



**ФОНД  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ**

## **ПРОЕКТ**

**СООО «Региональный центр  
защиты прав потребителей»**

**«ВАШИ ПРАВА - ЗАЩИЩАЕМ ВМЕСТЕ!»**



# **СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ В СФЕРЕ ЖКХ**

Смоленск, 2018 г

**ПРОЕКТ СООО**  
**«Региональный центр защиты прав потребителей»**  
**«ВАШИ ПРАВА - ЗАЩИЩАЕМ ВМЕСТЕ!»**  
**СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ**  
**В СФЕРЕ ЖКХ**

**Содержание**

I. Общие сведения .....	3
II. Раскрытие информации .....	4
III. Права, обязанности и ответственность потребителя .....	6
IV. Права, обязанности и ответственность исполнителя .....	8
V. Порядок защиты прав потребителя .....	18
Обращение в организацию, управляющую МКД .....	18
Запрос по раскрытию информации .....	20
Сроки ответов организации, управляющей МКД.....	20
Обращение в суд .....	24
VI. Контролирующие органы .....	26
Органы государственной власти и местного самоуправления .....	27
Государственный жилищный надзор и муниципальный контроль.....	29
Лицензионный контроль .....	30
Роспотребнадзор .....	32
Прокуратура .....	33
Используемые нормативные правовые акты и судебная практика .....	35

## УКАЗАТЕЛЬ СОКРАЩЕНИЙ

- АДС** - аварийно-диспетчерская служба
- ВДГО** - внутримдомовое газовое оборудование
- ВКГО** - внутриквартирное газовое оборудование
- ГВС** - горячее водоснабжение
- ГЖИ** - государственная жилищная инспекция
- ГЖН** - государственный жилищный надзор
- ГИС ЖКХ** - государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства
- ЕГРН** - Единый государственный реестр недвижимости
- ЕГРЮЛ** - Единый государственный реестр юридических лиц
- ЕСИА** - Единая система идентификации и аутентификации
- ЖК** - жилищный кооператив
- ЖКУ** - жилищно-коммунальные услуги
- ЖСК** - жилищно-строительный кооператив
- ЖУ** - жилищные услуги
- ИП** - индивидуальный предприниматель
- ИПУ** - индивидуальный (квартирный) прибор учета
- КР на СОИ** - коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества
- КУ** - коммунальные услуги
- МКД** - многоквартирный дом
- ОДН** - общедомовые нужды
- ОДПУ** - общедомовые приборы учета
- ОИ** - общее имущество
- ОМСУ** - орган местного самоуправления
- ОСС** - общее собрание собственников
- РО** - региональный оператор
- РСО** - ресурсоснабжающая организация
- ТКО** - твердые коммунальные отходы
- ТСЖ** - товарищество собственников жилья
- ТСН** - товарищество собственников недвижимости  
(организационно-правовая форма ТСЖ)
- УО** - управляющая организация
- ХВС** - холодное водоснабжение

## ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Собственники совместно владеют, пользуются и распоряжаются ОИ (ч. 1 ст. 30 ЖК РФ). Они несут ответственность за надлежащее содержание ОИ в соответствии с законодательством РФ (п. 41 Правил содержания общего имущества).

Управляющие организации, ТСЖ, кооперативы и лица, оказывающие услуги и выполняющие работы по содержанию ОИ при непосредственном управлении, отвечают перед собственниками за нарушение своих обязательств и несут ответственность за ненадлежащее содержание ОИ в соответствии с законодательством РФ (п. 42 Правил содержания общего имущества). Все собственники и пользователи помещений в МКД являются потребителями жилищно-коммунальных услуг. Отношения между потребителями и услугодателями в сфере ЖКХ регулируются:

- Законом о защите прав потребителей;
- Гражданским кодексом РФ;
- Жилищным кодексом РФ;
- некоторыми постановлениями Правительства РФ, в частности, Правилами предоставления коммунальных услуг и Правилами содержания общего имущества.

Отношения, возникающие между потребителями и услугодателями в сфере ЖКХ, основаны на заключении договоров (договор управления, на техническое обслуживание, подряда, энергоснабжения и т.п.). На отношения между УО и собственниками жилых помещений в МКД распространяется Закон о защите прав потребителей.

Для потребителей (собственников и нанимателей помещений в МКД) **важно знать следующее:**

Во-первых, условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с нормами закона или иного правового акта в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (ст. 16 Закона о защите прав потребителей).

Во-вторых, потребители имеют право на качественные услуги, которые они оплачивают в полном объеме (ст. 4 Закона о защите прав потребителей). Потребители также имеют право на справедливый расчет стоимости услуг.

В-третьих, при отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Обеспечивая качество предоставляемых потребителю услуг, исполнитель обязан обеспечить и их безопасность (ст. 7 Закона о защите прав потребителей). Потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни

и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными (своевременный вывоз мусора или чистка мусоропровода, чистка кровли от снега и наледи в зимний период, выполнение ремонта с использованием качественных и безопасных строительных материалов и т.д.).

## РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ

Одной из основных обязанностей исполнителя является обязанность по предоставлению полной и достоверной информации о себе и о предоставляемых услугах (ст. ст. 9, 10 Закона о защите прав потребителей) - исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах и услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. УО, управляющие МКД по договору управления, ТСЖ, ЖК, ЖСК, которые управляют МКД без заключения с УО договора управления домом, также обязаны раскрывать информацию об управлении МКД.

***Под раскрытием информации понимается обеспечение доступа неограниченного круга лиц к информации (независимо от цели ее получения) в соответствии с процедурой, гарантирующей нахождение и получение информации (п. 2 Стандарта раскрытия информации).***

Управляющая организация должна обеспечить свободный доступ к информации (ч. 10 ст. 161 ЖК РФ):

- об основных показателях ее финансово-хозяйственной деятельности;
- об оказываемых услугах и о выполняемых работах по содержанию и ремонту ОИ в МКД; - о порядке и об условиях их оказания и выполнения, а также об их стоимости;
- о ценах (тарифах) на ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг.

Управляющая организация, товарищество и кооператив обязаны раскрывать следующие виды информации (п. 3 Стандарта раскрытия информации):

- а) общую информацию об УО, ТСЖ и кооперативе;
- б) перечень МКД, управление которыми осуществляет УО, ТСЖ и кооператив, с указанием адреса и основания управления по каждому МКД;
- в) общую информацию об МКД, управление которыми осуществляет УО, ТСЖ и кооператив, в том числе характеристику дома, информацию о системах инженерно-технического обеспечения, входящих в состав ОИ;
- г) информацию о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту ОИ, в том числе сведения о стоимости указанных работ (услуг) и иных услуг;
- д) информацию об оказываемых коммунальных услугах, в том числе сведения о поставщиках коммунальных ресурсов, нормативах потребления коммунальных услуг (нормативах накопления твердых коммунальных отходов);
- е) информацию об использовании ОИ в МКД;

ж) информацию о капремонте ОИ в МКД (в случаях, когда УО, ТСЖ, кооперативу поручена организация проведения капремонта (спецсчет));

з) информацию о проведенных общих собраниях в МКД, решениях таких собраний;

и) отчет об исполнении УО договора управления, отчет об исполнении смет доходов и расходов ТСЖ, кооператива за год;

к) информацию о случаях привлечения УО, ТСЖ и кооператива, их должностных лиц к административной ответственности за нарушения в сфере управления МКД, а также сведения о мерах, принятых для устранения нарушений, повлекших применение административных санкций.

**Обратите внимание: информация, предусмотренная пп. «в» - «и» п. 3 Стандарта раскрытия информации, раскрывается в отношении каждого МКД, управление которым осуществляет УО, ТСЖ или кооператив.**

**Важно: соблюдение требований к раскрытию информации - одно из лицензионных требований к УО (п. 6 ч. 1 ст. 193 ЖК РФ).**

Обязанность по раскрытию информации возникает (п. 9 Стандарта раскрытия информации):

- для УО - не позднее 30 дней со дня заключения договора управления;

- для ТСЖ (ЖК, ЖСК) - не позднее 30 дней со дня его государственной регистрации.

После того как изменились сведения об управлении МКД, в раскрытую информацию вносятся изменения на официальном сайте в течение семи рабочих дней (п. 16 Стандарта раскрытия информации).

Требования к доведению информации об оказываемых ЖКУ до потребителя уточнены в Правилах предоставления коммунальных услуг и Правилах содержания общего имущества.

Раздел III «Правил предоставления коммунальных услуг» устанавливает необходимый перечень информации, которая должна предоставляться потребителям при заключении договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, в частности, договора управления МКД:

1) об исполнителе услуг;

2) об оказываемых услугах, в том числе:

- показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления КУ;

- размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены (обратите внимание: если в регионе принято решение об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), то необходимо предоставить сведения о тарифах на электрическую энергию (мощность), установленных для населения и приравненных к нему категорий потребителей в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии (мощности));

3) требования к наличию информации в платежных документах, в том числе о состоянии расчетов по оплате КУ и порядке их оплаты;

4) сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования

и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;

5) о контролирующих органах (наименования, адреса и телефоны).

Указанная информация размещается:

- на досках объявлений, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен дом;

- на досках объявлений, расположенных в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей.

Постановлением Правительства РФ от 27.03.2018 N 331 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах и признании утратившими силу отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» были уточнены отдельные вопросы осуществления деятельности по управлению МКД и содержанию ОИ.

В связи с этим в Правилах осуществления деятельности по управлению МКД появился разд. VIII «Порядок раскрытия информации управляющей организацией, товариществом или кооперативом» (п. п. 31 - 38). В частности, в новом п. 33 данных Правил закреплено следующее.

- УО, ТСЖ, кооператив не вправе ограничивать доступ к раскрываемой информации собственникам и пользователям помещений в МКД.

- УО, ТСЖ, кооператив обязаны обеспечить сохранность раскрываемой информации в местах ее размещения.

- Носитель с информацией, утратившей свою актуальность, хранению не подлежит.

## **ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

В целях создания и поддержания благоприятных и безопасных условий проживания в МКД, надлежащего содержания общего имущества и обеспечения своих прав собственники помещений в МКД обязаны выбрать способ управления домом (ст. 161 ЖК РФ) и реализовать его, т.е. выбрать УО и заключить с ней договор или зарегистрировать ТСН (ТСЖ).

Собственники обязаны содержать ОИ в надлежащем состоянии на собственные средства (п. п. 28, 30 Правил содержания общего имущества).

В соответствии с п. 40 Правил содержания общего имущества собственники помещений вправе:

- получать от ответственных лиц не позднее пяти рабочих дней с даты обращения информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ. В договоре указанный срок может быть уменьшен;

- проверять объемы, качество и периодичность оказания услуг и выполнения работ (в том числе путем проведения соответствующей экспертизы);

- требовать от ответственных лиц устранения выявленных дефектов и про-

верить полноту и своевременность их устранения.

Правила предоставления коммунальных услуг устанавливают права и обязанности потребителя и исполнителя КУ, а также перечень действий, которые не вправе совершать потребитель КУ.

**Потребитель вправе:**

- получать КУ в полном объеме и соответствующего качества;
- требовать от исполнителя сведения о расчете размера платы за услуги (с указанием всех тарифов и нормативов);
- требовать проведения проверок качества услуг;
- требовать возмещения нанесенного вреда и убытков.

**Потребитель обязан:**

- при обнаружении каких-либо неисправностей или аварий срочно сообщать исполнителю КУ;
- не препятствовать УО проведению проверок состояния внутриквартирного оборудования;
- впускать представителя исполнителя КУ в жилое помещение для проверки и снятия показаний ИПУ;
- своевременно снимать показания ИПУ и производить оплату не позже установленной даты;
- уведомлять УО об изменении количества проживающих в помещении граждан.

В обязанности собственников и нанимателей помещений в МКД также входит поддержание жилого помещения в надлежащем состоянии и соблюдение Правил пользования жилыми помещениями, а также Правил содержания общего имущества (ч. 4 ст. 30 ЖК РФ).

**Потребитель КУ не вправе:**

- использовать бытовые приборы, которые суммарно превышают максимальную нагрузку на электрическую сеть;
- производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя;
- самовольно демонтировать или отключать обогревающие элементы, самовольно увеличивать поверхности нагрева приборов отопления;
- самовольно нарушать пломбы на ИПУ и в местах их подключения, демонтировать приборы учета и осуществлять несанкционированное вмешательство в их работу;
- осуществлять регулирование внутриквартирного оборудования, используемого для отопления, и совершать иные действия, в результате которых в помещении будет поддерживаться температура воздуха ниже 12 °С;
- несанкционированно подключать оборудование потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения напрямую или в обход приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы.

**Обратите внимание:** пользование жилым помещением осуществляется с учетом соблюдения прав и законных интересов проживающих в жилом по-

*мещении граждан и соседей, требований пожарной безопасности, санитарно-гигиенических, экологических и иных требований законодательства (п. 6 Правил пользования жилыми помещениями).*

Именно об этих обязанностях жители МКД часто забывают, когда включают громкую музыку по ночам, устраивают ночные вечеринки, проводят шумные ремонтные работы поздним вечером, держат в своих квартирах множество домашних животных, курят и буянят в подъездах и т.д.

**Потребитель несет гражданско-правовую ответственность за** (п. 158 Правил предоставления коммунальных услуг):

- невнесение или несвоевременное внесение платы за КУ (обязанность уплатить пени);

- вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу исполнителя или иных потребителей вследствие ненадлежащей эксплуатации внутриквартирного оборудования (возмещается потребителем по правилам, предусмотренным гл. 59 ГК РФ).

## **ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

Для того чтобы определить, нарушаются ли права потребителей управляющей организацией, необходимо выяснить, какие обязанности возложены на нее по договору управления, понять, все ли она выполняет и какого качества услуги вы получаете. Ну и, конечно, надо знать, какие работы и услуги вы оплачиваете. Но в то же время следует помнить о правах УО и стараться не нарушать их.

**УО обязана** обеспечить надлежащее содержание ОИ дома (ст. 162 ЖК РФ), т.е. оказывать жилищные услуги, соответствующие установленным требованиям жилищного законодательства.

При предоставлении жилищных услуг потребителям в МКД организация, управляющая домом, обязана руководствоваться положениями:

- Правил содержания общего имущества;
- Правил осуществления деятельности по управлению МКД.

Пункт 10 Правил содержания общего имущества устанавливает следующие требования к содержанию ОИ:

- соблюдение характеристик надежности и безопасности МКД;
- безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц;

- доступность пользования жилыми помещениями, помещениями общего пользования, а также земельным участком, в том числе для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

- соблюдение прав и законных интересов собственников помещений, а также иных лиц;

- постоянную готовность инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящих в состав ОИ, для предоставления КУ (подачи коммунальных ресурсов) гражданам, проживающим в доме;

- соблюдение требований законодательства РФ об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

Управление МКД обеспечивается выполнением следующих стандартов (разд. II Правил осуществления деятельности по управлению МКД):- приемом, хранением и передачей технической документации на МКД, а также их актуализацией и восстановлением (при необходимости);

- сбором, обновлением и хранением информации о собственниках и нанимателях помещений в МКД, а также о лицах, использующих ОИ;

- подготовкой предложений по вопросам содержания и ремонта ОИ для их рассмотрения общим собранием собственников, включая расчет и обоснование финансовых потребностей, необходимых для оказания услуг и выполнения работ;

- организацией оказания услуг и выполнением работ, предусмотренных перечнем услуг и работ, утвержденным решением собрания;

- организацией и осуществлением расчетов за услуги и работы по содержанию и ремонту ОИ, а также за предоставляемые КУ, в том числе за коммунальные ресурсы, используемые при содержании ОИ;

- обеспечением собственниками помещений в МКД, органами управления ТСЖ и кооператива контроля за исполнением решений ОСС, выполнением перечней услуг и работ, повышением безопасности и комфортности проживания.

Содержание ОИ в зависимости от его состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния включает в себя (п. 11 Правил содержания общего имущества):

- осмотр общего имущества, обеспечивающий своевременное выявление несоответствия состояния ОИ требованиям законодательства, а также угрозы безопасности жизни и здоровью граждан;

- обеспечение готовности внутридомовых инженерных систем к предоставлению КУ;

- поддержание в помещениях, входящих в состав ОИ, установленные законодательством РФ температуру и влажность;

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

- сбор и вывоз бытовых отходов;

- содержание мест накопления ТКО;

- организацию мест для накопления и накопление отработанных ртутьсодержащих ламп и их передачу в специализированные организации;

- меры пожарной безопасности;

- содержание земельного участка, входящего в состав ОИ;

- текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации ОИ;

- проведение обязательных в отношении ОИ мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности;

- обеспечение установки и ввода в эксплуатацию коллективных (общедомовых) приборов учета коммунальных ресурсов, а также их надлежащей эксплуатации (осмотры, техническое обслуживание, поверка приборов учета и т.д.);

- приобретение холодной воды, горячей воды, электрической энергии, потребляемых при содержании ОИ, а также отведение сточных вод в целях содержания ОИ в доме при условии, что конструктивные особенности МКД предусматривают возможность такого потребления, отведения (за исключением непосредственного управления МКД).

Приказом Минстроя России от 31.07.2014 N 411/пр утверждены Примерные условия договора управления многоквартирным домом, которые можно взять за основу при определении обязанностей УО:

- выполнение работ и (или) оказание услуг по управлению МКД, по надлежащему содержанию и ремонту ОИ в МКД (определение перечня таких работ и услуг, их периодичности);

- фиксация фактов ненадлежащего исполнения работ и (или) оказания услуг;

- перерасчет за содержание и ремонт ОИ в порядке и сроки, предусмотренные законодательством;

- раскрытие информации о своей деятельности (Стандарт раскрытия информации), в том числе на ГИС ЖКХ;

- хранение и обновление технической и иной документации на МКД, передача такой документации в порядке, установленном ЖК РФ;

- предоставление отчета о выполнении договора управления;

- обеспечение круглосуточного аварийно-диспетчерского обслуживания;

- организация взаимодействия с собственниками и пользователями помещений в МКД (предоставление справок, ответы на обращения, личный прием, предоставление информации в рамках действующего законодательства);

- организация работы по начислению и сбору платы за содержание и ремонт;

- мониторинг состояния ОИ;

- подготовка предложений о выполнении плановых текущих работ по содержанию и ремонту ОИ и доведение их до сведения собственников.

***Важно: если УО не направила собственникам предложение по перечню работ и услуг по управлению МКД, она будет нести ответственность за ненадлежащее содержание ОИ.***

В то же время, если собственники отказались принять на ОСС предложение УО по перечню работ и услуг, выполнить которые необходимо для надлежащего содержания ОИ именно в этом МКД, то УО будет руководствоваться решением собственников. В этом случае вся ответственность за ненадлежащее содержание ОИ ложится на собственников.

Если же выполнение неотложных работ и услуг (и текущего, и капитального характера) будет вызвано обстоятельствами, которые УО не могла разумно предвидеть и предотвратить и за возникновение которых она не отвечает, то понесенные в связи с этим расходы должны быть ей дополнительно компенсированы собственниками помещений в МКД.

***Важно: УО по своему усмотрению привлекает подрядчиков для выполнения работ. Собственники в МКД не наделены полномочиями по выбору подрядчиков и определению условий, на которых привлекается та или иная***

### ***подрядная организация.***

Обязанности УО в качестве исполнителя КУ установлены Правилами предоставления коммунальных услуг.

В соответствии с пп. «а» - «г» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель обязан:

- предоставлять потребителю КУ в необходимых для него объемах и надлежащего качества;
- заключать с РСО договоры о приобретении коммунальных ресурсов, используемых при предоставлении КУ потребителям или при содержании ОИ;
- самостоятельно или с привлечением других лиц осуществлять техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются КУ;
- производить перерасчет размера платы за предоставленные КУ:
- в связи с предоставлением КУ ненадлежащего качества;
- в связи с предоставлением КУ с перерывами, превышающими допустимую продолжительность;
- за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении (разд. VIII Правил предоставления коммунальных услуг).

Установлены следующие условия перерасчета за КУ при временном отсутствии потребителя.

**Первое** - помещение не оборудовано ИПУ в связи с отсутствием технической возможности его установки, подтвержденной соответствующим актом.

**Второе** - потребитель отсутствует более пяти дней подряд, что подтверждено документально.

**Третье** - потребитель подал заявление о перерасчете платы до начала периода временного отсутствия либо не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия.

***Обратите внимание: в случае отсутствия всех проживающих в жилом помещении лиц в результате действия непреодолимой силы, подтвержденного соответствующими документами, перерасчет производится, даже если помещение не оборудовано ИПУ и при этом отсутствие технической возможности его установки не подтверждено в установленном порядке.***

Перерасчет размера платы за КУ осуществляется исполнителем в течение пяти рабочих дней после получения письменного заявления потребителя о перерасчете.

#### **Не подлежат перерасчету:**

- плата за коммунальные услуги на ОДН;
- постоянная составляющая платы, приходящаяся на занимаемое потребителем жилое помещение, при применении двухставочных тарифов;
- плата за отопление, электроснабжение и газоснабжение на цели отопления жилых (нежилых) помещений.

Согласно пп. «д» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель обязан производить расчет размера платы за предоставленные КУ и производить непосредственно при обращении потребителя проверку:

- правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за КУ;
- задолженности или переплаты потребителя за КУ;
- правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней).

**Обратите внимание: по результатам такой проверки документы, подтверждающие правильно начисленные платежи, выдаются потребителю немедленно.**

Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя (при наличии).

Согласно пп. «е» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель обязан при наличии ОДПУ (ИПУ) ежемесячно снимать его показания в период с 23-го по 25-е число текущего месяца и заносить полученные показания в журнал учета показаний ОДПУ (ИПУ).

**Обратите внимание: УО обязана предоставить потребителю по его требованию в течение одного рабочего дня со дня обращения возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ (ОПУ) и обеспечивать сохранность информации о показаниях ОДПУ (ОПУ) в течение не менее трех лет.**

Согласно пп. «е(1)» - «з(1)» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель обязан:

- осуществлять не реже одного раза в шесть месяцев снятие показаний ИПУ (распределителей), установленных вне жилых (нежилых) помещений, проверку состояния таких приборов учета;
- осуществлять проверку состояния ИПУ, а также распределителей в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения от потребителя заявления;
- принимать от потребителей показания ИПУ и использовать их при расчете размера платы за КУ, а также проводить проверки состояния указанных приборов учета и достоверности сведений об их показаниях;
- осуществлять определение размера платы за отопление исходя из показаний ОДПУ тепловой энергии (при наличии), использовать показания ОДПУ холодной воды, горячей воды и электрической энергии при определении размера платы за КУ, потребленную на общедомовые нужды в случаях, установленных Правилами предоставления коммунальных услуг;
- уведомлять потребителей не реже одного раза в квартал путем указания в платежных документах:
  - о сроках и порядке снятия потребителем показаний ИПУ и передачи сведений о показаниях исполнителю или уполномоченному им лицу;
  - изменении порядка расчетов платы за КУ в случае непредставления потребителем сведений о показаниях ИПУ;
  - о последствиях недопуска потребителем исполнителя в согласованные дату и время в занимаемое потребителем жилое (нежилое) помещение для проведения проверки состояния ИПУ и достоверности ранее переданных потребителем сведений о показаниях приборов учета;
  - о последствиях несанкционированного вмешательства в работу ИПУ, по-

влекшего искажение показаний прибора учета или его повреждение, и несанкционированного подключения оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения.

**Обратите внимание: дата и время допуска представителей исполнителя в помещение согласовываются с потребителем.**

На основании пп. «и» - «о» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель обязан:

- принимать сообщения потребителей о факте предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- организовывать и проводить проверку такого факта с составлением:

- акта проверки;

- акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя (при наличии вреда, причиненного нарушением качества коммунальных услуг);

- вести учет жалоб потребителей на качество предоставления КУ, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения;

- при поступлении жалобы от потребителя об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории немедленно принимать меры по проверке жалобы, обеспечить безопасность людей и ликвидацию обнаруженной утечки;

- информировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- информировать потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении КУ не позднее чем за 10 рабочих дней до начала перерыва;

- согласовывать время доступа в жилое или нежилое помещение, занимаемое потребителем.

**Обратите внимание: согласовать с потребителем время доступа в занимаемое им помещение для проведения работ можно устно либо направив ему письменное уведомление о проведении плановых работ внутри помещения не позднее чем за три рабочих дня до начала проведения работ.**

В уведомлении о начале работ исполнитель должен указать:

- дату и время проведения работ, вид работ и продолжительность их проведения;

- номер телефона, по которому потребитель вправе согласовать иную дату и время проведения работ, но не позднее пяти рабочих дней со дня получения уведомления;

- должность, Ф.И.О. лица, ответственного за проведение работ.

Исходя из пп. «п» - «у(2)» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг, исполнитель обязан:

- предоставить потребителю установленную данными правилами информацию (о размерах тарифов на КУ, надбавок к тарифам и реквизиты норматив-

ных правовых актов, которыми они установлены, о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд, и т.д.);

- предоставлять любому потребителю в течение трех рабочих дней со дня получения от него заявления письменную информацию за запрашиваемые потребителем расчетные периоды:

- о месячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии);

- о суммарном объеме соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях МКД;

- об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления КУ;

- об объемах коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды;

- обеспечить установку и ввод в эксплуатацию ОДПУ не позднее трех месяцев со дня принятия собственниками решения о включении расходов на его приобретение и установку в плату за содержание жилого помещения за исключением случаев, когда предоставление КУ потребителям осуществляется РСО;

- не создавать препятствий потребителю в реализации его права на установку ИПУ, соответствующего требованиям законодательства РФ;

- осуществлять по заявлению потребителя ввод в эксплуатацию установленного ИПУ не позднее месяца, следующего за датой его установки, приступить к осуществлению расчетов размера платы за КУ исходя из показаний ИПУ начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию;

- осуществлять ввод в эксплуатацию ИПУ после его ремонта, замены и поверки в срок и порядке, которые установлены Правилами предоставления коммунальных услуг.

**Обратите внимание: установленный ИПУ, в том числе после поверки и ремонта, опломбировается исполнителем без взимания платы с потребителя, за исключением случаев, когда опломбирование производится исполнителем повторно в связи с нарушением пломбы или знаков поверки потребителем или третьим лицом (п. п. 81(9), 81(14) Правил предоставления коммунальных услуг).**

**Исполнитель имеет право** (пп. «а» - «б» п. 32 Правил предоставления коммунальных услуг):

- требовать внесения платы за потребленные КУ, а также уплаты неустоек (штрафов, пеней);

- требовать допуска в занимаемое потребителем жилое или нежилое помещение представителей исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования, для выполнения необходимых ремонтных работ и проверки устранения недостатков предоставления КУ.

В связи с этим потребителю следует знать следующее.

**Во-первых,** допуск должен предоставляться потребителем:

- по мере необходимости для выполнения необходимых ремонтных работ и проверки устранения недостатков предоставления КУ;
- в любое время для ликвидации аварий.

**Во-вторых**, проверки технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования должны проводиться не чаще одного раза в три месяца.

**В-третьих**, допуск в помещение должен заранее согласовываться с потребителем по дате и времени.

На основании пп. «в» - «е(2)» п. 32 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель вправе:

- требовать от потребителя полного возмещения убытков, возникших по его вине, в случае невыполнения обязанности допускать в занимаемое им помещение представителей исполнителя;

- осуществлять не чаще одного раза в три месяца проверку достоверности передаваемых потребителем сведений о показаниях ИПУ, установленных в помещениях потребителя;

- осуществлять проверку состояния ИПУ не чаще одного раза в месяц, если они расположены вне жилых (нежилых) помещений;

- при вводе ИПУ в эксплуатацию или при его проверках устанавливать на ИПУ контрольные пломбы и индикаторы антимагнитных пломб, а также пломбы и устройства, позволяющие фиксировать факт несанкционированного вмешательства в работу ИПУ;

- приостанавливать или ограничивать в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг, подачу потребителю коммунальных ресурсов;

- привлекать на основании договора, содержащего условие об обеспечении требований о защите персональных данных, организацию или ИП:

- для снятия показаний ИПУ, ОДПУ и распределителей;

- для доставки платежных документов потребителям;

- для начисления платы за КУ и подготовки доставки платежных документов потребителям;

- осуществлять установку и ввод в эксплуатацию ОДПУ в МКД, собственники помещений в которых не выполнили обязанность по установлению ОДПУ;

- устанавливать количество фактически проживающих граждан в жилом помещении при отсутствии в нем ИПУ холодной воды, горячей воды, электрической энергии и газа и составлять акт об установлении количества таких граждан.

**Временно проживающими считаются граждане, проживающие в жилом помещении более пяти дней подряд (п. 56 Правил предоставления коммунальных услуг).**

Количество временно проживающих граждан определяется на основании:

- заявления собственника или постоянно проживающего потребителя о пользовании жилым помещением временно проживающими потребителями и их количестве. Заявление с указанием даты начала и окончания пребывания в помещении направляется исполнителю в течение трех рабочих дней со дня

прибытия временно проживающих потребителей (п. 57(1) Правил предоставления коммунальных услуг);

- акта об установлении количества граждан, временно проживающих в жилом помещении. Акт подписывается исполнителем и потребителем, а в случае отказа потребителя от подписания акта:

- исполнителем;

- не менее чем двумя потребителями;

- членом совета МКД либо председателем ТСЖ или кооператива (п. 56(1) Правил предоставления коммунальных услуг).

Согласно пп. «е(3)» п. 32 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель вправе уведомлять потребителя о наличии задолженности по оплате КУ или задолженности по уплате неустоек (штрафов, пеней) посредством:

- передачи СМС-сообщения;

- телефонного звонка с записью разговора;

- сообщения электронной почты или через личный кабинет потребителя в ГИС ЖКХ;

- размещения на официальной странице исполнителя в Интернете;

- передачи потребителю голосовой информации по сети фиксированной телефонной связи.

**Обратите внимание: если исполнителем ЖКУ является ТСЖ или кооператив, то на них распространяются все обязанности и права исполнителя, которые не касаются договора управления.**

Договор управления МКД заключается только с УО при выборе соответствующего способа управления МКД, и он важен для обеих его сторон (и жителей, и управляющей организации). Поскольку этот договор заключается между коммерческой организацией и частными лицами, необходимо тщательно проанализировать предлагаемый для утверждения на ОСС проект договора управления МКД - ведь от этого зависит качество вашей жизни.

Обратите внимание: собственники в МКД обязаны выбрать УО при соответствующем способе управления, но выбранная ими УО не обязана заключить с ними договор управления, если он не учитывает ее интересы.

Договор управления домом - это всегда компромисс между собственниками и УО.

**Исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в следующих случаях (п. 149 Правил предоставления коммунальных услуг).**

**Во-первых**, исполнитель отвечает за нарушение качества КУ. В этом случае исполнитель обязан произвести перерасчет потребителю размера платы за КУ в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

**Обратите внимание: сроки проведения перерасчета платы за предоставление КУ ненадлежащего качества жилищным законодательством не установлены.**

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (ока-

занную услугу) подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня предъявления соответствующего требования (ст. 31 Закона о защите прав потребителей)

За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) (п. 157 Правил предоставления коммунальных услуг):

- если исполнитель своевременно не приступил к предоставлению КУ;
- если суммарное время перерывов в предоставлении КУ за расчетный период превышает допустимые перерывы;
- при предоставлении некачественных КУ;
- если в аварийно-диспетчерской службе отсутствует регистрация сообщения потребителя о нарушении качества КУ или их непредставлении.

**Во-вторых**, исполнитель отвечает за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие:

- нарушения качества КУ;
- предоставления потребителю неполной и (или) недостоверной информации о предоставляемых КУ.

**Обратите внимание: причиненный вред подлежит возмещению исполнителем в полном объеме независимо от его вины по правилам, предусмотренным гл. 59 ГК РФ.**

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие нарушения качества КУ, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества КУ, подлежит возмещению в течение 10 лет со дня предоставления такой услуги (п. 151 Правил предоставления коммунальных услуг).

Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для предоставления КУ, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет (п. 153 Правил предоставления коммунальных услуг).

**В-третьих**, исполнитель отвечает за убытки, причиненные потребителю в результате нарушения исполнителем прав потребителей, в том числе в результате договора, содержащего условия, ущемляющие права потребителя.

**Под убытками понимаются расходы, которые потребитель произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).**

Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают исполнителя от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

При удовлетворении судом требований потребителя об уплате неустойки (пени) суд взыскивает с исполнителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

**В-четвертых**, исполнитель отвечает за моральный вред (физические или нравственные страдания), причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителей. По заявлению потребителя суд может возложить на исполнителя обязанность денежной компенсации указанного вреда (п. 155 Правил предоставления коммунальных услуг).

**Обратите внимание: компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.**

## ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Защита нарушенных жилищных прав потребителей осуществляется судом (ч. 1 ст. 11 ЖК РФ). Защита жилищных прав в административном порядке осуществляется только в случаях, предусмотренных ЖК РФ, другим федеральным законом. Это решение можно обжаловать в судебном порядке (ч. 2 ст. 11 ЖК РФ). Если в суде будет доказано, что УО нарушили права потребителей, потому что неверно поняли те или иные нормативные документы, то их обяжут компенсировать все затраты истцов. Если же будет доказано, что они сознательно нарушили законы и нормативные акты, то помимо полной компенсации и устранения нарушений, возможно возбуждение уголовного дела о мошенничестве, которое подразумевает реальные сроки заключения.

**Обратите внимание: в соответствии с Законом о защите прав потребителей в случае доведения дела до суда кроме указанной суммы иска УО придется возместить моральный вред, штраф (50% от взысканной судом суммы), госпошлину, а также оплатить услуги юриста по оказанию помощи в ведении дела.**

Для защиты своих нарушенных прав потребитель должен в любой ситуации в первую очередь обратиться письменно в организацию, которая управляет МКД (УО, ТСЖ, кооператив). В случае непосредственного управления домом - к исполнителю жилищных или коммунальных услуг, соответственно - подрядной организации, осуществляющей работы по содержанию общего имущества, и РСО.

## ОБРАЩЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИЮ, УПРАВЛЯЮЩУЮ МКД

К написанию обращения в УО необходимо подойти максимально внимательно и ответственно, ведь от этого зависит - сможете ли вы добиться поставленной цели или получите формальную отписку. Рекомендуем следующий алгоритм написания:

1) в правом верхнем углу указываете реквизиты организации (адрес и на-

звание), куда вы обращаетесь;

2) затем указываете Ф.И.О., адрес и контактный телефон;

3) отступив от написанного на одну строку, пишете в центре: «**Жалоба**» («**Претензия**», «**Заявление**» и т.п.);

4) далее с новой строки излагаете суть обращения (постарайтесь уложиться на одной, максимум двух страницах) с указанием ссылок на все известные вам нормативные документы по данной теме;

5) приводите перечень ваших требований;

6) далее пишете: «**Ответ прошу дать письменно в \_\_\_\_\_**» (указать срок ответа надо со ссылкой на законодательство);

7) определяете способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).

В конце обязательно надо расписаться и указать дату, иначе обращение будет считаться анонимным и рассмотрено не будет.

**Обратите внимание: по каждой проблеме надо писать отдельное обращение. Если свалите в одну кучу все, что не делает УО в доме, то достаточно сотруднику этой УО ответить на самый незначительный вопрос, и любыми контролирующими органами будет считаться, что ответ на обращение получен.**

В случае аварийной ситуации необходимо обратиться в аварийную службу УО или единый контакт-центр (при наличии). В случае систематических нарушений Правил содержания общего имущества в МКД претензию следует адресовать руководителю УО. В этот же адрес первоначально надо обращаться в случае систематического невыполнения условий договора управления или неправильных начислений платы за ЖКУ.

**Если эти обращения не принесли результата, обращайтесь в контролирующие органы. Электронные и письменные запросы, а также копии ответов потребителям хранятся УО, ТСЖ или кооперативом соответственно на электронном и бумажном носителях не менее трех лет.**

Для потребителя важно знать следующее.

- УО, ТСЖ, кооперативы не обязаны предоставлять копии запрашиваемых документов.

- Если запрашиваемая вами информация в полном объеме раскрыта УО на официальном сайте в Интернете, то в ответ вы получите только адрес указанного сайта. Поэтому при необходимости в письменном запросе укажите, что у вас нет доступа к Интернету. Тогда УО не сможет вам отказать.

- Соблюдение УО требований к размещению информации в ГИС ЖКХ является лицензионным требованием, поэтому при обращении в ГЖИ надо обязательно указать на несоблюдение УО лицензионных требований в части непредоставления информации.

- Затем жалобу на отказ УО в предоставлении информации можно направить в прокуратуру, если сотрудники ГЖИ проверили поверхностную проверку, а заодно пожаловаться на бездействие должностных лиц ГЖИ при рассмотрении жалобы.

## ЗАПРОС ПО РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ

Потребитель может запросить информацию следующими способами, указанными в п. 35 Правил осуществления деятельности по управлению МКД

**Первый** - на основании письменного запроса, который подлежит регистрации в день его поступления с присвоением ему регистрационного номера и проставлением штампа организации. В письменном запросе указываются:

- УО, ТСЖ или кооператив, в адрес которых направляется запрос;
- Ф.И.О. (наименование юридического лица) потребителя;
- суть заявления;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).

**Обратите внимание: запрос (обращение) может быть направлен посредством почтового отправления, с нарочным самим собственником или пользователем помещения в МКД.**

**Второй** - на основании запроса в электронном виде на адрес электронной почты УО, ТСЖ, кооператива.

**Третий** - посредством ГИС ЖКХ.

**Четвертый** - посредством устного высказывания, в том числе на приеме

**Обратите внимание: официальный ответ направляется по тем же каналам связи, по которым был получен запрос (обращение), если заявителем не указано иное.**

Напоминаем, что организация, управляющая МКД, обязана хранить запрос (обращение) и копию ответа на него в течение трех лет со дня его регистрации (п. 38 Правил осуществления деятельности по управлению МКД). Следует иметь в виду, что отказ в предоставлении информации может быть обжалован в судебном порядке (п. 4 Стандарта раскрытия информации).

## СРОКИ ОТВЕТОВ ОРГАНИЗАЦИИ, УПРАВЛЯЮЩЕЙ МКД

Сроки ответа УО, ТСЖ, кооператива на обращения собственников и пользователей помещений в МКД отличаются от аналогичных сроков, установленных Законом об обращениях граждан для органов власти. Такие сроки для УО, ТСЖ, кооператива установлены:

- 1) Правилами содержания общего имущества;
- 2) Правилами предоставления коммунальных услуг;
- 3) Правилами осуществления деятельности по управлению МКД;
- 4) Законом о защите прав потребителей.

Запрос	Срок ответа
Информация о перечнях, объемах, качестве, периодичности оказанных жилищных услуг и (или) выполненных работ	В течение пяти рабочих дней. В договоре управления срок может быть уменьшен (пп. "а" п. 40 Правил содержания общего имущества)
Проверка правильности начисления размера платы, задолженности или переплаты потребителя за КУ. По результатам проверки потребителю обязаны выдать документы, содержащие правильно начисленные платежи, заверенные по его просьбе подписью руководителя и печатью исполнителя (при наличии)	Немедленно на личном приеме (пп. "д" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг)
Проверка состояния ИПУ, а также распределителей	В течение 10 дней со дня предъявления требования (пп. "е(2)" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг)
Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ	В течение одного рабочего дня со дня обращения (пп. "е" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг)
Сведения о показаниях ОДПУ за период не более трех лет	В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (абз. 4 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)
Ответ об удовлетворении жалобы на качество КУ (отсутствие отопления, ненормативная температура горячей воды, грязная вода и т.д.) либо об отказе в ее удовлетворении с указанием причины отказа	В течение трех рабочих дней со дня получения жалобы (пп. "к" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг)
<p>Письменная информация за запрашиваемые расчетные периоды:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о помесечных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии);</li> <li>- о суммарном объеме соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в МКД;</li> <li>- об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления КУ;</li> <li>- об объемах коммунальных ресурсов на содержание ОИ (ОДН)</li> </ul>	В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (пп. "р" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг, абз. 3 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)
<p>Любая информация, размещенная УО на вывесках, досках объявлений в МКД и стендах в помещении УО:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование (фирменное наименование) УО;</li> <li>- номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию;</li> <li>- адрес местонахождения УО и ее представительства;</li> <li>- режим работы, информация о днях и часах приема;</li> <li>- адрес официального сайта в Интернете (при наличии);</li> <li>- адрес официального сайта ГИС ЖКХ;</li> </ul>	В срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (абз. 2 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)

- контактные телефоны УО, ее представительства, адрес электронной почты;

- контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы;

- контактные телефоны аварийных служб РСО;

- уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей МКД либо потребовать присутствия этих лиц или их представителей в помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий;

- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ;

- пошаговая инструкция о порядке установки ИПУ;

- информация о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) КУ, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний ИПУ исполнителю КУ;

- информация об органе ГЖН (функции, наименование, адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя);

- сведения о размерах цен (тарифов), подлежащих применению при определении размера платы за жилое помещение и (или) КУ, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений ОСС (при их наличии), которыми они установлены;

- сведения о нормативах потребления КУ и нормативах потребления коммунальных ресурсов на содержание ОИ;

- сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений в случае принятия в субъекте РФ такого решения;

- информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;

- информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) КУ, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и КУ;

- образцы заполнения заявок, жалоб и иных обращений граждан и организаций;

- перечень предлагаемых УО работ и услуг;

- сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе отдельного сбора) отходов I - IV классов опасности;

- о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления отдельного сбора отходов;

<p>- информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов</p>	
<p>Любая информация, размещенная ТСЖ, кооперативом на досках объявлений в МКД: - наименование товарищества или кооператива;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- режим работы;</li> <li>- адрес официального сайта в Интернете (при наличии);</li> <li>- адрес сайта ГИС ЖКХ;</li> <li>- контактные телефоны товарищества или кооператива;</li> <li>- контактные телефоны аварийно-диспетчерских служб и аварийных служб РСО;</li> <li>- уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей МКД либо потребовать присутствия этих или их представителей в занимаемом помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий;</li> <li>- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ</li> </ul>	<p>В срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (абз. 2 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)</p>
<p>Копия акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения в МКД, общему имуществу собственников (описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен)</p>	<p>В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (абз. 5 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)</p>
<p>Копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ в соответствии с Правилами изменения размера платы</p>	<p>В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (абз. 6 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)</p>
<p>Копия акта проверки предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правилами предоставления коммунальных услуг</p>	<p>В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (абз. 7 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)</p>
<p>Требование потребителя: - об уменьшении цены за выполненную работу или оказанную услугу (заявление о перерасчете); - о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами; - о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора</p>	<p>В течение 10 дней со дня предъявления требования (ст. 31 Закона о защите прав потребителей)</p>

**Обратите внимание:** в п. 37 Правил осуществления деятельности по управлению МКД установлены иные сроки ответов для заявителей, не являющихся собственниками или пользователями в данном МКД (30 дней со дня регистрации обращения плюс возможность продления срока ответа еще до 30 дней).

Вместе с тем в последнем случае до истечения 30-дневного срока рассмотрения запроса заявителю должно быть направлено уведомление о продлении срока рассмотрения с указанием причин:

- с использованием ГИС ЖКХ;
- в письменной форме с использованием способа отправки, который позволяет установить дату отправки или подтвердить факт вручения (получения) указанного уведомления.

## ОБРАЩЕНИЕ В СУД

Обращение в суд на УО имеет смысл, когда, например:

- УО не исполняет обязательств по договору управления МКД и имеются документальные доказательства неисполнения;
- условия договора управления нарушают права потребителя ЖКУ;
- КУ предоставляются ненадлежащего качества либо не в полном объеме и имеются документальные доказательства этого;
- непосредственные обращения в УО и в контролирующие органы не дали результата;
- из-за действий или бездействия УО причинен вред здоровью либо имуществу собственника помещения в МКД;
- иные нарушения прав и законных интересов собственника помещения в МКД не удалось разрешить в досудебном порядке.

**Например, потребители обращаются в суд в случаях:**

- протечки кровли вследствие выпадающих осадков из-за того, что УО не осуществляет текущий ремонт крыши своевременно (ущерб причиняется имуществу собственника или его здоровью: сырость может стать причиной появления плесени);
- наличия плесени (зачастую эта проблема актуальна для первых этажей. Подвалы могут быть затоплены водой, что приводит к размножению вредоносных насекомых);
- низкой или высокой температуры в квартирах (недотоп и перетоп);
- причинения материального вреда в связи с падением снега или сосулек на автомобиль с крыши;
- причинения вреда здоровью в связи с падением снега или сосулек на автомобиль с крыши, с обрушением части фасада или балкона;
- отключения электрической энергии, водоснабжения, канализации с нарушением установленного порядка ограничения предоставления КУ и т.д.;
- падения деревьев, веток с деревьев, находящихся на земельном участке МКД, если в результате этого причинен вред имуществу или здоровью соб-

ственника.

Из содержания ст. 16 Закона о защите прав потребителей следует следующее:

- Условия договора, ущемляющие права потребителя, признаются недействительными.

- Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

- Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется исполнителем в письменной форме в случае управления МКД, по решению ОСС, если иное не предусмотрено федеральным законом. Потребителям в сфере ЖКХ необходимо учитывать следующее.

- Если собственники не приняли на ОСС перечень работ и услуг, обеспечивающий надлежащее содержание ОИ, предложенный УО, но впоследствии организация выполнила такие работы, например, в соответствии с предписанием ГЖИ, то собственники обязаны оплатить их стоимость.

- Если организация, управляющая МКД, не направила собственникам такой перечень, стоимость работ, выполненных по предписаниям ГЖИ, будет ее предпринимательским риском.

- Работы, услуги из Минимального перечня услуг и работ в отношении ОИ собственников в данном МКД должны выполняться независимо от того, утверждался ли их перечень решением ОСС.

В п. 31 Правил содержания общего имущества установлено, что УО обязана представить собственникам предложение о размере платы за содержание жилого помещения не позднее чем за 30 дней до ОСС (на досках объявлений во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка). В предложении УО о размере платы должны содержаться расчет (смета) и обоснование размера платы за содержание жилого помещения.

Иск является средством, применяемым на судебной стадии разрешения споров, с помощью которого происходит защита права, которое было нарушено, а также защита законных интересов. Это материально-правовое требование, которое сформулировано в качестве обращения, о разрешении спора материально-правового характера. Иск имеет своей целью защитить права и законные интересы субъекта правоотношений.

Исковое заявление составляется по правилам, которые изложены в ст. 131 ГПК РФ.

**Во-первых**, исковое заявление подается в суд в письменной форме.

**Во-вторых**, в исковом заявлении должны быть указаны:

- наименование суда, в который подается заявление;

- наименование истца, его место жительства, а также наименование пред-

ставителя и его адрес, если заявление подается представителем;

- наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;

- в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;

- обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

- сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;

- перечень прилагаемых к заявлению документов.

**В-третьих**, в исковом заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца.

**В-четвертых**, исковое заявление подписывается истцом или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

речень необходимых документов, прилагаемых к исковому заявлению, установлен в ст. 132 ГПК РФ:

- копии искового заявления в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;

- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины (при необходимости);

- доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца;

- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;

- доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;

- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

## КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ

Надзор в сфере управления МКД условно может быть разделен на два направления:

- 1) надзор и контроль за деятельностью организаций, осуществляющих управление МКД;

- 2) надзор и контроль за состоянием объектов жилищного фонда (техниче-

ское состояние).

Поэтому контроль и надзор в сфере управления МКД осуществляется практически всеми надзорными и контрольными органами в соответствии с возложенными на них полномочиями.

Потребители ЖКУ в зависимости от нарушения своих прав могут обратиться с жалобой:

- в органы исполнительной власти субъекта РФ, в том числе уполномоченные на государственный жилищный надзор и лицензионный контроль (орган ГЖН или ГЖИ);

- органы местного самоуправления, в том числе уполномоченные на муниципальный жилищный контроль;

- Роспотребнадзор;

- Ростехнадзор;

- прокуратуру;

- другие органы (или уполномоченные организации).

Прежде чем написать жалобу или заявление, необходимо:

- 1) определить, к компетенции какого контролирующего органа относится вопрос, который надо решить потребителю;

- 2) узнать, как правильно оформить и отправить подготовленный документ, чтобы гарантированно получить ответ на заданный вопрос.

**Обратите внимание: при обращении не по адресу можно по меньшей мере на месяц удлинить ожидание ответа по причине пересылки направленного обращения по нужному адресу.**

## ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Письма и обращения в органы власти регламентируются Законом об обращениях граждан. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, ОМСУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение (ст. 12 Закона об обращениях граждан).

В письменном обращении в обязательном порядке указываются:

- наименование государственного органа или ОМСУ, либо Ф.И.О. соответствующего должностного лица, либо должность этого лица;

- свои Ф.И.О., контактный телефон;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Далее излагается суть предложения, заявления или жалобы. Ставится личная подпись и дата. В подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

**Обратите внимание: запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, ОМСУ или должностному лицу, решение или бездействие которых обжалуется (ч. 6 ст. 8 Закона об обращениях граждан). Если все же вашу жалобу на действия или бездействие должностного лица направили на рассмотрение именно этому должностному лицу - немедленно пишите в прокуратуру.**

Обращения жителей могут быть поданы:

- в устном виде (в этом случае необходимо записаться на прием в соответствующую организацию к лицу, обладающему полномочиями для рассмотрения вашей проблемы);
- в письменном виде (письменное обращение пишется в двух экземплярах);
- в виде электронного обращения.

**Обратите внимание: на письменные обращения ответ дается только в письменной форме, а на электронные - в электронной форме по указанному заявителем адресу электронной почты.**

Письменные обращения могут быть поданы двумя способами.

**Первый способ** - заявитель лично или через представителя подает обращение по адресу организации. На втором экземпляре ставятся входящий номер, дата регистрации, штамп организации, Ф.И.О., должность и подпись лица, зарегистрировавшего документ.

**Второй способ** - один экземпляр обращения направляется по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. При этом необходимо убедиться, что работник почты при оформлении квитанции указал правильное название организации и ее точный адрес.

При направлении обращения необходимо соблюдать следующие правила. Если потребитель лично или через представителя подает обращение в организацию, то один экземпляр с отметкой о вручении обязательно остается у заявителя. При отправке обращения по почте необходимо сохранить второй экземпляр и почтовую квитанцию, а также уведомление о дате вручения (при наличии).

*Как разъяснил Верховный Суд РФ в Постановлении Пленума от 23.06.2015 N 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации», сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило адресату, но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено (п. 1 ст. 165.1 ГК РФ). Например, сообщение считается доставленным, если адресат уклонился от получения корреспонденции в отделении связи, в связи с чем она была возвращена по истечении срока хранения.*

Электронные документы могут направляться в виде электронного письма, заполнения формы на официальной интернет-странице какого-либо органа или организации. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме, предварительно уведомив об этом в электронном письме.

Электронный документ должен содержать реквизиты, позволяющие его идентифицировать, т.е. гражданин должен указать в обращении, поданном в виде электронного документа:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты;
- уведомление о переадресации ответа на обращение.

После отправки указанного обращения по электронной почте по истечении трех дней необходимо позвонить по контактному телефону, указанному на сайте соответствующей организации, чтобы удостовериться в получении вашего обращения и узнать дату регистрации и регистрационный номер обращения.

**Обратите внимание: обращения и заявления, отправленные в виде электронных документов, послужат причиной для проведения проверки, если заявитель может быть идентифицирован в ЕСИА. Другими словами, заявитель должен сначала зарегистрироваться на портале госуслуг. (Кстати, эта регистрация поможет получить полный доступ к сервисам на сайте ГИС ЖКХ.)**

Если вы считаете, что ответ вам дан не по существу вопроса (отписка), необходимо обратиться с жалобой на бездействие должностного лица:

- 1) к руководителю организации, в которую вы обращались;
- 2) в прокуратуру муниципального образования (если вы обращались в ОМСУ или орган муниципального жилищного контроля, или области, если структура регионального уровня).

Если вас не устроили полученные ответы из указанных организаций, обращайтесь с жалобой в вышестоящие организации:

- в Генеральную прокуратуру РФ (на бездействие или неправомерные действия любых органов власти);
- к главному государственному жилищному инспектору - заместителю Министра строительства и ЖКХ РФ (на бездействие должностных лиц органа ГЖН).

## **ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЖИЛИЩНЫЙ НАДЗОР И МУНИЦИПАЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ**

Деятельность органов исполнительной власти субъектов РФ, уполномоченных на осуществление ГЖН (ГЖИ), направлена на предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами государственной власти, ОМСУ, юридическими лицами, управляющими МКД, и гражданами:

- требований к жилым помещениям, их использованию и содержанию;
- требований к использованию и содержанию ОИ в МКД;
- требований к формированию фондов капремонта;
- требований к предоставлению КУ в МКД;
- нарушений ограничений изменения размера платы граждан за КУ;
- требований энергетической эффективности и оснащенности помещений МКД приборами учета используемых энергетических ресурсов;

- требований к составу нормативов потребления коммунальных ресурсов (КУ), условиям и методам установления нормативов потребления коммунальных ресурсов (КУ), а также обоснованности размера установленного норматива потребления коммунальных ресурсов (КУ);

- требований к предоставлению жилых помещений в наемных домах социального использования;

- требований к порядку размещения информации в системе ГИС ЖКХ, в том числе РСО.

Вопросы, касающиеся соблюдения нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами, также относятся к компетенции органов ГЖН.

(Государственный контроль (надзор) за соответствием качества, объема и порядка предоставления КУ требованиям, установленным Правилами предоставления коммунальных услуг, осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов РФ в соответствии со ст. 20 ЖК РФ (п. 161 Правил предоставления коммунальных услуг).)

***Обратите внимание: ГЖН и муниципальный контроль не осуществляются в отношении УО, ведущих деятельность по управлению МКД на основании лицензии. В отношении них осуществляется лицензионный контроль.***

## ЛИЦЕНЗИОННЫЙ КОНТРОЛЬ

Должностные лица ГЖИ при осуществлении лицензионного контроля обязаны исполнять полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений лицензионных требований.

Лицензионные требования установлены в ч. 1 ст. 193 ЖК РФ и в п. 3 Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 28.10.2014 N 1110.

Лицензионными требованиями к лицензиату в том числе являются:

- исполнение обязанностей по договору управления МКД (п. 3 Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами);

- соблюдение лицензиатом требований к размещению информации в ГИС ЖКХ с 1 января 2018 г.

Правительство РФ в постановлении от 13.09.2018 № 1090 установило перечень грубых нарушений лицензионных требований.

### **Перечень грубых нарушений лицензионных требований**

1) нарушение в сфере деятельности по управлению домами, повлекшее причинение вреда жизни или тяжкого вреда здоровью граждан, которое подтверждено вступившим в законную силу решением суда;

2) непроведение испытаний на прочность и плотность (гидравлических испытаний) узлов ввода и систем отопления, промывки и регулировки систем

отопления, выполняемых в целях надлежащего содержания систем теплоснабжения (отопление, горячее водоснабжение) в многоквартирных домах;

3) незаключение в течение 30 календарных дней со дня начала исполнения договора управления многоквартирным домом договоров о выполнении работ в целях надлежащего содержания систем внутридомового газового оборудования, лифтов подъемных платформ для инвалидов, за исключением случая выполнения работ по эксплуатации лифтов, подъемных платформ для инвалидов, управляющими организациями самостоятельно;

4) незаключение в течение 30 календарных дней со дня начала исполнения договора управления многоквартирным домом договоров с ресурсоснабжающими организациями в целях приобретения коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме;

5) наличие признанной им или подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом задолженности перед ресурсоснабжающей организацией в размере, равном или превышающем 2 среднемесячные величины обязательств по оплате по договору ресурсоснабжения, заключенному в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещения в многоквартирном доме коммунальной услуги соответствующего вида и (или) приобретения коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме, независимо от факта последующей оплаты указанной задолженности;

6) отказа от передачи технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким многоквартирным домом документов и пр. принявшим на себя обязательства по управлению многоквартирным домом управляющей организации, ТСЖ, ЖКС;

7) прекращение деятельности по управлению многоквартирным домом в течение 3 дней со дня исключения сведений о таком доме из реестра лицензий субъекта Российской Федерации, за исключением осуществления такой деятельности в соответствии с положениями части 3 статьи 200 Жилищного кодекса Российской Федерации;

8) нарушение лицензиатом требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания (данное требование вступает в силу 01.03.2019).

Вместе с тем, если в течение года УО получает по одному дому два и более административных наказания, назначенных судом за ненадлежащее исполнение предписания (в том числе предписания об устранении нарушений лицензионных требований), выданного органом ГЖН, то ее лишают права управления таким домом (ч. 5 ст. 198 ЖК РФ).

Если в течение года со дня выдачи органом ГЖН лицензиату или должностному лицу предписания устранить нарушения лицензионных требований судом назначено административное наказание за неисполнение или ненадлежащее исполнение указанного предписания, то УО лишается права управления всеми МКД (ч. 5.1 ст. 198 ЖК РФ).

Если вступило в законную силу решение суда о признании лицензиата бан-

кротом (Федеральный закон от 26.10.2002 N 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»), то УО лишается лицензии (ч. 5.4 ст. 198 ЖК РФ).

**Потребителю следует иметь в виду следующее.**

Если вы жалуетесь на УО, обязательно укажите, чтобы была проведена внеплановая проверка невыполнения УО лицензионных требований, и уточните, в какой части (например, в части ненадлежащего содержания ОИ, неправильности начисления платы, непредоставления информации и т.п.).

По письменному заявлению в адрес руководителя органа ГЖН вы сможете ознакомиться с материалами проверки. (Не путайте с результатами проверки - они будут в ответе, который вы получите.)

## РОСПОТРЕБНАДЗОР

Компетенция Роспотребнадзора - надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка.

Основная масса жалоб в Роспотребнадзор обусловлена нарушениями законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, связанными с качеством оказываемых услуг (ст. ст. 6.3, 6.4, 6.5 КоАП РФ), и в сфере защиты прав потребителей (ч. 1 ст. 14.4, ч. ч. 1 и 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

Обратиться в Роспотребнадзор можно, если:

- договор управления не соответствует нормам Закона о защите прав потребителей;
- УО предоставляет некачественные ЖКУ;
- УО нарушает санитарные нормы и правила.

Следует иметь в виду, что основанием для проведения внеплановой проверки Роспотребнадзором является нарушение прав потребителей при условии, что заявитель обращался за защитой своих нарушенных прав к юридическому лицу, но такое обращение не было рассмотрено, либо требования заявителя не были удовлетворены (пп. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»).

**Обратите внимание: доказывать соблюдение претензионного порядка должен заявитель. Поэтому перед обращением в Роспотребнадзор потребителю следует собрать максимум доказательств, доказывающих его правоту.**

**Обращение (жалоба) в Роспотребнадзор** составляется в соответствии с Законом об обращениях граждан, но **имеет следующие особенности.**

- Необходимо кратко и понятно изложить суть проблемы, из чего было бы ясно, что вы получили некачественную услугу или не получили ее, в то время как деньги за нее были уплачены. Обязательно надо предоставить подтверждающие справки, акты, результаты независимой экспертизы.

- Цель обращения излагается в виде требования или просьбы. Она должна содержать намерение вернуть затраченные на недоброкачественную услугу средства или восстановить ее надлежащее качество.

- Необходимо сделать акцент на то, что вы действуете, основываясь на предусмотренных для потребителей правах, а также на ответственность физических и юридических лиц в отношении предоставляемых услуг.

- Если вы сильно переживали или страдали физически (например, при отсутствии отопления или при протекании крыши), укажите:

- что «это послужило источником переживаний для меня и членов моей семьи»;

- «в результате переохлаждения малолетний ребенок заболел, что подтверждено справкой от участкового педиатра»;

а «в итоге часть вещей пришла в негодность, что подтверждается актом».

Если жалоба коллективная, подписи жильцов должны быть расшифрованы и поставлены собственноручно. Сроки рассмотрения вопроса регламентированы и установлены законодательством. В течение пяти рабочих дней вам должны дать ответ по поводу того, принято ли ваше заявление в производство. Роспотребнадзор обязан дать ответ по существу обращения в срок 30 дней со дня его регистрации (срок может быть продлен на 30 дней). По результатам проверки исполнителю услуг (работ), производителю и т.д. может быть выдано предписание об устранении нарушений, послуживших причиной обращения. Также указанные лица могут быть привлечены к административной ответственности. Если после проверки будет признана вина поставщика услуг, вы получите право обратиться в суд для возмещения:

- материального ущерба, нанесенного действиями виновного;

- морального ущерба, связанного с перенесенным физическим или нравственным страданием.

## ПРОКУРАТУРА

Поводом для обращения в прокуратуру может стать любое нарушение закона (ст. 10 Федерального закона от 17.01.1992 N 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»). В задачи прокуратуры входит также выявление нарушений законности надзорными органами (ГЖИ, Роспотребнадзор и др.). Основанием для подачи жалобы в прокуратуру являются:

- халатность, создающая угрозу жизнеобеспечению жителей;

- бездействие, которое повлекло порчу имущества жильцов из-за неустранимых неисправностей;

- неоднократное обращение с жалобами на обслуживание в УО, Роспотребнадзор, ГЖИ, не повлекшее за собой решение вопроса.

В прокуратуру также следует обращаться с заявлением с просьбой провести проверку и решить вопрос о возбуждении дела, когда совершено административное правонарушение (перечень статей закона, дела по которым возбуждает прокурор, даны в ст. 28.4 КоАП РФ). Обращение в прокуратуру может быть коллективным и индивидуальным. Рассматриваются также обращения граж-

дан, направленные СМИ.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в органы прокуратуры. Обращение составляется на имя прокурора того района, где находится предприятие, учреждение, организация или проживает лицо, допустившее нарушение закона.

Обращение (жалоба) составляется в соответствии с Законом об обращениях граждан. Сроки ответов также даются в соответствии с этим Законом. Не забудьте, что запрещается пересылка жалобы в орган или должностному лицу, решения либо действия которых обжалуются.

Прокуратура может проверить ТСЖ в случае, если в ее адрес поступит обращение от граждан в форме жалобы. В жалобе должно говориться о систематическом или разовом грубом нарушении прав и других действиях, которые прямо противоречат законодательству, а значит, нарушают его.

**Обращение в прокуратуру имеет следующие особенности.**

- Жалоба пишется в свободной форме.

- В верхнем правом углу указывается наименование прокуратуры и фамилия с инициалами районного прокурора. Эти сведения можно узнать на официальном сайте учреждения.

- Ниже указываются сведения о заявителе - Ф.И.О., почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения.

- Посередине листа указывают наименование документа: **«Жалоба»** или **«Заявление»**.

- В каждом отдельно взятом случае наименование документа расшифровывается подходящим пояснением:

- **«на противозаконные действия управляющей организации»;**

- **«на преступную халатность»;**

- **«на незаконное бездействие»** и т.п.

- Обращение можно представить в прокуратуру:

- на личном приеме дежурному прокурору;

- по почте;

- по Интернету (через установленную форму ввода).

По результатам рассмотрения обращение может быть:

- удовлетворено;

- отклонено;

- разъяснено, если в обращении не было просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств;

- перенаправлено, о чем заявитель уведомляется в письменном виде с разъяснением, куда следует обратиться.

- Если обращение отклонено прокуратурой, гражданину направляется мотивированный ответ.

- Если обращение содержит вопросы, не входящие в компетенцию прокуратуры, оно направляется в течение семи дней со дня регистрации в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит их решение. Об этом обя-

зательно уведомляется заявитель.

**Важно: в случае нарушения прав гражданина, когда пострадавший по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может лично отстаивать в суде свои права, или когда нарушены права значительного числа граждан, либо нарушение приобрело особое общественное значение, прокурор предъявляет и поддерживает в суде иск в интересах пострадавших (п. 4 ст. 27 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации»).**

## ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ И СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА

ГК РФ Гражданский кодекс Российской Федерации

ГПК РФ Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации

ЖК РФ Жилищный кодекс Российской Федерации

КоАП РФ Кодекс Российской Федерации об административных нарушениях

НК РФ Налоговый кодекс Российской Федерации

Закон о внесении изменений в ЖК РФ Федеральный закон от 03.04.2018 N 59-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации»

Закон о ГИС ЖКХ Федеральный закон от 21.07.2014 N 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»

Закон о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»

Закон об обращениях граждан Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Минимальный перечень услуг и работ Минимальный перечень услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 03.04.2013 N 290

Правила изменения размера платы Правила изменения размера платы за содержание 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, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491

Правила оказания услуг Правила оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 03.04.2013 N 290

Правила осуществления деятельности по управлению МКД Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 N 416

Правила пользования газом Правила пользования газом в части обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной

услуги по газоснабжению, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 14.05.2013 N 410

Правила пользования жилыми помещениями Правила пользования жилыми помещениями, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 21.01.2006 N 25

Правила предоставления коммунальных услуг Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354

Правила содержания общего имущества Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491

Стандарт раскрытия информации Стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 N 731

Инструкция по безопасному использованию газа Инструкция по безопасному использованию газа при удовлетворении коммунально-бытовых нужд, утвержденная Приказом Минстроя России от 05.12.2017 N 1614/пр

Правила и нормы технической эксплуатации Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденные Постановлением Госстроя России от 27.09.2003 N 170

МДК 2-04.2004 Методическое пособие по содержанию и ремонту жилищного фонда. МДК 2-04.2004, утвержденное Госстроем России

Постановление Пленума Верховного Суда РФ N 22 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2017 N 22 «О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности»