

КАК ДОЛЖНЫ ОКАЗЫВАТЬСЯ УСЛУГИ ЖКХ?

ЖКХ ПО СТАНДАРТУ

Условия предоставления жилищно-коммунальных услуг существуют и четко прописаны в различных документах: законах и постановлениях. Все участники рынка должны выполнять их в обязательном порядке.

Неудобство в том, что вся нормативная база не объединена в единое целое. Необходимо создание единого документа, куда были бы сведены все основные требования к работе управляющих и ресурсоснабжающих организаций по оказанию гражданам услуг в сфере ЖКХ.

И в Тульской области было принято решение о разработке стандарта жилищно-коммунальных услуг.

Для добросовестной, открытой работы, качественного оказания услуг организации ЖКХ должны соблюдать действующее жилищное законодательство, а жители знать, что они вправе требовать и как контролировать работу, на что обратить внимание.

СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ТРЕБОВАНИЯ К ДОГОВОРУ УПРАВЛЕНИЯ



1 Подписание договора в установленном порядке

Договор управления с управляющей организацией заключается строго в соответствии с требованиями закона. Договор управления многоквартирным домом заключается с управляющей организацией в письменной форме или в электронной форме с использованием системы путем составления одного документа, подписанного сторонами.

При этом собственники помещений в данном доме, обладающие более чем пятьюдесятью процентами голосов от общего числа голосов собственников помещений в данном доме, выступают в качестве одной стороны заключаемого договора.

Собственниками многоквартирного дома также может быть принято решение об определении лиц, которые от имени собственников помещений в многоквартирном доме уполномочены на заключение договора управления многоквартирным домом.

3 Отсутствие «лишних» пунктов



Договор управления не должен содержать пунктов, позволяющих в одностороннем порядке изменять стоимость услуг по содержанию общего имущества МКД.

Размер платы за содержание жилого помещения в многоквартирном доме определяется на общем собрании соб-

ственников помещений в таком доме. Повышение платы за содержание жилого помещения предусмотрено только в случае принятия указанного решения путем проведения общего собрания собственников помещений.

Необходимо исключить практику внесения в договор управления пунктов об оплате собственниками сверхнормативных объемов коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания общего имущества.

Например, не зная, какой должна быть минимальная температура горячей воды, жители не настаивают на повышении температуры в случае ее снижения больше позволенного уровня; не знают, как и у кого требовать перерасчет за некачественную услугу и т.д.

Стандарт услуг ЖКХ – помощник жителям и ориентир для управляющих и ресурсоснабжающих организаций.

Добросовестное исполнение требований стандарта и законов, открытая и честная работа, регулярный контроль – порядок в ЖКХ!



Мы вместе должны сделать сферу ЖКХ прозрачной и понятной для всех жителей Тульской области, добиться от управляющих организаций открытости и качественных услуг!»

Губернатор
Тульской области
А.Г. ДЮМИН

ЖИЛИЩНЫХ УСЛУГ



2 Наличие обязательных положений договора, предусмотренных ЖК РФ

В соответствии с требованиями статьи 162 ЖК РФ в договоре управления многоквартирным домом должна быть указана следующая информация:

- состав общего имущества многоквартирного дома, в отношении которого будет осуществляться управление, и адрес такого дома;
- перечень работ и услуг по управлению многоквартирным домом, услуг

и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядок изменения такого перечня, а также перечень коммунальных услуг, которые предоставляет управляющая организация;

- порядок определения цены договора, размера платы за содержание и ремонт жилого помещения и размера платы за коммунальные услуги, а также порядок внесения такой платы;
- порядок осуществления контроля исполнения управляющей организацией ее обязательств по договору управления.



4 Передача технической документации многоквартирных домов

Необходимо обеспечить безусловное соблюдение управляющими организациями установленного порядка передачи технической документации и

иных связанных с управлением домом документов вновь выбранной управляющей организации, товариществу собственников жилья либо жилищному кооперативу за тридцать дней до прекращения договора управления многоквартирным домом в порядке утвержденном нормативными документами.

ТРЕБОВАНИЯ К ОТКРЫТОСТИ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ:

1 Контроль выполнения работ

Жители могут контролировать выполнение управляющей компанией обязательств по заключенным договорам оказания услуг и выполнения работ по содержанию общего имущества путем утверждения советом дома ежегодных отчетов о проделанной работе, а также планов работ на следующий год, сформированных по итогам сезонных осмотров домов.

Управляющие организации должны обеспечить подписание актов приемки оказанных услуг и выполненных работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме, актов о нарушении нормативов качества или периодичности оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, актов о непредставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества только лицами, которые от имени собственников помещений в многоквартирном доме уполномочены на осуществление указанных действий.

КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ



1 ► СВОЕВРЕМЕННОСТЬ И ПОЛНОТА ПЕРЕРАСЧЕТОВ ЗА НЕКАЧЕСТВЕННОЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

Управляющие организации при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества должны обеспечить уменьшение размера платы за каждую коммунальную услугу в размере непредоставленной коммунальной услуги. Объем непредоставленного коммунального ресурса необходимо рассчитывать исходя из норматива потребления коммунальной услуги, а также времени непредоставления коммунальной услуги.

Незамедлительно, после уведомления потребителем аварийно-диспетчерской службы, зафиксировать факт непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества соответствующим актом. Копию акта предоставить потребителю.

2 — Размещение информации

Управляющими организациями должна быть размещена на стендах многоквартирных домов, расположенных во всех подъездах или в пределах земельного участка актуальная информация:

- ▶ о наименовании, адресе местонахождения, режиме работы, контактных телефонах, адресе сайта в сети Интернет, фамилии, имени и отчестве руководителя управляющей организации или ТСЖ;
- ▶ о территориальных органах государственного жилищного надзора и муниципального жилищного контроля;
- ▶ об аварийно-диспетчерской службе, контактных телефонах аварийно-диспетчерской службы;
- ▶ об оказываемых услугах и о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, о порядке и об условиях их оказания и выполнения, об их стоимости, о ценах на ресурсы;
- ▶ о выполнении договора управления за предыдущий год.

3 — Отчеты о расходовании средств собственников

Управляющие организации и ТСЖ обязаны представлять отчеты о расходовании средств собственников на управление и обслуживание многоквартирных домов. Отчеты должны быть представлены до 1 апреля года, следующего за отчетным. Отчеты в обязательном порядке размещаются:

- ▶ на государственном сайте «Реформа ЖКХ» (reformagkh.ru);
 - ▶ в системе ГИС ЖКХ (dom.gosuslugi.ru)
 - ▶ на информационном стенде в помещении управляющей организации или ТСЖ.
- Также отчет в письменном виде должен быть предоставлен любому собственнику, обратившемуся в управляющую компанию или ТСЖ с соответствующим запросом в форме простого письменного обращения или электронного запроса.

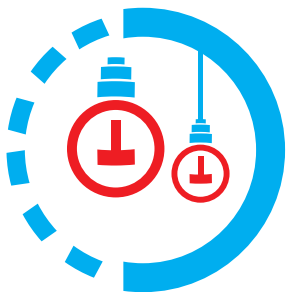
4 — Региональные мероприятия по открытости управляющих организаций

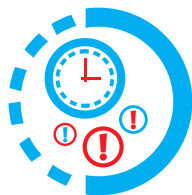
Участие в ежегодных «месяцах открытости» управляющих организаций Тульской области. Обсуждение вместе с жителями актуальных вопросов по обслуживанию многоквартирных домов.

2 — ПОЛИТИКА ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЯ

Управляющие организации должны обеспечить исполнение обязательств в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, в том числе:

- ▶ разработку и утверждение собственниками перечня мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в отношении общего имущества в многоквартирном доме;
- ▶ проведение мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности многоквартирного дома;
- ▶ заключение энергосервисного контракта, обеспечивающего снижение объема используемых в многоквартирном доме энергетических ресурсов.





КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3 ► ВРЕМЯ ЛИКВИДАЦИИ АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЙ

Неисправности конструктивных элементов и оборудования		Предельный срок выполнения ремонта
КРОВЛЯ		
Протечки в отдельных местах кровли		1 сутки
Повреждения системы организованного водоотвода (водосточных труб, воронок, колен, отметов и пр., расстройство их креплений)		5 суток
СТЕНЫ		
Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением		1 сутки (с немедленным ограждением опасной зоны)
Неплотность в дымоходах и газоходах и сопряжении их с печами		1 сутки
ОКОННЫЕ И ДВЕРНЫЕ ЗАПОЛНЕНИЯ		
Разбитые стекла и сорванные створки оконных переплетов, форточек, балконных дверных полотен:		
в зимнее время		1 сутки
в летнее время		3 суток
Дверные заполнения (входные двери в подъездах)		1 сутки
ВНУТРЕННЯЯ И НАРУЖНАЯ ОТДЕЛКА		
Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены, угрожающее ее обрушению		5 суток (с немедленным принятием мер безопасности)
Нарушение связи наружной облицовки, а также лепных изделий, установленных на фасадах со стенами		Немедленное принятие мер безопасности
ПОЛЫ		
Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах		3 суток

ПЕЧИ

Трещины и неисправности в печах, дымоходах и газоходах, могущие вызвать отравления жильцов дымовыми газами и угрожающие пожарной безопасности здания

1 сутки
(с незамедлительным прекращением эксплуатации до исправления)

САНИТАРНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

Неисправности аварийного порядка трубопроводов и их сопряжений (с фитингами, арматурой и приборами водопровода, канализации, горячего водоснабжения, центрального отопления, газооборудования)

Немедленно

Неисправности мусоропроводов

1 сутки

ЭЛЕКТРООБОРУДОВАНИЕ

Повреждение одного из кабелей, питающих жилой дом. Отключение системы питания жилых домов или силового оборудования

При наличии переключателей кабелей на входе в дом – в течение времени, необходимого для прибытия персонала, обслуживающего дом, но не более 2 часов

Неисправности во вводно-распределительном устройстве, связанные с заменой предохранителей, автоматических выключателей, рубильников

3 часа

Неисправности автоматов защиты стояков и питающих линий

3 часа

Неисправности аварийного порядка (короткое замыкание в элементах внутридомовой электрической сети и т.п.)

Немедленно

Неисправности в системе освещения общедомовых помещений (с заменой ламп накаливания, люминесцентных ламп, выключателей и конструктивных элементов светильников)

7 суток

ЛИФТ

Неисправности лифта

Не более 1 суток



СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ХОЛОДНОЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ

Продолжительность перерыва в подаче холодной воды: допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды – 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно.

Продолжительность ликвидации аварийных ситуаций: при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения – в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, установленными для наружных водопроводных сетей и сооружений

Диаметр труб, мм	Расчетное время ликвидации аварий на трубопроводах, ч, при глубине заложения труб, м	
	до 2	более 2
До 400	8	12
Св. 400 до 1000	12	18
Св. 1000	18	24

Состав и свойства: отклонение состава и свойств холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.1074-01) не допускается.

Нормы давления: давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора в многоквартирных домах и жилых домах – от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); у водоразборных колонок – не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см). Отклонение давления не допускается.



ВОДООТВЕДЕНИЕ

Продолжительность перерыва в работе системы водоотведения. Допустимая продолжительность перерыва водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно (в том числе при аварии).

КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

ГОРЯЧЕЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ



Продолжительность перерыва в подаче горячей воды: допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды – 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно; при аварии на тупиковой магистрали – 24 часа подряд.

Продолжительность ремонтных и профилактических работ: продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09). В период ежегодных профилактических ремонтов отключение систем горячего водоснабжения не должно превышать 14 суток.

Отклонение температуры горячей воды: допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры горячей воды в точке водоразбора, соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании: в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) – не более чем на 5 °С; в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) – не более чем на 3 °С.

Состав и свойства: отклонение состава и свойств горячей воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.

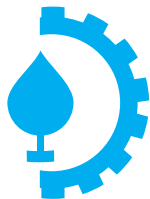
Нормы давления: давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора – от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см). Отклонение давления в системе горячего водоснабжения не допускается.



ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ

Продолжительность перерыва в работе системы электроснабжения: допустимая продолжительность перерыва электроснабжения – 2 часа (при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания); 24 часа (при наличии 1 источника питания).

Отклонения в показателях работы системы электроснабжения: отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 32144-2014) не допускается.



ГАЗОСНАБЖЕНИЕ

Продолжительность перерыва в работе системы газоснабжения: допустимая продолжительность перерыва газоснабжения – не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца.

Отклонения в показателях работы системы газоснабжения: отклонение свойств подаваемого газа от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 5542-87) не допускается.

Нормы давления: давление газа – от 0,0012 МПа до 0,003 МПа. Отклонение давления газа более чем на 0,0005 МПа не допускается.



ТЕПЛОСНАБЖЕНИЕ

1. Продолжительность перерыва в работе системы:

- ▶ не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;
- ▶ не более 16 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до нормативной температуры;
- ▶ не более 8 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С;
- ▶ не более 4 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С.

Температура в жилых помещениях должна составлять не ниже +18 °С (в угловых комнатах +20 °С), в других помещениях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ Р 51617-2000).

2. Нормы давления: давление во внутридомовой системе отопления: с чугунными радиаторами – не более 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами – не более 1 МПа (10 кгс/кв. см); с любыми отопительными приборами – не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв. см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем. Отклонение давления во внутридомовой системе отопления от установленных значений не допускается.

ДЛЯ ЗАМЕТОК:

[illegible]

Региональный жилищный надзор
в Тульской области осуществляет
**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ
ИНСПЕКЦИЯ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**



Адрес: 300041, Тула, пр. Ленина, 2
Телефоны: +7(4872) **24-51-60**
Факс: +7 (4872) 56-78-19
E-mail: gzi71@tularegion.ru
Сайт: gzi.tularegion.ru

Защита прав потребителей

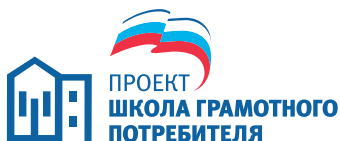


**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ
СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
ПО ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

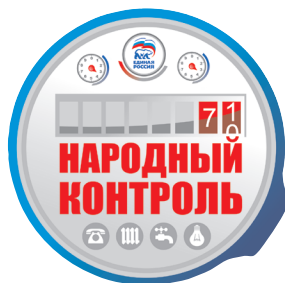
Адрес: 300045, Тула,
ул. Оборонная, 114
Телефон «горячей линии»:
+7 (4872) **55-55-50**
E-mail: tula@71.rospotrebnadzor.ru
Сайт: www.71.rospotrebnadzor.ru

СОБСТВЕННИКУ НА ЗАМЕТКУ

Консультативная поддержка жителей
по вопросам ЖКХ



ОК ЖКХ КОНТРОЛЬ
Национальный центр общественного контроля в сфере ЖКХ



**ТЕЛЕФОН «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»
ПРОЕКТА ПАРТИИ «ЕДИНАЯ РОССИЯ»
«НАРОДНЫЙ КОНТРОЛЬ. ЖКХ»**

+7 (4872) **55-57-34, 8-920-791-50-10**
Сайт: www.nk71.ru



ТЕЛЕФОН ЕДИНОГО КОНТАКТНОГО
ЦЕНТРА ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

8-800-200-71-02



ПОРТАЛ «ОТКРЫТЫЙ РЕГИОН 71»
www.or71.ru