**Часто задаваемые вопросы**

**Как назначается компенсация?**

 Это происходит с первого числа месяца, следующего за месяцем обращения за ней. Но не ранее дня, когда гражданину исполняется 70 (80) лет. 

**Куда обращаться?**

 Оформить компенсацию можно, обратившись в органы социальной защиты по месту жительства либо в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).   
Какие документы понадобятся:    
- паспорт или другой документ, удостоверяющий личность и подтверждающий место жительства (копия);   
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС); - копия документа, подтверждающего право собственности на жилье, или копия правоустанавливающего документа в случае, если право собственности не зарегистрировано в ЕГРП (Единый госреестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним);   
- выписка из лицевого счета или копия домовой книги (заполненных страниц) с данными о всех зарегистрированных;   
- документы, подтверждающие отсутствие трудовой деятельности у гражданина и проживающих с ним членов семьи (копии трудовых книжек, выписки из индивидуального лицевого пенсионного счета, которые выдает Пенсионный фонд и т.д.);   
- выписка о банковских реквизитах и счете, куда будет зачисляться компенсация;  
- копии документов, подтверждающих начисление взноса за капремонт за месяц, предшествующий месяцу обращения за компенсацией, и квитанция об оплате.

**Может ли приостанавливаться выплата компенсации?**

 Да, может. Собственник обязан ежемесячно платить взнос на капремонт в полном объеме и без задержек, в сроки, установленные в регионе, где он живет (обычно - до 10-го числа следующего месяца). Если будет допущена задолженность в течение 3 месяцев, выплата компенсации приостанавливается. При поступлении сведений о погашении долга выплата компенсации возобновляется с месяца ее приостановления, но не более чем за три года.   
Кроме того, компенсацию перестают выплачивать, если собственник или кто-то из членов семьи устраивается на работу; если к нему в квартиру регистрируется гражданин работоспособного возраста; если собственник меняет место жительства или утрачивает право собственности.   
Обо всех подобных изменениях гражданин обязан уведомлять органы соцзащиты самостоятельно.

**УК заставляет провести поверку счетчиков на воду или вообще заменить — это законно?**

Управляющая организация, вправе предупреждать собственников помещений в многоквартирном доме и рекомендовать им произвести необходимые действия в отношении приборов учета ГВС и ГВС, с целью соблюдения обязательных регламентных сроков поверки приборов учета и предупреждения возможных сбоев в их работе, как следствие не правильные показания. Показания приборов учета, не прошедших в регламентные сроки поверку, к расчетам не принимаются. Расчет в таком случае будет производиться по нормативам потребления, что существенно выше, чем по показаниям приборов учета.

**Обязательно ли заключать договор между управляющей организацией и каждым**

**собственником. На какой срок может быть заключен договор?**

Договор управления должен быть заключен с каждым собственником. Отказ собственника от подписания договора не является основанием для неоплаты услуг выбранной управляющей организации. Договор управления заключается на одинаковых для всех условиях, которые утверждены решением общего собрания собственников или указаны в конкурсной документации.

Договор управления многоквартирным домом заключается на срок не менее чем один год и не более чем пять лет, а в случае, если договор управления заключен на основании результатов проведенного открытого конкурса по отбору управляющей организации, на срок не менее чем один год и не более чем три года.

**Что такое общее имущество и места общего пользования?**

К такому имуществу относятся помещения в МКД, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного помещения в доме, в том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, технические этажи, чердаки, подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, иное обслуживающее более одного помещения в доме оборудование (технические подвалы), а также крыши, ограждающие несущие и ненесущие конструкции дома, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в этом доме за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного помещения, земельный участок, на котором расположен дом, с элементами озеленения и благоустройства и иные объекты вне дома, расположенные на указанном земельном участке и предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства данного дома, включая трансформаторные подстанции, тепловые пункты, предназначенные для обслуживания одного МКД, коллективные автостоянки, гаражи, детские и спортивные площадки, расположенные в границах земельного участка, на котором находится дом. Кроме того, в состав общего имущества включаются внутридомовые инженерные системы холодного и горячего водоснабжения,  газоснабжения, внутридомовая система отопления, внутридомовая система электроснабжения. При этом внешней границей сетей электро-, тепло-, водоснабжения и водоотведения, входящих в состав общего имущества, является внешняя граница стены МКД.

Места общего пользования  — это помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного жилого и (или) нежилого помещения в этом многоквартирном доме. 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 и иное обслуживающее более одного жилого и (или) нежилого помещения в многоквартирном доме оборудование (включая котельные, бойлерные, элеваторные узлы и другое инженерное оборудование).

**Как подать жалобу в Администрацию города Иванова через ГИС ЖКХ?**

Согласно вступившим в силу с 01.01.2017 г. изменениям в часть 3 статьи 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (далее–ЕСИА).   
При этом, в соответствии с частью 1 статьи 20 Жилищного кодекса Российской Федерации деятельность органа муниципального жилищного надзора осуществляется посредством проведения проверок. В случае если обращение направлено без использования средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в ЕСИА, оно не может служить основанием для проведения внеплановой проверки.

Порядок регистрации в ЕСИА определен Положением о федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», утвержденным приказом Минкомсвязи России от 13.04.2012 № 107.

С инструкцией по регистрации в ЕСИА можно ознакомиться на портале государственных услуг Российской Федерации (<https://www.gosuslugi.ru/help/faq/c-1/1>).  
На страницу регистрации ЕСИА можно зайти по адресу: <http://esia.gosuslugi.ru/registration>.  
В настоящее время направить обращение с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в ЕСИА, к примеру, возможно через Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ), размещенную по адресу:[www.dom.gosuslugi.ru](http://www.dom.gosuslugi.ru/).

Для направления обращения через ГИС ЖКХ необходимо зайти в «Личный кабинет»

**Какие способы управления многоквартирными домами существуют и как его можно изменить?**

Жилищный Кодекс Российской Федерации предлагает три способа управления многоквартирным домом:

* управляющая организация (Управляющая организация – организация, уполномоченная собственниками помещений в многоквартирном доме управлять жилищным фондом с целью его надлежащего использования и обслуживания, а также обеспечения потребителей жилищно-коммунальными услугами.)
* товарищество собственников жилья либо жилищный кооператив или иной специализированный потребительский кооператив;( Товариществом собственников жилья признается некоммерческая организация, объединение собственников помещений в многоквартирном доме (нескольких домах) для совместного управления общим имуществом в многоквартирном доме (нескольких домах).)
* непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме.( Непосредственное управление – это управление без посредников, самостоятельно. При таком способе каждый из собственников самостоятельно заключает договоры на поставку тепла, электроэнергии, воды, газа и водоотведение. Договоры оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту общего имущества в таком доме собственники помещений заключают на основании решений общего собрания. От имени собственников помещений в таком доме в отношениях с третьими лицами может действовать один из собственников помещений или иное лицо, имеющее доверенность в письменной форме, выданную ему всеми или большинством собственников помещений в таком доме.)

Способ управления выбирается на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме. Решение общего собрания о выборе способа управления является обязательным для всех собственников помещений в многоквартирном доме.

Что бы изменить способ управления собственники помещений в многоквартирном доме в любое время на общем собрании вправе принять решение об изменении способа управления домом, а также отказаться в одностороннем порядке от исполнения договора управления, если управляющая организация не выполняет условий такого договора, после чего принять решение о выборе иной управляющей организации.

**Какой порядок действий при нарушении прав жителей в сфере ЖКХ?**

Основными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области предоставления жилищно-коммунальных услуг, являются:

* Жилищный кодекс Российской Федерации;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения»;
* Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
* Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
* Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
* Постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».
* иные нормативные правовые акты, регулирующие отношения в области жилищно-коммунальных услуг.

Согласно действующему законодательству:

— исполнитель — юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие жилищно-коммунальные услуги. Исполнителем коммунальных услуг могут быть управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищно-строительный, жилищный или иной специализированный потребительский кооператив, а при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений – иная организация, производящая или приобретающая коммунальные ресурсы.

— потребитель – лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги.

В соответствии со ст. 154 Жилищного кодекса РФ плата за жилое помещение и коммунальные услуги для собственника жилого помещения в многоквартирном доме включает в себя:

а) плату за содержание и ремонт жилого помещения, а именно:

- плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом;

- плату за услуги по содержанию общего имущества в многоквартирном доме;

- плату за услуги по текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

- плату за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме.

б) взнос на капитальный ремонт;

в) плату за коммунальные услуги, а именно за:

— холодное водоснабжение – круглосуточное обеспечение потребителя холодной питьевой водой надлежащего качества в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

— горячее водоснабжение — круглосуточное обеспечение потребителя горячей водой надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

— водоотведение — отвод бытовых стоков из жилого помещения по присоединенной сети;

— электроснабжение — круглосуточное обеспечение потребителя электрической энергией надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

— газоснабжение — круглосуточное обеспечение потребителя газом надлежащего качества, подаваемым в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение, а также продажа бытового газа в баллонах;

— отопление — поддержание в жилом помещении, отапливаемом по присоединенной сети, надлежащей температуры воздуха.

В соответствии с п.11 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491 содержание общего имущества включает в себя:

а) осмотр общего имущества, осуществляемый собственниками помещений и указанными в пункте 13 настоящих Правил ответственными лицами, обеспечивающий своевременное выявление несоответствия состояния общего имущества требованиям законодательства Российской Федерации, а также угрозы безопасности жизни и здоровью граждан;

б) обеспечение готовности внутридомовых инженерных систем электроснабжения и электрического оборудования, входящих в состав общего имущества, к предоставлению коммунальной услуги электроснабжения;

в) поддержание помещений, входящих в состав общего имущества, в состоянии, обеспечивающем установленные законодательством Российской Федерации температуру и влажность в таких помещениях;

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

д) меры пожарной безопасности в соответствии с законодательством Российской Федерации о пожарной безопасности;

е) содержание и уход за элементами озеленения и благоустройства, а также иными предназначенными для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого многоквартирного дома объектами, расположенными на земельном участке, входящем в состав общего имущества;

ж) текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации и содержание общего имущества, указанного в подпунктах «а» — «д» пункта 2 настоящих Правил, а также элементов благоустройства и иных предназначенных для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого многоквартирного дома объектов, расположенных на земельном участке, входящем в состав общего имущества;

з) проведение обязательных в отношении общего имущества мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, включенных в утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке перечень мероприятий;

и) обеспечение установки и ввода в эксплуатацию коллективных (общедомовых) приборов учета холодной и горячей воды, тепловой и электрической энергии, природного газа, а также их надлежащей эксплуатации (осмотры, техническое обслуживание, поверка приборов учета и т.д.).

**Какие имеются права у граждан на жилищно-коммунальные услуги?**

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества вправе по своему выбору потребовать:

— безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

— соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

— возмещения причиненных убытков.

Кроме того, основные права и обязанности потребителя коммунальных услуг установлены Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (далее-Правила), утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354.

Согласно п.33 Правил потребитель имеет право:

1. Получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу.
2. Получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, наличии (отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, наличии оснований и правильности начисления исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней).
3. Требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков.
4. Получать от исполнителя информацию, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг.
5. Требовать в случаях и порядке, которые установлены настоящими Правилами, изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении.
6. Требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации.
7. Требовать от представителя исполнителя предъявления документов, подтверждающих его личность и наличие у него полномочий на доступ в жилое или нежилое помещение потребителя для проведения проверок состояния приборов учета, достоверности предоставленных потребителем сведений о показаниях приборов учета, снятия показаний приборов учета, для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования, для выполнения ремонтных работ, ликвидации аварии и для совершения иных действий, указанных в настоящих Правилах и договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг (наряд, приказ, задание исполнителя о направлении такого лица в целях проведения указанной проверки либо иной подобный документ).
8. Принимать решение об установке индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений, в том числе прибора учета, функциональные возможности которого позволяют определять объемы потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток или по иным критериям, отражающим степень использования коммунальных ресурсов, даже если такой индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом, и обращаться за выполнением действий по установке такого прибора учета к лицам, осуществляющим соответствующий вид деятельности.
9. Требовать от исполнителя совершения действий по вводу в эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений, даже если такой прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом, не позднее месяца, следующего за днем его установки, а также требовать осуществления расчетов размера платы за коммунальные услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета, начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию.
10. Требовать от исполнителя совершения действий по техническому обслуживанию индивидуальных, общих (квартирных) или комнатных приборов учета в случае, когда исполнитель принял на себя такую обязанность по договору, содержащему положения о предоставлении коммунальных услуг.
11. Осуществлять иные права, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

**Какие есть требования к качеству коммунальных услуг?**

Исполнитель коммунальной услуги обязан обеспечить бесперебойное снабжение горячей и холодной водой, постоянное соответствие свойств холодной и горячей воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании, нормативное давление в системе холодного и горячего водоснабжения, бесперебойное круглосуточное водоотведение, бесперебойное круглосуточное газоснабжение и электроснабжение, бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода.

Допустимая продолжительность отключения холодной и горячей воды — не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца и разовое отключение — не дольше, чем на 4 часа.

Нормативная температура горячей воды — 60 градусов.

Допустимые отклонения от норматива:

— в ночное время (с 0.00 до 5.00) — не более чем на 5°С,

— в дневное время (с 5.00 до 0.00) — не более чем на 3°С.

(При определении температуры горячей воды производится слив воды в течение не более 3 минут).

При снижении температуры горячей воды ниже 40°С оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

Допустимая продолжительность перерыва отопления: (СНиП 2.04.02-84)

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

— не более 16 часов единовременно — при температуре воздуха в жилых помещениях от +12°С до нормативной температуры,

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

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

Нормативная температура в помещениях жилого дома: (ГОСТ 30494-96 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях». ГОСТ Р 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия»).

— жилая комната — +18°С (угловая — +20°С),

— кухня — +18°С – 26°С,

— ванная — +25°С,

— вестибюль, лестничная клетка — +16°С.

Перерасчет за услуги ЖКХ производится, если потребитель уезжал из квартиры на срок более 5 полных календарных дней подряд, при условии, что квартира не оборудована счетчиками.

Не подлежит перерасчету при временном отсутствии жильца:

- плата за отопление (и газоснабжение на цели отопления),

- плата за холодное, горячее водоснабжение, электроснабжение при отсутствии индивидуального прибора учета и наличии технической возможности его установки.

Перерасчет производится пропорционально количеству полных календарных дней, когда потребитель отсутствовал (не включая день выбытия и прибытия).

Чтобы сделали перерасчет необходимо:

— отнести в управляющую компанию заявление,

— в заявлении указать фамилию, имя и отчество каждого временно отсутствующего потребителя, а также период временного отсутствия,

— приложить документы, подтверждающие отсутствие.

**Какой порядок действий при непредставлении коммунальных услуг или предоставлении их ненадлежащего качества?**

В первую очередь, необходимо уведомить о непредставлении жилищно-коммунальных услуг или предоставления их ненадлежащего качества аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем. Сообщение может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (для надежности и более эффективного контроля исполнения лучше сообщение сделать в письменной форме). При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес проживания, а также вид непредставляемой услуги или предоставляемой услуги ненадлежащего качества. Сотрудник аварийно — диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя, отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема.

— В случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины непредставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления услуг ненадлежащего качества, он обязан немедленно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок. Эта отметка является основанием для признания исполнителем факта непредставления услуг или предоставления их ненадлежащего качества.

— В случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины оказания жилищно-коммунальных услуг ненадлежащим образом, он обязан согласовать с потребителем точное время и дату проверки качества услуг. По результатам проверки составляется акт. Акт должен быть составлен в 2-х экземплярах и подписан потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем). При подписании акта потребителю следует обратить внимание на полноту и достоверность сведений, указанных в нем. В акте обязательно указываются нарушения параметров качества услуг, а также время и дата предоставления некачественных ЖКУ.

— Если действие (бездействие) исполнителя причинило ущерб Вашей жизни, здоровью или имуществу, в течение 12 часов с момента Вашего обращения в аварийно-диспетчерскую службу должен быть составлен соответствующий акт. В случае невозможности подписания акта потребителем (или его представителем) он должен быть подписан двумя очевидцами. Акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя или совместно проживающих с ним лиц, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме составляется в 2-х экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй – остается у исполнителя.

**Куда обращаться за защитой нарушенных прав в жилищно-коммунальной сфере?**

Жильцам необходимо осознавать, что обоснованность предъявления требований возникает не в момент нарушения их прав, а только при наличии соответствующего документального подтверждения не предоставления услуг потребителю либо предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Акт о непредставлении коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (Акт проверки качества жилищно-коммунальных услуг) является основанием для перерасчета платы, а время, указанное в нем – для расчета размера снижения платежей.

Итак, если у Вас на руках имеется акт проверки качества ЖКУ либо другие документы, подтверждающие оказание ЖКУ ненадлежащего качества, или Вы столкнулись с нежеланием управляющих организаций решать возникшие проблемы по устранению недостатков жилищно-коммунальных услуг, Вы вправе обратиться:

1. К исполнителю услуг, так как за качество предоставляемых потребителям жилищно-коммунальных услуг ответственность несет исполнитель. Требования следует оформить в виде письменной претензии
2. При отказе исполнителя рассматривать Вашу претензию или если после рассмотрения Вашего обращения никаких мер принято не было у Вас также есть право обратиться в соответствующие надзорные органы. В зависимости от круга поставленных проблем это могут быть:

—   органы прокуратуры (надзор за соблюдением законодательства);

— Служба государственной жилищной инспекции Ивановской области (контроль за техническим состоянием жилищного фонда и его инженерного оборудования, сооружений и элементов инженерной и социальной инфраструктуры, мест общего пользования – состояние крыши, лестничных клеток, чердаков, подвалов, фундамента, несущих стен и др.; контроль за соблюдением нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами (отопление, электро-, водо-, газоснабжение, канализация);

— Управление Роспотребнадзора по Ивановской области (контроль за соблюдением Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, за соблюдением права потребителей на получение полной и достоверной информации об исполнителе и оказываемых услугах);

— Департамент энергетики и тарифов Ивановской области (контроль за порядком ценообразования и применения тарифов на жилищно-коммунальные услуги, организация проведения экспертизы обоснованности расчета тарифов организаций коммунального комплекса с привлечением соответствующих организаций);

— Управление социальной защиты населения (вопросы предоставления льгот по оплате ЖКУ);

— Администрация города Иванова (ведение учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, предоставление в установленном порядке малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, согласование переустройства и перепланировки жилых помещений, признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания и др.).

1. В суд, так как важно знать, что ни один государственный орган не вправе в административном порядке понуждать хозяйствующий субъект выплачивать гражданам какие-либо денежные суммы. Поэтому если исполнитель отказывается удовлетворять Ваши требования в добровольном порядке, вы вправе обратиться в суд за защитой своих прав.

Выполнение изложенных выше рекомендаций по соблюдению законодательно установленной процедуры фиксации нарушения прав потребителя на получение качественных жилищно-коммунальных услуг (составление акта проверки качества ЖКУ) послужит основанием для:

— перерасчета платежей вследствие предоставления услуг ненадлежащего качества;

— предъявления требования об уплате неустойки;

— предъявления требований об обеспечении бесперебойного и качественного предоставления  ЖКУ;

— возмещения ущерба, причиненного действием (бездействием) исполнителя.

Данные требования Вы можете предъявлять в произвольной форме с приложением документов, подтверждающих их обоснованность. Потребитель вправе отстаивать свои права в претензионном порядке, а также путем обращения за защитой в суд.

Важно отметить, что по всем вопросам, возникающим в процессе управления и обслуживания многоквартирными домами, жителям, в первую очередь, необходимо обращаться в управляющую организацию (управляющую компанию, товарищество собственников жилья, обслуживающую организацию).

Администрация города Иванова рекомендует обращаться в управляющую организацию в письменном виде и сохранять у себя экземпляр обращения с отметкой управляющей организации в его получении. Тогда вопросов ни у одной из сторон о наличии такого обращения не возникнет.

Сроки рассмотрения обращений управляющими организациями разные и зависят от вопроса, который в обращении изложен.

Например, срок рассмотрения жалобы на качество предоставления коммунальных услуг составляет 3 рабочих дня, а срок рассмотрения обращения на заявления по вопросу раскрытия информации, предусмотренной Стандартом раскрытия информации, составляет 10 рабочих дней со дня получения запроса.

Таким образом, сроки рассмотрения обращения зависят от вопроса, который волнует заявителя и с которым он обращается в управляющую организацию.

В случае если житель не получил ответа от управляющей организации или если ответ его не удовлетворил, тогда следует обращаться в орган надзора (контроля) для принятия мер реагирования в случае нарушений со стороны управляющий организации.

Такой порядок действий жителей позволит исключить случаи ответов надзорного органа об отсутствии оснований для проведения проверочных мероприятий и принятия мер реагирования, которые сейчас имеют место, поскольку жители не сообщают и никак не подтверждают факт обращения в управляющие организации с волнующим их вопросом.

При этом, некоторые вопросы управляющие организации готовы решить и решают без вмешательства органа жилищного надзора, однако зачастую просто не информированы жителями о наличии какой-либо проблемной ситуации.

**Как оформить претензию, жалобу?**

Все претензии, жалобы должны быть только письменными.

1. Они должны готовиться как минимум в двух экземплярах. Один экземпляр обязательно остается у потребителя.
2. Для контроля сроков рассмотрения Вашего обращения Вы должны подать его сами лично или послать по почте заказным письмом с уведомлением.

В первом случае обращение нужно обязательно зарегистрировать в организации, куда обращаетесь. Для этого на Вашем экземпляре ставятся входящий номер, дата регистрации, штамп организации, Ф.И.О., должность и подпись лица, зарегистрировавшего документ.

В случае отправления по почте выслать следует первый экземпляр и обязательно сохранить уведомление о дате вручения адресату. Не лишним будет убедиться, что работник почты указал при оформлении квитанции правильное название организации и ее точный адрес.

Само обращение составляется следующим образом:

—  В правом верхнем углу указываются реквизиты организации (адрес и название), куда Вы обращаетесь, фамилия и инициалы руководителя, если Вы их знаете;

—  Затем указываете, от кого следует претензия, жалоба (Ф.И.О., адрес, по возможности телефон);

— Отступив от написанного на одну строку, в центре пишется «ПРЕТЕНЗИЯ» или «ЖАЛОБА»;

—  Далее с новой строки описание проблемы (не рекомендуется излагать текст в большом объеме, постарайтесь уложиться на одной, максимум на двух страницах, четко отразив сущность проблемы и Ваши требования);

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

—  Весьма выигрышно смотрится обращение, в котором имеются ссылки на законы и иные нормативные правовые акты. Это придаст Вашей претензии или жалобе вес и заставит работников отнестись к рассмотрению поступившего обращения более основательно.

Согласно ст. 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В отдельных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. При этом гражданин, направивший обращение, должен быть в обязательном порядке уведомлен об этом решении.

**Вопрос: Дворники плохо убирают перед подъездом, можем ли мы потребовать заменить дворников?**

Вам необходимо обратиться в вашу управляющую организацию с претензией к качеству выполняемых работ дворниками по уборке придомовой территории и потребовать устранить все замечания, а также произвести замену дворника, который производил работы на данном участке.

**Вопрос: Отопление дали, но управляющая компания не включает один стояк. Во всей квартире есть отопление кроме одной комнаты, и так на всех этажах, где проходит этот стояк. Уже и я, и соседи неоднократно обращались в УК, они отвечают, что выйдут и разберутся, но ничего не происходит уже три недели.**

Возможно, образовалась воздушная пробка в стояке отопления, поэтому в нем отсутствует теплоноситель. Необходимо сделать письменную заявку в диспетчерскую вашей управляющей организации. При этом нужно проследить, чтобы представитель управляющей организации, который будет принимать данное обращение, на втором экземпляре (вашем) поставил входящий номер и дату приема — зарегистрировал. Впоследствии этот документ будет служить основанием для обращения в Государственную жилищную инспекцию с жалобой на бездействие должностных лиц управляющей организации. Если факт нарушения подтвердится, вы можете также потребовать перерасчет за некачественно предоставленную коммунальную услугу по отоплению. А должностные лица управляющей организации будут привлечены к административной ответственности.

**Как изменить вид работ капитального ремонта?**

Порядок проведения капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов регламентируется законодательством. В соответствии с частью 1 статьи 39 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее по тексту – ЖК РФ) собственники помещений в многоквартирном доме несут бремя расходов на содержание общего имущества в многоквартирном доме.

Постановлением Правительства Ивановской области от 30.04.2014 № 164-п утверждена региональная программа капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Ивановской области (далее – Региональная программа).

В соответствии с положениями статей 44 – 48 ЖК РФ собственники помещений в данном доме вправе принять решение о замене вида работ по капитальному ремонту.

Таким образом, собственники помещений многоквартирного дома на общем собрании могут принять решение о замене работ по капитальному ремонту.

Протокол общего собрания собственников помещений многоквартирного дома о замене вида работ предоставляется в управление жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Иванова (г. Иваново, пл. Революции, д. 6, кабинет № 514, телефон 59-46-18) для внесения изменений в Региональную программу.

Следует заметить, что в соответствии с жилищным законодательством капитальный ремонт можно заменить только на один вид работ по капитальному ремонту данного дома.

Также сообщаем, что в соответствии с положениями статьи 170 ЖК РФ в целях рационального и добросовестного управления общим имуществом многоквартирного дома, собственники дома могут перейти на накопление средств капитального ремонта на собственном специальном счете. Преимуществами формирования фонда капитального ремонта на специальном счете являются: использование взносов только на цели, связанные с проведением капитального ремонта конкретного многоквартирного дома, осуществление контроля банком за целевым расходованием средств со счета. Также специальный счет может стать дополнительным источником формирования фонда капитального ремонта в связи с возможным начислением банком процентов на остаток денежных средств, размещенных на счете.

Решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме о формировании фонда капитального ремонта на специальном счете может быть определен размер ежемесячного взноса на капитальный ремонт в размере большем, чем минимальный размер взноса на капитальный ремонт, установленный нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. В этом случае перечень услуг и (или) работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме, утверждаемый решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, может быть дополнен услугами и (или) работами, не предусмотренными Региональной программой, а сроки проведения капитального ремонта могут быть установлены более ранние, чем это предусмотрено региональной программой капитального ремонта.

Таким образом, проведение ремонтных работ, не предусмотренных Региональной программой возможно только за счет средств собственников помещений в многоквартирном доме, уплачиваемых в виде взноса на капитальный ремонт сверх минимального размера взноса.

**За чей счет осуществляется поверка приборов учета коммунальный ресурсов?**

Поверка прибора учета коммунальных ресурсов осуществляется за счет собственных средств собственника (нанимателя) жилого помещения, за исключением случаев, когда в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, предусмотрена обязанность исполнителя осуществлять техническое обслуживание таких приборов учета, а также направлять исполнителю копию свидетельства о поверке или иного документа, удостоверяющего результаты поверки прибора учета, осуществленной в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

**Как определить размер платы за коммунальные услуги, если житель не передал в установленные сроки показания прибора учета?**

Плата определяется исходя из рассчитанного среднемесячного объема потребления коммунального ресурса потребителем, определенного по показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета за период не менее 6 месяцев (для отопления — исходя из среднемесячного за отопительный период объема потребления), а если период работы прибора учета составил меньше 6 месяцев, — то за фактический период работы прибора учета, но не менее 3 месяцев (для отопления — не менее 3 месяцев отопительного периода).

**Дочь и внуки проживают за границей, а прописаны у меня. На них начисляют квартплату. Справедливо ли это?**

В соответствии с ч. 1 ст. 158 ЖК РФ собственник помещения в многоквартирном доме обязан нести расходы на содержание принадлежащего ему помещения, а также участвовать в расходах на содержание общего имущества в многоквартирном доме соразмерно своей доле в праве общей собственности на это имущество путем внесения платы за содержание жилого помещения.

Учитывая изложенное, плата за содержания жилья в МКД не зависит от количества «прописанных», а зависит от площади жилого помещения в МКД.

Что касается коммунальных услуг, то плата за данные услуги производится исходя из показаний ИПУ коммунальных ресурсов (при их наличии).

В отсутствие в жилом помещении ИПУ коммунальных ресурсов плата за коммунальные ресурсы производиться исходя из нормативов потребления коммунальных услуг соразмерно количеству постоянно или временно проживающих в жилом помещении потребителей.

В силу п. 57 ПП РФ № 354 заявитель вправе обратиться к исполнителю коммунальных услуг (управляющую/ресурсоснабжающую организацию) с заявлением о фактическом количестве проживающих в жилом помещении МКД граждан и проведения в случае необходимости перерасчета.

**Что нужно сделать, чтобы в доме заменили почтовые ящики, они все пришли в негодное состояние. Есть ли какие-то критерии оценки этого?**

Почтовые ящики в многоквартирных домах являются частью общедомового имущества и должны обслуживаться управляющей организацией.

Заключив договор управления МКД с собственниками жилых помещений МКД, управляющая организация приняла на себя обязательства по обеспечению предоставления услуг и выполнения работ по надлежащему содержанию ремонту общего имущества собственников МКД.

При этом ремонтные работы должны осуществляться за счёт средств собственников жилья, оплачиваемых ими ежемесячно по статье содержание и ремонт жилья.

Вместе с тем, управляющим организациям при поведении осмотров общего имущества необходимо фиксировать в данном случае факты неисправности почтовых ящиков с целью принятия собственниками решения о мероприятиях, необходимых для устранения выявленных дефектов (неисправностей, повреждений) и определения источников их финансирования.

**Относятся ли батареи в квартирах к общему имуществу дома, если относятся, то почему их меняют при проведении капитального ремонта?**

В соответствии с частью 1 статьи 36 Жилищного кодекса Российской Федерации, пунктом 2 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 (далее — Правила содержания общего имущества), и учитывая разъяснения Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации (далее – Минстрой России) от 01.04.2016 № 9506-АЧ «Об отнесении обогревающих элементов (радиаторов) системы отопления, находящихся внутри помещений многоквартирных домов, к общему имуществу собственников помещений многоквартирных домов», в состав общего имущества включается механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в многоквартирном доме за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного жилого и (или) нежилого помещения (квартиры).

Отмечаем, что вопрос отнесения обогревающих элементов системы отопления (радиаторов) неоднократно рассматривался судами Российской Федерации. Так, согласно позиции, представленной в решении Верховного Суда Российской Федерации от 22.09.2009 № ГКПИ09-725, оборудование, находящееся в многоквартирном доме, может быть отнесено к общему имуществу только в случае, если оно обслуживает более одного жилого или нежилого помещения.

На основании изложенного, исходя из системного толкования пункта 6 Правил содержания общего имущества во взаимосвязи с подпунктом «д» пункта 2 Правил содержания общего имущества, а также исходя из позиции Верховного Суда Российской Федерации, отраженной в вышеуказанном решении, учитывая мнение Минстроя России, в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме включаются обогревающие элементы системы отопления (радиаторы), которые обслуживают более одного жилого помещения, в том числе не имеющие отключающих устройств (запорной арматуры), расположенных на ответвлениях от стояков внутридомовой системы отопления, находящихся внутри квартир.

**Можно ли платить за отопление помесячно во время отопительного сезона по показаниям общедомового прибора учёта?**

Постановлением Правительства РФ от 29.06.2016 № 603 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг» (далее – Постановление) внесены изменения в Правила № 354, а также установлено, что органы государственной власти субъектов Российской Федерации вправе принять в отношении всех или отдельных муниципальных образований, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, решение об изменении способа осуществления потребителями оплаты коммунальной услуги по отоплению (в течение отопительного периода или равномерно в течение календарного года). Указанное решение принимается не чаще одного раза в год в срок до 1 октября. До вступления в силу решения об изменении способа оплаты отопления размер платы за данную коммунальную услугу определяется с учетом способа оплаты отопления по состоянию на дату вступления в силу Постановления.

Поскольку на территории Ивановской области способ оплаты коммунальной услуги по отоплению не изменился. Оплата коммунальной услуги по отоплению осуществляется равномерно в течение календарного года.

**Кто должен осуществлять уборку у контейнерных площадок – региональный оператор или управляющие компании?**

В соответствии с действующим жилищным законодательством РФ собственники помещений в многоквартирном доме (далее – МКД) обязаны нести расходы на содержание мест накопления твердых коммунальных отходов (далее – ТКО) в соответствии с установленными требованиями (пп. д(2) п. 11 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491). Работы по содержанию мест накопления ТКО, в т.ч. организация и содержание мест накопления ТКО, включая обслуживание контейнерных площадок, входят в Минимальный перечень услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в МКД (п. 26(1) Минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения, утвержденного постановлением Правительства РФ от 03.04.2013 № 290).

Таким образом, содержание в надлежащем состоянии контейнерной площадки, предназначенной для сбора ТКО жителями многоквартирного дома, является обязанностью управляющей организации, осуществляющей управление данным домом.

**Как собственникам жилья перейти на прямые расчеты с ресурсоснабжающими организациями?**

В соответствии с ч. 7.1 ст. 155 ЖК РФ на основании решения общего собрания собственников помещений в МКД собственники помещений в МКД и наниматели жилых помещений по договорам социального найма или договорам найма жилых помещений государственного либо муниципального жилищного фонда в данном доме могут вносить плату за все или некоторые коммунальные услуги ресурсоснабжающим организациям, а за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами — региональному оператору по обращению с твердыми коммунальными отходами.

Таким образом, для перехода на прямые расчеты с РСО собственникам помещений МКД на их общем собрании необходимо принять соответствующее решение, копию которого направить в управляющую организацию в соответствии с ч. 1.1 ст. 46 ЖК РФ.

**Обязан собственник жилого помещения или нет производить оплату за ТКО, если фактически он проживает в другом регионе и зарегистрированных граждан в жилом помещении нет, то есть коммунальная услуга не оказывается?**

В соответствии с ч. 11 ст. 155 ЖК РФ неиспользование собственниками, нанимателями и иными лицами помещений не является основанием невнесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги.

Учитывая, что в отношении коммунальной услуги по обращению с ТКО отсутствует механизм установления факта индивидуального потребления коммунальной услуги по обращению с ТКО, в соответствии с пунктом 148(36) Правил № 354, установлено, что при отсутствии постоянно и временно проживающих в жилом помещении граждан объем коммунальной услуги по обращению с ТКО рассчитывается с учетом количества собственников такого помещения.

При этом предусмотрен перерасчет размера платы за услугу по обращению с ТКО при временном, то есть более 5 полных календарных дней подряд, отсутствии потребителя в жилом помещении по заявлению потребителя коммунальных услуг.

Обязанность по подтверждению факта временного отсутствия лежит на потребителе коммунальных услуг, который вправе предоставить те документы, которые, по его мнению, подтверждают факт и продолжительность временного отсутствия потребителя в жилом помещении (перечень таких документов открытый).

Таким образом, при временном, то есть более 5 полных календарных дней подряд, отсутствии потребителя в жилом помещении предусмотрен перерасчет размера платы за услугу по обращению с ТКО по заявлению потребителя коммунальных услуг. Обязанность по подтверждению факта временного отсутствия лежит на потребителе коммунальной услуги по обращению с ТКО.

**Каким образом собственникам установить факт проживания в соседней квартире незарегистрированных граждан?**

Действующее жилищное законодательство РФ не возлагает на собственников помещений МКД обязанности по установлению факта проживания в соседней квартире незарегистрированных граждан.

В силу п. 56(1) Правил № 354 в случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета коммунальных ресурсов и исполнитель располагает сведениями о временно проживающих в жилом помещении потребителях, не зарегистрированных в этом помещении по постоянному (временному) месту жительства или месту пребывания, исполнитель вправе составить акт об установлении количества граждан, временно проживающих в жилом помещении. Указанный акт подписывается исполнителем и потребителем, а в случае отказа потребителя от подписания акта — исполнителем и не менее чем 2 потребителями и членом совета многоквартирного дома, в котором не созданы ТСЖ или ЖСК, председателем ТСЖ или ЖСК, если управление МКД осуществляется ТСЖ или ЖСК и органом управления такого ТСЖ или ЖСК заключен договор управления с управляющей организацией.

Указанный акт в течение 3 дней со дня его составления направляется исполнителем в органы внутренних дел.

При этом, установление факта проживания в соседней квартире незарегистрированных граждан является правом исполнителя коммунальных услуг (УО, РСО), а не возложенной законодателем обязанностью.

В свою очередь собственники помещений МКД, по мнению Службы, вправе предоставить исполнителю коммунальных услуг (УО, РСО) сведения о временно проживающих в жилом помещении потребителях, не зарегистрированных в этом помещении по постоянному (временному) месту жительства или месту пребывания.

**Какие условия необходимо выполнить собственникам жилья для перехода из «общего котла» Регионального оператора на специальный счет по капитальному ремонту жилищного фонда?**

Если на доме не проводился капитальный ремонт региональным оператором, способ формирования фонда капитального ремонта может быть изменен в любое время по решению общего собрания собственников.

Собственники на общем собрании должны принять следующие решения:

— об изменении способа формирования фонда капитального ремонта (более чем 50%  голосов от общего числа голосов собственников помещений в многоквартирном доме)

—  размер ежемесячного взноса на капитальный ремонт, который не должен быть менее чем минимальный размер взноса на капитальный ремонт, установленный нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации;

— владелец специального счета (в зависимости от способа управления УК, ТСЖ, ЖСК или РО);

— кредитная организация, в которой будет открыт специальный счет;

— выбор лица, уполномоченного на открытие специального счета в российской кредитной организации, совершение операций с денежными средствами, находящимися на специальном счете (более чем 50%  голосов от общего числа голосов собственников помещений в многоквартирном доме);

— решение о выборе лица, уполномоченного на оказание услуг по представлению платежных документов, в том числе с использованием системы, на уплату взносов на капитальный ремонт на специальный счет, об определении порядка представления платежных документов и о размере расходов, связанных с представлением платежных документов, об определении условий оплаты этих услуг. При этом выбор уполномоченного лица, указанного в настоящем пункте, осуществляется по согласованию с ним.

Инициатору собрания необходимо протокол общего собрания собственников МКД предоставить в управляющую организацию для направления его по 46 статье Жилищного кодекса РФ в Службу, а также направить в адрес регионального оператора.

С момента получения региональным оператором протокола общего собрания собственников начинает исчисляться срок перехода не специальный счет, который составляет пол года.

В случае, если на проведение капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме предоставлены и не возвращены кредит, заем или имеется подлежащая погашению за счет фонда капитального ремонта задолженность по оплате оказанных услуг и (или) выполненных работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме, принятие собственниками помещений в многоквартирном доме решения об изменении способа формирования фонда капитального ремонта в отношении этого многоквартирного дома допускается при условии полного погашения такой задолженности.

**Как благоустроить свой двор за счет государства (о реализации приоритетного проекта «Формирование городской среды»)?**

<https://www.facebook.com/a.v.chibis/videos/941653049320887/>

**Кто и за чей счет должен производить замену электросчетчика и счетчиков на воду в муниципальной квартире?**

Согласно пункту 81 главы VII Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354, оснащение жилого или нежилого помещения приборами учета, ввод установленных приборов учета в эксплуатацию, их надлежащая техническая эксплуатация, сохранность и своевременная замена должны быть обеспечены собственником жилого или нежилого помещения.

Таким образом, в случае, если собственником жилого помещения является Администрация, то именно она должна обеспечить оснащение жилого помещения приборами учета, ввод установленных приборов учета в эксплуатацию, их надлежащую техническую эксплуатация, сохранность и своевременную замену.

**Не соответствует нормативам температура горячего водоснабжения в МКД. Действия жителей по понуждению РСО и УК привести температуру в соответствие с действующим законодательством?**

По вопросу предоставление коммунальной услуги по горячему водоснабжению ненадлежащего качества рекомендуем Вам обратиться в Управление Роспотребнадзора по Ивановской области

В соответствии с п. 2.2. Гигиенических требований к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения (Изменение к СанПиН 2.1.4.1074-01. Санитарно-эпидемиологические правила и нормы СанПиН 2.1.4.2496-09) горячая вода, поступающая к потребителю, должна отвечать требованиям технических регламентов, санитарных правил и нормативов, определяющих ее безопасность.

В соответствии с п. 4.3. указанных СанПиН лабораторный производственный контроль качества горячей воды включает в себя в том числе, следующие показатели: температуру, цветность, мутность, запах.

Контроль за соблюдением настоящих санитарных правил осуществляется органами, уполномоченными осуществлять государственный санитарно — эпидемиологический надзор в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Согласно ч. 8.20. гл.  II Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ивановской области, утвержденного приказом Федеральной Службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 10.07.12 № 738 (далее – Управление), Управление возбуждает и рассматривает дела о нарушениях санитарного законодательства и законодательства, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей.**