



**ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**УПРАВЛЕНИЕ
МНОГОКВАРТИРНЫМ ДОМОМ**

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

2014

1. Как узнать, кто обслуживает наш дом?

В соответствии с Жилищным кодексом РФ (ст. 161) собственники помещений в многоквартирном доме обязаны выбрать один из способов управления многоквартирным домом:

- непосредственное управление собственниками помещений;
- управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;
- управление управляющей организацией.

Способ управления домом выбирается общим собранием собственников помещений многоквартирного дома.

Информация об организации, обслуживающей дом, обычно размещается на информационных стендах или досках, которые могут быть установлены рядом с домом, подъездом или внутри подъездов (на лестничных клетках).

Кроме того, информацию о компании, которая управляет вашим домом, можно получить через Интернет-сайт Государственной корпорации - Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства (www.reformagkh.ru) в разделе «Мой дом», выбрав соответствующий регион России (Московская область), муниципальное образование и адрес вашего дома.

В том случае, если, по вашему мнению, сведения об управляющей организации неверны и требуют уточнения, вам необходимо обратиться с заявлением в Государственную жилищную инспекцию Московской области. После проведения соответствующей проверки вам будет направлен официальный ответ с информацией о компании, которая управляет вашим домом.

2. Как поменять форму управления домом или сменить управляющую компанию?

Способ управления домом выбирается общим собранием собственников помещений многоквартирного дома и может быть изменен в любое время на основании его решения (ч. 2 ст. 161 ЖК РФ).

В том случае, если управляющая организация не выполняет условия договора управления многоквартирным домом, на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме собственники в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения этого договора.

Кроме того, общее собрание вправе принять решение о выборе иной управляющей организации или об изменении способа управления домом.

Управляющая организация за тридцать дней до прекращения договора управления многоквартирным домом обязана передать техническую документацию на многоквартирный дом и иные связанные с управлением таким домом документы вновь выбранной управляющей организации, товариществу собственников жилья либо жилищному кооперативу, а в случае непосредственного управления таким домом собственниками помещений – одному из данных собственников.

3. Что входит в состав общего имущества многоквартирного дома?

В соответствии с Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными Постановлением Правительства России от 13.08.2006 № 491, в состав общего имущества включаются, в том числе:

- межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, колясочные, чердаки, технические этажи и технические подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, иное оборудование (включая котельные, бойлерные, элеваторные узлы и другое инженерное оборудование);

- крыши;

- ограждающие несущие конструкции многоквартирного дома (включая фундаменты, несущие стены, плиты перекрытий, балконные и иные плиты, несущие колонны и иные ограждающие несущие конструкции);

- ограждающие ненесущие конструкции многоквартирного дома (включая окна и двери помещений общего пользования, перила, парапеты и иные ограждающие ненесущие конструкции);

- земельный участок с определенными на основании данных государственного кадастрового учета границами, на котором расположен многоквартирный дом, элементы озеленения и благоустройства.

4. Что делать, если дом содержится в плохом состоянии?

Содержание общего имущества многоквартирного дома включает в том числе:

- поддержание помещений, входящих в состав общего имущества, в состоянии, обеспечивающем установленные законодательством показатели температуры и влажности в таких помещениях;

- уборку и санитарно-гигиеническую очистку помещений общего пользования, а также земельного участка, входящего в состав общего имущества;

- текущий ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации общего имущества, а также элементов благоустройства, расположенных на земельном участке, входящем в состав общего имущества.

При этом собственники помещений обязаны утвердить на общем собрании перечень услуг и работ по содержанию имущества, условия их оказания и выполнения, а также размер их финансирования.

Также важно знать, что ремонт общего имущества для предупреждения преждевременного износа и поддержания эксплуатационных показателей и работоспособности, устранения повреждений и неисправностей общего имущества или его отдельных элементов проводится по решению общего собрания собственников помещений.

Таким образом, если заключён договор управления многоквартирным домом с управляющей организацией, то при нарушении правил содержания общего имущества собственников многоквартирных домов претензии необходимо адресовать именно управляющей организации.

Эффективнее всего контроль за деятельностью управляющей организации осуществлять с помощью совета дома. Подробнее об этом – в ответе на 14 вопрос.

5. Если управляющая компания не реагирует на мои жалобы, что делать и куда жаловаться?

В том случае, если управляющая организации игнорирует обращения жильцов и не принимает мер по повышению качества оказываемых услуг, необходимо обращаться в Государственную жилищную инспекцию Московской области, которая уполномочена осуществлять надзор за соблюдением законодательства в сфере жилищных отношений.

Обратиться в Госжилинспекцию можно, направив письмо почтой по адресу: 141400, Московская область, г. Химки, ул. Ленинградская, д. 1 либо отправив сообщение на электронную почту mosobl@gilinspector.ru.

Кроме того, с заявлением можно обратиться в территориальные отделы Госжилинспекции, которые расположены в муниципальных образованиях Московской области. Перечень и контакты территориальных отделов размещены на Интернет-сайте Госжилинспекции в разделе «Структура», подраздел «Справочник контактов». Образцы заявлений доступны посетителям Интернет-сайта Госжилинспекции в разделе «Документы», подраздел «Гражданам».

Задать интересующие вопросы также возможно с использованием популярных социальных сетей «Вконтакте» и «Facebook». Официальные группы Госжилинспекции в этих сетях легко найти по запросу «Жилинспектор МО».

6. Как узнать, на что управляющая компания тратит собранные с жильцов средства?

Все управляющие организации обязаны раскрывать данные о себе и своей деятельности. Где и в каком объеме, определено Стандартом раскрытия информации (Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 № 731). В частности, управляющие компании должны обнародовать сведения о доходах и расходах, понесенных в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами, а ТСЖ и ЖК – сметы доходов и расходов товарищества или кооператива на текущий и предшествующий год и отчет о выполнении сметы доходов и расходов за предшествующий год.

Информация обязательно должна быть опубликована на федеральном и региональном сайтах, сайте самой компании, в официальных СМИ и на сайте местной администрации, на

территории которой ведется управление домом, на информационных стендах в управляющей организации или в доме (для ТСЖ и жилищного кооператива).

Кроме того, информация должна предоставляться на основании запросов. Предоставление информации по письменному запросу осуществляется в 20-дневный срок со дня его поступления. Если запрос отправлен в электронном виде, ответ предоставляется на адрес электронной почты потребителя в течение 2 рабочих дней со дня поступления запроса управляющей организацией и в течение 5 рабочих дней – товариществом или кооперативом. Если управляющая организация скрывает данные о доходах и расходах, надо обращаться в Госжилинспекцию. Образец заявления размещен на официальном сайте Госжилинспекции (раздел «Документы», вкладка «Гражданам»).

7. Куда обращаться, если ремонтные работы в доме выполнены некачественно?

Если Вы не удовлетворены качеством проведенного текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома, следует обратиться в Госжилинспекцию Московской области. Образцы заявлений размещены на официальном сайте Госжилинспекции в разделе «Документы», подраздел «Гражданам».

Для проведения максимально полной проверки необходимо подробно перечислить имеющиеся нарушения.

8. Кто устанавливает тарифы и как проверить правильность их начисления?

Если в доме создано ТСЖ или жилищный кооператив, размер обязательных платежей, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества, определяют органы управления товарищества или кооператива. Если дом управляется управляющей компанией, размер платы за содержание и ремонт определяется на общем собрании собственников помещений. Если такое решение не принято, этот размер устанавливают органы местного самоуправления.

Плата за коммунальные услуги включает в себя плату за горячее и холодное водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах), отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления). Размер платы рассчитывается исходя из объема потребляемых коммунальных услуг (по показаниям приборов учета), а при их отсутствии – исходя из нормативов потребления. Их утверждают региональные власти.

Минимальный размер взноса на капитальный ремонт установлен в Подмосковье постановлением областного правительства от 03.12.2013 № 1023/54. В 2014 году тариф установлен на уровне 7 рублей 30 копеек в месяц на 1 кв. метр общей площади жилого помещения, принадлежащего собственнику.

В случае, если есть основания сомневаться в правильности начислений, можно обратиться в Госжилинспекцию Московской области.

9. Что делать, если управляющая компания завышает коммунальные платежи?

Обоснованность начисления платежей за жилищно-коммунальные услуги в Подмосковье контролирует Государственная жилищная инспекция. Если, по Вашему мнению, управляющая организация неверно начисляет платежи, необходимо обратиться с заявлением в Госжилинспекцию, приложив копии платежных документов. Образец заявления о перерасчете оплаты жилищно-коммунальных услуг размещен на официальном сайте Госжилинспекции в разделе «Документы», подраздел «Гражданам».

Чаще всего проверки выявляют следующие нарушения. При наличии общедомовых счетчиков плата за отопление взимается по нормативу. В соответствии с действующим законодательством в первый год после установки приборов учета плата начисляется по нормативу, в последующие годы - исходя из среднемесячного расхода за предыдущий год. При этом обязательна ежегодная корректировка размера платы по итогам отопительного сезона.

Распространенное нарушение – самовольное включение управляющей организацией в платежку дополнительных услуг: консьерж, охрана и т.д. Часто к оплате предъявляются завышенные объемы электроэнергии, горячей и холодной воды, потраченной на общедомовые нужды. Также нередки случаи использования управляющими организациями некорректных формул для определения размера платы за коммунальные услуги. Например, использование для расчета

платы за отопление в доме, оснащенный индивидуальным тепловым пунктом, формулы для домов с централизованным отоплением.

10. Что делать, если отключали воду, свет или отопление, а в платежке обычная стоимость?

В случае временного прекращения подачи холодной или горячей воды, водоотведения, отопления – одновременно более чем на 4 часа, электричества – 24 часа (более детально — в Приложении № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным постановлением Правительства России № 354 от 06.05.2011) собственник должен обратиться в начале и в конце периода прекращения оказания услуги в управляющую организацию, чтобы та зафиксировала в журнале учета обращение гражданина о перерыве в оказании коммунальной услуги. В случае превышения периода времени, оговоренного в Правилах, управляющая организация обязана произвести перерасчет платы. Если отказывается это сделать – гражданин вправе обратиться с жалобой в Госжилинспекцию.

11. Кто и как устанавливает размер платы за дополнительные услуги: консьержка, охрана, видеонаблюдение, домофон и т.д.?

Услуги и работы, не перечисленные в п. 11 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме (Постановление Правительства России № 491 от 13.08.2006) и в минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме (Постановление Правительства России № 290 от 03.04.2013) являются дополнительными. Включение в платежку платы за дополнительные услуги (антенна, домофон и т.д.) возможно лишь при наличии:

а) решения общего собрания собственников об установлении размера платы за содержание и ремонт общего имущества и выделении в едином платежном документе отдельной строкой платы за антенну (домофон и т.п.) в определенном размере;

б) договора жильца с обслуживающей организацией, оказывающей дополнительные услуги, в т.ч. если антенное хозяйство (или домофон) установлено и принадлежит обслуживающей организации;

в) письменного согласия жильца на предоставление такой услуги, зафиксированного в протоколе собрания жильцов;

г) соразмерного уменьшения платы за содержание и ремонт жилого помещения (при отсутствии вышеперечисленных обстоятельств).

12. Что делать, если соседи делают незаконную перепланировку?

В случае, если в соседнем помещении делают перепланировку надо уточнить у собственников, имеется ли у них согласование органа местного самоуправления на производство работ по перепланировке, необходимое по Жилищному кодексу (ст. 26). Порядок выдачи такого согласования определен в каждом муниципальном образовании в административном регламенте о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. В случае, если у соседа такого согласования нет, то гражданин может написать обращение в Госжилинспекцию и копию направить в местную администрацию.

13. Имеет ли право управляющая компания отключить в квартире свет, газ или воду, если у собственника имеется задолженность по коммунальным платежам?

Такое право у управляющей компании имеется, но при этом должен быть соблюден ряд условий.

Тот, кто оказывает коммунальные услуги, должен письменно уведомить потребителя об ограничении или приостановлении их оказания. Отключение можно производить через 30 дней после такого уведомления. (Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354).

Подобная мера может применяться к потребителям, не полностью оплачивающим коммунальные услуги. Понятие «неполная оплата» в законе четко определено. Это наличие задолженности по оплате одной коммунальной услуги в размере, превышающем сумму двух месячных размеров платы за коммунальную услугу, исчисленных исходя из норматива потребления коммунальной услуги. То есть, даже если у вас стоят счетчики, управляющая компания все равно примет в расчет нормативы.

В том случае, если потребитель-должник сумел договориться с управляющей компанией о постепенной ликвидации долгов, такая договоренность была письменно зафиксирована и выполняется должником, то ограничение или приостановление подачи электроэнергии, газа или воды не произойдет (пункты 117, 118 вышеуказанных Правил).

14. Что такое совет многоквартирного дома и зачем он нужен?

Совет многоквартирного дома – это форма общественного контроля за управлением многоквартирным домом и дополнительный способ выражения мнения собственников. Он обеспечивает выполнение решений общего собрания собственников, может вносить предложения о порядке пользования общим имуществом, его содержании и ремонте. Также совет контролирует оказание услуг и выполнение работ по управлению многоквартирным домом. Председатель Совета по доверенности собственников может подписывать акты приемки услуг или работ, а также акты о ненадлежащем качестве оказываемых коммунальных услуг.

Совет защищает права всех собственников. Председатель совета от их имени на основании доверенности заключает договор управления домом, а в суде – выступает по делам, связанным с управлением данным домом и предоставлением коммунальных услуг.

Совет также взаимодействует от имени жителей дома с органами власти и ресурсоснабжающими организациями.

Согласно Жилищному кодексу (ст. 161.1), если в многоквартирном доме не создано товарищество собственников жилья, либо дом не управляется жилищным или иным специализированным потребительским кооперативом, и при этом в данном доме более чем четыре квартиры, собственники на общем собрании обязаны избрать совет многоквартирного дома. При этом регистрировать его в органах местного самоуправления не нужно.

Жилищный кодекс (ст. 161.1) устанавливает, что совет многоквартирного дома не может быть избран применительно к нескольким многоквартирным домам. Иными словами должен соблюдаться принцип «Один дом – один совет!».

На сайте Госжилинспекции опубликована пошаговая инструкция по созданию совета многоквартирного дома, к которой приложены все формы необходимых документов. Информация размещена в разделе «Гражданам», подраздел «Как создать МКД?».

15. Как ускорить признание дома аварийным?

Решение о признании дома аварийным принимает межведомственная комиссия при администрации муниципального образования на основе заключения специализированной организации о непригодности дома для проживания. Таким образом, с целью признания дома аварийным необходимо обращаться в администрацию. При этом жильцы вправе самостоятельно нанять специализированную организацию для подготовки соответствующего заключения. Для стандартного пятиэтажного дома составление заключения обойдется примерно в 20 - 40 тысяч рублей. В том случае, если организация после обследования технического состояния дома выдаст заключение о его аварийности, с этим заключением необходимо обратиться в суд о понуждении администрации муниципального образования признать дом аварийным и расселить жителей.

Также можно первоначально обратиться в суд, который в рамках разбирательства назначит обследование дома специализированной организацией.

16. Установлены ли нормы, определяющие параметры оказываемых коммунальных услуг и сроки устранения неисправностей в доме?

Такие нормы существуют. ГОСТ Р 51617-2000 устанавливает нормативную температуру воздуха в отапливаемых помещениях жилых зданий в холодный период года. В частности:

- в жилой комнате, кухне, отдельном санузле – плюс 18 градусов;
- в ванной комнате, совмещенном санузле – плюс 25 градусов;
- на лестничной клетке – плюс 16 градусов;

В угловых помещениях температура должна быть на 2 градуса выше.

Санитарными нормами и правилами (СанПиН 2.1.4.2496-09) предусматривается, что для централизованного водоснабжения температура горячей воды в точке разбора должна быть не ниже 60 градусов и не выше 75 градусов.

При этом продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ не должна превышать 14 суток.

Законодательством также установлены предельные сроки устранения неисправностей в жилых домах с момента их обнаружения или заявки потребителя (ГОСТ Р 51617-2000; Постановление Госстроя Российской Федерации от 27.09.2003 № 170 «Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда»). В частности, устраняются:

- неисправности аварийного порядка трубопроводов и их сопряжений – незамедлительно;
- нарушение связи наружной облицовки и лепных изделий, установленных на фасадах со стенами – незамедлительно;
- неисправности аварийного порядка (короткое замыкание в элементах внутридомовой электрической сети и т.п.) – незамедлительно;
- неисправности электроплиты (с полным отключением электроплиты) – 3 часа;
- протечки в отдельных местах кровли – 1 сутки;
- неисправности лифта – 1 сутки;
- дверные заполнения (входные двери подъездов) - 1 сутки;
- течи в кранах водопроводных и сливных бачков - 1 сутки;
- неисправности мусоропроводов – 1 сутки;
- неисправности системы освещения общедомовых помещений (с заменой ламп, выключателей и конструктивных элементов светильников) – 1 сутки;

Разбитые стекла и сорванные створки оконных переплетов, форточек, балконных дверных полотен – 1 сутки (в зимнее время), 3 суток (в летнее время);

- протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах – 3 суток;
- неисправности приборов учета воды, тепловой и электрической энергии, газа – 5 суток.

**Главное управление Московской области «Государственная
жилищная инспекция Московской области»**

ул. Ленинградская, д.1,
г. Химки,
Московская область,
141400

Телефоны: 8 (495) 730-80-51, 8 (495) 730-80-39 (факс)

Электронная почта: mosobl@gilinspector.ru

Задать интересующие вопросы можно в социальных сетях
«**Вконтакте**» и «**Facebook**».
Официальные группы Госжилинспекции в этих сетях легко найти по
запросу «**Жилинспектор МО**».