунальні послуги*

*Створення консультаційного центру ГазПравда*

*Інформаційна кампанія щодо необхідності впровадження роздільного збору побутових відходів*

*Моніторинг виконання Україною Угоди про Асоціацію з Європейським союзом щодо енергоефективності і соціального захисту*

*Консолідація та надання консультаційно-інституційної підтримки Руху ОСББ*

*Розвиток мережі регіонального партнерства ОПОРИ*

Громадянська мережа ОПОРА є однією із впливових громадських організацій, зокрема у сферах житлово-комунального господарства та енергетики. З 2006 року ми активізуємо громадян для участі в суспільно-політичних процесах, пов'язаних із енергоефективністю, подоланням негативних явищ у сфері ЖКГ та енергетики, відносинами власності в багатоквартирних будинках, адвокатуємо реформи задля сталого енергетичного розвитку країни, формуємо енергоощадну поведінку серед громадян.

Мета ОПОРИ у даній сфері – сприяти самоорганізації громадян для прийняття колективних рішень щодо управління та енергомодернізації жилого фонду, підвищувати рівень поінформованості громадян про реформи житлово-комунальній та енергетичній сферах та про механізми захисту своїх прав як споживачів житлово-комунальних послуг.

У період з 2015 по 2018 роки в Україні було прийнято ряд важливих законів (так званий «Енергоефективний пакет»), які надають громадянам додаткові інструменти того, щоби отримувати якісні житлово-комунальні послуги і приймати рішення щодо енергомодернізації. Запроваджено державну програму «теплі кредити», монетизацію житлових субсидій, прийнято нове законодавство для запровадження ринку газу. Проте, основним викликом стало інформування споживачів про ці всі новації. Саме тому діяльність ОПОРИ була сфокусована на створенні якісних, дружніх до споживача інформаційних ресурсів, роз'яснювальних кампаніях, а також мережуванні місцевих активістів.

Основні результати за даний період:

Модернізовано портал ЖИТЛО відповідно до потреб користувачів, розміщено безкоштовний навчальний відео-курс «Академія відповідального власника житла», серію лонгвідів та інтерактивних карт;

Модернізовано веб-сайт «Муніципальна енергетична реформа», розміщено зразки соціальної реклами щодо популяризації енергоефективності для вільного скачування, усі випуски телепередачі «Твій дім» та інші роз'яснювальні матеріали, що допоможуть реалізувати енергоефективні заходи;

Створено спеціалізований ресурс для захисту прав споживачів у сфері газопостачання ГазПравда, надано 4600 індивідуальних консультацій;

Проведено серію інформаційних кампаній для популяризації реформи наявних громадських інструментів (енергоефективність, поводження з побутовими відходами, соціальний захист);

Зібрано основні питання та потреби ОСББ та представників органів місцевого самоврядування щодо реалізації реформ, забезпечено постійну координацію діяльності спільноти ОСББ, а також місцевих коаліцій громадських організацій, які займаються захистом споживачів житлово-комунальних послуг;

Створено стратегічний план роботи у напрямку ЖКГ та енергетика на 2019-2020 роки.

### **Надання допомоги громадянам у відстоюванні своїх прав на якісні житлово-комунальні послуги**

ОПОРА на постійній основі проводить інформування про основні новини та тенденції у галузі, наявні інструменти для громадян.

Основним інструментом для реалізації даного завдання слугувала сторінка ЖИТЛО <https://www.facebook.com/zhytlo.in.ua/> у мережі Facebook, зокрема було опубліковано понад 600 інформаційних дописів, інфографіку, аналітичні статті, новини, заяви ОПОРИ, відеоматеріали, лонгвіди тощо. Зазначені публікації охопили понад 5 млн переглядів.

Основні теми інформаційних кампаній ОПОРИ - монетизація житлових субсидій, державна програма сприяння підвищенню енергоефективності "теплі кредити", створення Фонду енергоефективності, захист прав споживачів при впровадженні ринків газу та електроенергетики, поводження з побутовими відходами (необхідність сортування і переробки відходів).

Загалом, експерти ОПОРИ підготували понад 200 інформаційних щодо матеріалів (ефірів, статей, колонок, коментарів тощо) з даної проблематики.

Окрім тематичної сторінки у мережі Facebook, інформування громадян щодо впровадження реформ відбувалося через спеціалізовані веб-сайти - «Муніципальна енергетична реформа в Україні» та «ЖИТЛО». З 2019 року ОПОРА самостійно здійснює адміністрування і підтримку оновленого сайту «Муніципальна енергетична реформа в Україні». Він містить серію інформаційних матеріалів у сфері енергоефективності та чистої енергії для місцевих активістів (відеороликів, макетів для біг-бордів, сітілайтів, листівок), які можна самостійно завантажити і роздрукувати. Лінк доступу до нової версії сайту: <http://merporgua.s51.yourdomain.com.ua/>.

У 2018 році повністю оновлено веб-сайт ЖИТЛО, який доступною мовою розповідає споживачам про комунальні послуги та хід провадження реформ у формі лонгвідів та статей (тепло, вода, газ, електроенергія, управління житлом, побутові відходи). Окрім зміни структури, було модернізовано базу зображень порталу: зокрема, створено 46 базових ілюстрацій для інформаційних повідомлень, а також серію онлайн-карт. Сайт також містить ряд навчальних продуктів ОПОРИ, створених за останні 5

років (у тому числі курс відеолекцій “Академія відповідального власника житла”). Лінк доступу до нової версії сайту: <https://zhytlo.in.ua>

## **Створення консультаційного центру ГазПравда**

ОПОРА спільно з Федерацією роботодавців нафтогазової галузі створила і адмініструє консультаційно-інформаційний ресурс, який допомагає споживачам природного газу отримати корисну інформацію про ціни на послуги з газопостачання, новини щодо основних змін у законодавстві на ринку газу, рекомендацій щодо можливих шляхів врегулювання проблемних питань тощо.

Актуальність створення даного продукту зумовлена величезною кількістю законодавчих прогалин чи неоднозначних трактувань, які виникли на шляху до впровадження ринку газу, в результаті чого споживачі не можуть самостійно захистити свої права. За допомогою консультаційного центру ГазПравда кожен зможе знайти відповіді на найбільш поширені запитання про газ та отримати безкоштовну онлайн-консультацію експертів на сайті [Gazpravda.com.ua](http://Gazpravda.com.ua).

За період роботи Консультаційного центру ГазПравда з березня 2019 по грудень 2020 року консультантами центру розглянуто та надано відповіді на 4600 звернень від споживачів газу.

Найбільше українці звертаються з приводу неправильного нарахування за газ та нарахування температурних коефіцієнтів – 53,4 %, встановлення та перевірки лічильників газу – 19, 7 відсотків, щодо якості газу – 15, 5 %, з приводу субсидії та монетизації – 11, 4 % звернень.

Звернення надходять з усіх без виключення регіонів України. Найбільше звертаються споживачі Дніпропетровської області та міста Києва, також Харківської, Кіровоградської та Запорізької областей.

Серед проблемних питань, які на національному та місцевому рівні необхідно було вирішувати через публічний діалог з органами влади варто віднести питання технічного обслуговування внутрішньобудинкових газових мереж.

Протягом останніх років через недосконалість законодавства щодо технічного обслуговування внутрішньобудинкових газових мереж, мешканці багатоквартирних будинків, особливо ті, в яких створено ОСББ, страждали від свавілля представників газових служб. Останні, під приводом витоку газу, відключали будинок від послуги газопостачання, змушуючи голову правління ОСББ підписувати договір на технічне обслуговування мереж. Варто зазначити, що такі вимоги були не законні та викликали спротив у ОСББ у всіх регіонах країни. Часом споживачі у багатоквартирних будинках вдавалися до радикальних методів, перекриваючи дороги та виходячи на мітинги.

Закон про ринок природного газу визначає, що газорозподільна система - це технологічний комплекс, що складається з організаційно і технологічно пов'язаних між собою об'єктів, призначених для розподілу природного газу від газорозподільних станцій безпосередньо споживачам, а розподіл природного газу - господарська діяльність, що підлягає ліцензуванню і пов'язана з переміщенням природного газу газорозподільною системою з метою його фізичної доставки споживачам. Відповідно, оператори ГРМ – облгази – мали би обслуговувати газову трубу аж до конфорки споживача. Проте, у підзаконному акті - Кодексі газорозподільних мереж - існує поняття «межі балансової належності». І на практиці тільки до цієї межі і погоджується надавати свої послуги і відповідати за їх якість більшість операторів ГРМ.

Закон України «Про житлово-комунальні послуги» передбачав наступний механізм вирішення питання обслуговування внутрішньобудинкових газових систем:

Обов'язок з технічного обслуговування (ТО) внутрішньобудинкових систем газопостачання (ВБСГ) в житлових будинках покладено на оператора газорозподільної системи (ГРС), але співвласники багатоквартирного будинку мають право визначити іншого суб'єкта.

Якщо ТО здійснює Оператор ГРС, то умови щодо ТО є частиною договору про розподіл природного газу.

Договір про розподіл природного газу укладається як індивідуальний - тобто, між виконавцем (оператором ГРС) і конкретним співвласником (а не ОСББ, управителем чи "уповноваженою особою").

Види робіт, які входять до технічного обслуговування внутрішньобудинкових систем газопостачання в житлових будинках, визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику в нафтогазовому комплексі, тобто Міністерством енергетики України. Однак відповідний наказ був затверджений лише 27 травня 2020 року за № 342.

Для роботи цієї моделі необхідно було, щоб:

НКРЕКП внесла до умов типового договору розподілу природного газу умови щодо ТО внутрішньобудинкових систем газопостачання в разі, якщо таке ТО здійснюється оператором ГРС.

НКРЕКП включила витрати на ТО внутрішньобудинкових систем газопостачання операторами ГРС до тарифу на розподіл природного газу (власне, мають бути два тарифи: для оператора, що не здійснює ТО та оператора, що здійснює ТО).

Проте, відповідні зміни до своїх нормативно-правових актів регулятор не вніс. Тому на практиці склалася ситуація, характерна для багатьох законів – визначений законом механізм існує, але способу його реалізації немає. Фактично внутрішньобудинкові мережі, переважно, не обслуговує ніхто. Неодноразові звернення ОСББ, зокрема і публічні, щодо необхідності врегулювання питання здаля уникнення свавілля та шантажу від облгазів тривалий час не давали результатів.

ОПОРА задля врегулювання питання на постійній основі створювала платформу для проведення діалогу між владою та громадськістю. За результатами переговорів було прийнято рішення про необхідність внесення змін до законодавства, зокрема під час проведення Одинадцятого Всеукраїнського Форуму ОСББ у Львові були напрацьовані пропозиції, які знайшли своє відображення у Резолюції Форуму.

### **Інформаційна кампанія щодо необхідності впровадження роздільного збору побутових відходів**

Культура поводження з твердими побутовими відходами - є одним із факторів щодо поліпшення екологічної ситуації в країні. Для популяризації впровадження роздільного збору сміття було зроблено низку відеороликів та інфографіку щодо обсягу утворення відходів у регіональному розрізі, а також рівня впровадження системи роздільного збору сміття. Інфографіка, розроблена ОПОРОю, демонструвала дані щодо утворення відходів, способів поводження з ними в розрізі регіонів та порівняно з Україною в цілому.

Розроблені відеоролики були спрямовані на висвітлення стану щодо поводження з твердими побутовими відходами та закликком вживати необхідних заходів для впровадження системи роздільного збору відходів. Всього було створено 25 відеороликів. Представники ОПОРИ також вивчали кращі практики, реалізовані в Україні та здійснювали навчальні

## **Моніторинг виконання Україною Угоди про Асоціацію з Європейським союзом щодо енергоефективності і соціального захисту**

ОПОРА спільно з коаліцією громадських організацій “Енергетичні реформи” з 2017 року здійснює моніторинг виконання Угоди про Асоціацію з Європейським союзом у частині імплементації Директив у галузі енергетики та довкілля. ОПОРА аналізувала прогрес щодо енергоефективності і соціального захисту, публікуючи спільно з партнерськими громадськими організаціями щомісячні та щорічні звіти, проводила моніторингову та роз’яснювальну кампанію щодо впровадження реформи у сфері енергоефективності у житловому та нежитловому фонді.

ОПОРА висвітлювала хід прийняття підзаконної бази до законів «енергоефективного пакету» (про житлово-комунальні послуги, про енергетичну ефективність будівель, про комерційний облік теплової енергії та водопостачання) та рамкового закону про енергоефективність.

Особливий акцент було здійснено на роз’ясненні та інформуванні цільової аудиторії (насамперед, співвласників, які проживають у будинках ОСББ) про наступні реформи: перебіг монетизації субсидій, енергоефективну програму «теплі кредити», правила встановлення лічильників, управління багатоквартирним будинком.

Протягом звітного періоду було підготовлено 12 місячних звітів, 4 кварталних, 1 річний, а також проведено 6 круглих столів. Крім того, ОПОРА здійснювала інформування споживачів комунальних послуг про зміни у законодавстві, публікувала основні важливі повідомлення від центральних органів виконавчої влади та підприємств галузі.

## **Консолідація та надання консультаційно-інституційної підтримки Руху ОСББ**

ОПОРА здійснює постійну комунікацію з місцевими асоціаціями та Ресурсними центрами підтримки ОСББ (18 ключових організацій). Усього партнерами ОПОРИ є близько 250 асоціацій ОСББ з різних міст України. Зокрема, для оперативного обміну інформацією діє кілька чатів у соціальних мережах, створено 10 тематичних груп, 1 раз на квартал проводяться зустрічі/тренінги для підвищення компетенції лідерів руху у регіонах, щороку відбувається Форум ОСББ за участі 250 голів правлінь ОСББ. ОПОРА надає консультаційну підтримку у функціонуванні спеціалізованого веб-сайту для ОСББ ПроОСББ <https://proosbb.info>. Загалом, було організовано 10 зустрічей спільноти ОСББ. Важливо зазначити, що всі вони відбулися за рахунок самофінансування. ОПОРА є постійним співорганізатором Форуму ОСББ та учасником з підготовки Резолюції Форуму.

## **Розвиток мережі регіонального партнерства ОПОРИ**

На середину 2020 року ОПОРА мала 6 місцевих представництв у сфері енергетики і житлово-комунального господарства - Київ, Рівне, Дніпропетровськ, Чернігів, Херсон, Тернопіль. ОПОРА налагодила співпрацю із місцевими коаліціями, які займаються відстоюванням прав споживачів комунальних послуг. Зокрема, такі місцеві коаліції створені і успішно функціонують у Рівному, Вінниці, Миколаєві, Чугуєві, Хмельницькому. ОПОРА провела для них 8 тренінгів та розробила стратегічний план співпраці.

