**Правовое просвещение и информирование граждан**

СОДЕРЖАНИЕ:

Вопрос: стр.

1. Какие виды жилых помещений существуют? ………………………………4

2. Что такое квартира? ………………………………………………………….4

3. Чем жилой дом отличается от многоквартирного? ………………………..4

4. Кто управляет жилым домом? ……………………………………………4

5. Кто управляет многоквартирным домом? ……………………………………..4

6. А что, если собственники не выбрали способа управления многоквартирным домом? ………………………………………………………….5

7. Что делать, если соседи вечером громко слушают музыку? …………………5

8. Что такое плата за жилое помещение? ……………………………………..5

9. Что такое общее имущество? …………………………………………………..6

10. Что такое места общего пользования? ……………………………………..6

11. Кто устанавливает плату за жилое помещение? ………………………………6

12. Как определить долю собственности в общем имуществе в многоквартирном доме? ………………………………………………………….7

13. Кому мы вносим плату за жилое помещение? ………………………………7

14. Нужно ли платить за домофон? ……………………………………………7

15. Кто отвечает за надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме? ………………………………………………………….7

16. Как заключается договор управления многоквартирным домом?..............................................................................................................................8

17. Каковы условия договора управления?...............................................................8

18. За что отвечает управляющая организация? ………………………………8

19. Кто контролирует деятельность управляющей организации?....................... 9

20. Какую ответственность несет управляющая организация? …………………9

21. Где можно узнать о деятельности управляющей организации?.................9

22. Кто должен платить за лифт? …………………………………………...…….9

23. Как часто управляющая организация или ТСЖ должны производить текущий ремонт в подъездах? …………………………………………………10

24. Кто должен менять водопроводные стояки в многоквартирном доме? …..10

25. За чей счет производится капитальный ремонт многоквартирного дома?...10

26. Что такое коммунальные услуги? …………………………………………..10

27. Кто должен оказывать коммунальные услуги? ……………………………..11

28. Как определяется плата за коммунальные услуги? ………………………11

29. Кто устанавливает тариф на коммунальную услугу? ………………………11

30. Каким образом устанавливаются тарифы? ……………………………..11

31. Где можно узнать о деятельности организаций, оказывающих коммунальные услуги, их доходах, тарифах? ……………………………………12

32. Почему тарифы на коммунальные услуги различны в муниципальных образованиях и у разных коммунальных организаций? ………………………12

33. Почему в соседнем доме за квартиру такой же площади плата за отопление (водоснабжение, водоотведение, электроснабжение) меньше? ………………..12

34. Почему мне предъявляется плата за канализацию? Я уже заплатил за воду!................................................................................................................................12

35. Предельный рост платы за коммунальные услуги установлен Правительством области на 2012 года на уровне 12%. Что делать, если сумма в платежной квитанции выросла больше этой величины? ………………………13

36. Кто осуществляет начисление платы за коммунальные

и жилищные услуги? ……………………………………………………………….13

37. Что такое приборы учета коммунальных ресурсов?........................................13

38. За чей счет должны устанавливаться приборы учета коммунальных ресурсов? …………………………………………………………………………….14

39. Какие приборы учета следует устанавливать? ……………………………..14

40 Что делать, если горячая вода в кране появляется не сразу?...............................14

41. Что изменилось в принципах оплаты коммунальных услуг с 1 сентября 2012 года? ……………………………………………………………………...……………15

42. Когда начинается отопительный сезон? …………………………………....15

43. Какие требования существуют к услуге отопления? ………………………15

44. Как сэкономить, если нет общедомового прибора учета на отопление?.......16

45. Что делать, если коммунальная услуга отсутствует либо некачественная..17

46. Значительная часть моего дохода расходуется на оплату услуг ЖКХ, что делать? …………………………………………………………………………….17

47. Как производится перерасчет платы за услуги при временном отсутствии проживающего? ……………………………………………………………………...17

48. Как должна выглядеть квитанция на оплату жилищно-коммунальных услуг?..............................................................................................................................18

**Вопрос 1: Какие виды жилых помещений существуют?**

Ответ: К жилым помещениям относятся:

- жилой дом, часть жилого дома;

- квартира, часть квартиры;

- комната.

**Вопрос 2: Что такое квартира?**

Ответ: Квартира - это обособленное помещение в многоквартирном доме, обеспечивающее возможность прямого доступа к помещениям общего пользования в таком доме и состоящее из одной или нескольких комнат, а также помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в таком обособленном помещении.

Комнатой признается часть жилого дома или квартиры, пред-назначенная для использования в качестве места непосредственного проживания граждан в жилом доме или квартире.

**Вопрос 3: Чем жилой дом отличается от многоквартирного дома?**

Ответ: Жилой дом - это индивидуально-определённое здание, которое состоит из комнат, а также помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в таком здании.

Многоквартирный дом - это совокупность двух квартир и более квартир, имеющих самостоятельные выходы либо на земельный участок, прилегающий к жилому дому, либо в помещения общего пользования. Многоквартирный дом содержит в себе элементы общего имущества собственников помещений в таком доме в соответствии с жилищным законодательством.

**Вопрос 4: Кто управляет жилым домом?**

Ответ: Собственник жилого дома самостоятельно решает вопросы содержания своего дома, не допуская при этом его аварийности и создания угрозы окружающим.

**Вопрос 5: Кто управляет многоквартирным домом?**

## Ответ: Жилищный кодекс РФ налагает на собственников помещений многоквартирного дома обязанность по выбору одного из способ управления данным домом. ЖК РФ предлагает три способа управления многоквартирным домом:

* непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме;
* управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;
* управление управляющей организацией.

**Вопрос 6: А что, если собственники помещений многоквартирного дома не выбрали способа управления?**

Ответ: Орган местного самоуправления в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, проводит открытый конкурс по отбору управляющей организации, если в течение года до дня проведения указанного конкурса собственниками помещений в многоквартирном доме не выбран способ управления этим домом или если принятое решение о выборе способа управления этим домом не было реализовано.

Открытый конкурс проводится также в случае, если до окончания срока действия договора управления многоквартирным домом, заключенного по результатам открытого конкурса, не выбран способ управления этим домом или если принятое решение о выборе способа управления этим домом не было реализовано.

**Вопрос 7: Что делать, если соседи вечером громко слушают музыку?**

Ответ: Если право граждан на отдых в вечернее и (или) ночное время нарушено, необходимо:

1) в целях прекращения противоправных действий позвонить в дежурную часть соответствующего городского отделения милиции или на универсальный телефон УВД по городу Сургуту 02 и сообщить о том, что нарушаются Ваши права и законные интересы;

2) в целях привлечения к административной ответственности рекомендуем написать заявление в соответствующее отделение милиции о привлечении к административной ответственности лиц, нарушивших ваше право на отдых в вечернее и ночное время. Заявление можно лично доставить в отделение милиции либо передать через участкового уполномоченного милиции, направить заявление по почте;

3) по мере вынесения административной комиссией постановления о привлечении к административной ответственности граждане, чье право на отдых в вечернее или ночное время было нарушено, вправе в судебном порядке взыскать моральный ущерб с виновных лиц.

 Если с соседями договориться не удается, придется обратиться в органы полиции.

 Кроме того законодательство Тюменской области запрещает совершение действий, нарушающих тишину и покой граждан в период с 22 до 8 часов (в выходные и праздничные дни – с 22 часов до 9 часов). Несоблюдение этого запрета является основанием для привлечения к административной ответственности.

**Вопрос 8: Что такое плата за жилое помещение?**

Ответ: Под этим понятием многие ошибочно подразумевают плату за содержание собственной квартиры. Однако это не так. На самом деле, плата за жилое помещение – это расходы на содержание общего имущества.

В частности, граждане платят за:

-услуги и работы по управлению многоквартирным домом;

-содержание, текущий и капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме.

Если человек живет по договору социального найма, т.е. фактически не является её собственником, то он освобождается от необходимости вносить свою часть средств на капитальный ремонт многоквартирного дома, которая оплачивается собственником жилищного фонда (наймодателем), а наниматель дополнительно платит за пользование квартирой (т.е. платит за наём).

Содержание же квартиры не обеспечивается платой за жилое помещение и осуществляется нанимателем или собственником квартиры самостоятельно, исходя из необходимости поддержания её в нормативном состоянии (пригодном для жилья и не допускающем её разрушения).

**Вопрос 9: Что такое общее имущество?**

Ответ: На праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме принадлежат:

- помещения в данном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного помещения в данном доме, в том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые шахты, коридоры, технические этажи, чердаки, подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, иное обслуживающее более одного помещения в данном доме оборудование (технические подвалы);

 -крыши, ограждающие несущие и ненесущие конструкции данного дома, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в данном доме за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного помещения;

-земельный участок, на котором расположен данный дом, с элементами озеленения и благоустройства, или предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства данного дома и расположенные на указанном земельном участке объекты.

**Вопрос 10: Что такое места общего пользования?**

Ответ: 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)

**Вопрос 11: Кто устанавливает плату за жилое помещение?**

Ответ: Размер платы устанавливается самими собственниками помещений на их общем собрании, которое является органом управления многоквартирным домом.

При управлении управляющей организацией предложение о размере платы исходит от нее, но решение всегда остается за собственниками'

Если собственники не установят размер платы за жилое помещение, то будет применяться размер платы, установленный органом местного самоуправления.

**Вопрос 12: Как определить долю собственности в общем имуществе в многоквартирном доме?**

Ответ: Нужно разделить общую площадь квартиры (без учета площадей балконов и лоджий) на сумму общих площадей всех жилых и нежилых помещений (без учета площадей балконов и лоджий) в многоквартирном доме (в такую сумму не входят площади мест общего пользования, в том числе технических подвалов, колясочных, чердаков и так далее).

**Вопрос 13: Кому мы вносим плату за жилое помещение?**

Ответ: В зависимости от способа управления многоквартирным домом плата за жилое помещение вносится либо управляющей организации, либо ТСЖ.

**Вопрос 14: Нужно ли платить за домофон?**

Ответ: Если отсутствует решение общего собрания о включении домофона в состав общего имущества собственников, то оплата «домофонных» услуг не входит в плату за содержание и ремонт. Это дополнительная услуга, которая получается потребителем индивидуально на добровольной основе, т. е хочет – пользуется и платит тому, с кем заключил договор, не хочет - не пользуется и, соответственно, не платит. При этом требование на оплату домофона не должно содержаться в счете на оплату жилищно-коммунальных услуг, поскольку в этом случае не является жилищной услугой и не оказывается, как правило, управляющей организацией, на расчётный счёт которой должны поступать платежи за жилищно - коммунальные услуги.

Другое дело, если домофон включен в состав общего имущества. Тогда его надлежащее содержание обеспечивается управляющей организацией, и общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме устанавливается плата за «домофонную» услугу- поддержание в исправном состоянии входного замка и переговорного устройства, а также электропроводки в местах общего пользования. Такая плата становится обязательной для всех собственников помещений в многоквартирном доме, независимо от того пользуются собственники домофоном или нет (вообще не имеют в квартире переговорного устройства).

Если плата за содержание и ремонт общего имущества не детализирована по видам услуг (утверждена одной суммой), то дополнительной платы за обслуживание домофона вносить не требуется. Решение о включении домофона в состав общего имущества принимается на общем собрании собственников большинством не менее двух третей голосов от общего числа голосов собственников помещений в многоквартирном доме и оформляется протоколом.

**Вопрос 15: Кто отвечает за надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме?**

Ответ: Все собственники помещений многоквартирного дома, поскольку это их имущество, должны быть заинтересованы в надлежащем его содержании, которое и осуществляется за счет собственников.

Отвечает за надлежащее содержание общего имущества либо управляющая организация, либо ТСЖ, жилищный или иной специализированный кооператив - в зависимости от того, какой из способов управления выбран собственниками.

При управлении управляющей организацией с собственниками заключается договор управления многоквартирным домом.

**Вопрос 16: Как заключается договор управления многоквартирным домом?**

Ответ: Договор управления многоквартирным домом заключается в письменной форме путем составления одного документа, подписанного сторонами. При выборе управляющей организации общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме с каждым собственником помещения в таком доме заключается договор управления на условиях, указанных в решении данного общего собрания. 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.

Также договор управления может быть заключен с ТСЖ, если общее собрание собственников примет решение об изменении способа управления и заключении договора управления.

Получить свой экземпляр договора управления вправе любой из собственников в многоквартирном доме, в том числе и те из них, которые не подписывали такого договора.

**Вопрос 17: Каковы условия договора управления?**

Ответ: В договоре управления многоквартирным домом должны быть указаны:

1) состав общего имущества многоквартирного дома, в отношении которого будет осуществляться управление, и адрес такого дома;

2) перечень 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;

3) порядок определения цены договора, размера платы за содержание и ремонт жилого помещения и размера платы за коммунальные услуги, а также порядок внесения такой платы;

4) порядок осуществления контроля за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору управления.

Условия договора управления многоквартирным домом устанавливаются одинаковыми для всех собственников помещений в многоквартирном доме.

Перечень работ и услуг, а также их стоимость (размер платы за жилое помещение) и иные условия договора определяются самими собственниками на их общем собрании по предложениям выбранной управляющей организации.

Договор управления, если управляющая организация выбрана собственниками, заключается на срок от 1 года до 5 лет, если управляющая организация выбрана органом местного самоуправления - на срок от 1 года до 3 лет.

**Вопрос 18: За что отвечает управляющая организация?**

Ответ: Договор управления заключается в целях надлежащего содержания общего имущества собственников в многоквартирном доме.

Управляющая организация многоквартирного дома несет ответственность перед собственниками помещений в многоквартирном доме за оказание всех услуг и (или) выполнение работ, которые обеспечивают надлежащее содержание общего имущества в данном доме и качество которых должно соответствовать требованиям технических регламентов и установленных Правительством Российской Федерации правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, за предоставление коммунальных услуг в зависимости от уровня благоустройства данного дома.

Таким образом, управляющая организация несет риски предпринимательской деятельности, связанные с возможными убытками, если размер платы за жилое помещение недостаточен для обеспечения надлежащего содержания общего имущества. И если собственники вносят плату за жилое помещение, то вправе требовать от управляющей организации надлежащего содержания общего имущества.

**Вопрос 19: Кто контролирует деятельность управляющей организации?**

Ответ: Деятельность управляющих организаций, ТСЖ, жилищных или иных специализированных кооперативов подотчетна общему собранию собственников помещений в многоквартирном доме и контролируется Государственной жилищной инспекцией.

Координаты Службы жилищного и строительного надзора ХМАО-Югры: город Сургут, улица Маяковского, 21А, т. 52-53-60; 52-53-73.

**Вопрос 20: Какую ответственность несет управляющая организация?**

Ответ: Управляющая организация за невыполнение требований жилищного законодательства может быть привлечена к административной ответственности, установленной Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

 Также управляющая организация несет гражданско-правовую ответственность за неисполнение условий договора управления многоквартирным домом и за вред, причиненный имуществу собственников вследствие аварий на инженерных коммуникациях общего пользования, возникших по причине ненадлежащего их содержания.

**Вопрос 21: Где можно узнать о деятельности управляющей организации?**

Ответ: Узнать о деятельности управляющих организаций (в том числе сведения об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности, о работах и услугах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, о стоимости таких работ и услуг) можно на сайте Министерства регионального развития РФ сети Интернет (www.minregion.ru) Также информация по выбору управляющей организации размещается на одном из сайтов: органа местного самоуправления, Государственной жилищной инспекции либо на сайте управляющей организации Кроме того, данная информация размещается управляющими организациями в СМИ и предоставляется по запросам граждан в письменном или электронном виде, либо в ответе на запрос сообщается ссылка на источник ее официального размещения.

**Вопрос 22: Кто должен платить за лифт?**

Ответ: Плата за лифт является составляющей платы за жилое помещение, то есть платы за содержание и ремонт общего имущества, в состав которого входят как лифт, так и электрооборудование, лифтовая шахта и т.д. Такая плата является несением бремени содержания общего имущества, собственниками которого являются и жители первых, и жители вторых этажей. Поэтому платить за содержание и ремонт лифта должны все собственники помещений в многоквартирном доме, в том числе проживающие на первых и вторых этажах.

Плата за лифт не является платой за проезд в лифте!

**Вопрос 23: Как часто управляющая организация или ТСЖ должны производить текущий ремонт в подъездах?**

Ответ: Согласно правилами нормам технической эксплуатации жилищного фонда, управляющая организация обязана осуществлять текущий ремонт один раз в три года или один раз в пять лет - в зависимости от степени износа имущества

**Вопрос 24: Кто должен менять водопроводные стояки в многоквартирном доме?**

Ответ: Стояки водоснабжения, внутриквартирные отводки от стояков и первые запирающие устройства (краны) являются общим имуществом собственников помещений. Их надлежащее состояние и текущий ремонт обеспечиваются управляющей организацией. Она и осуществляет их замену. В случае, если в составе платы за жилое помещение отсутствуют платежи собственников за капитальный ремонт, то замена стояков водоснабжения потребует дополнительной оплаты собственниками помещений.

**Вопрос 25: За чей счет производится капитальный ремонт многоквартирного дома?**

Ответ: Капитальный ремонт общего имущества собственников производится по решению общего собрания собственников и за счет их средств. При этом вклад каждого собственника в общие затраты будет пропорционален его доле в общем имуществе.

Также собственники помещений в многоквартирном доме вправе обратиться в установленном порядке в орган местного самоуправления за получением субсидии на проведение капитального ремонта. При этом многоквартирный дом должен быть включен в перечень домов, подлежащих капитальному ремонту с использованием средств бюджета, и собственники помещений должны принять решение о софинансировании расходов на проведение капитального ремонта.

**Вопрос 26: Что такое коммунальные услуги?**

Ответ: Коммунальные услуги - это:

- холодное и горячее водоснабжение;

- водоотведение; . .

- электроснабжение;

- газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах);

- отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления).

**Вопрос 27: Кто должен оказывать коммунальные услуги?**

Ответ: Коммунальные услуги должна оказывать либо управляющая организация, либо ТСЖ, жилищный, либо иной специализированный кооператив, в зависимости от выбора способа управления многоквартирным домом. В жилых домах или при непосредственном управлении многоквартирным домом коммунальные услуги оказывают ресурсоснабжающие организации, к сетям которых присоединен жилой или многоквартирный дом.

**Вопрос 28: Как определяется плата за коммунальные услуги?**

Ответ: Плата за каждую коммунальную услугу определяется путем умножения тарифа на коммунальную услугу на объем ее потребления, который, в свою очередь, определяется показанием прибора учета или нормативом потребления коммунальной услуги в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

**Вопрос 29: Кто устанавливает тариф на коммунальную услугу?**

Ответ: В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса», постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 № 520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса», постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 14.04.2012 № 137-п «О региональной службе по тарифам Ханты-Мансийского автономного округа-Югры» полномочиями по установлению тарифов на коммунальные услуги обладают органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

На территории Ханты-Мансийского автономного округа такими уполномоченными органами являются:

- Региональная служба по тарифам Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (тарифы на теплоснабжение, водоснабжение, водоотведение, газоснабжение);

- Региональная энергетическая комиссия Тюменской области, Ханты-Мансийского автономного округа, Ямало-Ненецкого автономного округа (тарифы на электроэнергию).

**Вопрос 30: Каким образом устанавливаются тарифы?**

Ответ: Тарифы на коммунальные услуги ограничиваются предельным ростом, определенным на региональном уровне. С учетом региональных пределов устанавливается величина тарифов для каждого предприятия, производящего коммунальные услуги.

Рассмотрение дел об установлении тарифов, принятие решений об исключении необоснованных расходов коммунальных организаций осуществляется коллегиально, специализированными комиссиями. По итогам рассмотрения дел принимаются решения об установлении тарифов, которые публикуются в официальных печатных изданиях области и размещаются в сети Интернет.

**Вопрос 31: Где можно узнать о деятельности организаций, оказывающих коммунальные услуги, их доходах, тарифах?**

Ответ: Информация, которую организации обязаны доводить до всеобщего сведения, должна распространяться через печатные средства массовой информации, а также через официальные сайты в сети Интернет. Также эту информацию потребители могут запрашивать письменно.

 На сайте Администрации города в разделе /структурные подразделения Администрации города/ департамент городского хозяйства / размещён перечень муниципальных предприятий и учреждений с указанием их контактов.

**Вопрос 32: Почему тарифы на коммунальные услуги различны в муниципальных образованиях и у разных коммунальных организаций?**

Ответ**:** Тарифы на коммунальные услуги устанавливаются для каждой коммунальной организации исходя из обоснованных затрат на производство ответствующего коммунального ресурса. Очевидно, что такие затраты различны у различных организаций и связаны с протяженностью сетей, энергоёмкостью установленного оборудования, способом производства, стоимостью и видом используемого топлива, количеством потребителей (объёмом реализации услуги)- отсюда и различие в величине тарифов.

Каждый потребитель платит только за себя по тарифу своего поставщика, поэтому различие в тарифах является объективным.

**Вопрос 33: Почему в соседнем доме за квартиру такой же площади плата за коммунальные услуги (отопление, водоснабжение, водоотведение, электроснабжение) меньше?**

Ответ**:** Плата за коммунальные услуги зависит от многих факторов:

- наличия приборов учёта используемых коммунальных ресурсов (общедомовых, индивидуальных),

- степени благоустройства жилого помещения,

- доли общего имущества (для многоквартирных домов),

- поставщика коммунальных услуг.

Поэтому плата за одну и ту же коммунальную услугу при одинаковой площади квартиры может обосновано различаться.

**Вопрос 34: Почему мне предъявляется плата за канализацию? Я уже заплатил за воду!**

Ответ: Водоснабжение и водоотведение - это разные технологические процессы.

Холодное водоснабжение включает в себя: подъём воды, её очистку и транспортирование, а горячее водоснабжение - ещё и нагрев воды.

Водоотведение (канализация) включает в себя: приём и транспортирование (перекачку) стоков, очистку стоков и утилизацию сточной жидкости, утилизацию осадка и его захоронение.

Поэтому водоснабжение и водоотведение являются разными коммунальными услугами и тарифицируются отдельно.

Так же, в городе Сургут с 1 января 2011 года к тарифу на услуги водоотведения СГМУП "Горводоканал" установлена надбавка для потребителей в размере 2,03 руб./куб.м. (без НДС 18%), согласно решению Думы города Сургута от 29.04.2010 № 731-IVДГ "О внесении изменений в решение Думы города от 02.07.2009 № 586-IVДГ "Об инвестиционной программе "Развитие систем водоотведения на территории муниципального образования городской округ город Сургут" на 2009 - 2018 годы".

**Вопрос 35: Предельный рост платы за коммунальные услуги установлен Правительством области на 2012 год на уровне 12%. Что делать, если сумма в платежной квитанции выросла больше этой величины?**

Ответ: Во-первых, Правительство сдерживает только рост платы, вызванный решениями о повышении тарифов. Если же потребитель в расчетном месяце увеличил потребление того или иного коммунального ресурса, то неизбежный в этом случае рост платы никем и ничем не ограничивается. Принцип простой – потребляй, сколько хочешь, и оплачивай это!

Во-вторых, к росту платы за коммунальную услугу сверх предельного индекса может привести применение новых нормативов потребления (нормативы определяют субъекты Федерации по каждому виду коммунальной услуги). Этот случай, по сути, также является следствием действий самого потребителя, а точнее – бездействия, связанного с невыполнением обязанности по установке приборов учета ресурсов до 1 июля 2012 года, как предписано федеральным законом. Ведь, платя по прибору учета, такой проблемы потребитель не ощутит.

**Вопрос 36: Кто осуществляет начисление платы за жилищные и коммунальные услуги?**

Ответ: Плату за жилищные и коммунальные услуги начисляют управляющие организации, ТСЖ, жилищные и иные специализированные кооперативы самостоятельно, либо с привлечением специализированных организаций – расчетных центров.

При этом, в случае самостоятельного осуществления расчетов платы управляющие организации, ТСЖ, жилищные и иные специализированные кооперативы могут привлекать для изготовления квитанций любые специализированные организации – расчетные центры.

В муниципальном образовании городской округ город Сургут таким расчетным центром является Сургутское городское муниципальное унитарное предприятие «Расчетно-кассовый центр жилищно-коммунального хозяйства города Сургута».

**Вопрос 37: Что такое приборы учета коммунальных ресурсов?**

Ответ: Коллективный (общедомовой) прибор учёта - это средство измерения (или несколько измерителей), позволяющее определить объем коммунального ресурса, поданного в многоквартирный дом.

Индивидуальный прибор учёта (или общий, для коммунальной квартиры) - это средство измерения, благодаря которому можно установить количество коммунального ресурса, потребленного в конкретной квартире (или комнате).

Федеральный закон от 23.11.2009 г №261-ФЗ «Об энергосбережении...» обязывает собственников квартир и жилых домов до 1 июля 2012 года установить коллективные (общедомовые) приборы учета воды, тепловой и электрической энергии, а также индивидуальные и общие (для коммунальной квартиры) приборы учета воды и электрической энергии.

**Вопрос 38: За чей счет должны устанавливаться приборы учета коммунальных ресурсов?**

Ответ: Затраты на приобретение и установку приборов учета должны нести собственники жилья. Если собственник до 1 июля 2012 года и в последующем не установил приборы учета, то это сделают ресурсоснабжающие организации. В таком случае собственники компенсируют затраты ресурсоснабжающей организации на приобретение и установку приборов учета - одномоментно или в рассрочку в течение 5-ти лет с оплатой равными долями, включая проценты в размере не более ставки рефинансирования Центрального Банка Российской Федерации.

Учитывая, что общедомовой прибор учета относится к общему имуществу многоквартирного дома, то затраты на его приобретение и установку распределяются между собственниками пропорционально их долям в общем имуществе.

**Вопрос 39: Какие приборы учета следует устанавливать?**

Ответ: Следует устанавливать только те приборы учета, которые включены в Государственный реестр средств измерения и допущены к применению на территории Российской Федерации. Прибор учета в обязательном порядке должен иметь технический паспорт, в котором указан срок, до которого прибор будет соответствовать нормам точности и по истечении которого нужно будет провести его поверку (согласно ГОСТ Р 50193.2-92 метрологические поверки проводятся обязательно: дня счетчиков холодной воды - каждые пять календарных лет, для счетчиков горячей - каждые четыре года).

**Вопрос 40: Что делать, если горячая вода в кране появляется не сразу?**

Ответ: Если горячая вода появляется не сразу после открывания крана, то это свидетельствует о нарушении циркуляции горячей воды. Такая ситуация может быть вызвана либо неисправностью циркуляционного водопровода, либо вообще его отсутствием. В первом случае управляющей организации необходимо его отремонтировать (прочистить, установить циркуляционный насос и т.п.)- это ее обязанность, связанная с содержанием и ремонтом общего имущества. Во втором - необходимо решение общего собрания собственников помещений, принимаемое двумя третями голосов от общего числа голосов собственников, о необходимости проведения работ по реконструкции системы горячего водо-снабжения с устройством циркуляционного трубопровода. Это работы капитального характера, затраты на их проведение должны нести все собственники помещений в многоквартирном доме пропорционально своим долям в общем имуществе. Правилами установлен норматив пролива в три минуты, по истечении которых температура горячей воды должна быть 60 градусов Цельсия для любых систем горячего водоснабжения.

**Вопрос 41: Что изменилось в принципах оплаты коммунальных услуг с 1 сентября 2012 года?**

Ответ: Изменились Правила предоставления коммунальных услуг (постановление Правительства РФ от 06.05.2011 №354). Согласно им, теперь, вне зависимости от наличия или отсутствия прибора учёта энергетического ресурса, потребители должны оплачивать потребление электроэнергии, холодной и горячей воды, услуги водоотведения пропорционально доле собственника в общем имуществе многоквартирного дома. Это означает, что при отсутствии общедомового прибора учета потребители заплатят по нормативам потребления, а его установка становится интересом самого потребителя.

Сокращены сроки введения ограничений на оказание коммунальных услуг при их неоплате с шести до трех месяцев. Если показания индивидуального прибора учёта не передаются ресурсоснабжающей организации, то оплата производится первые три месяца по среднемесячным платежам предыдущего периода, после чего применяется для расчета платы норматив потребления

**Вопрос 42: Когда начинается отопительный сезон?**

Ответ: Начало и конец отопительного периода для централизованных систем отопления устанавливается решением органов местного самоуправления. При этом начало отопительного периода устанавливается при среднесуточной температуре наружного воздуха ниже плюс восьми градусов Цельсия, а конец - при среднесуточной температуре наружного воздуха выше плюс восьми градусов в течение пяти суток подряд. Отопительный период должен начинаться или заканчиваться со дня, следующего за последним днем указанных пяти суток. При автономной системе отопления условия определения даты начала и окончания отопительного периода и установление указанных дат осуществляются собственниками помещении в многоквартирном доме самостоятельно и согласуются с исполнителем услуги (ТСЖ, ЖСК, управляющей организацией и т.д.).

**Вопрос 43: Какие требования существуют к услуге отопления?**

Ответ: Отопление должно быть бесперебойным и круглосуточным в течение отопительного периода. При этом принципиально важным результатом является не степень нагрева отопительного прибора в отапливаемом помещении, а создаваемый при этом температурный режим в помещении. Температура воздуха в жилых помещениях должна составлять не ниже плюс 20 градусов Цельсия и не выше плюс 24 градусов (для угловых помещений - не ниже плюс 22 градусов и не выше плюс 26 градусов). В подъезде многоквартирного дома температура должна быть не ниже плюс 16 градусов, в подвале - не ниже плюс 5 градусов. Указанный температурный режим должен обеспечиваться исполнителем услуги с условием, что потребитель услуги самостоятельно выполняет мероприятия по утеплению окон в жилом помещении. Таким образом, если в отопительный период температура воздуха в отапливаемых помещениях не соответствует установленным параметрам, потребителю необходимо обратиться к исполнителю коммунальной услуги, который, в свою очередь, обязан принять меры по обеспечению нормативных параметров температуры воздуха и произвести перерасчет за некачественную услугу.

За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента размера платы за каждый градус отклонения.

Обеспечение надлежащего качества услуги (установленного температурного режима) может достигаться регулировкой внутридомовой системы отопления.

При этом в выигрышном положении оказываются потребители, которые установили общедомовой прибор учета тепловой энергии, поскольку при конечных расчетах за отопительный период оплата будет произведена по фактическим показаниям такого прибора учета. (Действующее законодательство предусматривает оплату равными платежами по среднемесячному потреблению за предыдущий отопительный период и корректировку итоговой платы по фактическим показаниям общедомового прибора учета по окончании текущего отопительного периода). Если общедомового прибора учета тепловой энергии нет, то потребители оплачивают по нормативу потребления в течение всего отопительного периода, даже несмотря на отключение внутридомовой системы отопления и не расходование при этом тепловой энергии.

Итак, в отопительный период могут возникать ситуации, когда внутридомовую систему отопления необходимо отключать в целях обеспечения нормативного температурного режима. При этом имеется возможность не платить лишнего - установить общедомовой прибор учета тепловой энергии.

**Вопрос 44: Как сэкономить, если нет общедомового прибора учета на отопление?**

Ответ: Если нет общедомового прибора учета тепловой энергии, то применяется норматив потребления для жилого помещения, которым учитывается и потребление в местах общего пользования. При этом создать экономию платежа невозможно!

Если же общедомовой прибор учета тепловой энергии есть, то за жилое помещение гражданин ежемесячно платит столько же, как и при отсутствии общедомового прибора, но один раз в год производится корректировка оплаты с учетом показаний общедомового прибора. Такая корректировка теоретически может быть как в большую, так и меньшую сторону. Однако практика показывает, что применение общедомового прибора учета тепловой энергии дает экономию платежей относительно расчета по нормативу потребления. В последующем размер платы по прибору учета будет лишь зависеть от погодных условий, влияющих на фактическое потребление тепловой энергии.

Конечно, сама по себе установка приборов учета не дает экономии энергоресурсов, но позволяет сэкономить деньги в кошельке потребителя Установка теплового счетчика позволяет снизить платеж на 14-17 процентов. Кроме этого, можно сэкономить за счет более рачительного отношения к потреблению коммунальных ресурсов. Да и платить только за то, что потребил, - справедливый подход.

**Вопрос 45: Что делать, если коммунальная услуга отсутствует либо некачественная?**

Ответ: Нужно сообщить об этом (можно по телефону) в управляющую организацию, ТСЖ, жилищный или иной специализированный кооператив, где обязаны зарегистрировать обращение, сообщить данные о его регистрации. Указанные организации обязаны предпринять меры по нормализации ситуации, а за перерыв в оказании коммунальных услуг должны в последующем сделать перерасчет.

**Вопрос 46: Значительная часть моего дохода расходуется на оплату услуг ЖКХ, что делать?**

Ответ: В соответствии с действующим законодательством величина расходов на оплату жилищно-коммунальных услуг частично может быть компенсирована предоставлением субсидии.

Если затраты на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи или одиноко проживающего гражданина составляют более 22%, можно обратиться в орган социальной защиты либо муниципальное учреждение, уполномоченное органами местного самоуправления, для оформления субсидии.

Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 06.07.2005 № 57-оз «О регулировании отдельных жилищных отношений в ХМАО-Югре», гражданам, проживающим в Ханты – Мансийском автономном округе, имеющим среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, предоставляются субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

С целью получения вышеуказанной субсидии необходимо обратиться в казенное учреждение Ханты – Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальных выплат» филиал в городе Сургуте (Тюменская область, город Сургут, проспект Мира, дом 44/2, тел.: 8 (3462) 52-98-90, 52-98-38, 52-98-99).

**Вопрос 47: Как производится перерасчет платы за услуги при временном отсутствии проживающего?**

Ответ: При временном, то есть более 5 календарных дней подряд, отсутствии потребителя в жилом помещении, не оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета, осуществляется перерасчет размера платы за предоставленную коммунальную услугу, за исключением отопления и газоснабжения на цели отопления жилых помещений.

Размер платы за коммунальную услугу по водоотведению подлежит перерасчету в том случае, если осуществляется перерасчет размера платы за коммунальную услугу по холодному и (или) горячему водоснабжению.

Не подлежит перерасчету в связи с временным отсутствием потребителя размер платы за коммунальные услуги на общедомовые нужды.

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится пропорционально количеству дней временного отсутствия потребителя, которое определяется, исходя из количества полных календарных дней его отсутствия, не включая день отъезда и день прибытия в жилое помещение.

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем услуги в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления потребителя о перерасчете размера платы за коммунальные услуги (далее – заявление о перерасчете), поданного до начала периода временного отсутствия потребителя или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя.

В заявлении о перерасчете указываются фамилия, имя и отчество каждого временно отсутствующего потребителя, день начала и окончания периода его временного отсутствия в жилом помещении.

К заявлению о перерасчете должны прилагаться документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя.

В качестве документов, подтверждающих продолжительность периода временного отсутствия потребителя по месту постоянного жительства, к заявлению о перерасчете могут прилагаться, например, справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении или на санаторно-курортном лечении, проездные билеты, оформленные на имя потребителя, и другие документы.

**Вопрос 48: Как должна выглядеть квитанция на оплату жилищно-коммунальных услуг?**

Ответ: Примерная форма платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения, и предоставление коммунальных услуг утверждена Приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 19.09.2011 № 454.