



ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ЖКХ  
«ОБЪЕДИНЕНИЕ СОВЕТОВ ДОМОВ  
УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ»



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ  
**ФОНДА  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ**



# ЖКХ

## ДЛЯ НОВИЧКОВ

СПРАВОЧНОЕ ПОСОБИЕ

ЖКХ для новичков, справочное пособие - г. Ижевск, 32 стр., 2025 год.

## АННОТАЦИЯ

В настоящем справочном пособии содержится информация о предоставлении жилищно-коммунальных услуг, которая востребована теми активными собственниками жилья, которые только начинают свою работу в совете многоквартирного дома или задумываются об этом. Специфические темы раскрыты простым и понятным языком с опорой на существующие нормативные акты в сфере ЖКХ. Настоящий материал поможет читающим сориентироваться в вопросах содержания общедомового имущества, управления многоквартирными домами, предоставления коммунальных услуг и развития конструктивного взаимодействия между жильцами.

Тираж 400 экз. Для бесплатного распространения.

Справочное пособие подготовлено в рамках проекта «На опыте: поддержка начинающих старших по домам и ЖКХ-активистов со стороны опытных коллег», который реализуется Общественной организацией потребителей услуг ЖКХ «Объединение советов домов Удмуртской Республики» при поддержке Фонда Президентских грантов.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ СОБСТВЕННИКОВ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ.....4**

Уведомление о проведении собрания.....	5
Голосование на общем собрании.....	6
Проведение собрания с помощью информационных систем.....	8
Оформление протокола общего собрания собственников.....	8

### **ПЕРЕЧЕНЬ ЖИЛИЩНЫХ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ, ТРЕБОВАНИЯ К ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ.....9**

Осмотры общего имущества.....	11
Работа аварийно-диспетчерской службы.....	12
Контроль за проведением работ по текущему ремонту.....	13
Контроль за капитальным ремонтом при накоплении средств на специальном счете.....	14
Контроль за деятельностью управляющих организаций и ТСЖ.....	17

### **ПЛАТА ЗА СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕДОМОВОГО ИМУЩЕСТВА И УПРАВЛЕНИЕ МНОГОКВАРТИРНЫМ ДОМОМ.....18**

Способы экономии на оплате жилищно-коммунальных услуг.....	20
Экономия на оплате путем повышения энергоэффективности многоквартирного дома в целом.....	23

### **ВОЗДЕЙСТВИЕ НА НЕДОБРОСОВЕТСКИХ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ УСЛУГ.....23**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОВЕТА МНОГОКВАРТИР- НОГО ДОМА С СОБСТВЕННИКАМИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ.....28**

Создание тематических групп, чатов и сайтов, связанных с управлением многоквартирным домом.....	29
--	----

## ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ СОБСТВЕННИКОВ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ

Главным органом, принимающим решение по всем основным вопросам в многоквартирном доме, является общее собрание собственников помещений в данном доме.

### ВАЖНО ЗНАТЬ!

*Голосовать на общем собрании могут не только собственники, зарегистрировавшие свои права. Гражданин, принявший помещение от застройщика по акту приема-передачи также может принимать участие в голосовании, но только в течение года со дня выдачи разрешения на ввод многоквартирного дома в эксплуатацию. Далее без регистрации права собственности голосовать на общих собраниях уже не получится.*

**!** Решения, принятые на собрании, являются обязательными для всех собственников. Только посредством голосования собственников на общем собрании может быть:

- принято решение о реконструкции дома, строительстве хозяйственных построек и других зданий, сооружений на земельном участке МКД (например, решение о строительстве детской площадки на земельном участке МКД);
- избран способ накопления средств на капитальный ремонт (общий счет регионального оператора или специальный счет) и окончательно утвержден размер взноса на капитальный ремонт (может быть больше установленного государством размера или равен ему);
- принято решение о получении кредитов или займов на капитальный ремонт;
- принято решение об использовании системы ГИС ЖКХ или иных региональных информационных систем при проведении общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в форме заочного голосования;
- принято решение о пределах использования земельного участка, на котором расположен дом (например, решение об ограничении шлагбаумом въезда на земельный участок МКД только для собственников помещений и аварийных служб);
- принято решение о пользовании общим имуществом собственников МКД (например, о размещении рекламных конструкций на доме: баннеров, растяжек, установке киоска на общедомовом земельном участке);
- избран способ управления домом (управляющая организация, товарищество собственников жилья или непосредственное управление (разрешено в домах менее 30 квартир);

- принято решение о текущем ремонте общего имущества в многоквартирном доме (что ремонтировать, в какие сроки и за какую стоимость);
- принято решение о наделении совета дома полномочиями по решению вопросов текущего ремонта общего имущества (совет дома сможет сам решать эти вопросы);
- принято решение о благоустройстве земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом (например, асфальтирование придомовой парковки, озеленение части территории);

Общие собрания собственников бывают двух видов:

1. Годовое общее собрание – обязательное, собственники не имеют права отказаться от его проведения. А вот решать, в какие сроки его проводить, и какие вопросы на нем обсуждать – прерогатива инициаторов. Собственники помещений обязаны проводить годовое общее собрание в течение 2-го квартала года, следующего за отчетным. Иной срок может устанавливаться решением общего собрания собственников.

2. Внеочередное собрание – добровольное. Вопросы определяются инициатором с учетом положений Жилищного кодекса РФ.

## Уведомление о проведении собрания

Начать собрание придется с уведомления всех собственников помещений в многоквартирном доме о его проведении. Согласно 45 статье Жилищного кодекса РФ, сообщение о собрании доводится до сведения собственников не позднее чем за 10 дней до даты проведения. В нем обязательно должна содержаться:

1. Информация о том, кто созывает собрание.
2. Информация о форме проведения – в очной, заочной или очно-заочной форме.
3. Дата, место и время проведения собрания или (если речь идет о заочном, очно-заочном голосовании) дата начала и окончания приема решений собственников и точный адрес и место, куда нужно будет отправлять свои письменные решения (например, дом номер 4, подъезд 1, 1-й этаж, помещение ТСЖ).
4. Повестка дня собрания.
5. Информация о том, как и где познакомиться с материалами, по которым и будет идти обсуждение.

В силу пп. «б» пункта 20 Приказа Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 28 января 2019 г. № 44/пр (далее – Приказ № 44/пр) сообщение о собрании является обязательным приложением к протоколу общего собрания собственников помещений и поэтому должно соответствовать требованиям, предъявляемым к нему Жилищным кодексом РФ и Приказом № 44/пр.



С марта 2025 года сообщение о проведении собрания согласно части 4 статьи 45 Жилищного кодекса должно быть доведено до сведения всех собственников обязательно путем размещения инициатором уведомления в системе ГИС ЖКХ.

Помимо этого, обязательным является использование одного из трех дополнительных способов уведомления:

- заказным письмом с уведомлением о вручении;
- лично под расписку;
- путем размещения уведомления в общедоступном помещении многоквартирного дома.

Лично вручить уведомление проблематично, так как далеко не всех собственников получится найти и большинство из них откажется расписываться за получение. Отправлять заказным письмом с уведомлением о вручении очень дорого. А вот разместить уведомление в общедоступном месте – не проблема. Чаще всего для этой цели подходят стенды объявлений в подъездах на первых этажах. Однако нужно помнить, что согласно ч. 4 статьи 45 Жилищного кодекса РФ последний способ может использоваться только если общедоступное место размещения сообщений ранее было утверждено на одном из предыдущих собраний. Однако санкции за то, что инициатор разместит уведомление в общедоступном месте даже если ранее за такой способ никто не голосовал нет. На практике, практически всегда извещение собственников об общем собрании происходит именно таким образом.

Еще один момент, связанный с сообщением о проведении общего собрания. В соответствии с подпунктом «б» пункта 20 Приказа № 44/пр, к протоколу общего собрания должен прилагаться документ, подтверждающий направление собственникам уведомления о собрании, либо размещение такого уведомления в общедоступном месте. Само наименование документа не указывается, но на практике это почти всегда акт о размещении уведомления. Составить такой акт просто, в нем нужно указать: дату, место, время размещения уведомления, состав комиссии, где и что размещено, подписи членов комиссии.

## **Голосование на общем собрании**

Для того чтобы решения собрания имели силу, в нем должны участвовать собственники, обладающие не менее чем 50 % голосов. Тогда можно сказать, что собрание имеет кворум. Для принятия некоторых (особых) решений требуется голосование собственников, обладающих не менее чем 2/3 голосов в многоквартирном доме. Такие случаи оговорены в ч. 1 ст. 46 Жилищного кодекса.

Голоса считаются по площади жилых и нежилых помещений. Общее количество квадратных метров в квартирах и нежилых помещениях – это общее количество голосов. Нужно пояснить, что под нежилыми помещениями понимается коммерческая недвижимость на 1-2 этажах. Например, офисы, мага-

зины, спортзалы, парикмахерские и т.д. Места общего пользования (лестничные клетки, чердаки, подвалы, и т.д.) в эту площадь не входят. 1 голос равен 1 квадратному метру площади квартиры или нежилого помещения. То есть если у собственника квартиры 42 квадратных метра, у него 42 голоса. Если у него только  $\frac{1}{2}$  доля на эту квартиру, соответственно у него 21 голос – половина от 42.

Само голосование может проходить в трех формах: очной, заочной, очно-заочной. Форму необходимо заранее указывать в сообщении о проведении собрания и в дальнейшем в ходе собрания изменить нельзя. Лучше всего проводить собрание в заочной или очно-заочной форме.

Независимо от формы собрания потребуются, чтобы каждый собственник жилья заполнил выданное ему письменное решение собственника. Это требование подпункта «ж» пункта 20 вышеупомянутого 44 приказа Минстроя РФ. Нужно особо подчеркнуть, что это требуется даже на очном собрании или на очной части очно-заочного голосования. Данное требование нужно соблюдать обязательно, поскольку при отсутствии письменного решения собственника считается, что он не голосовал.

Практика проведения общих собраний показала, что руководствуясь подпунктом «а» пункта 13 Приказа № 44/пр в решении собственника, следует указывать:

1. Фамилия, имя, отчество собственника и при наличии его представителя;
2. Номер квартиры или помещения;
3. Площадь квартиры;
4. Доля на квартиру, если она находится в долевой собственности. Если квартира в общей совместной собственности, то голосовать может один из собственников за всю квартиру;
5. Реквизиты документа, удостоверяющего право собственности. Например, свидетельство или выписка, а также реквизиты документа, удостоверяющего полномочия представителя при его наличии;
6. Вопросы повестки дня с вариантами голосования «За», «Против», «Воздержался»;
7. Указание на то, что заполнение решения является согласием лица на обработку персональных данных для целей проведения общего собрания собственников;
8. Подпись, расшифровка, дата заполнения.

По каждому вопросу повестки дня, собственник отмечает один из трех вариантов ответа: за, против или воздержался. Иногда бывает так, что человек отмечает сразу два или три варианта по одному или нескольким вопросам. Можно ли рассматривать такое решение? Да, но только по тем вопросам, где отметка однозначная. По тем вопросам, где стоит несколько галочек и невозможно понять, что человек хотел ответить, решение не учитывается. Это же правило касается и различного рода исправлений в решении. По тем вопросам, где можно понять, за что проголосовал человек, решение учитывается, а по тем, где нет – нет.

За детей-собственников до 14 лет голосуют родители или иные законные представители (опекуны, попечители). Дети в возрасте от 14 до 18 лет голосуют самостоятельно с согласия родителей или законных представителей. То есть в этом случае решение должно содержать три подписи.

Заполнять решение собственник может не только лично, но и через представителя. Однако его полномочия должны быть подтверждены доверенностью. Если собственник - гражданин (физическое лицо), то доверенность должна быть нотариальная, если собственник – организация, то доверенность от организации за подписью руководителя и печатью организации. Каждая доверенность в оригинале должна быть приложена к протоколу общего собрания собственников. Это требование пункта 20 Приказа Минстроя № 44/пр.

## **Проведение собрания с помощью информационных систем**

Собрание можно провести с использованием различных информационных систем. Сегодня с уверенностью можно сказать, что за голосованием с использованием информационных систем будущее. Преимущества такого формата очевидны:

- не нужно распечатывать кучу бюллетеней для голосования и самому подсчитывать голоса по вопросам повестки дня – система все делает автоматически;
  - каждый собственник квартиры может проголосовать в любое удобное для него время прямо из дома;
  - в случае если есть жители, которые не могут проголосовать в электронной форме, можно собрать их голоса «по-старинке», раздав им письменные бюллетени, а потом загрузить их в систему.
- Чтобы голосовать в электронном виде необходимо быть авторизованным в системе ГИС ЖКХ.

## **Оформление протокола общего собрания собственников**

После того, как голоса подсчитаны, необходимо оформить протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме. Он подписывается председателем, секретарем и членами счетной комиссии, а в случае, когда они не выбраны общим собранием инициатором голосования.

В соответствии с частью 1 статьи 46 Жилищного кодекса РФ в течение 10 дней с момента окончания голосования, собственники должны не только подготовить протокол общего собрания со всеми приложениями, но и передать его в управляющую организацию. Последняя, руководствуясь частью 1.1. статьи 46 Жилищного кодекса РФ, в течение 5 дней размещает скан-копии в ГИС ЖКХ и передает оригинал документов в жилищную инспекцию. Оригиналы хранятся там в течение не менее 3-х лет.

Согласно пункту 4 Приказа № 44/ПР в протоколе общего собрания собственников должны быть указаны:

- а) наименование документа;
- б) дата и номер протокола общего собрания;
- в) дата и место проведения общего собрания;
- г) заголовок к содержательной части протокола общего собрания;
- д) содержательная часть протокола общего собрания (решения, принятые по повестке дня);
- е) информация о месте (адресе) хранения протоколов общих собраний и решений собственников помещений в многоквартирном доме по вопросам, поставленным на голосование.

В случае, если содержательная часть протокола общего собрания содержит указание на наличие приложений, к протоколу общего собрания прилагаются перечисленные в ней документы.

Подробные требования к составлению протокола общего собрания содержатся в Приказе Минстроя РФ от 28 января 2019 г. № 44/пр. При необходимости с текстом приказа можно ознакомиться самостоятельно.

#### ВАЖНО ПОМНИТЬ!

*Протокол общего собрания собственников имеет статус официального документа. Подделка результатов голосования влечет за собой уголовную ответственность. Необходимо всячески избегать подделки результатов голосования и подписей собственников. За это установлена уголовная ответственность статьей 327 Уголовного кодекса РФ.*

## ПЕРЕЧЕНЬ ЖИЛИЩНЫХ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ, ТРЕБОВАНИЯ К ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ

По договору управления многоквартирным домом управляющая организация обязана:

- предоставлять услуги и выполнять работы по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений;
- предоставлять услуги по управлению многоквартирным домом;
- предоставлять коммунальные услуги в целях содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;
- предоставлять коммунальные услуги индивидуального потребления за исключением случаев, когда они предоставляются напрямую от ресурсоснабжающих организаций.

Совет многоквартирного дома и его председатель в силу статьи 161.1 Жилищного кодекса РФ обязаны контролировать исполнение управляющей организацией всех работ и услуг.

Минимальный перечень работ, которые входят в понятие «содержание общего имущества», примерно выглядит таким образом:

1. Осмотр общего имущества – его проводят собственники помещений и представители управляющих компаний или ТСЖ, которые могут выявить возможные несоответствия, угрожающие жизни и здоровью жителей.

2. Осмотры и поддержание готовности внутридомовых систем холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения.

3. Поддержание температуры и влажности в подъездах, на лестничных клетках, чердаках и т. д. в соответствии с нормой. Сбивание сосулек и очистка скатной кровли от снега.

4. Уборка подъездов и дворов.

5. Вывоз мусора. УК или ТСЖ обязаны обустроить специальное место, куда жители могли бы выбрасывать использованные ртутьсодержащие лампы. Передавать их специальным организациям, которые имеют право утилизировать такого рода отходы, – тоже обязанность управляющих компаний.

6. Уход за деревьями, клумбами, кустарниками во дворе.

7. Работы по обеспечению требований пожарной безопасности.

8. Обеспечение устранения аварий на внутридомовых инженерных сетях.

Плата за содержание общего имущества включает в себя также плату за коммунальные ресурсы, потребляемые в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме. Еще раз следует подчеркнуть, что приведенный список – это лишь минимальный набор обязательств УК и ТСЖ. Собственники помещений не имеют права заказывать управляющей компании объем работ меньше, чем отражено в указанном перечне, а управляющая компания или ТСЖ не вправе отказаться от каких-то из вышеперечисленных работ. По согласованию с управляющей организацией собственники могут заказать дополнительные услуги и работы (например, охрану дома, содержание придомовой парковки и т. п.), однако следует помнить, что за повышенный уровень комфорта придется больше платить.

Наряду с содержанием общего имущества жилищные услуги включают в себя предоставление услуг по управлению многоквартирным домом. Они включают в себя:

1. Прием, хранение и передачу технической документации на многоквартирный дом;

2. Сбор, хранение и актуализацию информации о собственниках;

3. Раскрытие информации на сайте ГИС ЖКХ;

4. Подготовку предложений по вопросам содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме;

5. Ведение актуального реестра собственников помещений в многоквартирном доме с целью проведения общих собраний;

6. Организацию аварийно-диспетчерского обслуживания;

7. Иные услуги, предусмотренные договором управления.

## Осмотры общего имущества

Основным мероприятием, проводимым управляющей организацией в рамках содержания многоквартирного дома, является осмотр общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

Согласно пункту 13(1) Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. N 491 осмотры общего имущества могут быть:

- текущие,
- сезонные,
- внеочередные.

Текущие осмотры могут быть:

- общие, в ходе которых проводится осмотр всего общего имущества,
- частичные, в ходе которых осуществляется осмотр элементов общего имущества.

Общие и частичные осмотры проводятся в сроки, рекомендуемые в технической документации на многоквартирный дом и обеспечивающие надлежащее содержание общего имущества в том числе в зависимости от материалов изготовления элементов общего имущества.

Сезонные осмотры проводятся в отношении всего общего имущества 2 раза в год:

- весенний осмотр проводится после таяния снега или окончания отопительного периода в целях выявления произошедших в течение зимнего периода повреждений общего имущества. При этом уточняются объемы работ по текущему ремонту;

- осенний осмотр проводится до наступления отопительного периода в целях проверки готовности многоквартирного дома к эксплуатации в отопительный период.

### ВАЖНО ЗНАТЬ!

*Технический осмотр общего имущества – это основное мероприятие, позволяющее оценить техническое состояние многоквартирного дома. Результаты технического осмотра являются основанием для принятия решения о проведении ремонтных или профилактических работ. Поэтому важно, чтобы в проведении осмотров помимо сотрудников управляющей организации участвовали представители совета многоквартирного дома. Чтобы сделать обязательным присутствие представителей собственников при проведении осмотров необходимо включить соответствующее условие в договор управления многоквартирным домом на этапе заключения.*

Внеочередные осмотры проводятся в течение одних суток после произошедших аварий, опасного природного процесса или явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия.

Согласно пункту 14 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. N 491 результаты осмотра общего имущества оформляются актом осмотра, который является основанием для принятия собственниками помещений или ответственными лицами решения о соответствии или несоответствии проверяемого общего имущества (элементов общего имущества) требованиям законодательства Российской Федерации, требованиям обеспечения безопасности граждан, а также о мерах (мероприятиях), необходимых для устранения выявленных дефектов (неисправностей, повреждений).

Помимо акта осмотра техническое состояние элементов общего имущества, а также выявленные в ходе осеннего осмотра неисправности и повреждения отражаются в документе по учету технического состояния многоквартирного дома (журнале осмотра).

Таким образом, членам совета многоквартирного дома, участвующим в проведении осмотра общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, необходимо контролировать не только проведение осмотра, но и следить за тем, чтобы все техническое состояние всех элементов было грамотно отражено в акте осмотра.

## **Работа аварийно-диспетчерской службы**

Работа аварийной службы строго регламентирована. Она должна обеспечивать:

- ответ на телефонный звонок заявителя в течение 5 минут. Если сотрудники АДС не смогли ответить в течение данного времени они самостоятельно должны связаться с обратившимся жильцом в течение 10 минут после поступления его телефонного звонка.

- локализацию аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем в течение 30 минут с момента регистрации заявки. Речь идет о порывах на сетях холодного, горячего водоснабжения, повреждениях электропроводки и т.д.

Локализация означает, что развитие аварийной ситуации должно быть остановлено. Например, при порыве на стояке горячего водоснабжения локализацией будет считаться перекрытие подачи воды и остановка залива квартиры.

- устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем в срок, не превышающий трех суток с даты установления аварийного повреждения.

- устранение засоров канализации в течение 2х часов с момента регистрации заявки, но не ранее 8 часов и не позднее 23 часов при круглосуточном приеме заявок.

- информирование заявителя о планируемых сроках устранения аварии в течение 30 минут с момента регистрации заявки.

- возобновление подачи коммунальных услуг после аварии в сроки, не превышающие допустимую продолжительность отсутствия таких коммунальных услуг.

- информирование органа местного самоуправления, на территории которого находится многоквартирный дом при выявлении аварии на сетях холодного, горячего водоснабжения, водоотведения, отопления.

- информирование соответствующих ресурсоснабжающих организаций при выявлении аварий на инженерных сетях.

- устранение мелких неисправностей и повреждений в круглосуточном режиме в соответствии с согласованными с заявителем сроком и перечнем необходимых работ и услуг.

Все обращения в аварийно-диспетчерскую службу должны отражаться в журнале учета заявок, который должен быть прошит и скреплен печатью.

Аварийно-диспетчерская служба обязана обеспечить хранение указанного журнала в занимаемом этой службой помещении и ознакомление по желанию собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах, в отношении которых эта служба осуществляет аварийно-диспетчерское обслуживание, с внесенными в журнал учета заявок записями.

## **Контроль за проведением работ по текущему ремонту**

Для обеспечения надлежащего контроля следует предусмотреть в договоре управления порядок заказа и приемки работ по текущему ремонту общего имущества собственников помещений. Выполнение таких работ может носить плановый и внеплановый характер. Плановый текущий ремонт должен быть возможен только по решению общего собрания собственников помещений или по решению совета многоквартирного дома, если он уполномочен на это собранием. В последнем случае решение должно оформляться письменно. Форму протокола заседания совета многоквартирного дома логично сделать приложением к договору управления. Целесообразно если перед выполнением текущего ремонта в обязательном порядке общим собранием или советом дома будет согласовываться срок и примерная стоимость работ.

Внеплановые работы возможны при возникновении аварийной ситуации или по предписанию жилищной инспекции. Их выполнение часто ограничено по времени, поэтому сложно согласовать условия их проведения на общем собрании. Однако, если совету дома поручено принятие решений по текущему ремонту, его заседание может быть организовано достаточно оперативно, поэтому даже в случае внеплановых работ разумно предварительное согласование с советом дома сроков и стоимости их выполнения.

Условия о приемке работ также должны быть согласованы сторонами в договоре управления. В силу пункта 4 части 8 статьи 161.1. Жилищного кодекса РФ приемку работ осуществляет председатель совета многоквартирного

дома если его на это уполномочило решение общего собрания собственников или у него есть доверенности от собственников на выполнение данной функции. На практике получить доверенности практически невозможно, поскольку они должны быть нотариально оформлены, что влечет за собой значительные расходы. Поэтому организовать надлежащую приемку работ возможно только если собственники уполномочат на это председателя совета многоквартирного дома решением общего собрания.

В договоре должен быть отражен механизм передачи акта приемки выполненных работ председателю совета дома для подписания, позволяющий однозначно подтвердить факт получения акта председателем. Это может быть передача лично под расписку или путем почтового отправления заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. Аналогично следует предусмотреть порядок передачи заполненного акта от председателя к управляющей организации. Это необходимо поскольку практически всегда договор управления содержит условие о том, что если одна из сторон отказывается от подписания акта приемки без указания причин в течение указанного в договоре срока (обычно 3-5 дней), то работы считаются принятыми. И для того, чтобы в случае если председатель совета дома отказывается принимать работы ввиду наличия реальных недостатков у управляющей организации не было возможности проигнорировать приемку и сделать вид, что председатель совета дома отказался от подписи акта без указания причин необходимо прописать процедуру обмена актами. Данное положение касается и актов приемки оказанных услуг по договору управления.

### **Контроль за капитальным ремонтом при накоплении средств на специальном счете**

Основные контрольные функции совет дома может реализовать только если дом накапливает средства на капитальный ремонт на специальном счете. Если же дом находится на общем счете регионального оператора, то почти все решения зависят от регионального оператора.

Специальный счет может быть выбран только решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме. Перед тем как избрать такой способ накопления средств на капитальный ремонт совет дома и наиболее активные собственники должны проанализировать ряд аспектов.

1. Насколько критично собственников не устраивают сроки проведения работ, установленные региональной программой?

2. Достаточна ли собираемость средств в доме для проведения всех необходимых работ по капитальному ремонту в планируемые сроки?

3. Устраивают ли собственников применяемые региональным оператором для ремонта домов на общем счете технологические решения и/или предельные стоимости работ?

4. Устраивает ли собственников механизм отбора подрядчиков по капитальному ремонту, применяемый для домов на общем счете регионального

оператора?

5. Устраивает ли собственников качество работ, выполняемых для домов на общем счете регионального оператора (на примере других домов или ранее проведенных работ в рамках общего счета регионального оператора в своем доме)?

6. Готов ли совет дома решать вопросы, связанные с поиском подрядчиков для проведения работ, согласованием сроков, объемов и стоимости ремонта или имеется лицо, которое готово взять на себя данные функции технического заказчика (возможно, владелец специального счета)?

7. Готов ли совет многоквартирного дома вести плотную информационную работу с собственниками помещений в целях принятия необходимых решений на общем собрании о проведении работ по капитальному ремонту? Если, проанализировав ситуацию в доме по вышеуказанным пунктам, совет дома приходит к выводу, что специальный счет более предпочтителен как способ накопления средств на капитальный ремонт, то он может инициировать общее собрание собственников по переходу на данный способ формирования фонда капитального ремонта. При этом, на повестку общего собрания требуется вынести вопросы:

- о выборе специального счета в качестве способа формирования фонда капитального ремонта;
- о выборе владельца специального счета;
- о выборе банка, в котором будет открыт специальный счет;
- о выборе лица, которое будет начислять взносы на капитальный ремонт, печатать и распространять квитанции, вести претензионно-исковую работу с должниками;
- об установлении размера взноса не ниже минимального, принятого в регионе.

При выборе специального счета в качестве способа накопления средств на капитальный ремонт нужно помнить, что работы могут быть проведены только на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме. Таким решением потребуются утвердить:

- вид работ;
- технического заказчика (кто от имени собственников заключает договор на проведение работ с подрядчиком и совершает необходимые по договору действия);
- подрядчика;
- условия договора о проведении работ по капитальному ремонту;
- срок проведения работ;
- стоимость работ и порядок их финансирования (например, размер аванса, который по закону не может быть более 30%);
- представителя собственников, который будет принимать работы по капитальному ремонту от их имени;
- технадзорскую организацию, которая будет профессионально следить за качеством работ.

Совет многоквартирного дома может самостоятельно найти подрядчика, согласовать сроки, стоимость, порядок приемки работ и их оплаты, а может по договоренности поручить эту работу техническому заказчику, роль которого чаще всего на практике выполняет управляющая организация.

### ВАЖНО ЗНАТЬ!

*На специальном счете провести работы ранее сроков, утвержденных региональной программой, можно всегда, а вот для переноса на более позднее время может понадобиться согласование специально комиссией или уполномоченным государственным органом в зависимости от субъекта РФ. Если указанные инстанции не согласуют перенос на более позднее время, работы потребуются выполнить в рамках сроков, установленных региональной программой. В случае отсутствия денежных средств на проведение данных работ, специальный счет подлежит закрытию и дом переходит в общий счет регионального оператора. Поэтому выполнять работы ранее намеченных сроков стоит только будучи уверенными, что к моменту выполнения иных работ в соответствии со сроками региональной программы на специальном счете хватит средств для их финансирования либо их совершенно точно можно будет перенести на более позднее время.*

Формирование фонда капитального ремонта на специальном счете требует от совета многоквартирного дома большей активности и внимательности. Для успешного проведения работ, достижения наилучшего состояния многоквартирного дома, формирования положительной репутации деятельности совета дома его постоянными функциями должны стать:

1. Мониторинг региональной программы капитального ремонта и краткосрочных планов, поскольку данные документы периодически актуализируются и сроки выполнения работ в них могут меняться;

2. Участие в осмотрах общего имущества, проводимых управляющей организацией либо ознакомление с актами осмотра, проведение встреч с инженером или руководством управляющей организации с целью уточнения перечня первоочередных работ по капитальному ремонту;

3. Анализ финансовой возможности проведения первоочередных работ по капитальному ремонту в доме и остальных работ, утвержденных сроками региональной программы.

4. В процессе проведения работ доведение до жителей многоквартирного дома информации:

- об ответственных лицах при проведении работ;
- запланированных видах работ;
- графике их производства;
- времени и месте приема населения;

- контактах заказчика, подрядчика, проектной организации.

5. Контроль состояния информационного стенда, размещаемого в доме в период выполнения работ и содержащего вышеуказанную информацию.

6. Помощь в проведении работ в жилых помещениях: уведомление собственников, оказание содействия в обеспечении доступа, информирование собственников о возможности согласования иных даты и времени проведения работ в жилом помещении, ознакомление собственников с порядком согласования проведения работ в иные дату и время, подписание актов недопуска. Уведомление может производиться в чате или канале дома, путем размещения объявлений.

7. Общий контроль этапов выполнения работ по капитальному ремонту: проверка выполняемых работ, применяемых материалов на соответствие условиям договора, а при наличии и проектной документации, контроль ведения документации, оформляющей проведение этапов работ.

8. Помощь собственникам в возмещении ущерба, причиненного в ходе проведения работ в жилых помещениях, например при замене стояков водоснабжения: участие в составлении актов, фиксирующих ущерб в случае возникновения аварийных ситуаций.

9. Контроль соблюдения гарантийных обязательств лицами, выполнившими работы по капитальному ремонту. Проведение сезонных осмотров с учетом особого внимания к конструктивным элементам, в отношении которых был проведен капитальный ремонт.

## **Контроль за деятельностью управляющих организаций и ТСЖ**

При выявлении нарушений в работе компании необходимо в первую очередь их зафиксировать. Для этого потребуется:

1. Позвонить диспетчеру управляющей организации. В ходе звонка потребуется сообщить фамилию, имя, отчество, адрес многоквартирного дома, где имеется нарушение и вид услуги (например, «В доме 5 по улице Зеленой уже два дня с крыши свисают сосульки»). Сотрудник аварийно-диспетчерской службы, который принял звонок, обязан сообщить свою фамилию, имя и отчество, номер, за которым зарегистрировано сообщение и время регистрации.

В случае если проблема носит системный характер и обращение по телефону не помогает потребуется написать заявление в бумажном виде или электронном – чрез ГИС ЖКХ. Наиболее эффективен второй вариант. В заявлении необходимо указать контактный телефон для оперативного ответа;

2. Уточнить у диспетчера причину нарушения в работе компании и сроки его устранения. Если диспетчер не располагает информацией о проблеме, тогда на адрес должен быть направлен сотрудник компании с целью ее фиксации. Отведенное законодательством время для прибытия специалиста составляет 2 часа.

3. По прибытии сотрудник управляющей организации должен зафиксировать нарушение в соответствующем акте. В состав комиссии желательно

включить одного или нескольких членов совета многоквартирного дома. Акт составляется в свободной форме. Главное в нем должны быть отражены:

- дата, место, время составления акта;
- состав комиссии;
- что осмотрено;
- что выявлено;
- какие инструменты использовались при фиксации нарушений;
- подписи членов комиссии.

Рекомендованная версия документа представлена в перечне приложений к настоящему справочному пособию.

При наличии разногласий во мнениях относительно фиксируемого нарушения каждый член комиссии должен изложить свое особое мнение в акте.

4. При отсутствии сотрудника управляющей организации на месте нарушения в течение 2х часов, а также при его отказе от составления акта, указанный акт может быть составлен и подписан председателем совета многоквартирного дома и 2 потребителями, то есть собственниками или пользователями помещений в многоквартирном доме.

Данный порядок составления актов применяется также при фиксации аварий различного характера и нарушений в работе ресурсоснабжающей организации в случаях, когда коммунальные услуги предоставляются потребителям напрямую от них.

Грамотно составленный акт может служить:

- основанием для перерасчета в сторону уменьшения платы за жилищно-коммунальные услуги;
- доказательством нарушений в работе управляющей или ресурсоснабжающей организации при обращении в органы государственного жилищного надзора, муниципального контроля;
- доказательством причинения ущерба общему или личному имуществу собственников помещений в многоквартирном доме (в случаях, когда в акте отражено, что нарушение привело к такому ущербу).
- доказательством нарушения условий договора управления для расторжения данного договора с управляющей организацией собственниками в одностороннем порядке и выбора новой управляющей организации.

## **ПЛАТА ЗА СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕДОМОВОГО ИМУЩЕСТВА И УПРАВЛЕНИЕ МНОГОКВАРТИРНЫМ ДОМОМ**

Размер платы за услуги и работы по содержанию общего имущества устанавливается на общем собрании собственников с учетом перечня услуг исходя из предложений управляющей организации по их стоимости (ч. 7,8 ст. 156 ЖК РФ).

Установить размер платы в одностороннем порядке собственники не имеют права. Если собственников не устраивает перечень услуг по содер-

жанию общего имущества или их стоимость, предлагаемые конкретной УК и не получается договориться, то необходимо рассмотреть предложения других управляющих организаций и выбрать подходящую. Если же собственники вообще не устраивают качество работ или их стоимость, предлагаемые управляющими организациями, работающими на рынке, то в этом случае, они имеют право создать ТСЖ и самостоятельно контролировать предоставление услуг.

В случае если домом управляет Товарищество собственников жилья, размер платы за содержание общего имущества устанавливается органами управления ТСЖ (ч. 8 ст. 156 ЖК РФ). Как правило, исходя из принятой сметы расходов на содержание общего имущества. Смета составляется правлением ТСЖ и утверждается на общем собрании членов товарищества.

Бывают и такие случаи, когда собственники не согласовали с управляющей организацией размер платы на общем собрании, но продолжают с ней работать. В этом случае они оплачивают жилищные услуги по расценкам, устанавливаемым администрацией города (ч. 4 ст. 158 ЖК РФ).



UKVI001100868928962763

**Раздел 1 Сведения о плательщике и исполнителе услуг**

**июль 2022 (расчетный период)**  
Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_  
Площадь 48,30 кв.м. Количество проживающих 2 чел.

Наименование организации - исполнителя услуг: Закрытое акционерное общество "Управляющая компания"

Адрес: \_\_\_\_\_  
Телефон: \_\_\_\_\_, Email: \_\_\_\_\_ сайт: \_\_\_\_\_  
Режим работы: \_\_\_\_\_

**ПЛАТЕЖНЫЙ ДОКУМЕНТ (СЧЕТ) № \_\_\_\_\_**

**Раздел 2 Информация для внесения платы получателю платежа (получателям платежей)**

Наименование получателя платежа	Номер банковского счета и банковские реквизиты	№ лицевого счета (иной идентификатор плательщика)	Вид платы	Сумма к оплате за расчетный период руб.
Закрытое акционерное общество "Управляющая компания" Код организации: 001	ИНН _____ КПП _____ к/с _____ БИК _____	_____	За коммунальные услуги	1457.63

Справочно: Задолженность за предыдущие периоды 0,00 (учтены платежи до 2 числа)  
Дата последней поступившей оплаты 15.07.2022

**Итого к оплате: 627.63 руб.**

**Персон.сообщ.:** Уважаемая \_\_\_\_\_ Просим погасить задолженность по услугам своевременно.

**Раздел 3 РАСЧЕТ РАЗМЕРА ПЛАТЫ ЗА СОДЕРЖАНИЕ И РЕМОНТ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ И КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

Виды услуг	Ед.изм	Объем коммунальных услуг*		Тариф руб.	Размер платы, руб.		Всего начислено за расчетный период, руб.	Перерасчет тек.мес. руб.	Перерасчет пред.мес		Льготы, руб.	Итого к оплате за расчетный период, руб.		
		на индив. потребл.	на общедом. нужды		индив. потребл.	общедом. нужды			на индив. потребл.	на общедом. нужды		Всего	инд. потребл.	общедом. нужды
Содержание жилья	Кв.м	48,3	-	9,10	439,53	-	439,53	-	-	-	-	439,53	439,53	-
<b>Коммунальные услуги</b>														
Холодная вода	Куб.м	4,1	-	26,95	110,50	-	110,5	-	-	-	-	110,50	110,50	-
Холодное водоснабжение (ОДН)	Куб.м	-	-0,8699	26,95	-23,44	-	-23,44	-	-	-	-	-23,44	-23,44	-
Электроэнергия день	Квт.ч	51	-	3,09	157,59	-	157,59	-	-	-	-	157,59	157,59	-
Электроэнергия ночь	Квт.ч	80,9	-	1,46	118,11	-	118,11	-	-	-	-	118,11	118,11	-
Электроэнергия день (ОДН)	Квт.ч	-	11,144	3,09	-	34,43	34,43	-	-	-	-	34,43	34,43	-
Электроэнергия ночь (ОДН)	Квт.ч	-	6,5253	1,46	-	9,53	9,53	-	-	-	-	9,53	9,53	-
Природный газ	Куб.м	20,4	-	4,06	82,82	-	82,82	-9,35	-41,42	-	-	32,05	32,05	-
Горячая вода	Куб.м	5,3	-	20,27	107,43	-	107,43	-	-	-	-	107,43	107,43	-
Горячая вода - нагрев	Гкал	0,2533	-	1408,87	356,87	-	356,87	-	-	-	-	356,87	356,87	-
Горячая вода (ОДН)	Куб.м	-	-0,7242	20,27	-14,68	-	-14,68	-	-	-	-	-14,68	-14,68	-
Горячая вода - нагрев (ОДН)	Гкал	-	0,0045	1408,87	-	6,34	6,34	-	-	-	-	6,34	6,34	-
Водоотведение	Куб.м	9,4	-	13,10	123,14	-	123,14	-	-	-	-	123,14	123,14	-
<b>Итого к оплате за расчетный период</b>												<b>1457,4</b>	<b>1407,1</b>	<b>60,30</b>
<b>Пени: 0,23</b>														
<b>Всего к оплате: 1457,63</b>														

\* - указывается объем коммунальных услуг; определенный исходя из:  
(1) - норматива потребления коммунальных услуг;  
(2) - показаний индивидуальных приборов учета;  
(3) - среднемесячного потребления коммунальных услуг;  
(4) - исходя из показаний общедомового прибора учета.

**Раздел 4 Справочная информация**

Норматив потребления коммунальных услуг		Текущее показание приборов учета ком. услуг		Суммарный объем ком. услуг в доме	
индив. потребл.	общедом. нужды	индив. потребл.	общедом. нужды	в помещении дома	на общедом. нужды
1	2	3	4	5	6
-	-	433,1	1313	109,55	-14,5129
-	0,03	-	-	109,55	-14,5129
-	-	5729	32090	1457,258	172,5595
-	-	5147,9	10201	1061,4087	101,0405
-	3,00	-	-	1457,258	172,5595
-	-	-	-	1061,4087	101,0405
10,2	-	-	-	-	-

**Раздел 5 Сведения о перерасчетах (доначисления +, уменьшения -)**

Вид услуг	Основания перерасчетов	Сумма, руб.
1	2	3
Природный газ	Временное отсутствие	-41,42

**Уведомление** К сведению потребителей услуг:

**Сообщ. №1:** Уважаемые граждане! Доводим до Вашего сведения, что доступен Сервис "Кабинет Абонента", с помощью которого вы можете предоставлять показания ПУ, оплачивать услуги, печатать квитанции и т.д. С уважением, УК «Образцовое»

**Сообщ. №2:** Просьба предоставлять показания приборов учета до 27 числа каждого месяца

**Сообщ. №3:** Наша управляющая компания перешла на работу в новой современной информационной системе и на новый вариант квитанции, который Вы сейчас держите в руках. Теперь ваши квитанции внешне будут отличаться от квитанций, получаемых ранее из старой программы.

Фото. Пример квитанции на оплату жилищно-коммунальных услуг. В строке содержание жилья размер платы указан в колонке «тариф» - 9,10 руб. с 1 кв.м. квартиры. В графе «на индивидуальное потребление» указано количество квадратных метров квартиры - 48,3 кв.м. Общий размер платы за месяц составил 9,10 руб. x 48,3 кв.м. = 439,53 руб.

## Способы экономии на оплате жилищно-коммунальных услуг

Как правило собственники жилья жалуются в основном на значительные платежи за коммунальные ресурсы, потребляемые в целях содержания общего имущества. На их величине сказывается недостаточная дисциплина жильцов в передаче показаний, не использование счетчиков, незаконные врезки в общедомовые сети.

*Для того, чтобы, превышения платы не возникало необходимо систематическое проведение следующих мер:*

- 1. Проведение проверок работы приборов учета в квартирах и правильности передачи их показаний;*
- 2. Проведение проверок на предмет наличия незаконных подключений к внутридомовым инженерным сетям;*
- 3. Составление актов фактического проживания незарегистрированных потребителей коммунальных услуг в квартирах, не установивших счетчики в упрощенном порядке;*
- 4. Применение повышающих коэффициентов на нормативы потребления коммунальных ресурсов в квартирах, не установивших счетчики.*

Что можно сделать, чтобы уменьшить платежи за коммунальные услуги индивидуального потребления (в квартирах).

1. Установить, ввести в эксплуатацию счетчики.

В настоящее время жильцы обязаны устанавливать в своих квартирах приборы учета. Но как показывает практика некоторые до сих пор не выполняют данное требование законодательства в отношении счетчиков холодного и горячего водоснабжения. И совершенно зря. При отсутствии счетчиков объемы потребления коммунальных ресурсов считаются по нормативу. Норматив сам по себе является расчетной величиной, которая превышает реальное потребление в подавляющем большинстве случаев.

В Удмуртии нормативы потребления холодной, горячей воды и водоотведения установлены в постановлении Правительства УР от 27 мая 2013 года N 222

### ПРИМЕР

*Для многоквартирных и жилых домов Удмуртии с централизованным холодным и горячим водоснабжением, водоотведением, оборудованных унитазами, раковинами, мойками кухонными, ваннами длиной 1650 - 1700 мм с душем нормативы потребления по холодной воде составят 8,03 куб.м., по горячей – 5,23 куб.м., по водоотведению – 13,26 куб.м. в месяц на 1 человека.*

При таких нормативах установка счетчиков воды окупается, как правило, за полгода-год. Однако, купить и поставить прибор учета мало. Необходимо ввести его в эксплуатацию. И установка счетчика, и ввод в эксплуатацию обеспечиваются собственником квартиры. Ввод прибора учета в эксплуатацию – это его документальное оформление как счетчика, по показаниям которого будет начисляться плата за услуги собственнику квартиры. В обычной жизни мы называем этот процесс опломбировкой, но это не совсем верно, поскольку опломбировка это одно из действий по вводу счетчика в эксплуатацию. Помимо него в данную процедуру входит первичное снятие показаний и подписание соответствующего акта. Затягивать с вводом в эксплуатацию счетчика нельзя. Его необходимо опломбировать не позднее месяца, следующего за датой установки.

Установив счетчик, собственник помещения должен за ним следить. Необходимо проверить в паспорте прибора учета, какой должна быть дата его следующей поверки. Чтобы не забыть ее, можно прикрепить на прибор небольшую бирку-«напоминалку».

Каждый месяц жители должны передавать показания приборов учета. Забыть сообщить показания один раз – не страшно (плату начислят по среднему уровню потребления). Но если исполнитель не будет получать показания в течение трех месяцев подряд, он может потребовать в течение 15 дней прислать специалистов, которые проверят, действительно ли счетчик работает и снять его показания.

Несанкционированное вмешательство в работу приборов учета влечет за собой доначисление платы в размере 10 кратного норматива потребления коммунальной услуги за период с момента вмешательства по день его выявления, но не более, чем за 3 последних месяца. Если выявить день вмешательства в работу прибора учета невозможно доначисление производят за 3 последних месяца. Если взять для примера вышеуказанные нормативы, то за вмешательство в работу счетчика горячей воды будет доначислен объем потребления в размере 5,23 куб.м. (норматив) × 10 (кратность) × 3 мес. = 156,9 куб.м.

2. Утеплить квартиру.

а) Установить энергосберегающие окна и балконные двери (так называемые «стеклопакеты»).

б) Остеклить балконы и лоджии.

с) Установить энергоэффективные двери.

д) Установить за батареей фольгированный отражатель тепла.

Данные меры будут способствовать экономии на оплате отопления в основном если в квартире имеется индивидуальный счетчик на данный ресурс и есть возможность регулировать подачу теплоносителя с помощью вентилей или кранов. При отсутствии квартирных счетчиков эффект можно будет заметить если такие меры предпримет значительное количество квартир в доме.

3. Уменьшить потребление воды.

а) Отремонтировать смесители, заменить душевые головки на экономичные модели. Капающая или подтекающая сантехника – это несколько десятков или сотен литров в месяц.

б) Отремонтировать или установить новую, экономичную сантехнику (например, унитаз с двумя режимами слива).

с) Заменить смесители с вентилями на рычажные. Это позволит тратить меньше времени на регулировку температуры воды.

д) Стирать белье, набрав значительное количество предметов для стирки.

е) Не лить воду просто так: закрывать кран, например, на время мытья посуды моющим средством.

ф) Приобрести посудомоечную машину. Хорошая модель, после которой не придется мыть вещи вручную стоит не дешево, но она не только позволит освободить личное время, но и сэкономит в 2-3 раза больше воды, чем при ручной мойке посуды. Для наибольшей эффективности посуду можно копить в течение дня и запускать машину 1 раз вечером.

4. Снизить расходы на электричество?

а) Покупать бытовую технику с высоким классом энергоэффективности. Класс А на 20-30% более энергоэффективен класса В. Классы А+ и А++ еще более энергоэффективны.

б) Заменить старые лампы накаливания на энергосберегающие лампы.

## ПРИМЕР

*Обычная 60-ваттная лампа накаливания именно столько энергии и потребляет за час. Светодиодная лампа, которая светит точно так же ярко, за час «съест» только 5 ватт. Да, она стоит дороже обычной лампочки. Но и срок службы ламп нового поколения – в 30-50 раз больше, чем у «лампочки Ильича». Главное выбирать качественные модели с низким коэффициентом пульсации.*

с) Стирать вещи, соблюдая режимы, предписанные на ярлычках. Очень часто все вещи стираются на 60 градусах Цельсия, но далеко не все из них требуют такого нагрева воды. Нагрев воды до 60 °С требует в четыре раза больше электроэнергии, чем до 30 °С. Ещё один способ экономии – отжим на меньших оборотах (600 или 800 вместо 1200). Да, белье будет более влажным, но это позволит сэкономить электроэнергию и вещи прослужат дольше.

д) Уход за холодильником также является способом экономии, так как морозильная камера с намерзшим на ней льдом потребляет больше электроэнергии. Необходимо не допускать намерзания ледяной подушки.

## Экономия на оплате путем повышения энергоэффективности многоквартирного дома в целом

Повысить общую энергоэффективность многоквартирного дома и уменьшить платежи за услуги ЖКХ для всех собственников жилья в нем можно следующими мерами.

1. Заменить окна на лестничной клетке на современные стеклопакеты.
2. Заменить старые входные и подвальные двери на более энергоэффективные.
3. Установить линейные балансировочные вентили и отбалансировать систему отопления.
4. Установить термостатические вентили на радиаторах.
5. Утеплить стояки холодного, горячего водоснабжения, отопления в подвале и на чердаке.
6. Модернизировать или заменить ИТП на оборудование, которое позволяет автоматически управлять параметрами воды в системе отопления в зависимости от температуры наружного воздуха.
7. Заменить лампы накаливания в местах общего пользования на энергоэффективные с датчиками присутствия (такие лампы загораются лишь когда в коридор выходит человек, а затем снова гаснут).
8. Установить обратный трубопровод для системы горячего водоснабжения, при отсутствии такового.
9. Заменить электродвигатели лифтов на более энергоэффективные.
10. Реконструировать и утеплить подвал, чердак, кровлю и наружные стены.
11. Заделать межпанельные и компенсационные швы.

*Для того, чтобы повысить энергоэффективность дома в целом, собственникам жилья нужно провести общее собрание и большинством голосов принять решение, какие именно работы предстоит провести в ближайшее время. Любые из этих работ требуют вложения средств, и каждая из них окупается в разные сроки. Поэтому, выбирая, что именно в вашем доме предстоит сделать в первую очередь, не забудьте принять во внимание все экономические аспекты.*

## ВОЗДЕЙСТВИЕ НА НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Все сложные и неоднозначные ситуации в сфере ЖКХ нужно стараться решать путем переговоров. Если нарушения незначительные и исполнитель услуги исправляется после полученных замечаний, то это вполне рабочий процесс. Идеальное взаимодействие встречается нечасто. Но бывают ситуа-

ции, когда исполнители услуг систематически допускают нарушения, не реагируют на замечания или стоят на своем. В этом случае помочь потребителям защитить свои права могут контролирующие органы.

Всего в сфере ЖКХ существует 3 вида контроля/надзора:

- Государственный жилищный надзор;
- Лицензионный контроль;
- Муниципальный жилищный контроль.

Рассмотрим каждый из них.

Вид контроля/надзора	Характеристика
<p>Государственный жилищный надзор</p>	<p>Проверка соответствия деятельности участников сферы ЖКХ требованиям законодательства (ч. 1 ст. 20 ЖК РФ).</p> <p>Он проводится в отношении:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• товариществ собственников жилья;</li> <li>• ресурсоснабжающих организаций;</li> <li>• региональных операторов;</li> <li>• организаций, обслуживающих газовое и лифтовое оборудование;</li> <li>• региональных операторов ТКО и капитального ремонта</li> <li>• органов государственной власти и местного самоуправления</li> </ul>
<p>Лицензионный контроль</p>	<p>Ведется в отношении организаций, которые работают на основании лицензии на право управления многоквартирными домами, т.е. управляющих организаций. Лицензионный контроль включает в себя оценку соответствия управляющих организаций требованиям при получении лицензии, а также оценку деятельности компаний на соответствие лицензионным требованиям (ст. 192 ЖК РФ).</p>
<p>Муниципальный жилищный контроль</p>	<p>Имеет схожий с государственным жилищным надзором предмет, однако реализуется исключительно в отношении многоквартирных домов, в которых имеется муниципальный жилищный фонд (ч. 4 ст. 20 ЖК РФ)</p>

Что проверяет государственный жилищный надзор:

Вид полномочий	Предмет полномочий
<p>Государственный жилищный надзор</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• соблюдение требований правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения;</li> <li>• соблюдение требований правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов;</li> <li>• соблюдение требований энергетической эффективности и оснащенности помещений многоквартирных домов и жилых домов приборами учета используемых энергетических ресурсов;</li> <li>• соблюдение требований к порядку размещения ресурсоснабжающими организациями, лицами, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами, информации в системе;</li> <li>• соблюдение требований к обеспечению доступности для инвалидов помещений в многоквартирных домах;</li> <li>• соблюдение требований к предоставлению жилых помещений в наемных домах социального использования.</li> <li>• соблюдение требований правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения;</li> <li>• соблюдение требований правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов;</li> <li>• соблюдение требований энергетической эффективности и оснащенности помещений многоквартирных домов и жилых домов приборами учета используемых энергетических ресурсов;</li> <li>• соблюдение требований к порядку размещения ресурсоснабжающими организациями, лицами, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами, информации в системе;</li> <li>• соблюдение требований к обеспечению доступности для инвалидов помещений в многоквартирных домах;</li> <li>• соблюдение требований к предоставлению жилых помещений в наемных домах социального использования.</li> </ul>

Что проверяет лицензионный контроль в ходе работы управляющих организаций:

Вид полномочий	Предмет полномочий
<p>Лицензионный контроль на этапе деятельности лицензиата (п. 3 Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 28 октября 2014 г. N 1110)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• соблюдение требований законодательства к выполнению работ и оказанию услуг по содержанию общего имущества (ч. 2.3. ст. 161 ЖК РФ, ППРФ № 491 от 13.08.2006 г., ППРФ № 290 от 03.04.2013 г., Постановление Госстроя РФ от 27 сентября 2003 г. N 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»);</li> <li>• соблюдение требований законодательства к предоставлению коммунальных услуг (ч. 2.3. ст. 161 ЖК РФ, ППРФ № 354 от 06.05.2011 г.);</li> <li>• исполнение обязанностей по договору управления многоквартирным домом (ч. 2 ст. 162 ЖК РФ, ППРФ № 416 от 15.05.2013 г.);</li> <li>• исполнение требований законодательства к ведению реестра собственников помещений в многоквартирном доме и выдаче данного реестра по запросу собственников помещений в предусмотренных законом случаях (частью 3.1 статьи 45 ЖК РФ);</li> <li>• исполнение требований законодательства в части сроков начала и окончания управления многоквартирным домом (ч. 7 ст. 162 и ч. 6 ст. 198 ЖК РФ).</li> <li>• соответствие лицензиата требованиям, которые необходимо соблюсти на этапе получения лицензии (ч. 1 ст. 193 ЖК РФ)</li> </ul>

Законот Удмуртской Республики от 30 июня 2014 года №40-РЗ «О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями Удмуртской Республики по государственному жилищному надзору» значительная часть полномочий жилищной инспекции по контролю/надзору возложена на администрации городов и районов. Именно в муниципальные органы власти изначально должны подаваться сообщения о нарушениях со стороны исполнителей услуг ЖКХ. Жилищная инспекция является второй инстанцией, куда обращаются, если заявитель не получил желаемый для него результат по обращению в администрацию. Жилищная инспекция проверит доводы заявителя и доводы ответа администрации и либо проведет собственную проверку, либо оставит все в силе, если ответ администрации правильный.

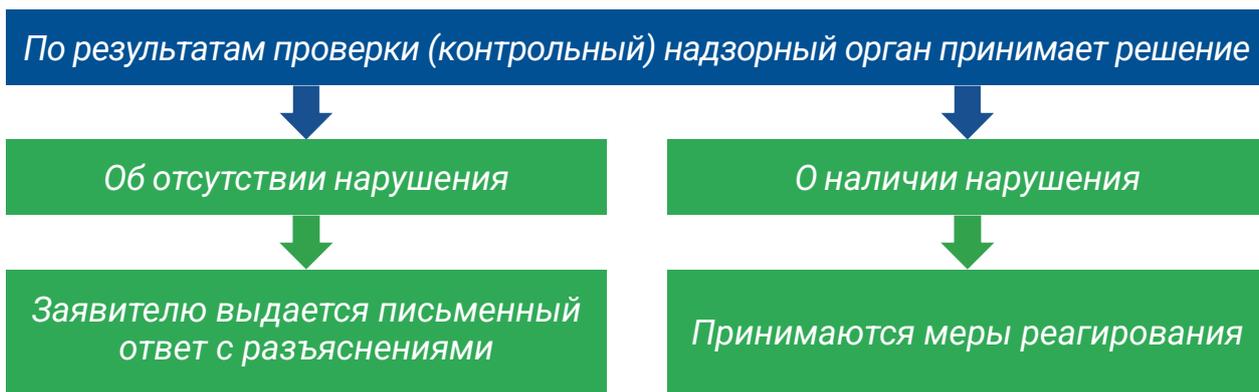
Любой жилец многоквартирного дома может обратиться в контролирующие инстанции при выявлении нарушений по вышеуказанным моментам со стороны организаций, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги. Однако множество хаотично поданных заявлений создает нагрузку на надзорное ведомство, что неминуемо влечет за собой ухудшение качества его работы, которое проявляется в ответах информационного характера вместо проведения проверок, то есть так называемых «отписках».

Для того, чтобы не создавать лишнюю работу жилищной инспекции более правильно выстроить взаимодействие с надзорным ведомством через совет дома. В этом случае собственники помещений при выявлении проблем с предоставлением жилищно-коммунальных услуг обращаются сначала к их исполнителям. При отсутствии реакции со стороны организаций ЖКХ комплекса они могут обратиться в совет дома за разъяснениями. Если действительно имеет место нарушение и его не удастся решить в добровольном порядке, то совет многоквартирного дома может подготовить заявление в жилищную инспекцию от своего имени или от имени пострадавшего собственника. Если нарушение затрагивает интересы нескольких собственников, совет дома сможет проинформировать их в чате о том, что заявление по проблеме уже подано в надзорный орган и остается дожидаться результатов.

При подаче заявления необходимо помнить, что оно не должно быть анонимным. Проще всего направить заявление в электронном виде через систему ГИС ЖКХ. Все пользователи в ней авторизуются через учетную запись от портала «Госуслуги», поэтому заявление поданное таким образом принимается без проблем.

Нужно учитывать, что нарушение по поводу которого подается заявление в надзорный орган, должно быть чем-то подтверждено. Это могут быть фотографии, например, неубранной дворовой территории или сосулек в зимнее время. То, что не всегда получается сфотографировать можно зафиксировать в ином порядке, например, посредством составления акта о предоставлении жилищных или коммунальных услуг ненадлежащего качества. Подтверждение проблемы необходимо, поскольку частью 3 статьи 58 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предусмотрена возможность контрольного органа запросить у заявителя подтверждение сведений, содержащихся в обращении. При невозможности подтверждения таких сведений проверочные мероприятия могут не проводиться. Если надзорный орган установит, что заявитель предоставил заведомо ложную информацию о нарушениях, то он может возложить на него расходы, связанные с обработкой его заявления (часть 4 статьи 58 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»)

Какие решения могут быть приняты контролирующим органом по результатам проверки:



Какие меры реагирования есть у контролирующего органа на нарушителей:

Нарушения выявлены в рамках государственного жилищного надзора	Нарушения выявлены в рамках лицензионного контроля
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предписание</li> <li>• Штраф</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предписание</li> <li>• Штраф</li> <li>• Лишение лицензии на право управления одним домом</li> <li>• Лишение лицензии на право управления несколькими домами</li> </ul>

## ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОВЕТА МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА С СОБСТВЕННИКАМИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ

В совет многоквартирного дома входят как правило наиболее активные собственники помещений, обладающие пониманием важности грамотного управления общим имуществом. Чего, к сожалению, нельзя сказать о всех жильцах в многоквартирном доме. Наиболее значительные решения принимаются на общем собрании, поэтому одно из важнейших направлений работы совета дома – это выстраивание отношений с собственниками помещений в многоквартирном доме для обеспечения своевременного принятия необходимых решений.

Такая работа может выстраиваться различными способами:

- в общедомовых чатах и каналах мессенджеров;
- посредством общения с жильцами дома на очной части общих собраний собственников;
- с помощью письменных объявлений по отдельным вопросам.

## Создание тематических групп, чатов и сайтов, связанных с управлением многоквартирным домом

Наиболее эффективно информировать собственников о жизни многоквартирного дома можно посредством создания и ведения чата и/или канала в мессенджерах. Лучше, чтобы в многоквартирном доме было создано и то, и другое.

Чат может быть создан в любом мессенджере (whatsapp, viber, telegram), а канал может существовать, только в telegram. Отличия заключаются в том, что в чате может писать любой участник в любое время, а на канале выкладываются посты совета дома о жизни дома, планируемых и выполненных работах и решениях. Для обратной связи на канале может быть подключена опция комментирования.

Чат и канал могут быть открытыми и закрытыми. В последнем случае подписаться будет возможно только по приглашению. Для нормальной работы чата или канала необходимо, чтобы они эффективно администрировались. С этой целью права администратора могут быть переданы всем членам совета многоквартирного дома или доверенным собственникам.

В чате желательно установить правила общения. Необходимо, чтобы они были изложены точно, понятно и кратко. Пространные тексты чаще игнорируются участниками группы. С точки зрения размещения правил наилучший вариант – это сделать так, чтобы правила показывал бот каждому новому участнику сообщества. Кроме того, можно закрепить правила наверху чата.

В многоквартирном доме может быть создано несколько чатов. Наиболее оптимальный вариант – это чат для общения, чат для объявлений и коммерческих предложений и, собственно, деловой чат для решения общедомовых вопросов. В противном случае вновь вступающие собственники будут норовить написать в деловой коммерческие предложения или устроить болтовню.

Общедомовой чат дает возможность провести голосование по тем или иным вопросам и, тем самым, узнать мнение соседей. Организуя голосования необходимо придерживаться ряда требований:

1. Вопросы должны быть однозначные, короткие и понятные собственникам.
2. Необходимо стараться ставить на голосование минимум вопросов.
3. Демократия не всегда полезна. Например, голосуя за установку шлагбаума на придомовую территорию целесообразно поставить на голосование основной вопрос и предоставить варианты «да» и «нет». Стоимость и сроки выполнения лучше обсудить советом дома, так как большинство собственников не разбираются в расценках, но нередко хотят показать себя специалистами. Исключения составляют случаи, когда шлагбаум будет устанавливаться за счет средств текущего ремонта и совет дома не наделен правом распоряжаться ими. В таком случае сумма и сроки работ так или иначе будут вынесены на общее собрание, поэтому будет полезно провести предварительное голосование в общедомовом чате. При этом, на общедомовом telegram канале можно

разъяснить, что шлагбаум будет открываться с брелоков, которые раздадут всем собственникам помещений, а также он будет оборудован автоматикой для пропуска машин со спец. сигналами (скорая помощь, пожарные службы).

Привлечение собственников в общедомовой чат возможно несколькими способами:

1. Объявления в почтовые ящики и/или на досках объявлений;
2. Доведение до сведения собственников информации на очных частях общих собраний;
3. Общение председателя и членов совета дома с соседями и знакомыми собственниками;

При добавлении в чат нового участника желательно уточнить у него номер квартиры, а по возможности проверить данное обстоятельство. Уточнить данные можно в личном общении, а проверить по реестру собственников помещений.

Еще один важный аспект – модерация чатов и каналов. От этого зависит насколько комфортно будет пользоваться чатом всем участникам. Подходить к процессу модерации нужно взвешенно, но твердо. Далеко не все предложения собственников необходимо выносить на обсуждение. Нужно изначально обговорить, что предварительно предложения рассматриваются советом дома и если он приходит к выводу о том, что они нужны, то такие инициативы ставятся на голосование с вариантами «да» или «нет». Иной подход приведет только к взаимным претензиям, обвинениям в адрес совета дома и повлечет за собой неразбериху.

Конфликты между собственниками и их группами также не должны решаться в общедомовом чате. Все эти вопросы обговариваются через личное общение. Особо навязчивые теоретики, паникеры и крикуны должны получать предупреждение о своем поведении. Речь идет о собственниках, которые пишут пост за постом, не вызывая ничего кроме непонимания окружающими. Если привести в себя предупреждениями человека не удастся, и ситуация усугубляется, то может последовать временный бан. При системных нарушениях бан может стать постоянным. Вообще в каждом доме складывается своя атмосфера общения. Принимая решение о блокировании пользователя, нужно учитывать насколько он мешает чату достигать поставленных задач и насколько подрывает дисциплину общения.

Чат может быть создан в любом мессенджере, однако самым удобным по опыту представляется telegram. У него несколько преимуществ:

- возможность создавать группы с большим количеством участников;
- телефонные номера участников будут скрыты;
- возможность использования ботов с различным функционалом;
- до 5 закрепляемых сообщений;
- возможность суточного бана с правом читать сообщения, но не писать их.

Многие общедомовые чаты не закрыты, если совет дома только начинает осваивать работу в мессенджерах, то можно обратиться к администраторам чатов ближайших домов, где такая работа уже ведется. Как правило коллеги готовы подсказать моменты, в которых новички чувствуют себя неуверенно.





ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ЖКХ  
«ОБЪЕДИНЕНИЕ СОВЕТОВ ДОМОВ  
УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ»



Удмуртская Республика,  
город Ижевск, улица Тельмана, д. 16

8(3412) 56-36-09

[vk.com/domudm](https://vk.com/domudm)  
[t.me/osdudm](https://t.me/osdudm)