**РЕКОМЕНДАЦИИ**

**в помощь собственникам помещений в многоквартирных домах по содержанию общего имущества многоквартирного дома**

**СОДЕРЖАНИЕ**

**1. Общие положения.**

**2. Общее имущество в многоквартирном доме.**

**3. Содержание общего имущества многоквартирного дома.**

**4. Орган управления многоквартирным домом.**

**5. Выбор способа управления многоквартирным домом.**

**6. Управляющая организация.**

**7. Договор управления многоквартирным домом.**

**8. Рекомендуемый перечень работ и услуг по содержанию**

**общего имущества многоквартирного дома.**

**9. Права и обязанности управляющей организации и**

**собственников помещений в многоквартирном доме.**

**10. Порядок установления факта непредоставления коммунальных**

**услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего**

**качества.**

**11. Изменение размера платы за содержание и ремонт.**

**Рекомендации в помощь собственникам помещений в многоквартирных домах по содержанию общего имущества многоквартирного дома**

**1. Общие положения:**

Настоящие рекомендации разработаны с целью оказания методической помощи собственникам помещений в многоквартирном доме по содержанию общей долевой собственности, а также для получения в необходимых объемах коммунальных услуг надлежащего качества.

**2. Общее имущество в многоквартирном доме:**

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, включая помещения, предназначенные для организации их досуга, культурного развития, детского творчества, занятий физической культурой и спортом и подобных мероприятий;

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. Границы и размер земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, определяются в соответствии с требованиями земельного законодательства и законодательства о градостроительной деятельности.

**3. Содержание общего имущества многоквартирного дома:**

Содержание общего имущества в многоквартирном доме осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил 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 ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность».

**Бремя расходов на содержание общего имущества в многоквартирном доме несут собственники помещений в многоквартирном доме** в соответствии со статьей 39 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – Жилищный кодекс). При этом доля обязательных расходов на содержание общего имущества в многоквартирном доме, бремя которых несет собственник помещения в таком доме, определяется долей в праве общей собственности на общее имущество в таком доме указанного собственника.

**4. Орган управления многоквартирным домом:**

В соответствии со статьей 44 Жилищного кодекса **органом управления многоквартирным домом является общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме**.

К компетенции общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме относятся:

1) принятие решений о реконструкции многоквартирного дома (в том числе с его расширением или надстройкой), строительстве хозяйственных построек и других зданий, строений, сооружений, капитальном ремонте общего имущества в многоквартирном доме;

2) принятие решений о пределах использования земельного участка, 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;

4) 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 (в том числе договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций) на условиях, определенных решением общего собрания;

5) выбор способа управления многоквартирным домом;

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

7) другие вопросы, отнесенные Жилищным кодексом к компетенции общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.

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 (статья 161.1 Жилищного кодекса). Регистрация совета многоквартирного дома в органах местного самоуправления или иных органах не осуществляется.

**5. Выбор способа управления многоквартирным домом:**

Управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме.

**Собственники помещений в многоквартирном доме обязаны выбрать один из способов управления многоквартирным домом:**

1) непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме;

2) управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;

3) управление управляющей организацией.

Способ управления многоквартирным домом выбирается на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме и может быть выбран и изменен в любое время на основании его решения. Решение общего собрания о выборе способа управления является обязательным для всех собственников помещений в многоквартирном доме.

**6. Управляющая организация:**

**При управлении многоквартирным домом управляющей организацией она несет ответственность перед собственниками помещений в многоквартирном доме за оказание всех услуг и (или) выполнение работ**, которые обеспечивают надлежащее содержание общего имущества в данном доме и качество которых должно соответствовать требованиям технических регламентов и установленных Правительством Российской Федерации правил содержания общего имущества в многоквартирном доме.

**7. Договор управления многоквартирным домом:**

Договор управления многоквартирным домом (далее – договор) заключается в письменной форме путем составления одного документа, подписанного сторонами. При выборе **управляющей организации общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме с каждым собственником помещения в таком доме заключается договор на условиях, указанных в решении данного общего собрания**.

По договору одна сторона (управляющая организация) по заданию другой стороны (собственников помещений в многоквартирном доме, органов управления товарищества собственников жилья, органов управления жилищного кооператива или органов управления иного специализированного потребительского кооператива либо застройщика при условии его соответствия стандартам и правилам деятельности по управлению многоквартирными домами) в течение согласованного срока за плату обязуется оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в таком доме, предоставлять коммунальные услуги собственникам помещений в таком доме и пользующимся помещениями в этом доме лицам, осуществлять иную направленную на достижение целей управления многоквартирным домом деятельность.

В договоре должны быть указаны:

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

2) перечень 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.

Решения об утверждении перечня услуг и работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества принимаются большинством голосов от общего числа голосов принимающих участие в данном собрании собственников помещений в многоквартирном доме, а решения о проведении капитального ремонта общего имущества принимаются большинством не менее двух третей голосов от общего числа голосов собственников помещений в многоквартирном доме.

**Условия договора устанавливаются одинаковыми для всех собственников помещений в многоквартирном дом**е.

Договор, за исключением договора, заключаемого застройщиком в соответствии с частью 14 статьи 161 Жилищного кодекса, заключается на срок не менее чем один год и не более чем пять лет.

**Собственники помещений в многоквартирном доме на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора, если управляющая организация не выполняет условий такого договора, и принять решение о выборе иной управляющей организации или об изменении способа управления данным домом.**

**8. Рекомендуемый перечень работ и услуг по содержанию общего имущества многоквартирного дома:**

|  |
| --- |
| **СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА**  |
| СОДЕРЖАНИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ (поддержание надлежащего технического и санитарного состояния)  | РЕМОНТ (работы по восстановлению и улучшению состояния имущества, обеспечению безопасности)  | БЛАГОУСТРОЙ СТВО ТЕРРИТОРИИ  |
| САНИТАРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ  | ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ  | ТЕКУЩИЙ РЕМОНТ  | КАПИТАЛЬНЫЙ РЕМОНТ  |
| Поддержание требуемого санитарного состояния общего имущества и мест общего пользования: • уборка мест общего пользования в доме; • уборка общественных помещений; • уборка придомовой территории; • сбор и вывоз твердых бытовых отходов и мусора; • санитарно- эпидемиологические мероприятия.  | Поддержание нормативных режимов и параметров состояния здания, инженерных систем и оборудования: • технический контроль/ осмотр; • подготовка к сезонной эксплуатации; • наладка/ регулировка инженерного оборудования.  | Поддержание требуемого уровня технического состояния, устранение неисправностей: • профилактические работы – предупреждение аварий и для продления срока службы; • частичная замена (до 20%); • выполнение ремонтов по заявкам жителей; • устранение аварийных ситуаций, непосредственно представляющих угрозу жизни, здоровью или безопасности людей или имущества.  | Работы по замене отдельных конструктивных элементов и коммуникаций, невыполнение которых влечет возникновение угрозы жизни, имуществу или дополнительных финансовых потерь: • замена по окончании срока эксплуатации; • замена в результате износа; • модернизация; • реконструкция.  | Работы по повышению удобства и комфортности придомовой территории: • освещение • дорожки, проезды, парковки; • озеленение и уход за зелеными насаждениями; • устройство детских и спортивных площадок; • оборудование мест отдыха.  |

Примерное содержание услуг и работ по обслуживанию и текущему ремонту общего имущества с указанием периодичности их выполнения приведено в приложении № 1.

**9. Права и обязанности управляющей организации и собственников помещений в многоквартирном доме:**

**Управляющая организация (исполнитель) обязана:**

1) предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах, надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и договором;

2) заключать с ресурсоснабжающими организациями договоры или самостоятельно производить коммунальные ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг потребителям;

3) самостоятельно или с привлечением других лиц обслуживать внутридомовые инженерные системы, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги потребителю;

4) устранять аварии, а также выполнять заявки потребителей в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и договором;

5) при наличии коллективных (общедомовых) приборов учета ежемесячно, в течение последней недели месяца, снимать их показания и заносить в журнал учета показаний коллективных (общедомовых) приборов учета. По требованию потребителя в течение одного рабочего дня, следующего за днем обращения, предоставить потребителю указанный журнал;

6) производить уменьшение размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими допустимую продолжительность;

7) вести учет жалоб (заявлений, требований, претензий) собственников помещений в многоквартирном доме на режим и качество предоставления коммунальных услуг, учет их исполнения;

8) в течение 2 рабочих дней с даты получения жалобы (заявления, требования, претензии) направлять собственнику помещений в многоквартирном доме извещение о ее приеме и последующем удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении с указанием причин отказа;

9) при поступлении жалобы (заявления, требования, претензии) от собственника помещений в многоквартирном доме (или потребителя) об обнаружении запаха газа в жилых или нежилых помещениях, а также на дворовой территории немедленно принимать меры по проверке полученной жалобы, в случае обнаружения утечки газа - обеспечить безопасность собственника помещений в многоквартирном доме (или потребителя) и ликвидацию обнаруженной утечки;

10) информировать собственника помещений в многоквартирном доме (или потребителя) в течение суток со дня обнаружения неполадок в работе внутридомовых инженерных систем и (или) инженерных коммуникаций и оборудования, расположенных вне многоквартирного дома или жилого дома (в случае его личного обращения - немедленно), о причинах и предполагаемой продолжительности приостановки или ограничения предоставления коммунальных услуг, а также о причинах нарушения качества предоставления коммунальных услуг;

11) информировать собственника помещений в многоквартирном доме (или потребителя) о плановых перерывах предоставления коммунальных услуг не позднее чем за 10 рабочих дней до начала перерыва;

12) по требованию собственника помещений в многоквартирном доме (или потребителя) направлять своего представителя для выяснения причин непредоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (с составлением соответствующего акта), а также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с авариями, стихийными бедствиями, отсутствием или некачественным предоставлением коммунальных услуг;

13) производить по требованию собственника помещений в многоквартирном доме сверку платы за коммунальные услуги и не позднее 3 рабочих дней выдавать документы, подтверждающие правильность начисления собственнику помещений в многоквартирном доме платежей с учетом соответствия качества предоставляемых коммунальных услуг требованиям законодательства Российской Федерации и договору, а также правильность начисления установленных федеральными законами и договором неустоек (штрафов, пеней);

14) нести иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации и договором.

**Управляющая организация (исполнитель) имеет право:**

1) требовать внесения платы за потребленные коммунальные услуги, а также в случаях, установленных федеральными законами и договором, - уплаты неустоек (штрафов, пеней);

2) требовать допуска в заранее согласованное с **с**обственником помещений в многоквартирном доме время в занимаемое им жилое помещение работников или представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб) для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования и выполнения необходимых ремонтных работ, а для ликвидации аварий - в любое время;

3) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации и договором.

**Собственник помещений в многоквартирном доме имеет право:**

1) получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу;

2) получать от управляющей организации сведения о состоянии расчетов по оплате коммунальных услуг (см. заявление о предоставлении информации – приложение № 2), акт о непредоставлении или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и об устранении выявленных недостатков в установленные сроки, информацию об объемах и качестве коммунальных услуг, условиях их предоставления, изменении размера платы за коммунальные услуги и порядке их оплаты;

3) быть в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором полностью или частично освобожденным от оплаты коммунальных услуг в период временного отсутствия по месту постоянного жительства или за период непредоставления коммунальных услуг;

4) требовать от управляющей организации уплаты неустоек (штрафов, пеней) при непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества в порядке и случаях, предусмотренных федеральными законами и договором, а также возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу собственника помещений в многоквартирном доме (проживающих совместно с ним лиц) вследствие непредоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, а также морального вреда в порядке и размерах, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации и договором.

**Собственник помещений в многоквартирном доме обязан:**

1) при обнаружении неисправностей (аварий) внутриквартирного оборудования, коллективных (общедомовых), общих (квартирных) или индивидуальных приборов учета немедленно сообщать о них управляющей организации и в аварийно-спасательную службу, а при наличии возможности - принимать все возможные меры по их устранению;

2) в целях учета коммунальных ресурсов, подаваемых собственнику помещений в многоквартирном доме, использовать коллективные (общедомовые), общие (квартирные) или индивидуальные приборы учета, внесенные в государственный реестр средств измерений;

3) своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные услуги;

4) нести иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации и договором.

**10. Порядок установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества:**

В случае непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества собственник помещений в многоквартирном доме уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации или иную службу, указанную управляющей организацией - исполнителем (далее - аварийно-диспетчерская служба). Образец претензии в управляющую организацию приведен в приложении № 3.

Сообщение о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества может быть сделано собственником помещений в многоквартирном доме в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации в аварийно-диспетчерской службе. При этом собственник помещений в многоквартирном доме обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес проживания, а также вид непредоставленной коммунальной услуги или предоставленной коммунальной услуги ненадлежащего качества. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить собственнику помещений в многоквартирном доме сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя и отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема.

Если собственник помещений в многоквартирном доме (или его представитель) и управляющая организация (или его представитель) не пришли к единому решению относительно качества предоставления коммунальных услуг, то ими определяются новое время и дата оценки качества предоставления коммунальных услуг, на которую приглашается представитель государственной жилищной инспекции и представитель общественного объединения потребителей.

По результатам повторной оценки качества предоставления коммунальных услуг составляется акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, который подписывается собственником помещений в многоквартирном доме (или его представителем) и управляющей организацией (или его представителем).

В акте о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества указываются нарушения параметров качества, время и дата начала непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (примерная форма акта приведена в приложении № 4).

Датой начала непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества считается:

1) время подачи собственником помещений в многоквартирном доме в аварийно-диспетчерскую службу заявки о факте непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

2) время, указанное в акте, составленном управляющей организацией в случае выявления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

3) время начала предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, зафиксированное коллективным (общедомовым), общим (квартирным) или индивидуальным приборами учета.

Акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества составляется в 2 экземплярах, один из которых передается собственнику помещений в многоквартирном доме, второй остается в управляющей организации.

В случае причинения управляющей организацией или третьими лицами ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу собственника помещений в многоквартирном доме или совместно проживающих с ним лиц, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме управляющая организация (или ее представитель) и собственник помещений в многоквартирном доме (или его представитель) составляют и подписывают акт, в котором фиксируется факт причинения такого ущерба.

Указанный акт должен быть составлен управляющей организацией и подписан его уполномоченным представителем не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу.

В случае невозможности подписания акта собственником помещений в многоквартирном доме (или его представителем) он должен быть подписан двумя очевидцами.

Период предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества считается оконченным:

1) со дня подписания собственником помещений в многоквартирном доме (или его представителем) акта об устранении недостатков предоставления коммунальных услуг;

2) с момента возобновления предоставления коммунальных услуг надлежащего качества, зафиксированного соответствующим прибором учета.

**Акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, а также для уплаты управляющей организацией неустойки за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором**.

В случае неудовлетворения (полного или частичного) управляющей организацией претензии (заявления) о перерасчете размера платы за коммунальные услуги, а также об уплате неустойки за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором, собственник помещений в многоквартирном доме имеет право подать в суд соответствующий иск о защите прав потребителя коммунальных услуг (см. **о**бразец типового искового заявления потребителя в суд о перерасчете размера платы за коммунальные услуги (после оплаты коммунальных услуг) – приложение № 5).

**11. Изменение размера платы за содержание и ремонт:**

В соответствии с Правилами 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 ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491, **в случаях оказания услуг и выполнения работ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, управляющая организация обязана снизить размер платы за содержание и ремонт жилого помещения собственникам помещений в многоквартирном доме.**

Собственники помещений в многоквартирном доме вправе обратиться с заявлением об изменении размера платы в управляющую организацию.

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 управляющей организацией.

Управляющая организация обязана в течение 2 рабочих дней с даты получения заявления направить соответственно собственнику помещения в многоквартирном доме извещение о дате его получения, регистрационном номере и последующем удовлетворении либо об отказе в его удовлетворении с указанием причин отказа.

В случаях оказания услуг и выполнения работ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, управляющая организация обязана снизить размер платы за содержание и ремонт жилого помещения собственникам помещений в многоквартирном доме пропорционально количеству полных календарных дней нарушения от стоимости соответствующей услуги или работы в составе ежемесячной платы за содержание и ремонт жилого помещения.

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.

**12. В случаях непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, а также неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по содержанию общего имущества в многоквартирном доме управляющей организацией собственник помещений в многоквартирном доме имеет право обжаловать действия управляющей организации, направив соответствующие заявления:**

1. Мировому судье (в соответствии с компетенцией, установленной статьей 3 Федерального закона от 17.12.1998 № 188-ФЗ «О мировых судьях в Российской Федерации», при цене иска, не превышающим 50 000 рублей) или в районный суд (иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора – статья 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

2. В прокуратуру Калининградской области, г. Калининград, ул. Горького, д. 4 (осуществляет рассмотрение всех видов нарушений ЖКХ).

3. В Управление Федеральной антимонопольной службы по Калининградской области, г. Калининград, ул. Барнаульская, д. 4 (осуществляет рассмотрение фактов нарушений антимонопольного законодательства в сфере ЖКХ).

4. В Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калининградской области (Роспотребнадзор), г. Калининград, ул. Иванникова, д. 5 (осуществляет рассмотрение фактов нарушений прав потребителей в сфере ЖКХ).

5. В Государственную жилищную инспекцию Калининградской области, г. Калининград, ул. Барнаульская, д. 4 (осуществляет рассмотрение фактов нарушений жилищного законодательства).

6. В саморегулируемую организацию (СРО) - Некоммерческое партнерство «Управляющих компаний жилищно-коммунального хозяйства Калининградской области «Стандарты управления недвижимостью», г. Калининград, ул. Сергеева, д. 14-412 (осуществляет рассмотрение всех видов нарушений в отношении управляющих организаций, являющихся членами СРО).

При направлении жалобы на действия (бездействие) управляющей организации к жалобе необходимо приложить копии актов, обращений в управляющую организацию и имеющихся ответов. Образцы документов приведены в приложениях №№ 2, 3, 4 и 5 к настоящим рекомендациям.

**Приложение № 1**

**Перечень услуг и работ по содержанию общего имущества многоквартирного дома, включая периодичность их исполнения, определяются договором управления многоквартирным домом** с учетом положений Жилищного кодекса, Федерального закона от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», постановлений Правительства Российской Федерации от 02.10.2009 № 782 «Об утверждении технического регламента о безопасности лифтов», от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил 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 ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность», Приказа Госстроя Российской Федерации от 22.08.2000 № 191 «Об утверждении рекомендаций по нормированию материальных ресурсов на содержание и ремонт жилищного фонда», Постановления Госстроя Российской Федерации от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда», «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия. ГОСТ Р 51617-2000» и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Работы и услуги по содержанию общего имущества многоквартирного дома, включая периодичность их исполнения, должны учитывать состав, конструктивные особенности, степень физического износа и технического состояния общего имущества, а также геодезические и природно-климатические условия расположения многоквартирного дома.

**Примерный (рекомендуемый) перечень услуг и работ по содержанию общего имущества**

**многоквартирного дома**

**1. Состав и периодичность работ по содержанию мусоропровода (выполняется при оборудовании дома мусоропроводом)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Перечень работ  | Рекомендуемая периодичность  |
| 1  | Удаление мусора из мусороприѐмных камер, уборка мусороприѐмных камер, мойка сменных мусоросборников  | ежедневно  |
| 2.  | Уборка клапанов мусоропроводов  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в неделю  |
| 3  | Мойка нижней части ствола и шибера мусоропровода, очистка и дезинфекция всех элементов ствола мусоропровода  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в месяц  |
| 4  | Устранение засора мусоропровода  | по мере необходимости в течение суток  |

**2. Состав и периодичность работ по содержанию помещений общего пользования (выполняется в зависимости от этажности дома)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Перечень работ  | Периодичность  |
| 1  | Влажное подметание лестничных площадок и маршей ниже 3-х этажей  | ежедневно  |
| 2  | Влажное подметание лестничных площадок и маршей свыше 3-х этажей  | 2 раз в неделю  |
| 3  | Влажное подметание мест перед загрузочными клапанами мусоропроводов  | ежедневно  |
| 4  | Мытье лестничных площадок и маршей  | 2 раза в месяц  |
| 5  | Влажная протирка подоконников, оконных решеток, перил лестниц, шкафов для электросчетчиков слаботочных устройств, почтовых ящиков  | 1 раз в 6 месяцев  |
| 6  | Мытье окон  | 1 раз в год  |

**3. Состав и периодичность работ по содержанию лифта(ов) (выполняется при оборудовании дома лифтом)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Перечень работ  | Периодичность  |
| 1  | Мытьѐ пола кабины лифта  | ежедневно  |
| 2  | Влажная протирка стен, дверей, плафонов и потолков кабины лифта  | 2 раза в месяц  |
| 3  | Техническое освидетельствование  | 1 раз в год  |
| 4  | Техническое обслуживание, диспетчерская связь  | постоянно  |

**4. Состав и периодичность работ по содержанию придомовой территории (работы выполняются в зависимости от классов территорий, уборочных площадей, технологии уборки. Данные работы выполняется в рабочее время управляющей организации (исполнителя услуги), за исключением объявления в соответствии с законодательством Российской Федерации чрезвычайной ситуации).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Перечень работ  | Классы территорий1  |
| 1  | 2  | 3  |
| **Холодный период (с 01 сентября по 30 апреля)**  |
| 1  | Очистка крышек люков колодцев и пожарных гидрантов от снега и льда толщиной слоя свыше 5 см  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в 3 суток  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в 2 суток  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в сутки  |
| 2  | Сдвигание свежевыпавшего снега и очистка территории от снега и льда при наличии колейности свыше 5 см  | по мере необходимости, но не реже чем через 3 часа во время снегопада и 1 раз в 3 суток в дни без снегопада  | по мере необходимости, но не реже чем через 2 часа во время снегопада и 1 раз в 2 суток в дни без снегопада  | по мере необходимости, но не реже чем через 1 час во время снегопада и 1 раз в сутки в дни без снегопада  |
| 3  | Очистка территории от снега наносного происхождения (или подметание территорий, свободных от снежного покрова)  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в 3 суток в дни без снегопада  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в 2 суток в дни без снегопада  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в 1 сутки в дни без снегопада  |
| 4  | Очистка территории от наледи и льда  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в 2 суток во время гололѐда  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в сутки во время гололѐда  |
| 5  | Посыпка территории противогололедными материалами  | по мере необходимости при возникновении скользкости, обработка первоочередных территорий не должна превышать 1,5 часа, а срок окончания всех работ - 3 часа  |
| 6  | Очистка от мусора и промывка урн, установленных возле подъездов  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в 3 суток (промывка - 1 раз в месяц)  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в 2 суток (промывка - 1 раз в месяц)  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в сутки (промывка - 1 раз в месяц)  |
| 7  | Уборка контейнерных площадок  | ежедневно  |
| 8  | Уборка площадки перед входом в подъезд  | ежедневно  |
| **Теплый период (с 01 мая по 31 августа)**  |
| 9  | Подметание и частичная уборка территории  | 1 раз в 3 суток  | 1 раз в 2 суток  | 1 раз в сутки  |
| 10  | Очистка от мусора и промывка урн, установленных возле подъездов  | 1 раз в сутки (промывка - 2 раза в месяц)  |
| 11  | Уборка газонов  | по мере необходимости, но не реже 2 раз в неделю  |
| 12  | Выкашивание газонов (при высоте растений более 30 см)  | по мере необходимости, но не реже 2 раз в год  |
| 13  | Уборка детских, спортивных и хозяйственных площадок и площадок для отдыха  | по мере необходимости, но не реже 2 раз в неделю  |
| 14  | Прочистка ливневой канализации  | по мере необходимости, но не реже 2 раз в год в соответствии с планом - графиком  |
| 15  | Уборка контейнерных площадок  | ежедневно  |
| 16  | Уборка площадки перед входом в подъезд, очистка металлической решѐтки и приямка  | 1 раз в неделю  |

1 Среднее количество пешеходов в час, полученное в результате подсчета пешеходов с 8 до 18 ч в полосе движения шириной 0,75 м: - при движении до 50 чел.-ч - I класс - при движении от 51 до 100 чел.-ч - II класс - при движении от 101 и более чел.-ч - III класс

**5. Состав и периодичность работ по вывозу и утилизации крупногабаритного мусора (с обслуживаемых контейнерных площадок)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Перечень работ  | Периодичность  |
| 1  | Вывоз и утилизация крупногабаритного мусора (при накоплении более 1 куб. м)  | По мере необходимости но не реже 1 раза в неделю в соответствии с планом-графиком  |

**6. Состав и периодичность работ по аварийно-диспетчерскому обслуживанию**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Перечень работ  | Периодичность  |
| 1  | Устранение аварий в соответствии с предельными сроками устранения недостатков (сетей электроснабжения, холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и отопления)  | постоянно  |
| 2  | Содержание аварийно-диспетчерской службы  | постоянно  |

**7. Состав и периодичность обязательных плановых осмотров визуальным способом (по внешним признакам износа) общего имущества многоквартирного дома (в соответствии с нормативно-технической документацией и техническим паспортом дома, без выполнения работ по текущему ремонту)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  | Элементы и помещения здания  | Периодичность осмотров (раз в год)2  | Примечание  |
| Общий  | Частичный  |
| 1  | Крыши  | 2  | -  | При проведении общих осмотров  |
| 2  | Деревянные конструкции и столярные изделия  | 2  | -  |
| 3  | Каменные конструкции (в т.ч. железобетонные)  | 2  | -  |
| 4  | Металлические конструкции  | 2  | -  |
| 5  | Внутренняя и наружная отделка, фасады  | 2  | -  |
| 6  | Кабельные и воздушные линии сетей наружного освещения  | 2  | -  |
| 7  | Дворовое освещение  | По мере необходимости  | По мере необходимости  | Чрезвычайные ситуации, на следующий день  |
| 8  | Внутридомовые электросети и этажные электрощитки  | 2  | -  | Электрощитки на квартиры  |
| 9  | Электросети в подвалах, подпольях и на чердаках  | 2  | -  | по графику упр. организации  |
| 10  | Вводные распределительные устройства (ВРУ)  | 2  | -  | по графику упр. организации  |
| 11  | Электр. светильники с заменой перегоревших ламп и чисткой  | -  | По мере необходимости  | При проведении общих осмотров  |
| 12  | Осмотр систем горячего и холодного водоснабжения, проложенных в подвальных помещениях и на чердаках  | не реже 1 раза в 1 месяц  | По мере необходимости  | В соответствии с планом-графиком  |
| 13  | Осмотр водомерных узлов  |
| 14  | Осмотр систем водоотведения в подвальных помещениях  |
| 15  | Осмотр канализационных выпусков в канализационные колодцы  |

2 Плановые осмотры жилых зданий: - общие, в ходе которых проводится осмотр здания в целом, включая конструкции, инженерное оборудование и внешнее благоустройство; - частичные - осмотры, которые предусматривают осмотр отдельных элементов здания или помещений.

**8. Состав и периодичность работ по содержанию конструктивных элементов здания (в соответствии с нормативно-технической документацией и техническим паспортом дома, в зависимости от этажности)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Перечень работ  | Периодичность  |
| для жилого дома этажностью до 6 эт.  | для жилого дома этажностью свыше 6 эт.  |
| 1  | Очистка чердачных помещений от посторонних предметов и мусора  | 1 раз в год: чердак, кровля, тех.этаж  | 1 раз в год: кровля, тех.этаж  |
| 2  | Очистка кровли от мусора, грязи, листьев и посторонних предметов  | 2 раза в год  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3  | Закрытие чердачных слуховых окон, выходов на кровлю  | по необходимости  |
| 4  | Проверка исправности слуховых окон, выходов на кровлю  | по мере необходимости  | -  |
| 5  | Удаление с крыш сосулек и наледи (размером более 50 см над тротуарами и входами в подъезды)  | по мере необходимости  |
| 6  | Очистка подвалов от мусора  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в год  |
| 7  | Укрепление флагодержателей, подготовка зданий к праздникам  | по мере необходимости  |
| 8  | Очистка фасадов от наклеенных несанкционированных объявлений  | по мере необходимости  |
| 9  | Проверка состояния продухов в цоколях зданий (с закрытием в холодный период)  | регулярно  |
| 10  | Проверка состояния входных дверей и оконных заполнений  | по мере необходимости  | по мере необходимости  |
| 11  | Смена шпингалетов на окнах и дверях подъездов  | по мере необходимости  | по мере необходимости  |
| 12  | Смена ручек на окнах и дверях подъездов  | по мере необходимости  | по мере необходимости  |
| 13  | Установка пружин на входных дверях  | по мере необходимости  | по мере необходимости  |

**9. Состав и периодичность работ по обслуживанию сетей горячего и холодного водоснабжения и водоотведения (инженерные сети, относящиеся к общему имуществу многоквартирного дома)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Перечень работ  | Периодичность  |
| 1  | Проверка основных задвижек и вентилей, предназначенных для отключения и регулирования систем горячего и холодного водоснабжения  | 2 раза в месяц, с заменой запорных устройств при необходимости  |
| 2  | Проверка укрепления трубопроводов водоснабжения и канализации  | по мере необходимости, с заменой креплений трубопроводов  |
| 3  | Набивка сальников в запорных устройствах систем горячего и холодного водоснабжения  | по мере необходимости  |
| 4  | Уплотнение резьбовых соединений  | по мере необходимости  |
| 5  | Проверка изоляции трубопроводов  | по мере необходимости с восстановлением изоляции  |
| 6  | Промывка и прочистка водоподогревателя  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в год  |
| 7  | Прочистка канализационных лежаков и выпусков канализации до системы дворовой канализации  | по мере необходимости  |

**10. Состав и периодичность работ по обслуживанию электрических сетей (инженерные сети, относящиеся к общему имуществу многоквартирного дома)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Перечень работ  | Периодичность  |
| 1  | Замена электроламп в светильниках наружного освещения (в т.ч. фасадных светильниках)  | по мере необходимости  |
| 2  | Замена перегоревших электролампочек в подъездах, подвалах, чердаках  | по мере необходимости  |
| 3  | Мелкий ремонт выключателей в подъездах, подвалах, чердаках  | по мере необходимости  |
| 4  | Мелкий ремонт электропроводки в подъездах, подвалах  | по мере необходимости  |

**11. Состав и периодичность работ по обслуживанию внутридомовых сетей теплоснабжения (инженерные сети, относящиеся к общему имуществу многоквартирного дома)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Перечень работ  | Периодичность  |
| 1  | Детальный осмотр разводящих трубопроводов  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в месяц  |
| 2  | Детальный осмотр наиболее ответственных элементов системы (насосов, запорной арматуры, контрольно-измерительных приборов и автоматич. устройств)  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в неделю  |
| 3  | Удаление воздуха из системы отопления  | по мере необходимости  |
| 4  | Промывка грязевиков  | 1 раз в год, в зависимости от степени загрязнения  |
| 5  | Контроль за параметрами теплоносителя  | ежедневно  |
| 6  | Проверка исправности запорно - регулирующей  | по мере необходимости, но не реже 2 раз в год  |

|  |
| --- |
| арматуры  |
| 7  | Снятие задвижек для внутреннего осмотра и ремонта  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в 3 года с заменой до 2 запорных устройств в год  |
| 8  | Проверка плотности закрытия и смена сальниковых уплотнений  | по мере необходимости, но не реже 1 раза в год  |
| 9  | Проверка тепловой изоляции трубопроводов, проложенных в неотапливаемых помещениях  | по мере необходимости, но не реже 2 раз в год, с восстановлением изоляции  |
| 10  | Осмотр технического состояния теплового пункта, оборудованного средствами автоматического регулирования  | не реже 1 раза в сутки при отсутствии диспетчерского контроля  |
| 11  | Промывка системы отопления дома  | ежегодно после окончания отопительного сезона  |
| 12  | Регулировка и наладка системы отопления дома  | ежегодно в начале отопительного сезона  |

**12. Состав, периодичность прочих услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Перечень работ  | Периодичность  |
| 1  | Техническое обслуживание и ремонт газового оборудования  | в соответствии с нормативно-технической документацией  |
| 2  | Вывоз и утилизация бытового мусора  | 5 раз в неделю  |
| 3  | Проведение дератизации и дезинсекции  | дератизация 1 раз в квартал, дезинсекция по необходимости, но не реже чем 2 раза в год  |
| 4  | Проведение дополнительной дератизации и дезинсекции  | по мере необходимости  |
| 5  | Проверка качества воды  | в соответствии с планом - графиком  |
| 6  | Обслуживание вентиляционной системы дома  | тех. осмотры; прочистка дымовентиляционных каналов в соответствии с нормативно-технической документацией; пылеуборка и дезинфекция не реже 1 раза в 3 года; устранение засоров по заявкам  |

**13. Состав услуги управления**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Перечень работ  | Периодичность  |
| 1  | Административно-управленческие расходы управляющей организации  | Постоянно  |
| 2  | Учетно-расчетное обслуживание  | учетно-расчетное обслуживание по рабочему расписанию, формирование платежных документов 1 раз в месяц  |
| 3  | Услуги банка (комиссионное вознаграждение банка за прием платежей за коммунальную и жилищную услуги)  | Постоянно  |
| 4  | Информационные услуги (диспетчерские услуги)  | Круглосуточно  |

**Примечание: Примерный перечень услуг и работ по содержанию общего имущества многоквартирного дома носит рекомендательный характер.**

**Приложение № 2**

**ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Наименование управляющей организации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес)

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающего (ей) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ

Я являюсь собственником жилого помещения, расположенного по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Управление данным домом осуществляет Ваша организация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации)

С «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г. мне выставили платѐжный документ, где отдельной графой были выставлены для оплаты следующие виды услуг:

1. Электроэнергия по показаниям общедомового прибора учѐта

в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей за период с «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г. по «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г.

2. Отопление – общедомовое потребление

в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей за период с «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г. по «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г.

3. Водоотведение – общедомовое потребление

в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей за период с «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г. по «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г.

4. ХВС (ГВС) – общедомовое потребление

в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей за период с «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г. по «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г.

На основании вышеизложенного, руководствуясь пунктом 49 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утверждѐнных Постановлением Правительства Российской Федерации № 307 от 23.05.2006, статьей 10 Закона Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ:

1. Разъяснить порядок начисления выставленных сумм (с указанием формулы и фактических значений, применяемых при начислении мне платы).

2. Предоставить следующую информацию:

об объѐмах общедомового потребления, на основании которого мне выставлена плата;

о наличии в нашем доме коллективных (общедомовых) приборов учѐта (далее ПУ) электроэнергии, отопления, холодного и горячего водоснабжения;

об опломбировке коллективных (общедомовых) ПУ, их поверке, о наличии паспорта, позволяющего определить, какой режим прибор имеет (однотарифный или двухтарифный);

о том, каким образом снимаются показания общедомовых приборов учѐта, с какой периодичностью;

о том, принимает ли участие ресурсоснабжающая организация в снятии показаний общедомовых приборов учѐта;

о том, подключены ли нежилые помещения (если таковые имеются в доме или на территории дома) к общедомовому прибору учѐта.

3. В случае наличия в нашем доме общедомовых приборов учѐта прошу предоставить мне для ознакомления журнал учѐта показаний.

В случае неисполнения вышеназванных требований в добровольном порядке оставляю за собой право:

1. Обратиться в Государственную жилищную инспекцию Калининградской области с целью привлечения к административной ответственности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации)

за нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей.

2. Обратиться в суд с иском о взыскания с Вашей организации убытков и выплаты неустойки за просрочку исполнения требований потребителя (статья 28 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

О принятом решении прошу Вас уведомить письменно (в течение 3 дней с момента получении заявления)

Приложение:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(копия квитанции за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ расчѐтный месяц)

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документы представлены в 1 экземпляре на \_\_ листах.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.200\_\_ г.

Дата Подпись

\* Порядок вручения заявления:

Один экземпляр заявления под роспись вручается уполномоченному лицу управляющей организации с указанием фамилии, должности, даты вручения.

В случае отказа управляющей организации в принятии заявления его необходимо направить заказным письмом с уведомлением.

**Приложение № 3**

**ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ В УПРАВЛЯЮЩУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ**

Руководителю

Управляющей организации

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Претензия**

Я проживаю в доме, обслуживаемом Вашей организацией. Являясь исполнителем жилищных и коммунальных услуг, Ваша организация обязана предоставить потребителю услуги надлежащего качества и в объемах, установленных законодательством Российской Федерации и договором управления многоквартирным домом от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_.

Ваша организация исполняет свои обязательства ненадлежащем образом. Ненадлежащее исполнение выразилось в том, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Указанные действия (бездействие) противоречат требованиям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», согласно которому исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора, Правилам предоставления коммунальных услуг, а потребитель имеет право на то, что чтобы коммунальные услуги были безопасны для его жизни, здоровья, а также не причиняли вреда его имуществу.

На основании статей 27-31 Закона Российской Федерации «О Защите прав потребителей», Правил предоставления коммунальных услуг

ПРОШУ:

В срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ своими силами и средствами безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а также пересчитать оплату по виду непредставления жилищных и коммунальных услуг.

Ответ прошу сообщить в письменной форме. В случае отклонения моей претензии буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав потребителя и возмещением убытков.

При удовлетворении иска суд может также взыскать с исполнителя штраф в размере 50% цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, в связи с чем предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Подпись дата

\* Порядок вручения претензии:

Один экземпляр претензии под роспись вручается уполномоченному лицу управляющей организации с указанием фамилии, должности, даты вручения.

В случае отказа управляющей организации в принятии претензии ее необходимо направить заказным письмом с уведомлением.

**Приложение № 4**

**ОБРАЗЕЦ АКТА**

АКТ №

г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.1. Комиссия в составе:

Представителей управляющей организации:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность)

Собственника жилья \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., адрес)

составила настоящий акт в том, что в период с \_\_\_ час. \_\_\_ мин.

«\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_\_ г. по \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин «\_\_\_\_»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_\_ г. в квартире (доме) по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. собственника жилья)

имело место \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(характер снижения качества и наименование услуги)

1.2. Потребитель услуги не имеет (имеет) задолженности по внесению жилищно-коммунальных платежей (ненужное зачеркнуть).

1.3. Отметка представителя управляющей организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать № и дату акта об аварии, если таковая имела место)

1.4. Подписи сторон:

Собственник жилья \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Управляющая организация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.1. Фактическое время и дата восстановления качества

услуги \_\_\_\_\_\_\_ час. \_\_\_\_\_\_ мин. «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

2.2. Подписи сторон:

Собственник жилья \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Управляющая организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Образец типового искового заявления потребителя в суд о перерасчете размера платы за коммунальные услуги (после оплаты коммунальных услуг)**

|  |
| --- |
| **Мировому судье (в районный суд)** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (наименование, адрес) ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***  |

Истец:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО собственника жилого помещения,

адрес)

Ответчик:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование управляющей

организации, адрес)

Третье лицо: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование расчетного центра, адрес)

Цена иска:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

**О защите прав потребителя коммунальных услуг**

В соответствии с договором от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_г. (или решением собрания собственников жилья) коммунальные услуги мне оказывает управляющая организация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Свои обязательства по указанному договору по оплате потребленных коммунальных услуг я исполнял (а) своевременно.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_\_г. одновременно с квитанцией на оплату коммунальных услуг за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ месяц 200\_\_\_ года от расчетного центра я получил (а) информационное письмо о проведенном перерасчете и начислении платы за услугу «водоснабжение общедомовой учет» и «водоотведение общедомовой учет» за период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В связи с тем, что я не согласен (а) с проведенным перерасчетом, а именно с порядком проведения перерасчета, я обратился (ась) в адрес ответчика для решения моих требований в досудебном порядке, так как перерасчет был произведен с нарушением законодательства Российской Федерации, в том числе, статей 8, 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», пунктов 38 и 42 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307.

Однако управляющей организацией и расчетным центром в решении вопроса мне было отказано, так как до настоящего времени ответов на свои требования от них я не получал (а).

При этом «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_\_г. я получил (а) квитанцию на оплату коммунальных услуг за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ месяц 200\_\_\_ года, в которой ответчиком и третьим лицом были проведены начисления платы за коммунальные услуги «водоснабжение общедомовой учет» и «водоотведение общедомовой учет» за период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Своими действиями ответчик и третье лицо причинили мне моральный вред, который выражается в физических и нравственных страданиях. Услуга, оказанная ответчиком, повлекла за собой дополнительные незапланированные расходы, чем нанесла вред моему имуществу (в случае, если на момент подачи иска уже были оплачены услуги «водоснабжение общедомовой учет» и «водоотведение общедомовой учет»).

На основании изложенного, статей 15 и 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», статей 11 и 12 Гражданского кодекса Российской Федерации, статей 157 Жилищного кодекса Российской Федерации, пунктами 14, 38, 42,76 и 77 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307, руководствуясь статьями 3 и 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации

**ПРОШУ:**

1. Признать действия управляющей организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и расчетного центра по начислению платы за коммунальные услуги «водоснабжение общедомовой учет» и «водоотведение общедомовой учет», по проведению перерасчета незаконными.

2. Взыскать с ответчика оплаченную мной сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей за «водоснабжение общедомовой учет» и «водоотведение общедомовой учет» (в случае, если на момент подачи иска уже были оплачены услуги «водоснабжение общедомовой учет» и «водоотведение общедомовой учет»).

3. Обязать ответчика компенсировать причиненный мне моральный вред в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

4. Взыскать с ответчика неустойку в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей за нарушение сроков удовлетворения моих требований как потребителя и за невыполнение моего требования.

Приложение:

1. Исковое заявление в 3 экземплярах.

2. Копии квитанций об оплате коммунальных услуг за период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200 \_\_\_ года (указать конкретный соответствующий период).

3. Копия договора управления многоквартирным домом.

4. Копии требований (претензии, заявления) в адрес ответчика и третьего лица.

\* В соответствии с пунктом 3 статьи 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.