Общественная палата Самарской области

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ
В СОБЛЮДЕНИИ КОНСТИТУЦИОННЫХ
ПРАВ ГРАЖДАН

ЖКХ: КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА?

Серия «Наши права. Актуальные вопросы и ответы»

Уважаемые граждане!

В настоящее время вопросы ЖКХ стоят весьма остро и требуют повышенного внимания не только со стороны органов государственной и муниципальной власти, но и со стороны общественных организаций, всех неравнодушных и активных собственников.

Без активной позиции общественности и населения сегодня сложно решать существующие проблемы сферы ЖКХ.

Одной из задач общественной палаты области являе тся обеспечение эффективного взаимодействия и открытого диалога власти, бизнеса, структур жилищно-коммунального сектора, совершенствование правового регулирования в сфере ЖКХ и повышения уровня и качества жизни жителей Самарской области.

Чтобы помочь вам, уважаемые граждане, в защите прав в сфере ЖКХ и для повышения вашей правовой грамотности, нами подготовлена брошюра, в которой отражены наиболее часто встречающие вопросы и ответы на них, алгоритм действий жителей в тех или иных случаях.

Вооруженного знаниями жителя больше всего боятся нерадивые коммунальщики.

Уверен, что подготовленная в брошюре информация, поможет вам отстаивать свои права, сокращать необоснованно начисленные платежи за жилищно–коммунальные услуги, грамотно научиться управлять своими многоквартирными домами.

В. А. Сойфер,
председатель Общественной палаты Самарской области

Редакционный совет: П.А. Покровский (председатель), Г.Ю. Николаева, К.М. Ушамирский, С.В Гольдштейн, Т.В. Козлова, В.В. Полянский, В.И. Часовских.
Телефон контакта (846) 333 12 75, e-mail: red.sovet63@yandex.ru.

ЖКХ:
как защитить
свои права

Самара,
2016 г.

Управление многоквартирным домом

Какие формы собственности жилищного фонда существуют?

1) частный жилищный фонд – совокупность жилых помещений, находящихся в собственности граждан и в собственности юридических лиц;

2) государственный жилищный фонд – совокупность жилых помещений, принадлежащих на праве собственности Российской Федерации и жилых помещений, принадлежащих на праве собственности субъектам Российской Федерации;

3) муниципальный жилищный фонд – совокупность жилых помещений, принадлежащих на праве собственности муниципальным образованиям.

Что такое общее имущество дома?

Собственникам помещений в многоквартирном доме принадлежит на праве общей долевой собственности общее имущество в многоквартирном доме, а именно:

1) помещения в данном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного помещения в данном доме, в том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, технические этажи, чердаки, подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, иное обслуживающее более одного помещения в данном доме оборудование (технические подвалы);

2) иные помещения в данном доме, не принадлежащие отдельным собственникам и предназначенные для удовлетворения социально-бытовых потребностей собственников помещений в данном доме;

3) крыши, ограждающие несущие и ненесущие конструкции данного дома, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в данном доме за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного помещения;

4) земельный участок, на котором расположен данный дом, с элементами озеленения и благоустройства, иные предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства данного дома и расположенные на указанном земельном участке объекты.

Что такое управление многоквартирным домом?

Обеспечение благоприятных и безопасных условий проживания граждан, надлежащее содержание и пользование общим имуществом, а также предоставление коммунальных услуг. Управление многоквартирным домом – это деятельность собственников помещений или уполномоченных ими организаций по его эксплуатации и улучшению.

Какие способы управления многоквартирным домом существуют?

– непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме;
– управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;
– управление управляющей организацией.

Способ управления может быть изменен в любое время на основании решения общего собрания.

Что такое непосредственное управление домом?

При непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений в таком доме договоры оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту общего имущества в таком доме с лицами, осуществляющими соответствующие виды деятельности, собственники помещений в таком доме заключают на основании решений общего собрания указанных собственников. При этом все или большинство собственников помещений в таком доме выступают в качестве одной стороны заключаемых договоров.

Договоры горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения, отопления, обращения с твердыми коммунальными отходами заключаются каждым собственником помещения, осуществляющим непосредственное управление многоквартирным домом, от своего имени.

Что такое Управляющая компания?

Управляющая компания – это коммерческая организация, уполномоченная собственником жилищного фонда управлять жилищным фондом с целью его надлежащего использования и обслуживания, а также обеспечения потребителей жилищно-коммунальными услугами.

Договоры оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту общего имущества заключаются с каждым собственником, а договоры по предоставлению коммунальных услуг, управляющая компания сама от имени собственников заключает с ресурсоснабжающими организациями.

Что такое ТСЖ?

Товариществом собственников жилья признается вид товариществ собственников недвижимости(ТСН), представляющий собой объединение собственников помещений в многоквартирном доме для совместного управления общим имуществом в многоквартирном доме либо имуществом собственников помещений в нескольких многоквартирных домах. ТСЖ – не коммерческая организация.

Обязаны ли собственники выбрать способ управления?

Да, обязаны. Многоквартирный дом не может оставаться без управления. Поэтому если сами собственники не выполняют обязанности по выбору способа управления, то за них такой выбор делает муниципалитет в установленном порядке.

Как принимается решения по управлению общим имуществом дома?

Это возможно только путем принятия решения на общем собрании собственников. Общее собрание собственников – высший орган управления многоквартирным домом. Решение такого собрания обязательно для всех собственников. Только общее собрание собственников имеет право выбрать способ управления многоквартирным домом, распоряжаться общим имуществом.

Как часто можно проводить общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме?

Собственники помещений в многоквартирном доме обязаны ежегодно во втором квартале(если иное не установлено общим собранием) проводить годовое общее собрание. Также за собственниками закреплено право проведения внеочередного общего собрания, которое может быть инициировано любым из собственников этого дома. Управляющая компания может так же инициировать проведение общего собрания собственников лишь по вопросам, отнесенным к компетенции общего собрания.

Какие вопросы может рассматривать общее собрание собственников?

1) принятие решений о реконструкции многоквартирного дома, строительстве хозяйственных построек и других зданий, строений, сооружений, капитальном ремонте общего имущества в многоквартирном доме, об использовании фонда капитального ремонта;

1.1) принятие решений о выборе способа формирования фонда капитального ремонта, размере взноса на капитальный ремонт;

1.2) принятие решений о получении кредита или займа на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме, об определении существенных условий кредитного договора или договора займа;

2) принятие решений о пределах использования земельного участ-

ка, на котором расположен многоквартирный дом, в том числе введение ограничений пользования им;

3) принятие решений о пользовании общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме иными лицами, в том числе о заключении договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, если для их установки и эксплуатации предполагается использовать общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме;

3.1) принятие решений об определении лиц, которые от имени собственников помещений в многоквартирном доме уполномочены на заключение договоров об использовании общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;

3.2) принятие решений об использовании системы или иных информационных систем при проведении общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в форме заочного голосования;

3.3) принятие решений об определении лиц, которые от имени собственников помещений в многоквартирном доме уполномочены на использование системы или иных информационных систем при проведении общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в форме заочного голосования;

3.4) принятие решения о порядке приема администратором общего собрания сообщений о проведении общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме, решений собственников помещений;

3.5) принятие решения о порядке финансирования расходов, связанных с созывом и организацией общего собрания;

4) выбор способа управления многоквартирным домом;

4.1) принятие решений о текущем ремонте общего имущества в многоквартирном доме;

4.2) принятие решения о наделении совета многоквартирного дома полномочиями на принятие решений о текущем ремонте общего имущества в многоквартирном доме;

4.3) принятие решения о наделении председателя совета многоквартирного дома полномочиями на принятие решений по вопросам, за исключением полномочий, отнесенных к компетенции общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме;

5) другие вопросы, отнесенные настоящим Кодексом к компетен-

ции общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.

Какие формы проведения общего собрания собственников существуют?

Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме может проводиться посредством:

1) очного голосования (совместного присутствия собственников помещений в данном доме для обсуждения вопросов повестки дня и принятия решений по вопросам, поставленным на голосование);

2) заочного голосования (опросным путем или с использованием системы);

3) очно-заочного голосования.

Когда общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме правомочно?

Собрание правомочно, если в нем приняли участие собственники помещений в данном доме или их представители, обладающие более чем пятьюдесятью процентами голосов от общего числа голосов. При отсутствии кворума для проведения годового общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме должно быть проведено повторное общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме.

Как принимаются решения на общем собрании?

Решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме по вопросам, поставленным на голосование, принимаются большинством голосов от общего числа голосов принимающих участие в данном собрании собственников помещений в многоквартирном доме, за исключением ряда вопросов, которые принимаются большинством не менее двух третей голосов от общего числа голосов собственников.

Можно ли принимать решения на общем собрании по вопросам, не внесенным в повестку дня?

Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме не вправе принимать решения по вопросам, не включенным в повестку дня данного собрания, а также изменять повестку дня данного собрания.

Обязательно ли для исполнения всеми решение общего собрания собственников?

Решение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме по вопросам, отнесенным к компетенции такого собрания, является обязательным для всех собственников помещений в многоквартирном доме, в том числе для тех собственников, которые не участвовали в голосовании.

Можно ли оспорить решение общего собрания?

Собственник помещения в многоквартирном доме вправе обжаловать в суд решение, принятое общим собранием собственников помещений в данном доме с нарушением требований Кодекса, в случае, если он не принимал участие в этом собрании или голосовал против принятия такого решения и если таким решением нарушены его права и законные интересы. Заявление о таком обжаловании может быть подано в суд в течение шести месяцев со дня, когда указанный собственник узнал или должен был узнать о принятом решении.

Чем отличается очное собрание от заочного и очно-заочного?

Очное собрание – собрание, когда собственники собрались в одном месте и путем совместного присутствия голосовали поднятием руки по вопросам повестки дня.

Заочное собрание – когда собственники голосуют по вопросам повестки дня заполненными бюллетенями.

Очно – заочное – когда очное собрание переходит в заочное сразу, после выявления факта отсутствия кворума. Голосование происходит путем заполнения бюллетеней.

Могут ли наниматели, проживающие в доме по договорам социального найма, участвовать в общем собрании?

Участвовать в обсуждении наниматели, конечно, могут, если собрание проводится в очной форме. Но принимать решения – нет. Такую обязанность несет собственник их квартир – муниципалитет, который сдал им квартиры в наем.

Что должно быть указано в договоре управления многоквартирным домом?

1) состав общего имущества многоквартирного дома, в отношении которого будет осуществляться управление, и адрес такого дома;

2) перечень работ и (или) услуг по управлению многоквартирным домом, услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядок изменения такого перечня, а также перечень коммунальных услуг, которые предоставляет управляющая организация;

3) порядок определения цены договора, размера платы за содержание и ремонт жилого помещения и размера платы за коммунальные услуги, а также порядок внесения такой платы;

4) порядок осуществления контроля за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору управления.

Договор управления может отличаться для различных собственников?

Условия договора управления многоквартирным домом устанавливаются одинаковыми для всех собственников помещений в многоквартирном доме.

На какой срок заключается договор управления?

1) при выборе собственниками управляющей компании – на срок не менее чем один год, но не более чем пять лет;

2) после проведения конкурса муниципалитетом – на срок не менее чем один год, но не более чем три года;

3) до заключения договора с управляющей компанией, отобранной по результатам конкурса, с компанией застройщика – на срок не более чем три месяца.

При отсутствии заявления одной из сторон о прекращении договора управления многоквартирным домом по окончании срока его действия такой договор считается продленным на тот же срок и на тех же условиях, какие были предусмотрены таким договором.

Когда управляющая компания обязана приступить к выполнению договора?

Если иное не установлено договором управления многоквартирным домом, управляющая организация обязана приступить к выполнению такого договора не позднее чем через тридцать дней со дня его подписания.

На что следует обратить внимание собственникам помещений в многоквартирных домах при выборе управляющей организации?

К основным критериям выбора управляющей организации можно отнести опыт работы в данной сфере; количество обслуживаемых домов; количество и квалификацию персонала; наличие специализированной техники. Рекомендуется также уделить внимание тому спектру услуг, которые оказывает управляющая организация

В каких домах может избираться совет многоквартирного дома?

В случае, если в многоквартирном доме не создано товарищество собственников жилья либо данный дом не управляется жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом и при этом в данном доме более чем четыре квартиры, собственники помещений в данном доме на своем общем собрании обязаны избрать совет многоквартирного дома из числа собственников помещений в данном доме.

Регистрация совета многоквартирного дома в органах местного самоуправления или иных органах не осуществляется.

Может ли совет дома избираться на несколько домов?

Совет многоквартирного дома не может быть избран применительно к нескольким многоквартирным домам.

Сколько собственников может входить в совет дома?

Количество членов совета многоквартирного дома устанавливается на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме. Если иное не установлено решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, количество членов совета многоквартирного дома устанавливается с учетом имеющегося в данном доме количества подъездов, этажей, квартир.

Каковы задачи совета дома?

1) обеспечивает выполнение решений общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме;

2) выносит на общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме в качестве вопросов для обсуждения предложения о порядке пользования общим имуществом в многоквартирном доме, в том числе земельным участком, на котором расположен данный дом, о порядке планирования и организации работ по содержанию

и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, о порядке обсуждения проектов договоров, заключаемых собственниками помещений в данном доме в отношении общего имущества в данном доме и предоставления коммунальных услуг, а также предложения по вопросам компетенции совета многоквартирного дома, избираемых комиссий;

3) представляет собственникам помещений в многоквартирном доме предложения по вопросам планирования управления многоквартирным домом, организации такого управления, содержания и ремонта общего имущества в данном доме;

4) представляет собственникам помещений в многоквартирном доме до рассмотрения на общем собрании собственников помещений в данном доме свое заключение по условиям проектов договоров, предлагаемых для рассмотрения на этом общем собрании;

5) осуществляет контроль за оказанием услуг и (или) выполнением работ по управлению многоквартирным домом, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и за качеством предоставляемых коммунальных услуг собственникам жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме;

6) представляет на утверждение годового общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме отчет о проделанной работе;

7) осуществляет принятие решений о текущем ремонте общего имущества в многоквартирном доме.

Как избирается председатель совета дома?

Из числа членов совета многоквартирного дома на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме избирается председатель совета многоквартирного дома.

Можно ли материально поощрять деятельность членов совета дома?

Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме вправе принять решение о выплате вознаграждения членам

совета многоквартирного дома, в том числе председателю совета многоквартирного дома.

Такое решение должно содержать условия и порядок выплаты указанного вознаграждения, а также порядок определения его размера.

Как переизбрать совет дома?

Совет многоквартирного дома подлежит переизбранию на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме каждые два года, если иной срок не установлен решением общего собрания собственников помещений в данном доме. В случае ненадлежащего исполнения своих обязанностей совет многоквартирного дома может быть досрочно переизбран общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме.

Что относится к содержанию общего имущества дома?

1. Техническое обслуживание общих коммуникаций, технических устройств и технических помещений жилого дома.

2. Технический надзор:

– плановые общие и частичные осмотры (обследования) крыш, чердаков, подъездов, подвалов, фасадов и внешнего благоустройства;

– плановые общие и частичные осмотры (обследования) общих коммуникаций, технических устройств и технических помещений.

3. Подготовка к сезонной эксплуатации:

– крыши, чердаки, подъезды, подвалы, фасады и внешнее благоустройство;

– общие коммуникации, технические устройства и технические помещения

4. Аварийное обслуживание – незамедлительное устранение аварий и неисправностей;

5. Санитарная очистка подъездов, чердаков, подвалов и придомовых территорий.

Какие работы могут входить в текущий ремонт общего имущества многоквартирного дома?

В перечень работ, относящихся к текущему ремонту жилых домов, входят: **Фундаменты:** устранение мелких деформаций, усиление, восстановление поврежденных участков фундаментов, вентиляционных продухов, отмостки и входы в подвалы. **Стены и фасады:** герметизация стыков, заделка и восстановление архитектурных элементов; ремонт и окраска фасадов. **Перекрытия:** частичная смена отдельных элементов; заделка швов и трещин; укрепление и окраска. **Крыши:** устранение неисправностей стальных и других кровель, замена водосточных труб; ремонт гидроизоляции, утепления и вентиляции. **Лестницы, балконы, крыльца (зонты-козырьки) над входами в подъезды, подвалы, над балконами верхних этажей:** восстановление или замена отдельных участков и элементов. **Центральное отопление:** установка, замена и восстановление работоспособности отдельных элементов внутренних систем центрального отопления, включая домовые котельные. **Водопровод и канализация, горячее водоснабжение:** установка, замена и восстановление работоспособности отдельных элементов внутренних систем водопроводов и канализации, горячего водоснабжения, включая насосные установки в жилых зданиях. **Электроснабжение и электротехнические устройства:** установка, замена и восстановление работоспособности электроснабжения здания за исключением внутриквартирных устройств и приборов, кроме электроплит. **Внешнее благоустройство:** ремонт и восстановление разрушенных участков тротуаров, проездов, дорожек, отмосток ограждений и оборудования спортивных, хозяйственных площадок и площадок для отдыха.

Какие работы проводятся управляющей компанией за дополнительную плату?

1. Сантехнические работы:

– устранение засоров канализации в квартире (кроме коммунальных);

– прочистка сифонов и участков трубопровода от сантехприбора до стояка;

– смена вентильной головки кранов смесителей;
– смена смесителя для умывальника;
– замена умывальников, моек, раковин, полотенцесушилок;
– ремонт смывного бачка со сменой устройств;
– установка запорной арматуры к смывному бачку;
– замена смывного бачка;
– замена унитазов всех видов;
– смена смывной трубы;
– установка кронштейнов под санитарные приборы;
– восстановление гидроизоляции в санузлах и ванных комнатах.

2. Электромонтажные работы:
– смена неисправного выключателя для открытой проводки;
– смена выключателя для скрытой проводки с пробивкой гнезд;
– смена неисправного потолочного или стенного патрона;
– демонтаж щитка со счетчиком;
– установка щитка для электросчетчика;
– установка однофазного электросчетчика;
– прокладка электропроводки;
– ремонт или смена электропроводки от ввода в квартиру (кроме мест общего пользования в коммунальных квартирах);
– снятие неисправных выключателей или переключателей;
– замена электрических и газовых плит.

3. Столярные и стекольные работы:
– ремонт оконных заполнений;
– ремонт дверных заполнений;
– смена неисправных оконных ручек;
– смена неисправных дверных замков;
– смена неисправных дверных ручек;
– укрепление дверных и оконных коробок;
– ремонт конструкций полов;
– ремонт конструкций перегородок;
– ремонт покрытий полов (дощатых, паркетных, из линолеума, плитки ПХВ).

4. Отделочные работы:
– оштукатуривание стен, потолков, откосов по бетонной, кирпичной и деревянной поверхностям;

– окраска потолков, откосов, оконных переплетов, дверных полотен;

– окраска лоджий, этажерок балконов;

– оклейка стен обоями;

– ремонт, восстановление частями облицовки стен ванных комнат и кухонь керамической (пластмассовой) плиткой.

Плата за жилое помещение и коммунальные услуги

Когда возникает обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги?

– у нанимателя жилого помещения по договору социального найма с момента заключения такого договора;

– у нанимателя жилого помещения по договору найма жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда с момента заключения такого договора;

– у члена жилищного кооператива с момента предоставления жилого помещения жилищным кооперативом;

– у собственника помещения с момента возникновения права собственности на такое помещение;

– у лица, принявшего от застройщика после выдачи ему разрешения на ввод многоквартирного дома в эксплуатацию помещения в данном доме по передаточному акту или иному документу о передаче, с момента такой передачи;

Какова структура платы для собственника?

– плата за содержание жилого помещения, включающую в себя плату за услуги, работы по управлению многоквартирным домом, за содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме, за холодную воду, горячую воду, электрическую энергию,

тепловую энергию, потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме, а также за отведение сточных вод в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме;

– взнос на капитальный ремонт;

– плата за коммунальные услуги.

Какова структура платы для нанимателя?

– плата за пользование жилым помещением (плата за наем);

– плата за содержание жилого помещения, включающую в себя плату за услуги, работы по управлению многоквартирным домом, за содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме, за холодную воду, горячую воду, электрическую энергию, тепловую энергию, потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме, а также за отведение сточных вод в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме.

– плата за коммунальные услуги.

Кем определяется размер платы за содержание общего имущества?

Если домом управляет управляющая компания – общим собранием собственников помещений в таком доме.

Если это ТСЖ или ЖСК – сумма взноса определяется органами управления ТСЖ, ЖСК в соответствии с уставом.

Как рассчитывается размер платы за коммунальные услуги?

Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из объема потребляемых коммунальных услуг, определяемого по показаниям приборов учета, а при их отсутствии исходя из нормативов потребления коммунальных услуг.

До какого числа жители должны оплатить расходы за коммунальные услуги?

Плата за коммунальные услуги вносится ежемесячно, до 10-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата, если договором управления многоквартирным домом, не установлен иной срок внесения платы за коммунальные услуги.

Входят ли балкон и лоджия в отапливаемую площадь? А ванная комната и туалет?

В статье 15 Жилищного кодекса Российской Федерации жилым помещением признается изолированное помещение, которое является недвижимым имуществом и пригодно для постоянного проживания граждан (отвечает санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства). Общая площадь жилого помещения состоит из суммы площадей всех его частей, включая помещения вспомогательного использования, предназначенные для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием, за исключением балконов, лоджий, веранд и террас. В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг при расчете размера платы за отопление учитывается общая площадь жилого помещения. Таким образом, балкон и лоджия не входят в отапливаемую площадь жилого помещения, а ванная и туалет – входят.

За какое время должны уведомлять жителей об изменении тарифов?

Информация об изменении тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг доводится исполнителем до потребителя в письменной форме не позднее чем за 30 дней до даты выставления платежных документов, если иной срок не установлен договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

Кто имеет право на получение субсидии и компенсации расходов?

– пользователи жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов;

– наниматели по договорам найма жилых помещений частного жилищного фонда;

– члены жилищных кооперативов;

– собственники жилых помещений.

Можно ли получить субсидии и компенсации расходов при наличии задолженности?

Субсидии и компенсации расходов предоставляются гражданам при отсутствии у них задолженности по оплате жилых помещений и коммунальных услуг или при заключении и (или) выполнении гражданами соглашений по ее погашению.

Кто определяет тарифы и нормативы на коммунальные услуги?

Министерство энергетики и ЖКХ области осуществляет государственное регулирование цен (тарифов) на товары и услуги организаций коммунального комплекса, газ, электрическую и тепловую энергию, нормативы их потребления.

Адрес министерства: 443010, г. Самара, ул. Самарская 146А, minenergo.samregion.ru

Какие требования устанавливаются к коммунальным услугам?

При предоставлении коммунальных услуг должны быть обеспечены:

– бесперебойная подача в жилое помещение коммунальных ресурсов надлежащего качества в объемах, необходимых потребителю;

– бесперебойное отведение из жилого помещения бытовых стоков;

– бесперебойное отопление жилого помещения в течение отопительного периода в зависимости от температуры наружного воздуха.

Что такое норматив потребления коммунальных услуг?

Норматив потребления коммунальных услуг – месячный расчетный объем потребления коммунальных ресурсов потребителем. Используется для определения платы за коммунальные услуги при отсутствии приборов учета.

Можно ли рассчитывать стоимость услуг и производить их оплату раз в квартал?

Расчетным периодом по коммунальным услугам определен один календарный месяц. Поэтому начисление и оплата должны производиться ежемесячно.

По каким коммунальным услугам и как можно сделать перерасчет, если житель временно отсутствовал?

Если потребитель отсутствовал временно более 5 полных календарных дней подряд, подлежит перерасчету плата за холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение и газоснабжение. При этом в жилом помещении должны отсутствовать индивидуальные приборы учета по соответствующим видам коммунальных услуг. Дни выбытия и прибытия в перерасчет не включаются. Для перерасчета нужно в течение месяца с даты окончания отсутствия подать письменное заявление, приложив к нему документы, подтверждающие факт временного отсутствия (копия командировочного удостоверения или справка о командировке, заверенные по месту работы; справка о нахождении на лечении в стационаре, проездные билеты, оформленные на имя потребителя, счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания или их копии; справка о временной реги-

страции по месту временного пребывания; иные документы, подтверждающие временное отсутствие).

Если прописанные члены семьи не проживали по месту прописки и предоставляли справку с места, где проживают, о том, что оплачивают коммунальные услуги там, должны ли они оплачивать коммунальные услуги по месту прописки?

Неиспользование помещений не является основанием для невнесения платы за него. При этом на отдельные виды услуг, за которые расчет производится исходя из нормативов потребления, производится перерасчет за период временного отсутствия граждан. То есть, если представлен документ, подтверждающий временное отсутствие, перерасчет производится в тех случаях, когда начисление платы за указанные коммунальные услуги производится не по показаниям счетчиков, а по нормативу потребления на одного проживающего (холодное и горячее водоснабжение, электроснабжение). Отопление помещение, которое, при отсутствии счетчика, оплачивается исходя из площади помещения, перерасчету по факту неиспользования помещения не подлежат.

Как рассчитывается и распределяется объем коммунальной услуги на общедомовые нужды(ОДН)?

Объем коммунальной услуги, предоставленной за расчетный период на общедомовые нужды, рассчитывается и распределяется между потребителями пропорционально размеру общей площади принадлежащего каждому потребителю (находящегося в его пользовании) жилого или нежилого помещения в многоквартирном доме.

В соответствии с последними изменениями в законодательстве, жителям могут начисляться объемы ОДН не более норматива, определенного на эти нужды.

Что включает в себя общедомовые нужды (ОДН) по электроэнергии?

Общедомовые нужды (ОДН) – это объём электрической энергии, необходимый для работы лифтов, сигнализации, работы домофонов, насосов, подкачивающих воду на верхние этажи дома, освещения лестничных площадок и входов в подъезд, чердачных и подвальных помещений.

У каждого многоквартирного дома набор электрооборудования индивидуален и требует энергозатрат, которые нужно оплачивать как ОДН.

Кроме того, технологические потери во внутридомовых сетях по закону тоже оплачиваются как общедомовые нужды и входят в общий объем ресурса на ОДН.

Более того, существует понятие коммерческие потери – это элементарное воровство электроэнергии.

В каждом муниципалитете должна быть создана комиссия по рассмотрению проблем с ОДН по электроэнергии.

Нужно ли платить за перепрограммирование многотарифных счетчиков в связи с переходом на зимнее время?

Гражданам не надо платить за перепрограммирование многотарифных счетчиков. В соответствии с проектом постановления, разработанным Минстроем, перепрограммирование должно проводиться за счет средств организации, поставляющей коммунальную услугу по электроснабжению (это могут быть ресурсоснабжающие организации, территориальные сетевые организации или управляющие организации). Нужно лишь дождаться, когда поставщик электроэнергии придет проводить поверку счетчика и одновременно перепрограммирует его. Вместе с тем по желанию гражданина многотарифный счетчик может быть перепрограммирован и ранее этого срока – поставщик электроэнергии должен сделать это в течение месяца с момента получения письменного заявления гражданина. До этого момента расчеты за электроэнергию будут проводиться так, как будто перехода на зимнее время и не было. То есть потребители сохранят ту экономию, которую дает им многотарифный счетчик.

Какие последствия могут наступить в случае обнаружения несанкционированного подключения к инженерным системам?

Доначисление размера платы в этом случае должно быть произведено исходя из объемов коммунального ресурса, рассчитанных как произведение мощности несанкционированно подключенного оборудования (для водоснабжения и водоотведения – по пропускной способности трубы) и его круглосуточной работы за период начиная с даты осуществления такого подключения, указанной в акте о выявлении несанкционированного подключения, составленном исполнителем с привлечением соответствующей ресурсоснабжающей организации, до даты устранения исполнителем такого несанкционированного подключения.

Куда обращаться в случае предоставления некачественных коммунальных услуг?

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель(житель) уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную управляющей компанией.

Чем отличается ограничение от приостановления коммунальной услуги?

При ограничении предоставления коммунальной услуги исполнитель временно уменьшает объем (количество) подачи потребителю коммунального ресурса соответствующего вида и (или) вводит график предоставления коммунальной услуги в течение суток.

При приостановлении предоставления коммунальной услуги исполнитель временно прекращает подачу потребителю коммунального ресурса соответствующего вида.

Какой должна быть температура воздуха в квартире зимой?

Температура воздуха во время отопительного периода должна быть не ниже +18 градусов в обычной комнате, не ниже +20 градусов в угловых комнатах. Но при условии, что жильцы приняли необходимые меры по утеплению квартиры.

Допускаются отклонения от нормы в ночное время – с полуночи до 5 часов утра, но это отклонение может составлять не более трех градусов.

Какой должна быть температура горячей воды в кране?

Температура горячей воды в местах водоразбора, независимо от применяемой системы теплоснабжения, должна быть не выше 75 градусов и не ниже 60 градусов.

А если из крана льется вода температурой ниже 40 градусов, оплата должна производиться по тарифу за холодную воду.

Какой должна быть допустимая продолжительность перерыва подачи холодной и горячей воды?

Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды и горячей воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно.

Какой должна быть допустимая продолжительность перерыва электроэнергии?

Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:

– 2 часа – при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;

– 24 часа – при наличии 1 источника питания.

Какой должна быть допустимая продолжительность перерыва газоснабжения?

Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения – не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца.

Какой должна быть допустимая продолжительность перерыва теплоснабжения?

Допустимая продолжительность перерыва отопления:

– не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;

– не более 16 часов единовременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до нормативной температуры, указанной в пункте 15 настоящего приложения;

– не более 8 часов единовременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С;

– не более 4 часов единовременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С.

Каков порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность?

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем.

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за

которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

При этом если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, которая несет ответственность за качество предоставления коммунальной услуги до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, и сотруднику аварийно-диспетчерской службы такой организации известно, что причины нарушения качества коммунальной услуги возникли во внутридомовых инженерных сетях, то он обязан сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации, если ему известно лицо, привлеченное собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных систем, обязан незамедлительно довести до такого лица полученную от потребителя информацию.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. При этом работник аварийно-диспетчерской службы обязан немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления потребителям коммунальной услуги, дату и время проведения проверки.

Если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, которая несет ответственность за качество предоставления коммунальных услуг до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, и сотруднику аварийно-диспетчерской службы такой организации не известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки, которая должна быть проведена в месте прохождения указанной границы. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации, если ему известно лицо, привлеченное собственниками помещений для обслуживания

внутридомовых инженерных сетей, обязан незамедлительно после согласования с потребителем даты и времени проведения проверки довести эту информацию до сведения такого лица.

Время проведения проверки в случаях, указанных в настоящем пункте, назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

По окончании проверки составляется акт проверки.

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

Если в ходе проверки между потребителем (или его представителем) и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных в приложении N 1 к настоящим Правилам параметров качества коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют в соответствии с настоящим пунктом порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги.

Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Если для проведения экспертизы качества коммунальной услуги необходим отбор образца соответствующего коммунального ресурса, то исполнитель обязан произвести или организовать проведение отбора

такого образца. В этом случае в акте проверки должно быть указано кем инициировано проведение экспертизы, кем, в каких условиях и в какую емкость произведен отбор образца, каковы параметры качества отобранного образца (если их возможно определить), в какие сроки, куда и каким участником проверки отобранный образец должен быть передан для проведения экспертизы, порядок уведомления заинтересованных участников проверки о результатах экспертизы. Исполнитель обязан получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение, содержащее результаты экспертизы, а также не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертного заключения передать его копии всем заинтересованным участникам проверки, которые участвовали в проверке.

Если проведение экспертизы качества предоставления коммунальной услуги возможно в месте ее предоставления, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют дату и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенного эксперта. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки, кем инициировано проведение экспертизы, каким участником проверки будет приглашен эксперт, из какой организации должен быть приглашен эксперт (если это определено заинтересованными участниками проверки на момент составления акта проверки).

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом между потребителем и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных в приложении N 1 к настоящим Правилам параметров качества коммунальной услуги, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Российской Федерации, представителей общественного объединения потребите-

лей. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки.

Акт повторной проверки подписывается помимо заинтересованных участников проверки также представителем государственной жилищной инспекции в Российской Федерации и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям исполнитель обязан передать по 1 экземпляру акта повторной проверки.

Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

а) дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов;

б) дата и время доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей, если в ходе проведенной в соответствии с настоящим разделом проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы;

в) дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

а) с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанных исполнителем в соответствии с пунктом 104 настоящих Правил в журнале регистрации таких фактов;

б) с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;

в) с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, составленном в соответствии с пунктом 113 настоящих Правил;

г) с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено

для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

Если исполнитель не имеет возможности установить период нарушения качества коммунальной услуги, то исполнитель обязан провести проверку устранения причин нарушения качества коммунальной услуги потребителю, который обращался с сообщением в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя.

Для этого исполнитель в согласованное с потребителем время обязан прибыть в помещение потребителя, провести проверку и составить акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем.

Если в соответствии с законодательством Российской Федерации для подтверждения качества предоставляемой коммунальной услуги требуется проведение экспертизы, исполнитель организует проведение такой экспертизы и несет расходы на ее проведение.

При уклонении потребителя от согласования времени проведения проверки исполнителем, а равно при уклонении потребителя от подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель составляет такой акт, который подписывается исполнителем и не менее 2 незаинтересованными лицами. Указанный акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю).

При проведении указанной проверки и составлении акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги могут участвовать также представители ресурсоснабжающей организации, лица, привлеченного собственниками для обслуживания внутридомовых систем, государственной жилищной инспекции Российской Федерации, общественного объединения потребителей, если они принимали участие в проверке факта нарушения качества коммунальной услуги или если их участие в проверке устранения причин нарушения качества коммунальной услуги инициировано потребителем или исполнителем. В этом случае исполнитель обязан уведомить указанных лиц о дате и времени

проведения проверки устранения причин нарушения качества коммунальной услуги. Указанные лица вправе отказаться от участия в такой проверке, уведомив об этом исполнителя.

Каков порядок изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме?

Собственники помещений вправе обратиться с заявлением об изменении размера платы к ответственному лицу, а наниматели жилых помещений – к наймодателю. При управлении многоквартирным домом управляющей организацией наниматели вправе обратиться с заявлением об изменении размера платы к соответствующей управляющей организации.

Заявление об изменении размера платы может быть направлено в письменной форме или сделано устно в течение 6 месяцев после соответствующего нарушения и подлежит обязательной регистрации лицом, которому оно направлено.

Лицо, которому направлено в письменной форме или сделано устно заявление, обязано в течение 2 рабочих дней с даты его получения направить соответственно собственнику помещения или нанимателю извещение о дате его получения, регистрационном номере и последующем удовлетворении либо об отказе в его удовлетворении с указанием причин отказа.

При личном обращении на экземпляре заявления собственника помещения или нанимателя жилого помещения делается отметка о дате его приема и регистрационном номере.

Размер платы за содержание и ремонт жилого помещения уменьшается пропорционально количеству полных календарных дней нарушения от стоимости соответствующей услуги или работы в составе ежемесячной платы за содержание и ремонт жилого помещения.

При управлении многоквартирным домом управляющей организацией стоимость отдельных услуг или работ, входящих в перечень услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества, включаемых в плату за содержание и ремонт жилого помещения, установленную для нанимателей уполномоченным органом местного самоуправления, отражается в смете, направляемой управляющей организации, осуществляющей управление многоквартирным до-

мом, в котором находятся жилые помещения государственного или муниципального жилищного фонда, в течение 10 рабочих дней после установления для нанимателей размера платы за содержание и ремонт жилого помещения.

Для уменьшения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, установленной для нанимателей, управляющая организация использует сведения о стоимости отдельных услуг или работ, содержащиеся в смете.

При управлении многоквартирным домом товариществом собственников жилья, жилищным, жилищно-строительным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом либо при непосредственном его управлении собственниками помещений изменение размера платы нанимателей осуществляется наймодателем в соответствии с настоящими Правилами.

Не допускается изменение размера платы, если оказание услуг и выполнение работ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, связано с устранением угрозы жизни и здоровью граждан, предупреждением ущерба их имуществу или вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы.

Факт выявления ненадлежащего качества услуг и работ и (или) превышения установленной продолжительности перерывов в оказании услуг или выполнении работ отражается в акте нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ. Указанный акт является основанием для уменьшения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения.

Акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ составляется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам для составления акта непредоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Управляющая организация обязана раскрывать следующую информацию:

а) общая информация об управляющей организации;

б) основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления);

в) сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

г) порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

д) сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

е) сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

Сроки ответов на жалобы и обращения в управляющие компании, ТСЖ, ЖСК:

<table>
<tr><th>Запрашиваемая информация у управляющей компании, ТСЖ, ЖСК</th><th>Срок предоставления информации</th></tr>
<tr><td>Общая информация об организации, об основных показателях ее финансово-хозяйственной деятельности</td><td rowspan="9">В течение 10 рабочих дней

(Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. N 731)

В случае если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на официальном сайте в сети Интернет или в официальных печатных изданиях, управляющая организация, товарищество и кооператив вправе, не раскрывая запрашиваемую информацию, сообщить адрес указанного официального сайта и (или) наименования и реквизиты официальных печатных изданий, где размещена информация.</td></tr>
<tr><td>Общая информация о многоквартирном доме, его характеристика</td></tr>
<tr><td>Информация о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</td></tr>
<tr><td>Информация об оказываемых коммунальных услугах</td></tr>
<tr><td>Информация об использовании общего имущества в многоквартирном доме</td></tr>
<tr><td>Информация о капитальном ремонте общего имущества в многоквартирном доме</td></tr>
<tr><td>Информация о проведенных общих собраниях собственников помещений в многоквартирном доме, результатах (решениях) таких собраний</td></tr>
<tr><td>Информация о случаях привлечения управляющей организации, товарищества и кооператива, должностных лиц к административной ответственности за нарушения в сфере управления многоквартирным домом</td></tr>
</table>

Отчет об исполнении управляющей организацией договора управления, отчет об исполнении смет доходов и расходов товарищества, кооператива за год	раскрывается ежегодно, в течение I квартала текущего года за предыдущий год
Подача жалобы (заявления, претензии) на качество предоставления коммунальных услуг с последующим удовлетворении либо отказе в ее удовлетворении с указанием причин отказа (п.31)	**в течение 3 рабочих дней** *(Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354)*
Информация об обнаружении запаха газа (п.31)	**незамедлительно**
Информация о причинах предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность. (п.104)	**в течение суток**
Информирование потребителя об изменении тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг (п.68)	**не позднее чем за 30 дней до даты выставления платежных документов**
Информирование потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг (п.31)	**за 10 рабочих дней**
Информирование потребителя о проведении планово-профилактического ремонта и работ по обслуживанию централизованных сетей инженерно-технического обеспечения и (или) внутридомовых инженерных систем. (п.117)	**за 10 рабочих дней**
Сведения о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета (п.31)	**в течение 1 рабочего дня**
Информация за расчетные периоды о помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды (п.31)	**в течение 3 рабочих дней**
Информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ (п. 40)	**не позднее 5 рабочих дней с даты обращения** *(Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491)*

Утверждено
приказом Министерства строительства
и жилищно-коммунального хозяйства
Российской Федерации
от 26 октября 2015 г. № 761/пр

АКТ № _____
приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме

г. _____ «___» _____ ____ г.

Собственники помещений в многоквартирном доме, расположенном по адресу: _____,
(указывается адрес нахождения многоквартирного дома)
именуемые в дальнейшем «Заказчик», в лице _____
_____,
(указывается ФИО уполномоченного собственника помещения в МКД, либо председателя Совета МКД)
являющегося собственником квартиры № _____, находящейся в данном многоквартирном доме, действующего на основании _____
_____,
(указывается решение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме либо доверенность, дата, номер)
с одной стороны, и _____
_____,
(указывается лицо, оказывающее работы (услуги) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме)
именуем___ в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____
_____,
(указывается ФИО уполномоченного лица, должность)
действующ___ на основании _____,
(указывается правоустанавливающий документ)
с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Исполнителем предъявлены к приемке следующие оказанные на основании договора управления многоквартирным домом или договора оказания услуг по содержанию и (или) выполнению

работ по ремонту общего имущества в многоквартирном доме либо договора подряда по выполнению работ по ремонту общего имущества в многоквартирном доме (указать нужное) № ____ от «____» _____ _____ г. (далее – «Договор») услуги и (или) выполненные работы по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме № _____, расположенном по адресу: _____

Наименование вида работы (услуги)	**Периодичность/ количественный показатель выполненной работы (оказанной услуги)**	**Единица измерения работы (услуги)**	**Стоимость/ сметная стоимость выполненной работы (оказанной услуги) за единицу**	**Цена выполненной работы (оказанной услуги), в рублях**

2. Всего за период с «____» _____ _____ г. по «____» _____ _____ г.

выполнено работ (оказано услуг) на общую сумму _____ (_____) рублей
(прописью)

3. Работы (услуги) выполнены (оказаны) полностью, в установленные сроки, с надлежащим качеством.

4. Претензий по выполнению условий Договора Стороны друг к другу не имеют.

Настоящий Акт составлен в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

Подписи Сторон:

Исполнитель: _____ _____
(должность, ФИО) (подпись)

Заказчик _____ _____
(должность, ФИО) (подпись)

АКТ № ___
проверки качества оказанных услуг и (или) выполненных работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме

г. Самара «____»_____ 201__ г.

Комиссия в составе:
Собственника (ов)/нанимателя (лей) жилого помещения №____
по адресу г. Самара
_____
1._____
2._____
3._____

Представителей УО (Ф.И.О., должность - если явились):
1._____
2._____
3._____

Провели проверку качества оказанных услуг и (или) выполненных работ по содержанию и текущему ремонту общедомового имущества многоквартирного дома
_____
_____
_____

РЕЗУЛЬТАТ ПРОВЕРКИ:

Установлено, что _____
_____
_
_____
_____

Примечания: _____
_____
_____
_____

Настоящий акт составили:
(подписи сторон)

_____ _____
ФИО подпись

_____ _____
ФИО подпись

_____ _____
ФИО подпись

АКТ № ___
проверки качества оказанных коммунальных услуг

г. Самара «____»_____ 201__ г.

Комиссия в составе:
Собственника (ов)/нанимателя (лей) жилого помещения №____ по адресу г. Самара
_____
1._____
2._____
3._____

Представителей УО(РСО) (Ф.И.О., должность - если явились):
1._____
2._____
3._____

Провели проверку качества оказания коммунальной услуги по
_____
_____
_____

РЕЗУЛЬТАТ ПРОВЕРКИ:
Установлено, что _____
_____
_____
_____

Примечания: _____
_____

_____
_____

Настоящий акт составили:
(подписи сторон)

_____ _____
ФИО подпись

_____ _____
ФИО подпись

_____ _____
ФИО подпись

Образец заявления в Государственную жилищную инспекцию Самарской области

Руководителю
Государственной жилищной инспекции
Самарской области
Абриталину А.А.
от _____
ф.и.о.
проживающего по адресу:_____
_____
телефон_____

Заявление

Излагается суть вопроса, жалобы, обращения с приложением копий документов, фото(если необходимо). Необходимо конкретно указать: какое на Ваш взгляд имеется нарушение и, что конкретно необходимо проверить.

Прошу проверить (дать оценку) данные(м) нарушения(м) и принять меры в соответствии с Вашей компетентностью.

Приложение: на ____ листах.

Подпись_____
Дата_____

По аналогичной форме готовятся заявления (обращения, жалобы) и в другие государственные надзорные органы.

Сроки рассмотрения письменного обращения (заявления, жалобы) в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу:

– письменное обращение, поступившее в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения

– в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

(ФЗ от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

Полезные контакты

Государственная жилищная инспекция Самарской области
Адрес: 443010, г. Самара, ул. Красноармейская, д.1
Телефоны: (846) 200-02-56
E-mail: info@gzhi-samara.ru

Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Самарской области
Адрес: 443010, г. Самара, ул. Самарская, д.146А
Телефон: (846) 332-22-03; факс: (846) 332-25-10
E-mail: energo@samregion.ru

Управление Федеральной службы по надзору в сфере Защиты прав потребителей и благополучия человека по Самарской области (Роспотребнадзор)
Адрес: 443079, г. Самара, пр-д г.Митирева, д.1
Телефон (846) 260-37-99, 260-38-25
E-mail: sancntr@fsnsamara.ru

Управление по технологическому и экологическому надзору Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (Управление Ростехнадзора) по Самарской области
Адрес: 443035, г. Самара, ул. Нагорная, д.136А
Телефон: (846) 933-20-38
www.srpov.gosnadzor.ru

Издано при поддержке Правительства Самарской области
Текст сборника размещен на сайте Общественной палаты Самарской области – www.op63.ru

Подписано в печать 05.08.2016г.
Формат 60х84 1/16. Бумага мелованная. Печать офсетная
Усл. печ. л. 1,86
Тираж 1000 экз. Заказ № 319.

Отпечатано в типографии АНО «Издательство СНЦ»
443001, г. Самара, Студенческий пер., 3А
тел.: (846) 242-37-07

В создании брошюры принимали участие:

ГУ МВД России по Самарской области
Управление Министерства юстиции РФ по Самарской области
Прокуратура Самарской области
Уполномоченный по правам ребенка в Самарской области
Нотариальная Палата Самарской области

Самара, 2016 г.