

П.В. Хобот

**Справочник потребителя
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ
услуг**

Днепропетровск, 2009

От автора

Вы живете в многоквартирном доме и ежемесячно платите за все возрастающие суммы за жилищно-коммунальные услуги. Но удовлетворены ли Вы их качеством? Знаете ли свои права? И, самое главное, чувствуете ли себя хозяином своего жилья?

“Справочник потребителя жилищно-коммунальных услуг” как раз и призван помочь Вам узнать и понять свои права и обязанности в обычно непростых взаимоотношениях с жилищно-коммунальными службами, а в итоге - сделать Вашу «жилищно-коммунальную» жизнь проще и радостней.

Справочник состоит из 4-х глав:

Глава 1. Прописные истины потребителя услуг ЖКХ

Глава 2. Ваше жилье

Глава 3. Домовой комитет и ОСМД

Глава 4. Коммунальные услуги – вода, тепло, газ, электричество

© Хобот Павел Васильевич, 2009

Глава 1

ПРОПИСНЫЕ ИСТИНЫ ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ ЖКХ

Содержание

Раздел 1.1. Кто что кому должен в ЖКХ

1.1.1. Какие права и обязанности потребителя услуг

1.1.2. Какие права и обязанности исполнителя услуг

Раздел 1.2. Сколько и как платить за коммуналку

1.2.1. Кто и как утверждает тарифы

1.2.2. Как реструктуризировать свой долг

1.2.3. Как оформить субсидию

Раздел 1.3. Как правильно общаться с исполнителями услуг

1.3.1. Как заключить договор

1.3.2. Как составить акт-претензию

1.3.3. Как получить информацию

1.3.4. Куда жаловаться

1.3.5. Как составить и зарегистрировать обращение

1.3.6. Как успешно провести встречу с чиновником

Рекомендованный перечень законодательной и нормативной базы

Раздел 1.1. Кто что кому должен в ЖКХ

Получая любую из жилищно-коммунальных услуг, Вы автоматически являетесь ее потребителем, а тот, кто Вам ее предоставляет – исполнителем этой услуги.

Согласно *приказа Госжилкоммунахоза Украины от 25.04.2005 г. № 60* исполнитель услуг определяется органом местного самоуправления или собственником жилого дома (как правило, в домах ЖСК и ОСМД). Кроме того, орган местного самоуправления может утвердить перечень услуг, право на осуществление которых определяется на конкурсных основах.

1.1.1. Какие права и обязанности потребителя услуг

Жилищно-коммунальные услуги должны предоставляться бесперебойно, за исключением строго определенных случаев:

- для проведения ремонтных и профилактических работ - по графику, согласованному с исполнительными органами местных советов или местными государственными администрациями согласно действующему законодательству;

- по теплоснабжению в межотопительный период - решение о его начале-окончании принимается исполнительными органами соответствующих местных советов или местными государственными администрациями согласно действующему законодательству;

- для ликвидации последствий аварий и действий непреодолимой силы, например, стихийных бедствий.

О том, что предоставление жилищно-коммунальных услуг будет прервано (приостановлено), потребители должны быть извещены через средства массовой информации не позднее чем за 10 дней (естественно, кроме случаев ликвидации

аварии или последствий стихии). В таком предупреждении должны быть указаны причины и сроки перерыва в поставке услуг.

Согласно статьи 20 Закона «О жилищно-коммунальных услугах» потребитель имеет право:

1) своевременно получать качественные жилищно-коммунальные услуги в соответствии с законодательством и условиями договора;

2) получать необходимую информацию о перечне жилищно-коммунальных услуг, их стоимости, общей стоимости месячного платежа, структуре цены/тарифа, нормах потребления, порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, их потребительских свойствах;

3) на возмещение убытков, причиненных имуществу и/или помещению, а также вреда, причиненного жизни или здоровью в результате ненадлежащего представления или непредставления жилищно-коммунальных услуг;

4) на устранение в течение срока, установленного договором или законодательством, выявленных недостатков в предоставлении жилищно-коммунальных услуг;

5) на уменьшение в порядке, определенном договором или законодательством, размера платы за предоставленные услуги в случае их не предоставления или предоставления не в полном объеме, снижения их качества;

6) на освобождение от уплаты стоимости жилищно-коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителя и/или членов его семьи при соответствующем документальном оформлении, а также за период фактического отсутствия жилищно-коммунальных услуг, определенных договором;

7) получать от исполнителя компенсацию в размере, определенном договором, решением суда или законодательством, за превышение нормативных сроков проведения аварийно-восстановительных работ;

8) на проверку количества и качества жилищно-коммунальных услуг в порядке, установленном Кабинетом Министров Украины;

9) на заключение договора с исполнителем соответствующих услуг на профилактику, поверку, а также замену или ремонт санитарно-технических приборов, устройств, оборудования и средств учета, которые вышли из строя.

Наряду с перечисленными правами на потребителя возлагаются и определенные обязанности:

1) заключить договор об оказании жилищно-коммунальных услуг, подготовленный исполнителем на основании типового договора;

2) своевременно принимать меры по устранению выявленных неполадок, связанных с получением жилищно-коммунальных услуг, которые произошли по собственной вине;

3) обеспечивать целостность средств учета коммунальных услуг и не вмешиваться в их работу;

4) за собственный счет ремонтировать и производить замену санитарно-технических приборов и устройств, оборудования, которые вышли из строя по его вине;

5) оплачивать жилищно-коммунальные услуги в сроки, установленные договором или законом;

6) соблюдать правил пожарной и газовой безопасности, санитарные нормы;

7) допускать в помещения, дома и сооружения представителей исполнителя/производителя в порядке, определенном законом и договором, для ликвидации аварий, устранения неполадок санитарно-технического и инженерного оборудования, его установки и замены, проведения технических и профилактических осмотров и проверки показателей средств учета:

- ликвидации аварий - круглосуточно;
- установки и замены санитарно-технического и инженерного оборудования, проведения технических и профилактических осмотров, снятия контрольных показаний со средств учета и т. п. - в соответствии с условиями договора.

В неотложных случаях, связанных со спасением жизни людей и имущества, может быть осуществлено проникновение в жилище для проведения осмотра и ликвидации аварии без получения согласия потребителя (так называемый несанкционированный доступ).

8) придерживаться требований жилищного и градостроительного законодательства относительно осуществления ремонта или реконструкции помещений или их частей, не допускать нарушения законных прав и интересов иных участников отношений в сфере жилищно-коммунальных услуг;

9) своевременно проводить подготовку жилого дома, жилища (в котором он проживает или которое принадлежит ему на праве собственности) и его технического оборудования к эксплуатации в осенне-зимний период;

10) в случае несвоевременного осуществления платежей за жилищно-коммунальные услуги платить пеню в установленных законом или договором размерах.

1.1.2. Какие права и обязанности исполнителя услуг

Согласно ст. 21 Закона «О жилищно-коммунальных услугах» исполнитель имеет право:

- 1) разрабатывать и представлять на утверждение расчеты по уровню цен/тарифов на жилищно-коммунальные услуги в порядке, установленном законодательством;
- 2) предлагать при заключении договора дополнительные жилищно-коммунальные услуги (кроме тех, которые установлены минимальными нормами);
- 1) принимать участие в конкурсах на получение права оказывать жилищно-коммунальные услуги на определенной территории;
- 2) требовать от потребителя соблюдения требований правил эксплуатации жилых помещений и придомовой территории, санитарно-гигиенических и противопожарных правил и иных нормативно-правовых актов в сфере жилищно-коммунальных услуг;
- 3) требовать от потребителя своевременного проведения работ по устранению выявленных неполадок, связанных с получением жилищно-коммунальных услуг, которые произошли по вине потребителя, или возмещения стоимости этих работ;

6) получать компенсацию за предоставленные в соответствии с законом отдельным категориям граждан льготы и начисленные субсидии по оплате жилищно-коммунальных услуг и возвращать их в случае непредоставления таких услуг или льгот;

7) на возмещение потерь в случае утверждения соответствующим органом местного самоуправления цен/тарифов, которые ниже размера экономически обоснованных затрат на их производство;

8) на доступ в помещения, дома и сооружения для ликвидации аварий, устранения неполадок санитарно-технического и инженерного оборудования, его установки и замены, проведения технических и профилактических осмотров и проверки показаний средств учета в порядке, определенном законом и договором.

В основные обязанности исполнителя входит:

1) обеспечивать своевременно и соответствующего качества оказание жилищно-коммунальных услуг согласно законодательству и условиям договора;

2) осуществлять контроль за техническим состоянием инженерного оборудования домов, квартир, помещений;

3) подготовить и заключить с потребителем договор об оказании жилищно-коммунальных услуг с определением ответственности за соблюдение условий его выполнения в соответствии с типовым договором;

4) предоставлять в установленном законодательством порядке необходимую информацию о перечне жилищно-коммунальных услуг, их стоимости, общей стоимости месячного платежа, структуре цен/тарифов, нормах потребления, режиме предоставления жилищно-коммунальных услуг, их потребительских свойствах и т. п.;

1) своевременно проводить подготовку жилого дома и его технического оборудования к эксплуатации в осенне-зимний период;

2) рассматривать в определенный законодательством срок претензии и жалобы потребителей и проводить соответствующие перерасчеты размера платы за жилищно-коммунальные услуги в случае их непредоставления или предоставления не в полном объеме, снижения их качества;

3) содержать в надлежащем техническом состоянии, осуществлять техническое обслуживание и ремонт внутридомовых сетей, принимать меры относительно ликвидации аварийных ситуаций, устранения нарушений качества услуг в сроки, установленные договором и/или законодательством;

8) уплачивать потребителю компенсацию за превышение установленных сроков проведения аварийно-восстановительных работ в размере, определенном договором или законодательством;

В соответствии со статьей 10 *Закона Украины «О защите прав потребителей»* в случае, если исполнитель не может оказать услугу, или просрочивает ее выполнение в соответствии с договором, за каждый день просрочки (каждый час, если срок выполнения определен в часах) потребителю уплачивается пеня в размере 3% стоимости услуги. При этом уплата пени не освобождает его от исполнения обязательства (услуги) в натуре.

9) вести учет требований (претензий) потребителей в связи с нарушением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг, изменением их потребительских свойств и превышением сроков проведения аварийно-восстановительных работ;

10) своевременно за свой счет проводить работы по устранению выявленных неполадок, связанных с оказанием жилищно-коммунальных услуг, которые произошли по его вине.

Раздел 1.2. Сколько и как платить за коммуналку

1.2.1. Кто и как утверждает тарифы

Согласно статьи 14 Закона „О жилищно-коммунальных услугах” в зависимости от порядка утверждения цен и тарифов различают жилищно-коммунальные услуги, цены и тарифы на которые:

1) утверждает специально уполномоченный орган центральной исполнительной власти – по электро- и газоснабжению – это Национальная комиссия регулирования электроэнергетики (НКРЭ);

2) утверждают (для предприятий коммунальной собственности) или согласовывают (для юридических лиц некоммунальной собственности, в т.ч. для ЖСК и ОСМД) органы местного самоуправления – по тепло-, водоснабжению, содержанию домов и вывозу бытовых отходов;

3) определяются исключительно по договору (договоренности сторон) – например, услуги по дератизации и дезинсекции и пр.

Соответственно единицей измерения услуги определяется для потребителей:

- воды и газа - 1 кубический метр;
- тепловой энергии – 1 гигакалория (или 1 кв.метр отапливаемой площади);
- обслуживания жилья – 1 квадратный метр общей площади;
- электроэнергии – 1 килоВатт в час.

Расчет потребленного объема жилищно-коммунальных услуг производится:

- или по прибору учета (квартирному, общедомовому);
- или при отсутствии таковых – по нормативам потребления. В свою очередь, нормативы потребления в зависимости от вида жилищно-коммунальных услуг определяют или специально уполномоченный орган центральной исполнительной власти, или орган местного самоуправления.

В платежном документе должны быть предусмотрены графы для указания:

- текущих и предшествующих показаний средств учета потребления коммунальных услуг;
- разности этих показаний или утвержденных норм;
- цены/тарифа на данный вид коммунальных услуг;
- суммы, которую нужно уплатить за предоставленную услугу.

В случае изменения стоимости жилищно-коммунальных услуг исполнитель/производитель не позже чем за 30 дней сообщает об этом потребителю с указанием причин изменения стоимости и предоставлением

соответствующих обоснований со ссылкой на согласование с соответствующими органами. **Как уже отмечалось выше, изменение стоимости тарифа должно обязательно отразиться в договоре!**

Кроме того, рекомендуется регулярно, например, 1 раз в полгода, делать подобные сверки начислений и платежей по всем жилкоммунуслугам. При этом не забывайте сохранять все платежные документы за последние 3 года.

1.2.2. Как реструктуризировать свой долг

Если Вы все-таки оказались должником за жилищно-коммунальные услуги, то в таком случае Вы должны помнить следующее.

Во-первых, независимо от срока образования задолженности взыскать в судебном порядке с Вас могут долги лишь за последние 3 года (срок исковой давности согласно статьи 257 Гражданского кодекса Украины), если другое не определено договором с жилищно-коммунальной организацией.

Во-вторых, новый владелец жилья не несет никаких обязательств за обязательства (долги) старого владельца, если, это, конечно не предусмотрено в договоре купли-продажи.

Согласно *Закона Украины „О реструктуризации задолженности по квартирной плате, плате за жилищно-коммунальные услуги, потребленный газ и электроэнергию»* у Вас есть право реструктуризировать свои долги за коммуналку – состоянием на 1 июля 2004 года и, согласно второму на эту тему *Закона Украины «О реструктуризации задолженности за предоставленные услуги по содержанию домов, сооружений и придомовых территорий и коммунальные услуги, которые образовались состоянием на 1 декабря 2006 года»* - состоянием на 1 декабря 2006 года.

Постановление Кабинета Министров Украины от 27.06.2003 р. N 976 детализирует положения этих законов.

Срок образования задолженности

Часто между потребителями и исполнителями услуг возникают разногласия по поводу того – реструктуризировать ли всю задолженность за все года ее образования или только за последние 3 года, то есть в сроках исковой давности, определенной Гражданским кодексом Украины.

Во-первых. Поскольку договорные отношения – это не суд, то все правовые основания у требования кредиторов-коммунальщиков заплатить долги за все года, конечно, есть.

Во-вторых. Никто не может заставить Вас подписать договор на погашение задолженности свыше 3-х лет – Вы можете это сделать только добровольно. В случае же Вашего отказа от признания всех долгов коммунальщики, обратившись в суд с иском, смогут заставить Вас заплатить задолженность лишь за последние 3 года.

В третьих. Подписание договора реструктуризации легализует висящую в воздухе задолженность свыше 3-х лет и, в случае непогашения долгов по этому договору, исполнитель услуг через суд взыщет с Вас все когда-либо образовавшиеся долги.

Таким образом, вне суда, по договору реструктуризации, Вы обязаны будете заплатить свои долги независимо от года образования, в судебном же порядке – лишь за последние 3 года.

Кстати, без договора о реструктуризации в случае задолженности не предоставляется субсидия. Таким образом, граждане, имеющие долги за оплату жилищно-коммунальных услуг за период более чем три года, поставлены перед выбором: либо получать субсидию, но, подписав соглашение и признав свои долги «старше» 3-х лет, либо ее лишиться.

Объем погашения

Согласно закона о реструктуризации, *"общая сумма текущих платежей и платежей по погашению реструктуризированной задолженности не должна превышать 25 процентов доходов, которые определяются при начислении работающих граждан, и 20 процентов - для пенсионеров и других лиц, которые получают любые виды социальной помощи"*.

Таким образом, если Вы, к примеру, получаете субсидию и оплачиваете жилкоммунуслуги в размере 20 % своего дохода, то на погашение Ваших долгов остается лишь 5 % дохода, причем для расчета со всеми жилищно-коммунальными кредиторами. Одним словом, при малом официальном доходе должник может погашать свою большую задолженность несколько десятков лет, а не только 60 месяцев, как определено законом. Тем более, если дохода гражданина, заключившего договор, не хватает для полного погашения долга, срок его действия продолжается до полного погашения долга.

Пеня

Необходимо помнить, особенно при подписании договора на оказание услуг, что, несмотря на упоминание пени за несвоевременную оплату жилищно-коммунальных услуг в Законе Украины „О жилищно-коммунальных услугах” и в других законодательных актах, другой документ - ***Закон Украины „О временном запрете взыскания с граждан Украины пени за несвоевременное внесение платы за жилищно-коммунальные услуги”*** с 1 октября 1996 года временно запрещает начислять и взыскивать с граждан эту пеню. Соответственно все положения договоров с коммунальниками, которые предполагают наказание потребителя штрафными санкциями за невовремя оплаченные услуги – незаконны и подлежат исключению из договора. Однако у договора о реструктуризации есть свои особенности, предусматривающие начисление пени.

Во-первых, исходя из изложенного выше, пеня не может насчитываться на долги, образовавшиеся до 1 декабря 2006 года, а только на несвоевременно оплаченные текущие платежи погашения долгов по договору.

Во-вторых, пеня на жилищно-коммунальные услуги действует не автоматически, а в случае подписания жильцом договора о реструктуризации, в котором определен размер оплаты услуг.

В третьих, пеню можно взыскать, если перед гражданином нет задолженности по оплате ему заработной платы, пенсии, стипендии и прочего.

В четвертых, размер пени определен в Типовом договоре о реструктуризации, утвержденным вышеуказанным постановлением Кабмина, и

составляет 0,01 % от просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более чем 100 % общей суммы долга.

Договор

Как правило, с инициативой о рассрочке Вашей задолженности выступают сами исполнители жилищно-коммунальных услуг – особенно при Вашем обращении к ним о получении справок для получения субсидий. Однако, если Вы согласны со своим долгом, то можете первым обратиться за подписанием договора.

Для того, чтобы подписать договор о реструктуризации, Вам необходимо обратиться к исполнителю соответствующей услуги, при этом предоставив:

- заявление о реструктуризации;
- справку о составе семьи;
- справку о доходах всех совершеннолетних членов семьи, зарегистрированных в данном жилом помещении, для неработающих членов семьи трудоспособного возраста предоставляются документы о причине временной незанятости.

В свою очередь, исполнитель услуги на основании Вашего дохода определит размер ежемесячных платежей и общий график погашения задолженности.

Вы также можете сделать такой расчет.

Во-первых, определите допустимую месячную сумму жилищно-коммунальных платежей в размере 20% или 25% от своего месячного дохода (X).

Во-вторых, определите сумму всех текущих ежемесячных жилищно-коммунальных платежей (У).

В третьих, определите допустимую месячную сумму платежей по договору о реструктуризации (Z), из X вычтя У.

<i>X - допустимая месячная сумма жилищно-коммунальных платежей</i>	-	<i>У - сумма всех текущих ежемесячных жилищно-коммунальных платежей</i>	=	<i>Z - допустимая месячная сумма платежей по договору о реструктуризации</i>
--	---	---	---	--

В четвертых, определите срок реструктуризации долга, разделив общую сумму долга за жилищно-коммунальные услуги на допустимую месячную сумму платежей по договору о реструктуризации (см. пример 1)

Пример 1

1. Совокупный ежемесячный доход семьи составляет 1 200 гривен.
Допустимая месячная сумма платежей за жилищно-коммунальные услуги составляет 1 200 грн. x 25%=300 грн.
2. Текущие платежи за услуги составляют 270 грн. (с вычетом субсидий)
3. Допустимый месячный платеж по договору реструктуризации – 300 грн. – 270 грн. = 30 грн.
4. Задолженность за услуги составляет 1 000 грн.
5. Таким образом, срок ее погашения по договору составит 1 000 грн./ 30 грн. = 34 месяца.

Если же Вы не найдете общего языка с коммунальниками, то рассудить Вас должна специальная постоянно действующая комиссия по реструктуризации «жилищно-коммунальной» задолженности, созданная при исполкоме районного совета.

После того, как все цифры – размер задолженности, ежемесячных платежей, пени и прочего – будут определены, Вы подписываете договор о реструктуризации задолженности.

1.2.3. Как оформить субсидию

Субсидия – это целевая и безвозвратная адресная помощь государства малообеспеченным семьям, которая выплачивается по личному обращению уполномоченного владельца или нанимателя жилья.

Право на субсидию определяется материальным положением семьи и распространяется на граждан, проживающих в домах любой формы собственности – частных и многоквартирных, кооперативных и коммунальных, приватизированных или неприватизированных квартирах, а также в общежитиях.

Жилищная субсидия предназначена для оплаты всех видов жилищно-коммунальных услуг, а также энергоносителей – сжиженного газа, твердого и жидкого печного бытового топлива (пропана, угля и прочего, как правило, в частном секторе).

Вопреки многолетним слухам, субсидии не нужно возвращать и не отдавать за нее свое жилье – ни самому субсидеру, ни его наследникам, то есть потеря собственного или нанимаемого жилья вследствие получения субсидии невозможна.

Выплата субсидий осуществляется в двух формах:

1) безналичной – денежные средства не выплачиваются на руки лицу, которому оно назначена, а непосредственно перечисляются на расчетные счета исполнителей жилищно-коммунальных услуг;

2) наличной – деньги выплачиваются непосредственно получателю субсидии для приобретения энергоносителей (как правило, в «частном» секторе).

Расчитайте свою субсидию

Право на субсидию имеет каждая семья, если сумма ее жилищно-коммунальных платежей, начисленных в пределах санитарной нормы, превышает 15% или 20% от совокупного дохода всех проживающих членов семьи.

Вы можете рассчитать размер своей субсидии следующим образом.

Во-первых, определите объем своих платежей за жилищно-коммунальные услуги в границах нормы обеспечения жильем и установленных нормативов пользования (фактического потребления) коммунальными услугами (X) (см. прим. 2, 3).

Субсидия рассчитывается, исходя из количества зарегистрированных в жилом помещении жильцов, и определяется отдельно по каждому виду жилищно-коммунальных услуг.

Субсидия начисляется не на весь объем полученных услуг, а на их объем в размере Вашей нормы обеспечения жильем и установленных нормативов пользования коммунальными услугами.

Если же расчет услуг происходит по приборам учета, то субсидия рассчитывается:

- **при первичном обращении**, исходя из установленных норм потребления;

- **на новый срок**, исходя из фактического потребления услуг, но не более установленных норм потребления.

В том случае, если после окончания срока получения субсидии фактический объем услуг оказался больше расчетного, то отделы субсидий делают перерасчет субсидии по фактическому потреблению услуги, но также не более нормы потребления.

Если же Вы превысили нормативы потребления: по показаниям счетчиков или проживая на большей площади, то обязаны «лишние» квадраты и кубы оплачивать по 100% ставке.

Пример 2. Нормативная площадь больше фактической площади проживания.

1. В 3-комнатной квартире площадью 72 кв. м проживает 4 человека.
2. Нормативная площадь пользования жилплощадью для услуг по содержанию жилья составляет: 21 кв. м х 4 человека + 10,5 кв. м на семью = 94,5 кв.м
3. В таком случае субсидия будет назначаться на фактическую площадь – 72 кв.м.

Пример 3. Нормативная площадь меньше фактической площади проживания.

1. В 3-комнатной квартире площадью 72 кв. м проживает 2 человека.
2. Нормативная площадь пользования жилплощадью для услуг по содержанию жилья составляет: 21 кв. м х 2 человека + 10,5 кв. м на семью = 52,5 кв.м
3. В таком случае субсидия будет назначаться на нормативную площадь – 52,5 кв.м, а остальные 19,5 кв. м потребители будут оплачивать по полной стоимости.

Во-вторых, определите начисленный совокупный доход своей семьи (лиц, проживающих вместе с Вами) за последние 6 календарных месяцев, предшествующих месяцу обращения за субсидией.

При этом учтите некоторые нюансы:

- в совокупный доход включаются заработная плата, стипендии, пенсии, пособия, доходы от предпринимательской деятельности, полученные алименты и пр.

- если у имеющего право на получение субсидии жильца отсутствовал доход за любой из месяцев определения совокупного дохода или же если он был меньше необлагаемого минимума – в расчет принимается размер необлагаемого минимума (17 грн.);

- при определении совокупного дохода принимаются фактические, а не начисленные, размеры социальных выплат и стипендий;

- в совокупный доход не включаются выплачиваемые алименты, пособие на похороны, часть одноразового пособия при рождении ребенка и пр.

Будьте очень точны в определении размера своего дохода, поскольку в случае предоставления заниженных данных Вы будете вынуждены вернуть переначисленные Вам деньги в бюджет.

Вычислите среднемесячный совокупный доход, разделив полугодовой доход на 6.

В третьих, разберитесь на какую долю оплаты услуг Вы претендуете – 15 или 20 процентов – и рассчитайте эту обязательную часть своего платежа (У).

На оплату 15 % могут рассчитывать:

- **во-первых**, семьи, которые состоят только из нетрудоспособных граждан (пенсионеры, инвалиды, несовершеннолетние) независимо от размера получаемых ими пособий, пенсий и пр.;

- **во-вторых**, семьи, которые состоят как из нетрудоспособных (дети, инвалиды I-й или II-й группы), так и трудоспособных граждан, если размер их дохода на одного человека не превышает 50% прожиточного минимума (определяется ежегодным законом о государственном бюджете).

Все остальные категории семей могут претендовать на оплату 20% стоимости услуг.

Более того, за каждые 10% экономии стоимости фактически использованных услуг (по показаниям счетчиков относительно установленных нормативов) в прошедшем сезоне - в следующем сезоне часть обязательного платежа потребителя снижается на 2% (к примеру, с 20% до 18%), но не более, чем на 10%.

В четвертых, вычтя из величины X величину У и получив положительную величину Z Вы поймете – можете ли Вы претендовать на субсидию и каков ее размер. Если же у Вас получится нуль или отрицательная величина, то субсидию получать Вы не можете, поскольку согласно законодательства Ваши доходы позволяют обойтись без государственных жилищно-коммунальных дотаций.

<i>X - платежи за жилищно-коммунальные услуги (в границах санитарной нормы)</i>	-	<i>У - обязательная часть личного платежа (15%-20% среднемесячного совокупного дохода семьи)</i>	=	<i>Z - субсидия</i>
---	---	--	---	---------------------

Рассчитаем субсидию на конкретном примере.

Пример 4

1. Общий размер текущей платы за жилищно-коммунальные услуги в семье Иваненко составляет 420 грн., а в пределах норм потребления (санитарных норм) – 390 грн.
2. Совокупный доход семьи за предыдущие полгода составляет 7 200 грн., а соответственно среднемесячный – 1 200 грн.
3. Обязательный процент платежей за „коммуналку” для семьи составляет 1 200 x 20% = 240 грн.
4. Ежемесячная субсидия составляет: 390 грн – 240 грн. = 150 грн.
5. Таким образом, семья Иваненко будет платить за жилищно-коммунальные услуги не 420 грн., а:
420 грн. – 150 грн. = 270 грн.

После этого общего расчета определяется в отдельности по каждому виду жилищно-коммунальных услуг размер затрат на их оплату (в границах норм потребления) и соответственно размер субсидии.

Кто не может получить субсидию

Субсидия не могут получить семьи, в составе которых проживают граждане трудоспособного возраста, которые в течении предыдущих обращению за субсидией 3-х месяцев не работают, не учатся на дневной форме обучения в высших и профессионально-технических учебных заведениях, и при этом не состоят на учете в центре занятости.

Исключение в этой категории составляют граждане, которые:

- находятся в декретном отпуске по уходу за детьми по достижении ими 3-х летнего возраста, или же 6-тилетнего возраста - при наличии заключения ВКК о дополнительном уходе;
- досматривают 3-х и более детей в возрасте до 16 лет;
- осуществляют уход за инвалидами 1-й группы или детьми - инвалидами в возрасте до 16 лет, а также за лицами, достигшими 80-тилетнего возраста.

Субсидия не назначается также, если:

- кто-либо из зарегистрированных на жилплощади лиц сдает квартиру (дом) по договору внаем;
- кто-либо из жильцов имеет в своем владении или владении близких (мужа, жены, несовершеннолетних детей) в совокупности больше, чем одно жилое помещение (дом), общая площадь которых в сумме превышает санитарную норму, или же более одного автомобиля или другого транспортного средства;
- само жилье было приобретено менее 1-го года назад с момента обращения за субсидией;
- в жилом помещении зарегистрированы только несовершеннолетние дети, которые имеют родителей.

Существенным условием назначения субсидии для потенциального субсидера, имеющего долги за жилкоммуслуги, является подписание ним договора о реструктуризации долгов с соответствующим исполнителем услуг состоянием на 01.12.2006 г., а также полное отсутствие долгов после этой даты.

Как оформить субсидию

Этап 1. Обратитесь в свой районный отдел субсидий для получения предварительных консультаций.

Этап 2. Соберите документы

Для оформления субсидии Вам будут необходимы, как правило, такие документы:

- заявление - оформляется в отделе субсидий;
- декларации о доходах и имуществе каждого работающего или учащегося члена Вашей семьи – оформляется в отделе субсидий;
- справка о доходах всех трудоспособных членов семьи - берется по месту работы или учебы за последние 6 месяцев;

- справка о составе семьи и размере коммунальных услуг, которыми пользуется семья (должны оформляться работниками отделов субсидий на основании данных, поданных заявителем).

То есть задача потенциального субсидера прийти в отдел субсидий с паспортом и справками о доходах. О доходах же пенсионеров, безработных и пр. отделы субсидий получают информацию самостоятельно.

Информацию о составе семьи и о начислениях за жилищно-коммунальные услуги органы субсидий должны узнавать тоже самостоятельно у жилищников и коммунальщиков - через электронный обмен информацией.

Поэтому в Днепропетровске в районных отделах собеса открыты единые окна, в которых потенциальный субсидер получает одну справку на жилищно-коммунальные услуги. Тем не менее, во избежание недоразумений, желательно при оформлении субсидии иметь с собой абонентские книжки по оплате и договоры на оказание жилищно-коммунальных услуг.

Этап 2А. Если по каким-либо формальным причинам у Вас нет права на субсидию, но при этом существуют свои «исключительные» обстоятельства, то обратитесь в местную комиссию по назначению субсидий, созданную при органах власти - по ее решению после обследования материально-бытовых условий проживания Вам могут назначить этот вид социальной помощи.

Этап 3. Предоставьте собранные документы в отдел субсидий и там же заполните декларацию о доходах за последние полгода и имущественном состоянии, а также напишите заявление.

Этап 4. Решение о назначении субсидии принимается отделом субсидий в течении 10-ти дней.

Субсидия назначается с месяца обращения гражданина, но может начать действовать и «задним числом»:

- как исключение, с начала отопительного сезона, если заявление поступило в течении 2-х месяцев от его начала;

- в случае повышения цен и тарифов на жилищно-коммунальные услуги - с момента повышения размера платежей, если заявление поступило в течении 3-х месяцев от его начала;

- в случае несвоевременного обращения по уважительной причине (командировка, болезнь, смерть близких и пр.) при предоставлении документов – с месяца возникновения права на нее, если заявление поступило в течении 3-х месяцев от его начала.

Хотя существует несколько вариантов сроков назначения субсидии, но как правило, для большинства субсидеров она назначается на отопительный (7 месяцев) и межотопительный (5 месяцев) сезоны. Если в семье проживают только неработающие пенсионеры и другие нетрудоспособные граждане, то при их желании субсидия назначается на год с момента обращения. Для приобретения же сжиженного газа и угля субсидия назначается на календарный год.

По прошествии срока получения субсидии Вы должны подтвердить свои права путем подачи справок о доходах и заявления об отсутствии изменения в составе семьи и характеристике жилья, для пенсионеров же достаточно лишь одного заявления.

Если Ваш доход увеличился или произошли изменения в составе Вашей семьи (зарегистрированных в жилом помещении), Вы обязаны уведомить отдел субсидий, на основании чего будет произведен перерасчет. Кроме того, перерасчет автоматически, в границах срока действия субсидии, производится при изменении цен и тарифов на услуги.

Право на субсидию может пропасть, если:

- субсидер не оплачивает своей части платежей без уважительных причин, какими считаются задержки с выплатой зарплаты, пенсии и пр., что подтверждено документально;

- субсидер скрыл или сознательно подал недостоверные данные о доходах и имущественном состоянии, что повлияло на увеличение размера субсидии – однако после возмещения незаконно начисленной субсидии у гражданина сразу же появляется право на оформление законной субсидии;

- в случае переезда семьи в другую местность или смертью одинокого гражданина;

- по личному заявлению гражданина.

Раздел 1.3. Как правильно общаться с исполнителем услуг

У потребителя жилищно-коммунальных услуг есть значительный арсенал возможностей для реализации своих прав и интересов.

Во-первых, это обязательность заключения договора на оказание тех или иных услуг, в котором фиксируются права и обязанности как потребителя, так и исполнителя услуг. Как правило, договор очень выгоден потребителям, более того – без него можно, как правило, вообще не платить коммунальникам.

Во-вторых, это право потребителя на составления актов-претензий по качеству услуг, на основании которых исполнитель обязан произвести перерасчет за неоказанные или оказанные в неполном объеме услуги.

В третьих, это право потребителя обращаться с информационным запросом и получать всю информацию, которая касается жилищно-коммунальных услуг. Более того, за необоснованное непредоставление информации чиновниками законодательством предусмотрена уголовная ответственность.

В четвертых, это право обращаться, или точнее, жаловаться в различные инстанции – от вышестоящей до Президента. При умелом использовании жалоб они дают свои результаты.

В пятых, это право восстанавливать справедливость в «последней» инстанции - обращаться с исками и жалобами в судебные органы.

1.3.1. Как заключить договор

До относительно недавнего времени в нашей стране еще действовала система оказания и оплаты жилищно-коммунальных услуг, которая держалась на различных нормативных актах без обязательного заключения договоров с жильцами, то есть на устной договорённости.

Но с вступлением в силу *Гражданского Кодекса Украины* (ГКУ) и *Закона Украины «О жилищно-коммунальных услугах»* ситуация кардинально изменилась. В статье 19 этого закона чётко говорится, что: *«Отношения между участниками договорных отношений в сфере жилищно-коммунальных услуг*

осуществляются исключительно на договорной основе». В том же законе часть 2 раздела VIII гласит: «Договоры о предоставлении жилищно-коммунальных услуг, заключенные до вступления в силу этого Закона, должны быть приведены в соответствие с ним до 1 января 2006 года. Договоры, которые не приведены в соответствие с этим Законом в указанный срок, теряют действие».

В части 2 статьи 11 ГКУ говорится: «Основаниями возникновения гражданских прав и обязанностей, в частности, являются: 1) договоры и другие правочины».

Так что, если нет договора – нет ни самих обязательств по оплате жилищно-коммунальных услуг, ни юридических оснований для взыскания этих обязательств, например, через суд.

Разрабатывать проект договора на основании типовых договоров, а также инициировать его заключение с потребителем должен сам исполнитель жилищно-коммунальных услуг.

На сегодняшний день Кабинетом Министров Украины утверждены типовые договоры по всем видам жилищно-коммунальных услуг, однако в практику, как правило, вошли только договоры по газо- и электроснабжению, а также по содержанию дома и придомовой территории.

При заключении договора помните, что:

- договор, как и все приложения к нему (в том числе и цена договора), вступают в силу с момента подписания, а не «задним числом», если стороны сами не решат дать своему соглашению обратную силу;

- несмотря на упоминание пени в типовых договорах, **Закон Украины „О временном запрете взыскания с граждан Украины пени за несвоевременное внесение платы за жилищно-коммунальные услуги”** временно запрещает начислять и взыскивать ее с граждан (правда, это не касается платежей, осуществляемых согласно договора о реструктуризации задолженности);

- срок исковой давности по Гражданскому кодексу составляет 3 года, если иное не определено договором, поэтому Вы имеете полное право отказаться от возможных предложений исполнителя услуг установить в договоре срок исковой давности более 3-х лет;

- любое изменение условий договора, в том числе и тарифов на услуги, действительно и законно только при письменном внесении изменений в договор в виде дополнительного соглашения, заверенного подписями обеих сторон.

Кроме того, в случае исчезновения потребности в получении услуги Вы имеете право расторгнуть договор в порядке, установленном законом.

Когда Вы получите предложение о заключении договора от коммунальной службы, знайте, что Вы имеете один месяц для его изучения и согласования. Кроме того, Вы сами можете обратиться к коммунальникам и потребовать заключить с Вами договор.

Если же предложенный договор Вас в чём-то не устраивает, то Вы можете послать коммунальной службе свои дополнения и изменения к нему.

Например, Вы можете потребовать дополнить типовой договор следующими пунктами:

- о периодичности и сроках выполнения работ, количественных и качественных показателях, отклонениях показателей, допустимых параметрах

отклонения показателей, а также о размерах уменьшения оплаты в случае отклонения от них;

- о конкретном механизме фиксации непредоставления услуг или предоставления их в неполном объеме и пр., в том числе и о сроке явки представителя исполнителя услуг по вызову потребителя для составления и подписания акта-претензии потребителя;

- о конкретном механизме перерасчета размера оплаты в случае непредоставления услуг или предоставления их в неполном объеме.

Если Ваши предложения соответствуют действующему законодательству, то коммунальная служба обязана их подписать. Но если исполнитель жилищно-коммунальных услуг не согласен с Вашими обоснованными предложениями, то договор не может быть заключён, и весь процесс начинается сначала и продолжается до окончательного нахождения обоюдодоприемлемого решения.

Если через 30 дней Вы не вернули исполнителю услуги подписанный Вами договор или же в пределах этого срока немотивированно отказались от подписания договора, то жилищно-эксплуатационная или коммунальная организация могут подать на Вас иск в суд "о понуждении к заключению Договора".

Итак договор необходим потребителю для того, чтобы знать и контролировать объемы и качество услуг, и соответственно регулировать их оплату. По большому счету, договор для потребителя – это основная гарантия соблюдения его прав и интересов в получении жилищно-коммунальных услуг.

1.3.2. Как составить акт-претензию

Согласно ст. 18 Закона «О жилищно-коммунальных услугах» в случае нарушения исполнителем условий договора потребитель имеет право вызвать его представителя для составления и подписания акта-претензии потребителя, где указываются сроки, виды и показатели нарушений.

Представитель исполнителя обязан прийти на вызов не позднее срока, определенного в договоре, обычно он составляет 2 рабочих дня. Если же представитель исполнителя проигнорирует такое «приглашение», то Вы можете самостоятельно составить акт-претензию, подписав его у не менее двух потребителей.

На основании данных акта Вы составляете заявление об устранении недостатков в оказании услуги, перерасчете или возмещении причиненного ущерба, и направляет свое письмо вместе с актом (или его копией) в соответствующую организацию.

Результатом рассмотрения акта должен быть, как правило, перерасчет суммы платежей с даты его составления. Если исполнитель услуги не удовлетворит Ваших требований, то с актами Вы выиграете любой суд.

Важность использования потребителем такого мощного инструмента, как акт-претензия, трудно переоценить – многие потребители вынуждены были оплачивать, в том числе и в судебном порядке, огромные суммы за неполученные услуги лишь из-за того, что они вовремя не составляли соответствующих документов.

1.3.3. Как получить информацию

Кроме Закона Украины «О жилищно-коммунальных услугах», который обязывает обслуживающие организации предоставлять Вам всю необходимую информацию об услугах, есть еще базовый документ об информации - **Закон Украины «Об информации»**, который регламентирует в целом информационные отношения и распространяется на все субъекты и сферы жизни.

В соответствии с этим законом все граждане Украины имеют право на информацию путем свободного получения последней для реализации своих законных прав и интересов.

Информация, в свою очередь, подразделяется на открытую и с ограниченным доступом. Как правило, информация, связанная с предоставлением жилищно-коммунальных услуг, относится к открытой. Ограничение права на получение открытой информации запрещено законом.

Таким образом, любой потребитель жилищно-коммунальных услуг может обратиться в любую предоставляющую ему услуги организацию или орган власти с запросом о необходимой ему информации, например, о техническом состоянии дома, о проводимых в нем ремонтах и т.д.

В запросе должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- документ, информация, которая его интересует;
- адрес, по которому он желает получить ответ (см. образец 1).

Образец 1

Начальнику

_____ (Ф.И.О.)
Иваненко Ивана Ивановича,
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. _____,
телефон: _____

ЗАПРОС

о предоставлении письменной информации

В соответствии со статьями 20, 21 Закона Украины «О жилищно-коммунальных услугах», статей 9, 32 Закона Украины «Об информации» прошу предоставить мне состоянием на 1.01.2009 следующую информацию (со ссылками на нормативные акты) о:

- перечне составляющих услуг;
- структуре тарифа;
- общей сумме месячного платежа;
- норме потребления;
- режиме предоставления услуг;
- их потребительских свойствах.

01.01.2009 г.

С уважением

(подпись)

Иваненко И.И.

Орган власти должен рассмотреть запрос и в течение 10 дней дать ответ или о возможности удовлетворения запроса, или об отказе. Само удовлетворение запроса происходит в течение месячного срока.

В соответствии со статьей 5 *Закона Украины «О борьбе с коррупцией»* государственный служащий или другая личность, уполномоченная на выполнение функций государства, не имеет права отказывать физическим и юридическим лицам в информации, предоставление которой предусмотрено правовыми актами, умышленно задерживать ее, предоставлять недостоверную или неполную информацию.

Если все-таки такое нарушение происходит, и отсутствует состав преступления, то ответственное за нарушение лицо подвергается административной ответственности в виде штрафов и даже увольнению с занимаемой должности.

1.3.4. Куда жаловаться

Независимо от посещений чиновников, нужно всегда свои устные требования сопровождать письменными обращениями – заявлениями, жалобами, ходатайствами, поскольку, как говорится, «слова к делу не подошьешь»!

Необходимо подавать обращение вначале именно в ту организацию или тому должностному лицу, в ведении которого находится Ваш вопрос. В случае неудовлетворительного ответа Вы продолжаете жаловаться, постепенно переходя на все более высокий уровень адресата.

При этом специалисты-жалобщики рекомендуют для большего эффекта адресовать документ сразу и в нижестоящую, и в вышестоящую инстанцию с указанием в шапке заявления, куда вы направили копию. Заявление все равно вернется вниз, но с визой «рассмотреть». И тогда это уже будет не просто заявление гражданина, а указание начальства.

Более того, как посещение личного приема чиновников не может не сопровождаться письменным обращением – так и наоборот. Старайтесь сопроводить свою жалобу посещением соответствующего должностного лица.

Таким образом, общий алгоритм поведения потребителя жилищно-коммунальных услуг при нарушении его прав таков.

Во-первых. Первым делом обращайтесь непосредственно к самому исполнителю жилищно-коммунальной услуги. По большому счету, все вопросы должны решаться именно на этом уровне, поскольку именно с жилищно-коммунальными организациями у потребителей и заключены договоры, или, по меньшей мере, им осуществляются оплата услуг. Обращение же к другим инстанциям, как правило, призваны понудить коммунальщиков выполнять свои договорные обязательства и не нарушать действующее законодательство.

Во-вторых. Не нашли взаимопонимания с жилищниками – беспокойте их «профильных» руководителей – районное жилищно-эксплуатационное объединение, управление жилищного хозяйства городского совета и пр. На коммунальные предприятия, типа водоканала и теплосетей эффективней жаловаться сразу заместителю городского головы по ЖКХ или самому меру, газовики и электроэнергетики обычно влиянию местной власти не поддаются – по

ситуациям с ними обращайтесь в вышестоящие для них инстанции (НКРЭ, Министерство топлива и энергетики и пр.).

В третьих. Если исполнительная власть не удовлетворяет Ваших чаяний – обращайтесь для влияния на городскую коммуналку к депутатам:

- или по месту жительства – к тому депутату городского совета, который закреплен за Вашим участком, как правило, раз в месяц депутаты проводят прием граждан (место и время приема можно узнать в городском совете);

- или в комиссию горсовета по вопросам жилищно-коммунального хозяйства.

В четвертых – есть различные контролирующие органы.

Управления и отделы по защите прав потребителей – согласно Закону Украины «О защите прав потребителей» кроме многого прочего осуществляют:

- государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей органами власти и субъектами хозяйственной деятельности независимо от формы собственности;

- защиту прав граждан как потребителей в случае приобретения, заказа, или использования ими товаров (работ, услуг) для собственных нужд;

- применение к субъектами хозяйственной деятельности, которые нарушают права потребителей, предусмотренных законодательством мер воздействия, в том числе, в виде штрафов.

Государственная инспекция по контролю за ценами осуществляет, кроме прочего, контроль за тарифообразованием в сфере ЖКХ, в том числе и за использованием собранных средств, имеет право налагать штрафы на предприятия-нарушителей.

Территориальные отделения Антимонопольного комитета Украины осуществляют государственный контроль за соблюдением законодательства о защите экономической конкуренции на основе равенства субъектов хозяйствования перед законом и приоритета прав потребителей (например, нарушение монополистами утвержденных правил предоставления услуг).

Санэпидстанция (от районной до областной) контролирует соблюдение санитарного законодательства (например, уборка придомовой территории и вывоз ТБО, покос амброзии, безопасность излучения антенн на крышах зданий и пр.) с возможностью наложением административных штрафов.

Прокуратуру нужно беспокоить, когда налицо нарушения законных прав и интересов граждан. Хотя очень часто прокуратура неправомерно отказывает заявителям в рассмотрении их вопросов и рекомендует обращаться в суд, но на нарушения законодательства об обращениях граждан она, как правило, реагирует.

В четвертых. Самый крайний случай – Ваше обращение за восстановлением справедливости в судебные инстанции.

Если Ваши права нарушены, то Вы имеете право непосредственно обратиться в суд для восстановления нарушенных прав с иском на неправомерные действия/бездействие должностного лица или организации, даже, если до этого Вы жаловались в вышестоящую организацию, в прокуратуру и прочие органы. Поскольку право на обращение в суд у вас возникает с момента, когда вы узнали либо должны были узнать о нарушении своих прав.

1.3.5. Как составить и зарегистрировать свое обращение

В нашей стране обращениям посвящен целый *Закон Украины «Об обращении граждан»*. Под обращениями граждан понимают изложенные в письменной или устной форме предложения (замечания), заявления (ходатайства) и жалобы.

Жалоба – это обращение с требованием о возобновлении прав и защите законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездейтельностью), решениями различных органов власти, организациями и должностными лицами.

Заявление – это обращение с просьбой о содействии реализации законных прав и интересов граждан, а также сообщение о нарушении законодательства или недостатка в работе органов власти и организаций.

Предложения (замечания) – обращение, в котором выражаются советы, рекомендации по поводу деятельности органов власти и организаций.

Поскольку каждый вид обращения имеет свое содержание и порядок рассмотрения, то правильней каждое свое обращение называть соответствующим названием – или жалобой, или заявлением, или предложением.

Составляя обращение:

- начинайте его со слов «Уважаемый ...» и заканчивайте «С уважением»;
- в одном обращении лучше касаться одного вопроса, если вопросов много – напишите несколько обращений по каждому вопросу;
- вначале изложите кратко суть и историю решения Вашей проблемы со ссылками на соответствие Ваших требований законодательным актам, или, наоборот, на противоречие им действий организации, на которую Вы жалуетесь;
- в конце текст обращения должен иметь четкие требования-пожелания, а не размытое «просим разобраться»;
- в идеале объем обращения не должен превышать страницы стандартного А4 формата;
- после текста самого обращения следует написать слово «Приложения» и письменно перечислить (и приложить к обращению) копии оспариваемых решений и ответов других организаций, к которым Вы уже ранее обращались по своему вопросу, а также количество их страниц (листов).

Обращение должно быть обязательно подписано Вами с указанием Ваших фамилии, имени, отчества, содержать данные о Вашем месте жительства, а также дату. Без этих сведений обращение признается анонимным и обязательному рассмотрению не подлежит.

В любом случае Вы должны составить свои обращения в количестве не менее 2-х экземпляров - один экземпляр отправится к адресату, а второй, с отметкой о регистрации-вручении останется у Вас на руках.

Есть два основных способа доставки документации.

Первый – регистрация в канцелярии учреждения, в которую Вы отдаете два экземпляра своего заявления. Прием, рассмотрение и регистрация обращений граждан во всех организациях должны производиться в соответствии с *Постановлением КМУ от 14.04.1997 г. №348*.

Одно заявление остается в канцелярии (или приемной, или у лица, ответственного за прием заявлений), а на другом работник канцелярии должен указать дату поступления документа, поставить свою роспись, указать фамилию и

инициалы, и поставить штамп с входящим номером. После этого Вы можете забрать свой экземпляр. Не забудьте при этом спросить номер телефона, по которому Вы сможете узнать, кому Ваше письмо направлено для рассмотрения.

Обращения, оформленные надлежащим образом и поданные в установленном порядке, подлежат обязательному принятию и рассмотрению.

Но если работник канцелярии отказывается принять Ваше заявление, то тогда вначале попробуйте пообщаться непосредственно с начальником канцелярии или непосредственно с руководителем организации с целью надлежащей регистрации обращения.

Другой вариант доставки корреспонденции – заказным письмом с уведомлением о вручении.

Еще один вариант - составить вместе с двумя своими коллегами акт о том, что такой-то сотрудник отказался принять Ваше заявление, а затем обратиться с жалобой в районную прокуратуру, поскольку в ее прямой компетенции находится контроль за исполнением Закона «Об обращениях граждан».

В соответствии со статьей 20 вышеупомянутого Закона Украины «Об обращении граждан» Вы должны получить ответ на свое заявление в письменном виде:

- немедленно или не более 15-ти дней - если вопрос не требует дополнительного изучения;
- в течении месяца – это стандартный срок;
- до 45-ти дней – если в месячный срок решить поднятые в обращении вопросы невозможно, руководитель соответствующей организации определяет необходимый срок для его рассмотрения (но не более 45 дней), о чем сообщается заявителю.

Органы власти или должностные лица должны внимательно разобраться в Вашем обращении. При необходимости – запросить дополнительные документы или направить работников на места для проверки. О своем решении по Вашему вопросу они должны уведомить Вас, причем, ответ по результатам рассмотрения дается тем органом, который получил обращение и в компетенцию которого входит решение затронутых в заявлении вопросов.

При рассмотрении запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения теми органами или должностными лицами, действия или решения которых оспариваются! Но этот запрет касается только жалоб, поэтому правильно именуйте свои документы - как жалобы.

В удовлетворении Ваших требований адресат может отказать, но в таком случае его ответ должен содержать ссылки на законодательство, изложение мотивов отказа и разъяснения порядка обжалования принятого решения.

Если же Вами в срок не получен ответ на Ваше обращение, то можете смело по поводу данного нарушения обращаться в местную прокуратуру (см. образец 3).

Если Вы получили отписку, которая не дает ответа на Ваш вопрос, то попробуйте обратиться к этому чиновнику еще раз - в повторном обращении приведите полученный ответ и свои претензии к нему. Если и во второй раз его ответ вас не устроит, обращайтесь в вышестоящий орган или к вышестоящему

должностному лицу - изложите историю вопроса, приложив все необходимые документы, в том числе и ответ на свое предыдущее обращение.

Образец 3

Прокурору
Бабушкинского района
г.Днепропетровска
_____ (Ф.И.О.)
Иваненко Ивана Ивановича,
проживает:
г.Днепропетровск,
ул. Паникахи, дом ____ кв. ____
телефон: _____

ЖАЛОБА
на неправомерное бездействие должностных лиц
КЖЭП № ____

Мною 10.01.2008 года была зарегистрирована жалоба на имя начальника КЖЭП № _____ (копия прилагается).

На сегодняшний день с момента получения моей жалобы в КЖЭП № _____ прошло уже 50 дней, но в нарушение ст.20 Закона Украины «Об обращении граждан» я до сих пор не получил письменного ответа в установленный законодательством срок.

На основании вышеизложенного и руководствуясь Законом Украины «О прокуратуре», Законом Украины "Об обращениях граждан»,

ПРОШУ:

Провести соответствующую проверку по факту нарушения законодательства Украины, принять меры прокурорского реагирования и привлечь должностных лиц, виновных в нарушении действующего законодательства к ответственности, предусмотренной последним.

Официальный ответ о рассмотрении моей жалобы прошу направить мне письменно в установленный законом срок.

01.01.2009 г.

С уважением

(подпись)

Иваненко И.И.

1.3.6. Как успешно провести встречу с чиновником

Как уже выше упоминалось, для эффективности выяснения вопроса лучше Ваше официальное заявление – обращение или информационный запрос, совместить с посещением руководителя адресата.

Личный прием граждан – обязанность руководителя и других должностных лиц любой организации независимо от формы собственности! Он осуществляется согласно нескольким нормативным документам, основным среди которых является *Указ Президента Украины от 14.04.2004 г. № 434*, а в Днепропетровске – распоряжением городского головы от 13.09.2006. №751-р «О

порядке личного приема граждан руководством городского совета (исполкома)».

Подготовьтесь к приему

Чтобы решить проблему без лишней волокиты, тщательно спланируйте свой визит к чиновнику. Чем лучше Вы подготовитесь, тем больше времени, сил и здоровья сэкономите.

Пользуйтесь телефоном

Позвоните в нужное Вам организацию и поинтересуйтесь, кто и как может решить Вашу проблему. Иногда один звонок способен сделать больше, чем многочасовой обход всех инстанций. К тому же, это сэкономит Ваши силы и средства.

Записывайтесь на прием

Определившись с нужным Вам чиновником, поинтересуйтесь временем и порядком его приема. Как правило, эту информацию можно найти на информационных стендах учреждения или узнать по телефону у секретаря. Если прием ведется по записи, обязательно запишитесь. Если очередь «живая», поинтересуйтесь, много ли обычно человек в очереди - может быть, Вам подскажут время, когда попасть на прием бывает легче всего.

Возьмите с собой все документы

Для того, чтобы провести эффективную встречу с чиновником, берите на прием все документы, которые как-либо касаются Вашего дела, и копию Вашего обращения с входящими регистрационными данными.

Советы по общению с секретарем

Почти у каждого руководителя есть свой секретарь. Овладев некоторыми приемами, вы легко сможете расположить к себе секретаря.

Здоровайтесь!

Произносите приветствие внятно и достаточно громко. Дайте понять, что это не только дань вежливости, но и знак внимания.

Улыбайтесь!

Мало кто способен оставаться хмурым в ответ на Вашу доброжелательную улыбку.

Обращайтесь по имени.

Из всех слов собственное имя – самое приятное для человека. Поинтересуйтесь у секретарши, как ее зовут, и в дальнейшем обращайтесь к ней именно так.

Кратко и внятно объясните секретарю суть Вашего вопроса.

Чем меньше времени вы отберете у чиновника, тем лучшим будет его отношение к Вам. Кроме того, секретарь должен будет изложить суть Вашего вопроса своему начальнику. Сами понимаете, что от того, как он это сделает, зависит достаточно много.

Поинтересуйтесь его мнением.

Для этого задайте простые вопросы секретарю типа «а как бы Вы посоветовали поступить?» или «как Вы считаете, как это сделать лучше?». Это

всегда работает – любому человеку приятно, когда кто-то интересуется его мнением.

Секреты успеха на приеме

Четко и лаконично сформулируйте вашу проблему или вопрос

Правильная и лаконичная постановка вопроса упростит его решение - чиновник либо решит его, либо откажет Вам. Получив отказ, Вы можете обратиться с жалобой в высшую инстанцию.

Следуйте принципу «один прием – одна проблема»

Для максимальной эффективности не следует поднимать более одного вопроса во время одной встречи. Если вы придете к чиновнику с кучей проблем, он может решить самую простую из них, а не самую важную для Вас. За решением остальных все равно придется приходить еще раз.

Во время разговора держитесь уверенно

Ваша уверенность покажет чиновнику, что Вы разбираетесь в вопросе, с которым пришли.

Зная законодательство по своему вопросу, Вы значительно повышаете шансы решить проблему в максимально короткие сроки. В разговоре называйте законы и статьи, регламентирующие вопрос.

Список сокращений

Госкомжилкоммунхоз – Государственный комитет Украины по жилищно-коммунальному хозяйству

ЖЭК – жилищно-эксплуатационная контора – простонародное название жилищно-эксплуатационной организации

ЖКУ – Жилищный кодекс Украины

ЖСК – жилищно-строительный кооператив

НКРЭ – Национальная комиссия регулирования энергоносителей

КПЖРЭП – коммунальное производственное жилищное ремонтное эксплуатационное предприятие, как правило, районное

КЖЭП – коммунальное жилищно-эксплуатационное предприятие, как правило, бывший участок районного КПЖРЭП

КМУ – Кабинет Министров Украины

ОСМД – объединение совладельцев многоквартирного дома

СЭС – санитарно-эпидемиологическая станция

ТБО – твердые бытовые отходы

Приложение.

Рекомендованный перечень законодательной и нормативной базы

(с текстами нижеприведенных документов можно ознакомиться на сайте Верховной Рады Украины – www.rada.gov.ua)

Кодексы Украины

1. „Житловий кодекс України” от 30.06.1983. № 5464-Х.
2. „Кодекс України про адміністративні правопорушення” от 07.12.1984. № 8073-Х.
1. „Цивільний кодекс України” от 16.01.2003. № 435-IV.

Законы Украины

1. «Про власність» от 07.02.1991. № 697-ХІІ.
2. «Про захист прав споживачів» от 12.05.1991. №1023 –ХІІ.
3. «Про приватизацію державного житлового фонду» от 19.06.1992. № 2482-ХІІ.
4. «Про інформацію» от 02.10.1992. № 2657-ІІІ.
5. «Про статус ветеранів війни, гарантіях їх соціального захисту» от 22.10.1993. № 3551-ХІІ.
6. «Про боротьбу з корупцією» от 05.10.1995. № 356/95-ВР.
7. «Про звернення громадян» от 02.10.1996. №393/96-ВР.
8. «Про тимчасову заборону стягнення з громадян України пені за несвоєчасне внесення плати за житлово-комунальні послуги» от 13.11.1996. № 486/96-ВР.
9. «Про місцеве самоврядування в Україні» от 21.05.1997. № 280/97-ВР.
10. «Про передачу об'єктів права державної та комунальної власності» от 03.03.1998. № 147/98-ВР.
- 11.«Про місцеві державні адміністрації» от 09.04.1999 р. № 586-ХІV.
- 12.«Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» от 05.10.2000. № 2017-ІІІ.
- 13.«Про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004-2010 роки» от 24.06.2004. № 1868-ІV.
- 14.«Про житлово-комунальні послуги» от 24.06.2004. № 1875-ІV.
15. «Про реструктуризацію заборгованості з квартирної плати, плати за житлово-комунальні послуги, спожиті газ та електроенергію» от 20.02.2003. № 554-ІV.
16. «Про реструктуризацію заборгованості за надані послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій і комунальні послуги, що утворилася станом на 1 грудня 2006 року» от 20.12.2006. № 498-V.

Указы Президента Украины

1. „Про невідкладні заходи з удосконалення організації прийому громадян органами державної влади, органами місцевого самоврядування та посадовими та службовими особами цих органів” от 14.04.2004. №434

Постановления Кабинета Министров Украины

- 1.«Про Положення про порядок призначення та надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу та твердого та рідкого палива» от 21.10.1995. № 848.
- 2.«Про встановлення норм користування житлово-комунальними послугами громадянами, які мають пільги щодо їх оплати» от 01.08.1996. № 879.
- 3.«Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації” от 14.04.1997. №348.

4.«Про новий розмір витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого, пічного побутового палива у разі надання житлової субсидії» от 27.07.1998. № 1156.

5.«Про надання населенню субсидій готівкою для відшкодування витрат на придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива» от 27.12.2001. № 1763.

6.«Про затвердження Порядку погашення реструктуризованої заборгованості та внесення поточних платежів за житлово-комунальні послуги» от 27.06.2003. № 976.

7.«Про затвердження Порядку встановлення тимчасових норм споживання, нормативів якості та режимів надання житлово-комунальних послуг» от 16.06.2005. № 481.

8.«Про затвердження Порядку проведення конкурсу з надання житлово-комунальних послуг» от 21.07.2005. № 631.

Нормативно-правовые акты центральных органов исполнительной власти

1.Приказ Госжилкоммунхоза «Про затвердження Порядку визначення виконавця житлово-комунальних послуг у житловому фонді» от 25.04.2005. № 60.

Нормативно-правовые акты органов местного самоуправления Днепропетровска

1. Распоряжение городского головы г.Днепропетровска от 13.06.2006. № 751-р «Про порядок особистого прийому громадян керівництвом міської ради (виконкому)».

Глава 2. ВАШЕ ЖИЛЬЕ

Содержание

Раздел 1. За что мы платим ЖЭКу

- 1.1. Из чего состоит квартплата
- 1.2. Что и как обязан делать ЖЭК
- 1.3. Что должны делать лифтовики
- 1.4. Кто и как вывозит мусор

Раздел 2. Как работать с ЖЭКом

- 2.1. Как заключить договор
- 2.2. Как составить акт-претензию и сделать перерасчет
- 2.3. Если случилась авария
- 2.4. Как сделать ремонт в счет квартплаты

Приложение. Рекомендованный перечень законодательной и нормативной базы

Раздел 1. За что мы платим ЖЭКу

1.1. Из чего состоит квартплата

После введения в 1992 г. в действие *Закона Украины «О приватизации государственного жилищного фонда»* граждане, которые пользовались квартирами государственного жилищного фонда на условиях найма, получили право на их приватизацию в порядке и на условиях, определенных этим законом.

Одновременно с получением в частную собственность своей квартиры граждане автоматически стали и совладельцами всего дома: ч. 2 статьи 10 упомянутого закона гласит, что *«владельцы квартир многоквартирных домов являются совладельцами вспомогательных помещений дома, технического оборудования, элементов внешнего благоустройства и обязаны принимать участие в общих расходах, связанных с содержанием дома и придомовой территории в соответствии со своей долей в имуществе дома. Вспомогательные помещения (кладовки, сараи и т.п.) передаются в собственность квартиросъемщиков бесплатно и отдельно приватизации не подлежат»*.

Согласно статье 322 *Гражданского кодекса Украины*, *«собственник обязан содержать имущество, которое ему принадлежит, если иное не установлено законом или договором»*.

Таким образом, собственность - не только благо иметь, но и благо содержать для ее владельца. Именно собственник несет финансовые расходы, необходимые для поддержания принадлежащего ему недвижимого имущества в удовлетворительном состоянии.

Как уже выше упоминалось, согласно статье 10 *Закона Украины „О приватизации государственного жилого фонда“* содержание приватизированных квартир (домов) осуществляется за счет их владельцев в соответствии с Правилами пользования помещениями жилых домов и придомовых территорий, которые утверждаются Кабинетом министров Украины, независимо от форм собственности на них. А владельцы квартир в многоквартирных домах обязаны принимать

участие в общих затратах, связанных с содержанием дома и придомовой территории соответственно своей доли в имуществе дома. То же самое касается и нанимателей жилья, то есть жителей неприватизированных квартир.

Таким образом, если ранее все мы платили квартплату, как своеобразную арендную ставку за проживание в доме, то на сегодняшний день мы оплачиваем услуги по содержанию своего дома, а понятие „квартплата” стало условным обозначением этих самых услуг.

Установление цен (тарифов) на услуги по содержанию домов и придомовых территорий относится к полномочиям органов местного самоуправления, а Кабинет Министров Украины определяет соответствующий порядок формирования этих цен (тарифов).

Согласно Порядка формирования тарифов на услуги по содержанию домов, сооружений и придомовых территорий, утвержденный постановлением КМУ от 12.07.2005 г. № 560, «размер тарифов (нормативных расходов) определяется по каждому дому отдельно в зависимости от количественных показателей фактического предоставления услуг с учетом обеспечения необходимого санитарно-гигиенического, противопожарного, технического состояния домов и сооружений и придомовых территорий согласно типового перечня услуг».

Главная особенность Днепропетровска в оказании услуг по содержанию дома – это то, что они разделены на 3 услуги, которые оказывают отдельные исполнители услуг:

- собственно содержание дома и сооружений и придомовой территории;
- техническое обслуживание лифтового оборудования;
- вывоз, захоронение и утилизация твердых бытовых (ТБО) и негабаритных отходов (НО).

1.2. Что и как обязан делать ЖЭК

Что и как конкретно должна делать жилищно-эксплуатационная организация в доме за Вашу квартплату определено:

- *Правилами содержания жилых домов и придомовых территорий, утвержденных приказом Госжилкоммунхоза от 25.08.2005. № 76 (далее – Правила №76);*

- *Примерным перечнем услуг по содержанию домов, сооружений и придомовых территорий и услуг по ремонту помещений домов, сооружений, утвержденным приказом Госжилкоммунхоза от 10.08.2004. № 150 (далее – Приказ № 150).*

В Днепропетровске услуги по содержанию домов (без услуг по вывозу ТБО и НО и услуг по обслуживанию лифтов) согласно решения исполкома горсовета от 25.02.2008 № 523 для коммунальных ЖЭКов разделены на:

- обязательные (с определением порядка и периодичности их оказания), стоимость которых включена в размер стандартного тарифа (см. таблицу 1);
- дополнительные услуги, стоимость которых не включена в утвержденный тариф, и которые в случае включения в договор оплачиваются

дополнительно по согласованию с домовым комитетом (см. таблицу 2).

Часть услуг из основного списка дотируются из городского бюджета, это:

- обслуживание систем диспетчеризации;
- эксплуатация и обновление номерных знаков домов;
- очистка дворовых туалетов и выгребных ям.

Таблица 1

Типовой перечень услуг по содержанию домов и сооружений и придомовых территорий

<i>№</i>	<i>Название услуги</i>	<i>Периодичность предоставления услуги</i>
1	Уборка придомовой территории	
	Уборка территории	Ежедневно по графику
	Посыпание песком тротуаров, дворовых переходных дорожек, внешних лестниц и площадок на них	В зимний период при наличии гололеда
	Подготовка песка для посыпания	По мере необходимости
	Уборка тротуаров, дворов, которые входят в площадь уборки дворника, от снега, который только что выпал, и сгребание его в валы	На тротуарах – с началом снегопада, во дворах – в тот же день
	Очистка от уплотненного снега и <i>полою</i> асфальтового покрытия под скребок	После уборки основной массы снега
	Установка ограждений в местах, которые небезопасны для пешеходов при создании больших ледовых сосулек на свесах кровель и при простукивании отслоенной и непрочной штукатурки на фасадах домов	По мере необходимости
	Очистка канализационных колодцев, водосточных решеток, люков для стока воды и приемков	По мере необходимости
	Удаление мусора из мусороприемных камер, перемещение переносных мусоросборников и урн к месту сохранения для вывоза	1 раз в день
	Профилактический осмотр мусоропроводов	1 раз в месяц
	Устранение засорений мусоропроводов	По мере необходимости
	Уборка бункеров (очистка), уборка мусороприемных камер	1 раз в сутки
	<i>Разные работы</i>	
	Покос травы на газонах	По мере необходимости
	Подготовка уборочного реманента	По мере необходимости
	<i>Надзор (присмотр)</i> за сохранностью всего внешнего оборудования	Постоянно

2	Обслуживание систем диспетчеризации – прием заявок от потребителей и организация работы по устранению неисправностей (повреждений) элементов строений, систем инженерно-технического оборудования домов	Постоянно
3	Техническое обслуживание внутридомовых систем тепло-, водоснабжения, водоотведения и ливневой канализации – от внешней стены дома до внутренней стены квартиры; ликвидация аварий на внутриквартирных сетях (от внешней стены квартиры до санитарно-технического оборудования) (промывка систем отопления, ревизия элеваторных узлов и пр.)	Постоянно
4	Дератизация	12 раз в год
5	Дезинсекция	6 раз в год
6	Обслуживание дымовентиляционных каналов	
	Проверка наличия тяги и прочистка дымовых каналов	2 раза в год
	Проверка наличия тяги и прочистка вентиляционных каналов	1 раз в год
7	Техническое обслуживание систем противопожарной автоматики и дымоудаления – осмотр, устранение мелких неисправностей	Ежемесячно
8	Текущий ремонт конструктивных элементов, инженерных систем и технических устройств домов и элементов внешнего благоустройства, расположенных на придомовой территории	
9	Подготовка жилых домов к эксплуатации в осенне-зимний период – приобретение песчано-соляной смеси для посыпания	По мере необходимости
10	Эксплуатация и обновление номерных знаков домов – приобретение, покраска	По мере необходимости
11	Очистка дворовых туалетов и выгребных туалетов	2 раза в год или по мере накопления
12	Освещение мест общего пользования, подкачка воды	
	Освещение мест общего пользования, подвалов, подкачка воды	Постоянно
	Технические осмотры электросетей, силовых установок, автоматических выключателей электроосвещения и пр.	Согласно графика
	Ремонт электропроводки (кроме квартирной), ликвидация аварий, мелкий ремонт и пр.	По мере необходимости
13	Электроснабжение для лифтов	Постоянно
14	Другие расходы – Оплата налога на землю, коммунального налога, стоимость изготовления кадастровых дел, услуг банка	В течение месяца

Услуги, стоимость которых не включена в тариф

<i>№</i>	<i>Название услуги</i>
1	Уборка лестничных клеток
2	Уборка подвалов, технических этажей
3	Техническое обслуживание бытовых электроплит
4	Ремонт оборудования спортивных, детских, хозяйственных площадок
5	Полив дворов, клумб и газонов
6	Вывоз снега
7	Очистка неканализационных люков
8	Периодическая поверка, обслуживание и ремонт (в том числе демонтаж, транспортировка и монтаж после поверки) квартирных приборов учета воды и тепловой энергии

Система содержания (без вывоза мусора и обслуживания лифтов) так называемого коммунального жилья в Днепропетровске состоит из двух уровней:

- районных жилищно-эксплуатационных структур, на балансе которых, как правило, находятся дома, и которые осуществляют основные функции по их управлению - обычно они называются «коммунальное производственное жилищное ремонтное эксплуатационное предприятие» (КП ЖРЭП);
- собственно жилищно-эксплуатационных организаций, которые непосредственно обслуживают дома – в народе их называют ЖЭК, а официально или «коммунальное жилищно-эксплуатационное предприятие» (КЖЭП), или «жилищно-эксплуатационный участок» (ЖЭУ).

В разных районах города отношения между ЖЭКаи и районными структурами строятся тоже по разному:

- в одних – ЖЭКи – сами исполнители услуг и являются самостоятельными юридическими лицами, но состоящими в договорных отношениях с КП ЖРЭП, как с балансодержателем и управителем;

- в других – ЖЭКи представляют собой просто ремонтно-эксплуатационные участки районных исполнителей услуг.

Поэтому исполнителями услуг по содержанию Вашего дома, в зависимости от места его расположения в городе, может быть как сам КЖЭП, так и районное предприятие, которое обязано подписать с Вами договор.

В целом все жилищные услуги можно разделить на два вида – санитарное обслуживание и техническое обслуживание.

Санитарное обслуживание – это комплекс работ, направленных на обеспечение установленных санитарно-гигиенических требований к содержанию помещений жилого дома и его придомовой территории. Сюда относится уборка подъездов и двора, вывоз мусора и пр.

При этом помните некоторые требования по сбору и вывозу ТБО:

- мусоросборники должны устанавливаться на бетонной или асфальтированной площадке, как правило, с ограждением из стандартных

железобетонных изделий или других материалов с насаждением вокруг площадки кустарниковых насаждений, и на расстоянии от окон и дверей жилых домов не менее 20 м, но не более 100 м от входных подъездов;

- сжигать все виды отходов на придомовой территории и в мусоросборниках запрещается;

- на придомовой территории должны быть установлены урны, расстояния между которыми – 50-100 метров.

Техническое обслуживание - это комплекс работ, направленных на поддержание элементов зданий и/или заданных параметров и режимов его технического оборудования. В свою очередь, техническое обслуживание предусматривает профилактику и текущий ремонт.

Поэтому, во-первых, в обязательные услуги ЖЭКа входят, среди прочих, такие работы как:

- ликвидация незначительных неисправностей в системах тепло- и водоснабжения, канализации: замена прокладок в водопроводных кранах, ремонт сливных бачков, устранение течей, замена резиновых муфт и манжетов унитазов;

- закрепление и замена водосточных труб, колен и воронок;

- замена разбитых стекол оконных рам, балконных и входных дверей, их утепление и установка пружин на входных дверях.

Во-вторых, жилищники должны неотложно устранять выявленные неисправности элементов жилых домов (см. таблицу 3).

Таблица 3

Крайние сроки неотложной ликвидации выявленных неисправностей элементов жилых домов (фрагмент приложения 3 Правил № 76)

<i>№</i>	<i>Наименование элементов жилых зданий и неисправностей</i>	<i>Крайние сроки ликвидации неисправностей (с момента их выявления), суток</i>
1	Кровля Протекание: - рубероид, толь; - металлическая, шиферная или из искусственных материалов	5 1
2	Стены Протекание стыков панелей	7
3	Заполнение окон и дверей Разбитое стекло и сорванные створки оконных рам, форточек, балконных и дверных полотен... - в зимнее время; - в летнее время	1 5
4	Санитарно-техническое оборудование Течи водопроводных кранов и смывных бачков Течи в трубопроводах и их соединениях	немедленно немедленно
5	Лифты Неисправности лифта	1 (с немедленной остановкой эксплуатации)

В третьих, контроль за состоянием дома ЖЭК осуществляет путем его технических осмотров - плановых и внеплановых. Плановый осмотр, в свою очередь, делится на общий и профилактический. **Общий осмотр** дома должен проводиться комиссией 2 раза в год – весной и осенью.

В комиссию входят соответствующие специалисты ЖЭКа, а также представители правления ЖСК и ОСМД, общественных организаций. Это право дает возможность домовым комитетом и объединениям совладельцев иметь объективную информацию о состоянии своего дома.

Задача общих осмотров - установить техническое состояние дома, коммуникаций, оборудования, элементов благоустройства, проверить их готовность к эксплуатации в весенне-летний и осенне-зимний периоды, определить и уточнить объемы соответствующих работ, в том числе по текущему и капитальному ремонтам.

Профилактический осмотр и обслуживание состоят в устранении мелких неисправностей элементов дома с целью обеспечения его бесперебойной работы, а также предупреждение нарушений санитарно-гигиенических требований к помещениям дома, настройки и регулирования оборудования. В это понятие входит и контроль за исполнением потребителями своих условий договора, например, по переоборудованию и перепланировке квартир. Периодичность проведения профосмотров и профобслуживания элементов дома определена Правилами содержания домов и придомовых территорий (см. таблицу 4).

Таблица 4

Периодичность профилактического обслуживания элементов жилых домов (фрагмент приложения 2 Правил № 76)

<i>№</i>	<i>Элементы жилых домов</i>	<i>Периодичность технического обслуживания (месяцев)</i>
1	Кровли	3-6
2	Панели полносборных строений и межпанельные стыки	12
3	Вентилиционные каналы в помещениях, в которых установлены газовые приборы	3-6
4	Системы центрального отопления в квартирах, на чердаках, повалах (подпольях), на лестничных клетках	3-6 (в отопительный сезон)
5	Кухонные электроплиты	6

Проще говоря, представители ЖЭКа обязаны при проведении профилактических осмотров без обязательной заявки со стороны жильцов приходить в каждую квартиру, чтобы проверить состояние труб, кранов, сантехники, батарей, пола, выяснить, не сделаны ли в квартире перестройки, которые могут повлиять на состояние дома. В случае, если что-то не в порядке,

работники ЖЭКа должны помочь жильцу устранить неполадки, чтобы квартира не приходила в негодность.

Внеплановый осмотр – это осмотр отдельных элементов дома после различных явлений стихийного характера, которые вызвали повреждения дома, аварий на внешних коммуникациях, выявлении деформаций конструкций и неисправностей инженерного оборудования.

Основные документы осмотров – это акты комиссий, составляемые по типовому образцу, утвержденному Правилами, и журнал учета результатов осмотра.

В журнал заносятся результаты осмотров – техническое состояние элементов дома, все неисправности и причины их вызвавшие. Обобщенные сведения о техническом состоянии дома и о проведенных ремонтах ежегодно отражаются в техпаспорте дома.

Естественно, что нашим ЖЭКаами выполнить такой обширный перечень работ просто нереально. Дабы избежать искушения у жилищников взять деньги за невыполненные работы, исполком горсовета *решением от 20.11.2007 № 3763* установил обязанность исполнителя услуг в течение месяца, следующего за отчетным, производить начисления за фактически предоставленные услуги в соответствии с порядком и периодичностью, требованиями нормативов и стандартов их оказания. Факт же предоставления услуг должен подтверждаться актом выполненных работ, подписанным представителем жилищно-эксплуатационного предприятия и председателем органа самоорганизации населения (в случае его наличия в доме).

Проще говоря, каждый месяц ЖЭК обязан:

- сверять проделанные ним работы с таблицей 1 и нормативами из Правил № 76 (таблицы 3,4);
- составлять акт выполненных работ с домовым комитетом, если таковой имеется в доме;
- если работ произведено меньше, то уменьшать установленный для 100% выполнения работ стандартный размер тарифа на соответствующую сумму;
- и лишь затем выставлять счета жильцам.

По заверениям днепропетровских жилищников они ежемесячно начисляют стоимость только фактически предоставленных услуг, поскольку брать «лишние» деньги им попросту невыгодно. Инспекция по ценам постоянно проверяет целевое использование собранной ЖЭКаами квартплаты. И если выявляется необоснованное начисленная плата за услуги, то инспекцией жилищникам выставляется штраф в 3-кратном размере.

Ремонт в доме

В обязанности жилищно-эксплуатационных предприятий входит и организация ремонтов.

Ремонты бывают текущие и капитальные. Необходимость в проведении текущего ремонта определяется при осмотрах зданий, капитального – в зависимости от технического состояния, конструктивных особенностей дома согласно действующих нормативов.

Текущий ремонт – это ремонтно-строительные работы, которые систематически и своевременно поддерживают эксплуатационные качества и предупреждение преждевременного износа конструкций и инженерного оборудования.

Периодичность проведения и перечень конкретных работ по текущему ремонту определяет собственник дома в зависимости от его технического состояния и обеспечения его эффективную эксплуатацию с момента завершения строительства до следующего капитального ремонта.

Обычно периодичность проведения текущего ремонта дома составляет, учитывая техническое состояние дома, в среднем каждые 3-5 лет.

Проведенный ремонт принимает комиссия в составе представителя дома (ОСМД, домовый комитет) и жилищно-эксплуатирующей организации.

Капитальный ремонт – это ремонтно-строительные работы, в результате которых меняется, обновляется и модернизируются конструкции и оборудование дома в связи с их изношенностью и разрушением, улучшением эксплуатационных качеств. Планирование и проектирование ремонта осуществляется с учетом ***Правил оценки физического износа жилых домов***, утвержденных приказом Госжилкоммунхоза от 02.07.1998 г. № 52.

Согласно пункта 7 статьи 10 Закона Украины «О приватизации государственного жилого фонда»: *«Бывшие собственники (их правопреемники), которые владели многоквартирным домом до момента приватизации, обязаны принимать участие в финансировании их ремонта и содействовать организации его проведения в порядке, который определяется Кабинетом Министров Украины...»*

Порядок участия в организации и финансировании ремонта приватизированных жилых домов их бывших собственников, утвержденный Постановлением КМУ от 08.10.1992 года № 572, регламентирует эти законодательные нормы, увязывая срок эксплуатации дома и его характеристику с размером участия – от 12% до 100% (см. таблицу 5).

Таблица 5

Часть расходов бывшего собственника на финансирование первого после приватизации ремонта дома в процентах от общей стоимости ремонта с учетом стоимости обследования и составления проектно-сметной документации

Характеристика строений и их конструктивных элементов	Срок эксплуатации строения с момента окончания строительства или реконструкции до момента проведения ремонта (в годах)							
	5	10	15	20	25	30	35	40 и более
Строения каменные, стены кирпичные и крупноблочные с железобетонными и бетонными перекрытиями, строения из монолитного железобетона	12	25	37	50	62	75	87	100
Строения из стен облегченной кладки из кирпича, монолитного шлакобетона, легких шлакоблоков, черепашника и с перекрытиями железобетонными, бетонными или деревянными; строения каменные с кирпичными стенами и деревянными перекрытиями; строения крупнопанельные с железобетонными перекрытиями	17	34	50	68	84	100	100	100
Строения со стенами смешанными, деревянными, рубленными и брусчатыми	25	50	75	100	100	100	100	100

В случае необходимости полной замены межэтажных перекрытий дома или обновления несущей способности основных конструктивных элементов (фундамент, стены, перекрытия) независимо от срока его эксплуатации участие бывшего собственника в финансировании ремонта составляет 100%.

Учитывая суть и масштабы реального капремонта, при его осуществлении должно происходить отселение жильцов. Естественно, что в нашей жизни такого почти (кроме аварийных ситуаций) никогда не бывает. Поэтому, как правило, комплекс работ текущего ремонта учитывает отдельные работы, классифицирующиеся как такие, которые принадлежат к капитальному ремонту (кроме работ, предусматривающих замену и модернизацию конструктивных элементов здания).

Важно знать, что текущий ремонт должен производиться за счет Вашей квартплаты, а капитальный - совместно финансироваться бывшим собственником (как правило, местным бюджетом) и совладельцами помещений (согласно выше приведенной таблицы).

В домах ЖСК и ОСМД, где бывший собственник выполнил все свои обязательства, капремонт производится, как правило, за средства его жильцов.

Одновременно в различных городах существуют местные программы бюджетной помощи в проведении капитальных ремонтов домов ЖСК и ОСМД.

Ремонт в квартире

Согласно пункту 7 Правил пользования жилыми помещениями собственник или наниматель (арендатор) квартиры обязан проводить ремонт ее за собственные средства.

С другой стороны, ЖЭК (или ЖСК, ОСМД) должен нести ответственность за техническое состояние коммуникаций водо-, теплоснабжения и водоотведения в квартире, независимо от того приватизирована она или нет. Поэтому, как уже было указано выше, к примеру, работы по замене прокладок и ремонту бачков должна выполнять обслуживающая организация, в квартплату также должны быть заложены расходы на ликвидацию аварий внутриквартирных сетей согласно упомянутого выше Порядка формирования тарифов.

Во-вторых, если срок эксплуатации того или иного элемента жилого дома, в том числе и оборудования квартиры, оказался превышен, то ЖЭК обязан провести замену этого элемента на новый. Поэтому, до сих пор в некоторых местных бюджетах выделяются средства, к примеру, на замену газовых и электроплит, которые превысили свой эксплуатационный срок. Как правило, эта норма касается неприватизированных квартир, но, если на момент приватизации у Вашего унитаза также истек срок, то Вы имеете полное право на его замену балансодержателем.

Продолжительность «жизни» элементов дома также определена Правилами (см. таблицу 6).

Таблица 6

**Ориентировочная продолжительность
эффективной эксплуатации элементов жилых домов
(фрагмент приложения 5 Правил № 76)**

№	Элементы жилых домов	Ориентировочная продолжительность эксплуатации до капремонта (замены), лет
1	Покрытие крыш:	
	рулонных материалов (в 3-4 слоя)	10-15
2	Техническое оборудование, водопровод и канализация:	
	трубопроводы холодной воды:	
	- оцинкованных труб;	30
	- газовых черных труб	15
	водоразборные краны	10
3	Умывальники	
	керамические	20
4	Унитазы	
	керамические	20
5	Кухонные мойки и раковины	
	Стальные эмалированные	15
6	Центральное отопление	
	Радиаторы чугунные (стальные):	

	- при закрытых схемах; - при открытых схемах.	40/30 30/15
7	Газооборудование	
	Газовые плиты	20
	Водонагревательные колонки	10
8	Электрооборудование	
	Бытовые электроплиты	15

1.3. Что обязаны делать лифтовики

Согласно *Положения о системе технического обслуживания и ремонта лифтов в Украине*, утвержденного Приказом Госстроя Украины от 10.04. 2000 г. №73 техническое обслуживание лифтов состоит из нескольких видов работ (см. таблицу 7).

Таблица 7

Система технического обслуживания лифтов

№	Система технического обслуживания и ремонта	Перечень работ	Периодичность проведения
1	Регламентные работы	обходы и осмотры - проверка технического состояния, устранение мелких повреждений, уборка лифтов	Определяется специализированной организацией (как правило, 1 раз в 5 суток)
2	Месячный ремонт	проверка дееспособности и обеспечения безопасной работы лифтов, проверка и, при необходимости, регулирование всех узлов и цепей безопасности, выявление и замена узлов и деталей, которые износились и не могут обеспечить надежную работу лифтов, уборка порталов дверей шахты, машинных помещений, приямков от загрязнения и мусора и другие работы	Не реже одного раза в 31 день. Для грузовых лифтов, находящихся на частичном техническом обслуживании - не реже одного раза в 15 дней.
3	Квартальный ремонт	все работы, предусмотренные месячным ремонтом, а также работы по проверке и ремонту узлов, которые не входят в узлы безопасности, работы по продлению срока эксплуатации оборудования, смазочные работы	Не реже одного раза в 3 месяца

Капитальный ремонт выполняется после окончания 25 лет эксплуатации лифта, его стоимость не входит в стоимость текущего техобслуживания.

Вся информация о выполненном ремонте на лифте (вид ремонта, дата выполнения, фамилия и подпись исполнителя работы) должна заноситься

исполнителем в журнал технического осмотра, который находится в машинном помещении.

Оплата за обслуживание лифтов взимается с квадратного метра общей площади квартиры.

Однако стоимость этой услуги в Днепропетровске в каждом доме разная, потому что:

- **во-первых**, расчет стоимости определяется для каждого лифта отдельно, исходя из коэффициента сложности его обслуживания, учитывающего количество этажей, тип лифта, срок его эксплуатации и пр.;

- **во-вторых**, размер оплаты лифтов в конкретном доме определяется делением суммы стоимости обслуживания всех лифтов дома на сумму площадей всех квартир дома.

Таким образом, поскольку и состояние, и количество лифтов, и общая площадь жилых помещений в каждом доме разная, то и размер оплаты «за лифт» в разных домах может существенно отличаться друг от друга.

Временным исполнителем услуг по техническому обслуживанию лифтового оборудования до момента проведения конкурса по определению исполнителей этой услуги **решением исполкомом городского совета от 26.12.2007 № 57/26** определено городское коммунальное предприятие «Днепролифт».

Это предприятие полностью несет ответственность за техническое состояние и надлежащую эксплуатацию лифтов, а также обязано заключить с каждым потребителем договор на основании Типового договора о предоставлении услуги по техническому обслуживанию лифтов, утвержденного вышеупомянутым документом.

Согласно данного договора Вы обязаны оплачивать услуги лифтовиков до 10-го числа следующего за расчетным месяца, а все изменения стоимости оплаты тарифа должны оформляться дополнительным соглашением. **Кроме того, лифтовики несут общие для жилищников и коммунальщиков обязанности:**

- предоставлять потребителю необходимую информацию о составе и режиме предоставления услуги, ежемесячной сумме платежа и пр.;
- производить перерасчет за непредоставленную или неполностью предоставленную услугу и пр.

1.3. Кто и как вывозит мусор

Основные законодательные документы об отходах – это:

- **Закон Украины «Об отходах»;**
- **Правила предоставления услуг по вывозу бытовых отходов**, утвержденные постановлением КМУ от 10.12.2008. № 1070 (далее – Правила № 1070);
- **Правила по организации сбора, перевозки и утилизации твердых бытовых отходов**, утвержденные приказом Госжилкоммунхоза от 11.12.2006. № 407.

Согласно **Правилам № 1070** исполнитель услуг по вывозу бытовых отходов определяется в результате конкурса.

В Днепропетровске на конкурсной основе исполнителями услуг с по вывозу, захоронению или утилизации твердых бытовых отходов и негабаритных отходов с 1.03.2008 года стали:

- в Амур-Нижнеднепровском, Жовтневом, Ленинском районах – ООО «Экология Украины»;

- в Бабушкинском, Кировском, Красногвардейском, Самарском районах – ООО «Гринко-Днипро»;

- в Индустриальном районе – ЗАТ «Днепрокоммунтранс».

Каждый из этих исполнителей обязан заключить договор с потребителем в соответствии с Типовым договором о предоставлении услуг по вывозу бытовых отходов, являющимся дополнением к *Правилам № 1070*.

В «мусорные» услуги в Днепропетровске входит вывоз и утилизация не только традиционных ТБО, но и негабаритных отходов, заявки на вывоз которых должны делать ЖЭКи.

Общая стоимость этих услуг определяется умножением суммы тарифов по:

- вывозу твердых бытовых отходов;
- захоронению или утилизации твердых бытовых отходов;
- вывозу негабаритных отходов;
- захоронению и утилизации негабаритных отходов;

на норматив накопления соответствующего вида отходов.

Оплата за вывоз мусора взимается не с квадратного метра общей площади, как это было ранее, а с человека, который и производит этот самый мусор.

В случае изменения стоимости услуг ее исполнитель уведомляет об этом потребителей не позднее, чем за 30 дней, с указанием причин и соответствующих обоснований.

Согласно Типового договора исполнитель по вывозу отходов, кроме прочего, обязан:

- ликвидировать свалку твердых отходов, если она образована из-за несвоевременного вывоза ним мусора;
- проводить уборку в случае рассыпания отходов во время загрузки;
- прибывать в течение 3-х часов по вызову потребителя и устранять в течение суток недостатки;
- уменьшать размер платы за услуги в случае временного отсутствия потребителя и/или членов его семьи на основании его письменного заявления и документа, подтверждающего это отсутствие – справка с места временного жительства, работы, лечения, обучения, прохождения воинской службы или отбывания наказания.

График вывоза ТБО разрабатывается перевозчиком мусора и согласовывается с санэпидемстанцией и с райисполкомом. По требованиям СЭС вывоз можно производить с 7.00. до 23.00.

Согласно *решению горисполкома от 25.02.2008 №440*, жилищно-эксплуатационная организация обязана ежемесячно составлять акты выполненных работ со специализированным предприятием по вывозу ТБО, на основании которых в итоге производится перерасчет стоимости оказанных услуг по вывозу мусора.

Согласно пунктов 9-10 **Правил № 1070** контроль качества «мусорных» услуг осуществляется комиссией, созданной по инициативе или при участии органа местного самоуправления, органа самоорганизации населения (домового или прочих комитетов) и членов правлений ЖСК и ОСМД по таким критериям:

- соблюдение графика вывоза отходов;
- соблюдение требований стандартов, нормативов, норм, порядков и **Правил № 1070**.

Раздел 2. Как работать с ЖЭКом?

2.1. Как заключить договор

Договор между потребителем и жилищно-эксплуатирующей организацией должен быть заключен на основе **Типового договора о предоставлении услуг по содержанию домов и сооружений и придомовых территорий**, утвержденного постановлением КМУ от 12.06.2005 г. № 560. Согласно этого Типового договора Вы должны оплачивать жилищные услуги не позднее 10-го числа следующего за расчетным месяца.

Неотъемлемой составной частью Вашего договора должны быть копия решения местной власти об утверждении тарифов на услуги, которая прилагается к договору. Кроме того, согласно Типового договора, к договору прилагается копия решения органа местного самоуправления о структуре тарифов, периодичности и сроках выполнения работ.

Более того, как уже упоминалось выше, согласно действующего законодательства, а также пункта 9 **решения горисполкома от 22.12.2008. № 4083** исполнитель услуги обязан заключать с потребителем дополнительное соглашение в случае каждого изменения размера тарифа.

В отличие от „коммунальных” домов, договорные отношения в домах ОСМД имеют свои особенности. В них отношения собственников помещений и управителя регулируются договором, составленным на основании **Типового договора отношений собственников жилых и нежилых помещений и управителя**, утвержденного приказом Госжилкоммунхоза от 27.08.2003 г. №141.

Одновременно все вопросы взаимоотношений в ОСМД (как и в ЖСК) регламентируются уставами конкретных объединений, согласно которым их члены обязаны уплачивать установленные общим собранием членские взносы на содержание общего имущества.

Если у Вас еще нет договора с ЖЭКом, то Вы можете обратиться к нему первыми (см. образец 1). Если после ознакомления с договором Вы оказались с чем-то несогласны или хотите что-то добавить, то Вам необходимо составить протокол разногласий и вместе с сопроводительным письмом направить его в ЖЭК (см. образец 2, 3).

Начальнику КЖЭП № _____
_____ (Ф.И.О.)
Иваненко Ивана Ивановича,
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом _____ кв. _____
телефон: _____

З А Я В Л Е Н И Е

В соответствии с п.2 ст.21 Закона Украины «О жилищно-коммунальных услугах» в целях предварительного изучения и согласования условий договора на предоставление услуг по содержанию домов, сооружений и придомовых территорий прошу Вас предоставить мне образец договора с приложениями и расчетом тарифа с расшифровкой калькуляции составляющих тарифа для ознакомления с ними меня и членов моей семьи.

01.01.2009 г.

С уважением

(подпись)

Иваненко И.И.

Начальнику КЖЭП № _____
от Иваненко И.И.
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом _____ кв. _____,
телефон: _____.

Согласно п.5 ст.26 и п.3 ст.29 Закона Украины «О жилищно-коммунальных услугах» в порядке согласования предложенного договора на предоставление услуг по содержанию дома, сооружений и придомовых территорий направляю Вам протокол разногласий к договору (прилагается).

Также прошу Вас приложить в виде дополнений к договору:

- 2.1. копию решения органа местного самоуправления об утверждении тарифа на услуги, которые предоставляются по договору;
- 2.2. копию решения органа местного самоуправления об утверждении структуры тарифа, периодичности и сроках выполнения работ, входящих в услуги;
- 2.3. расчет тарифа на услуги по содержанию дома;
- 2.4. количественные и качественные показатели, отклонения показателей, допустимые параметры отклонения показателей, а также размеры уменьшения оплаты в случае отклонения от них.

01.01.2009 г.

С уважением,

(подпись)

Иваненко И.И.

Протокол разногласий к договору № _____ от _____ между КЖЭП № _____ и потребителем _____			
<i>Раздел, пункт договора</i>	<i>Редакция исполнителя</i>	<i>Редакция потребителя</i>	<i>Согласованная редакция</i>
	Дополнить
	Изложить в следующей редакции	
	Исключить.....	
	ИСПОЛНИТЕЛЬ КЖЭП № _____ Начальник _____		ПОТРЕБИТЕЛЬ Иваненко И.И. _____

2.2. Как составить акт-претензию и сделать перерасчет

Необходимо понимать, что от ЖЭКа мы можем добиться лишь того, что он реально может сделать, исходя из своих финансов и материалов. Поэтому лучше не увлекаться борьбой за справедливость, а действительно искать решение вопроса. Для этого есть несколько вариантов на Ваш выбор.

Первый – требовать того, что ЖЭКу однозначно под силу:

- составления актов-претензий по поводу качеств услуг, в том числе актов в случае аварийных ситуаций в квартире;
- проведения перерасчетов за непредоставленные или недолжным образом предоставленные услуги;
- оперативного устранения небольших аварий;
- проведения элементарных плановых работ по поддержанию дома в нормальном состоянии – той же гидравлической промывки системы теплоснабжения перед началом отопительного сезона или травли грызунов;
- проведения плановых техосмотров дома, чтобы вовремя составлять планы текущего ремонта и составлять заявки в бюджет на выполнение капитального ремонта;

Второй – для финансово затратных работ по ремонту, например, замены труб в подвале разделять ответственность с ЖЭКом - жильцы «сбрасываются» на материалы, а жилищники производят работы. Затем, при правильном документальном оформлении, делается перерасчет или по долгам, или по текущим платежам по квартплате.

Третий – «выбивать» деньги из городского бюджета на масштабные работы – те же подвалы, крыши и межпанельные швы. Второй и третий варианты лучше реализовывать, создав в своем доме домовый комитет.

Четвертый – пойти на принцип и заставить ЖЭК сделать все через суд - поскольку, есть у ЖЭКа деньги или нет, но он обязан содержать дом согласно законодательных документов, и, если, вследствие ненадлежащего содержания дома потребителям был причинен ущерб, то суд, как правило, принимает решения о компенсации этого ущерба.

Таким образом, первый и относительно простой способ работы с ЖЭКом – это перерасчеты и составление актов претензий.

Согласно пункту 5 статьи 20 *Закона «О жилищно-коммунальных услугах»* потребитель имеет право на уменьшение в порядке, определенном договором или законодательством, размера платы за предоставленные услуги в случае их не предоставления или предоставления не в полном объеме, снижения их качества. Также, согласно пункту 7 той же статьи этого закона - получать от исполнителя компенсацию в размере, определенном договором, решением суда или законодательством, за превышение нормативных сроков проведения аварийно-восстановительных работ.

Право на перерасчеты за вообще не оказанные или вовремя не оказанные услуги является для потребителя действительно мощным инструментом в отстаивании своих прав. За счет перерасчетов можно вообще свести квартплату к нулю, поскольку устранение большинства неисправностей ЖЭКом происходит с нарушением сроков, если вообще происходит.

Для того, чтобы нарушения зафиксировать, согласно ст. 18 **Закона «О жилищно-коммунальных услугах»** потребитель имеет право вызвать его представителя для составления и подписания акта-претензии потребителя, где указываются сроки, виды и показатели нарушений.

Акты-претензии – это самый главный, после договора, документ во взаимоотношениях потребителя с жилищно-коммунальными службами вообще.

Итак, что же Вам нужно делать, если ЖЭК или другие исполнители услуг по дому не выполняют перед Вами свои обязанности.

1. Вызвать представителя ЖЭКа или другой соответствующей организации для составления и подписания акта-претензии.

Смело обращайтесь к своему исполнителю, или позвонив и передав телефонограмму, или, лучше, написав соответствующее заявление (см. образец 4) и соответствующим образом его зарегистрировав (с отметкой на Вашей копии входящего номера и принявшего лица). Лифтовики обязаны зарегистрировать соответствующее Ваше заявление в журнале регистрации неисправностей лифтов и лифтового оборудования.

Образец 4

<p>_____</p> <p>(должность, Ф.И. О. руководителя и название организации)</p> <p>от Иваненко И.И. проживает: г.Днепропетровск, ул.Паникахи, дом ____ кв. _____, телефон: _____.</p>
<p>З А Я В Л Е Н И Е</p>
<p>Сообщаю Вам о том, что по адресу ул.Паникахи, д.____ в период с «_____» 2008 года до «_____» 2008 года:</p> <ul style="list-style-type: none">- не работает лифта в подъезде 1;(- не вывезены контейнеры с ТБО согласно графика);(- не была произведена уборка придомовой территории) <p>В связи с этим прошу Вас устранить поломку (обеспечить производство необходимых работ и пр.), а также в течение рабочего дня направить своего полномочного представителя для составления и подписания акта-претензии.</p> <p>01.01.2009.</p> <p>С уважением, _____ (подпись) И.И.Иваненко</p>

При этом согласуйте дату и время посещения Вашей квартиры.

Согласно пункта 17 *Типового договора на оказание услуг по содержанию дома*, утвержденного постановлением КМУ от 12.07.2005 г. № 560, представитель исполнителя должен явиться на вызов потребителя не позднее 2-х рабочих дней.

2. В случае, если представитель исполнителя в обусловленный срок не прибыл или же отказался от подписи под актом-претензией, то согласно статье 18 Закона «О жилищно-коммунальных услугах» его могут подписать не менее двух потребителей, которые проживают в доме.

Таким образом, не стоит умолять исполнителя прийти на составление акта: если его представитель вовремя не появились - смело приглашайте двух своих соседей и производите замеры температур. При этом в соответствующем акте нужно указать, что никто из приглашенных коммунальщиков не явился (см. образец 5).

Образец 5

**АКТ – ПРЕТЕНЗИЯ № _____
по поводу качества предоставления услуг
по содержанию дома, сооружений и придомовой территории**

г.Днепропетровск

«___» _____ 200__ г.

В соответствии с Законом Украины «О жилищно-коммунальных услугах», Правилами содержания жилых домов и придомовых территорий, утвержденными приказом Госжилкоммунхоза от 17.05.2005 № 76 и договором на оказание услуг _____ № _____:

Потребитель _____ (Ф.И.О.) выражает свои претензии **Исполнителю** _____ (название организации) по поводу качества предоставления услуг по содержанию дома, сооружений и придомовой территории, за следующие отклонения.

Лифт (пассажирский, грузовой) не работал:
(Контейнеры с ТБО не были вывезены согласно графика)
(Не была произведена уборка придомовой территории)

«___» _____ 2008 г.
«___» _____ 2008 г.
«___» _____ 2008 г.
«___» _____ 2008 г.
«___» _____ 2008 г.

Этот акт составили со стороны:

Исполнителя:

(название организации) _____
должность, Ф.И.О. представителя, подпись

Адрес _____

Телефон _____

Потребителя:

Ф.И.О., подпись

Адрес _____

Телефон _____

В связи с тем, что по заявлению Потребителя _____ (Ф.И.О.) к Исполнителю _____ (название организации) _____ от 01.01.2009 г. никто из представителей этой организации в согласованный срок не явился (представитель Исполнителя отказался подписать акт) этот Акт подписали:

1. Потребитель: _____
Ф.И.О., подпись

Адрес _____

Телефон _____

2. Потребитель: _____
Ф.И.О., подпись

Адрес _____

Телефон _____

3. После того, как акт-претензия составлен и подписан, его необходимо отправить исполнителю услуги, сопроводив соответствующим заявлением об устранении недостатков в оказании услуги, перерасчете или возмещении причиненного ущерба (см. образец б).

Образец б

(должность, Ф.И. О. руководителя
и название организации)

от Иваненко И.И.
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. _____,
телефон: _____.

З А Я В Л Е Н И Е

На основании статей 18, 20 и 21 Закона Украины «О жилищно-коммунальных услугах», договора № _____ от _____ между мною и _____ (название организации) и составленных актов-претензий по поводу качества предоставления услуг по содержанию дома, сооружений и придомовой территории № _____ от «__» _____ 200__ г., № _____ от «__» _____ 2008 г. (прилагаются), а именно в связи с неработой лифтового оборудования (невывозом ТБО, неуборкой придомовой территории) по адресу: ул.Паникахи, д.____, прошу Вас осуществить мне перерасчет стоимости соответствующих услуг за период с «_____» до «_____» 2008 года.

01.02.2009.

С уважением,

(подпись)

И.И.Иваненко

Письмо нужно зарегистрировать, получив подпись ответственного лица или регистрационный номер на Вашей копии. Если сотрудники теплосети или водоканала отказываются принимать от вас Ваши документы, то они грубо нарушают *Закон Украины «Об обращениях граждан»*. В таком случае Вам необходимо:

- составить вместе с двумя своими коллегами акт о том, что такой-то сотрудник отказался принять Ваше заявление;
- написать жалобу в районную прокуратуру;
- отправить заявление и акт-претензию по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

4. Исполнитель услуги должен согласно пункта 17 упомянутого выше Типового договора в течение 3-х дней после получения акта-претензии решить вопрос о перерасчете размера платежей или дать мотивированный отказ в удовлетворении Ваших претензий. Если исполнитель проигнорировал Ваши документы и не произвел перерасчетов, то в таком случае Вы можете самостоятельно произвести перерасчеты и сообщить об этом исполнителю (см. образец 7).

Образец 7

(должность, Ф.И. О. руководителя
и название организации)

от Иваненко И.И.
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. _____,
телефон: _____.

З А Я В Л Е Н И Е

Мною было на Ваш адрес направлено заявление (от « ____ » _____ 2008 г. № ____) вместе с надлежащим образом оформленными актами-претензиями по поводу качества предоставления услуг № ____ от « ____ » _____ 2008 г., № ____ от « ____ » _____ 2008 г. с просьбой осуществить перерасчет за услуги по _____.

В связи с тем, что до сих пор, вопреки Закону Украины «Об обращениях граждан», ответ мне не предоставлен, сообщаю Вам, что я уменьшил размер моих платежей за услуги по _____ самостоятельно на размер _____ грн., рассчитанный согласно калькуляции составляющих тарифа на услуги по содержанию моего дома (расчет прилагаю).

Еще раз настоятельно прошу Вас осуществить перерасчет за услуги по _____.

01.03.2009.

С уважением,

(подпись)

И.И.Иваненко

В случае, если коммунальщики надумают подать на Вас в суд с целью взыскания образовавшейся по их мнению задолженности, то закон при наличии правильно составленных и зарегистрированных актов-претензий будет полностью на Вашей стороне.

Важность использования потребителем такого мощного инструмента, как акт-претензия, трудно переоценить – многие потребители вынуждены были оплачивать, в том числе и в судебном порядке, огромные суммы за неполученные услуги лишь и-за того, что они вовремя не составляли соответствующих документов.

Есть еще один рычаг влияния на жилищников в случае длительного невывоза мусора - жалоба (см. образец 8) в районную санитарно-эпидемиологическую станцию, которая контролирует санитарное содержание домов и придомовых территорий. По Вашей жалобе СЭС должна провести проверку и вынести обязательное для виновника (для «мусорного» оператора или ЖЭКа) предписание к исполнению, а также может наложить на них штраф. В этом вопросе Вам может помочь и городское управление по контролю за благоустройством города.

Образец 8

Главному врачу
санитарно-
эпидемиологической
станции
Кировского района
г.Днепропетровска

от Иваненко И.И.
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. _____,
телефон: _____.

ЖАЛОБА на неудовлетворительное санитарное обслуживание дома

На протяжении длительного времени, а именно с _____ до настоящего момента с придомовой территории по адресу: ул.Паникахи, дом ____ не вывозится мусор, в результате чего переполнены мусорные контейнеры и мусор лежит прямо на земле.

Вывоз ТБО с нашего двора производит _____ (название организации), с которой у меня заключен договор, и куда я неоднократно обращался (копии писем прилагаются).

Ненадлежащее санитарное обслуживание дома и бездействие должностных лиц данной организации нарушает Закон Украины «Об обеспечении санитарного и эпидемиологического благополучия населения» и Правила содержания жилых домов и придомовых территорий, создает угрозу для здоровья жителей.

На основании вышеизложенного прошу:

1. составить акт о недобросовестном содержании придомовой территории со стороны ответственных организаций и лиц;
2. вынести предусмотренные действующим законодательством предписания по устранению вышеописанных нарушений;

3. обеспечить контроль действий ответственных лиц по устранению вышеописанных нарушений санитарного законодательства.

01.01.2009 г.

С уважением,

(подпись)

И.И.Иваненко

Конечно же, ежедневный контроль за работой ЖЭКа и других коммунальщиков требует уйму времени и энергии. Поэтому для этих и других целей лучше создать домовый комитет, который по своему статусу и согласно вышеупомянутого решения горисполкома фиксирует факт предоставления жилищных услуг путем подписания акта выполненных работ с ЖЭКом.

2.3. Если случилась авария

Рассмотрим Ваши конкретные действия в случае какой-то неожиданной ситуации в доме.

Этап 1. Итак, если же что-либо произошло с инженерным оборудованием и с конструкциями дома (квартиры), например, потекли трубы в квартире или подвале, крыша в квартире, то немедленно сообщите об этом по телефону в **круглосуточную диспетчерскую службу**, а также желательно продублировать это устное обращение письменной заявкой в ЖЭК (см. образец 9).

Диспетчерская служба должна вести в специальных журналах учет заявок по оперативному устранению неисправностей и повреждений инженерного оборудования в квартирах, и в доме в целом, а также контролировать сроки и качество их выполнения.

Заявки, полученные от населения непосредственно по телефону, о неисправности инженерного оборудования или конструкций должны рассматриваться в день их поступления. В случаях, если для устранения неисправностей нужно длительное время, то ЖЭК обязан письменно уведомить потребителя о принятом им решении и о сроке выполнения работ, который в основном определен вышукказанными Правилами и Вашим договором. При этом срок исполнения работ повторно не продолжается.

Как правило, для оперативного устранения аварийных ситуаций созданы **аварийно-ремонтные службы**, специалисты которых в случае необходимости обязаны срочно прочистить канализацию всередине дома и устранить аварийные повреждения внутридомовых сетей водо-, тепло-, электроснабжения и канализации.

Если произошло затопление квартиры или другая авария, нанесящая ущерб квартире, кроме устранения самой неисправности, важно, чтобы представители КЖЭП составили соответствующий акт (см. образец 10). Сами же Вы можете провести фото- или видеосъемку последствий аварии.

Начальнику КЖЭП № ____
от Иваненко И.И.

проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. _____,
телефон: _____.

ЗАЯВЛЕНИЕ

31 декабря 2008 года в 19.20. я обнаружил протекание потолка на кухне моей квартиры, которое возникло вероятно из-за протекания кровли.

Прошу Вас согласно Правил содержания жилых домов и придомовых территорий, утвержденных приказом Госжилкоммунхоза от 17.05.2005 № 76:

1. в течение суток создать комиссию и направить ее по вышеуказанному адресу для составления акта о протекании потолка и причинах, вызвавших его;
2. в течение 5-ти дней устранить протекание;
3. в течение 5-ти дней устранить причинённый ущерб (отремонтировать потолок и стены в квартире) либо возместить мне стоимость необходимых работ.

01.01.2009 г.

С уважением,

(подпись)

Иваненко И.И.

Утверждаю
Начальник КЖЭП _____
(Ф.И.О.)
М. П.

АКТ

о залитии жилого помещения

" ____ " _____ 200_ года

г.Днепропетровск

Мы, которые ниже подписались, комиссия в составе:

Представителя владельца _____ - председателя комиссии, мастера
(должность, фамилия, инициалы)

технического участка _____, мастера ремонтного участка
_____, слесаря-сантехника _____, представителя домового комитета
составили настоящий акт о том, что " ____ " _____ 200_ года в доме № ____ на ул. (просп.,
бульв.) _____ в кв. № _____, произошло залитие

(описывается, что случилось и какие последствия (что залито, какие объемы работ, какие повреждения, какие вещи повреждены))

Причиной залития является _____

(четко отметить причины)

Выводы и рекомендации комиссии _____
(предоставляются выводы о том, что необходимо сделать, кто причинил вред и пр.)

Члены комиссии:

(подписи)

С актом ознакомлены жители квартир:

N _____

N _____

N _____

(подписи)

На основании акта ЖЭК должен составить дефектную ведомость с перечнем ремонтных работ для устранения последствий аварии в квартире, а также смету на проведение указанных работ. В соответствии со сметой ЖЭК (или ЖЭКу из бюджета) должен выделить средства на проведение ремонта.

После согласования всех документов между Вами и ЖЭКом должен быть заключен договор на выполнение ремонтных работ. Если ЖЭК по каким-либо причинам не может произвести ремонт, то Вы можете заключить договор с любой другой организацией, после чего ЖЭК должен возместить (зачесть) все Ваши затраты.

Этап 2. Если в предусмотренный законодательством срок акт о залитии не был составлен, неисправность в Вашей квартире или в доме не устранили и Вам не дали письменного ответа, то составляйте акт-претензию самостоятельно совместно еще с двумя потребителями. А на ЖЭК жалуйтесь в управление жилищного хозяйства городского совета, заместителю городского головы, в профильную депутатскую комиссию и пр. (см. образец 11).

По-большому счету, максимально, что может сделать ЖЭК за свои деньги – это составить акт о залитии. А у «вышестоящей инстанции» Вы фактически будете просить бюджетные деньги ЖЭКу для ликвидации последствий Вашей аварии. В случае удачного результата - в виде долгожданного ремонта Ваша круговерть закончится, а нет – тогда наступит следующий, судебный, этап.

Начальнику
управления
жилищного хозяйства

Иваненко И.И.
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. _____,
телефон: _____.

ЖАЛОБА

С 16 июня 1996 года я проживаю в доме по адресу: г.Днепропетровск, ул.Паникахи, дом ____ (ордер от __ г. №__ или свидетельство о приватизации от _____ № _____).

КЖЭП № ____ обслуживает дом и является исполнителем услуг по содержанию дома и придомовой территории, которые обязан предоставлять в соответствии с требованиями действующего законодательства и договора.

В свою очередь, я, как потребитель услуг, обязан регулярно и своевременно оплачивать выставляемые мне платежи за услуги по содержанию дома и придомовой территории, что я и делаю, соответственно задолженности перед КЖЭП № ____ не имею.

В то же время КЖЭП свои обязательства исполняет ненадлежащим образом, в частности, уже более 10-ти дней не устраняется протекание кровли в моей квартире, которое привело уже к такому ущербу (указать конкретно).

Указанные нарушения противоречат Правилами содержания жилых домов и придомовых территорий, утвержденными приказом Госжилкоммунхоза от 17.05.2005 № 76, Примерному перечню услуг по содержанию домов, сооружений и придомовых территорий и услуг по ремонту помещений домов, сооружений, утвержденному Госжилкоммунхозом от 10.08.2004 № 150 .

На основании вышеизложенного и руководствуясь Законом Украины "О защите прав потребителей», Законом Украины «О жилищно-коммунальных услугах», указанных Правил содержания жилых домов и придомовых территорий прошу Вас обязать КЖЭП № _____:

1. составить акт о протекании потолка;
2. в срок до _____ безвозмездно устранить указанные недостатки;
3. в срок до _____ устранить причинённый ущерб (отремонтировать потолок и стены в квартире) либо возместить стоимость необходимых работ;
4. произвести перерасчет за несвоевременное устранение вышеприведенных неисправностей согласно действующего законодательства.

01.01.2009 г.

С уважением,

(подпись)

И.И.Иваненко

Этап 3. Для определения размера причиненных Вам убытков, Вам будет нужно обратиться в специализированную экспертную организацию или к частным лицам, имеющим сертификат субъекта оценочной деятельности.

А затем с ее результатами, актом и своими обращениями Вы можете обращаться в суд с исковым заявлением о возмещении причиненных Вам материального и морального вреда. Если ответчик будет возражать против суммы

убытков, суд может назначить проведение повторной экспертизы для определения этого размера.

Кроме очевидной ситуации с протеканием крыши, когда «виновата» жилищно-эксплуатирующая организация, затопление квартиры из-за аварий на системах водо- или теплоснабжения ставит вопрос – кто виноват и с кого требовать компенсации? Тем более, если авария произошла в Вашей квартире, и соседи требуют от Вас денег.

Как уже было отмечено выше, ЖЭК обязан обслуживать внутридомовые сети, в том числе и внутриквартирные. Рассмотрим несколько ситуаций.

В связи с неудовлетворительной работой, к примеру, водоразборных кранов Вы неоднократно обращались в ЖЭК с просьбой об устранении неисправности. Однако работники ЖЭКа или не явились по заявке или не произвели необходимые работы, после чего прорвало кран.

Или другая ситуация – прорвало трубу из-за окончания срока ее эксплуатации (это должна определить экспертиза), а представитель ЖЭКа, который обязан периодически проводить профосмотры сетей, ранее их не проводил. Вы же, как неспециалист, не могли заметить повреждения.

И в том, и в другом случае виновник аварии и ее последствий - ЖЭК, поскольку он надлежащим образом не выполнил своих обязанностей по обслуживанию дома и должен нести ответственность перед потребителем.

Более сложная ситуация, когда потребитель, не дождавшись манной небесной от ЖЭКа, который обязан менять пришедшую в негодность и превысившую срок своей эксплуатации сантехнику, устанавливает батарею, смеситель или смывной бачок самостоятельно. В один прекрасный день новая сантехника ломается, дает течь и заливает квартиру потребителя и соседей.

Вариант 1. Если Вы не обращались в ЖЭК по причине поломки старой сантехники и поменяли ее до истечения срока эксплуатации, то за состояние новой несете ответственность не ЖЭК, а Вы. Соответственно, в случае аварийной ситуации, если будет нанесен ущерб имуществу соседей, именно Вы будете его компенсировать. Хотя опытный адвокат может выкрутиться и из этой ситуации, предъявив ЖЭКу то, что его работники не произвели необходимого профосмотра в квартире и не проверили правильности подключения устройств.

Вариант 2. Когда истек срок эксплуатации старой батареи, Вы обратились в ЖЭК и он письменно дал Вам «добро» на покупку новой с последующим возвратом Ваших затрат, а затем и установил ее (или же еще лучше – подписали об этом с ним договор). Здесь Вы вообще «чисты» перед законом и соседями.

2.4. Как сделать ремонт в счет квартплаты

Как уже выше упоминалось, согласно статьи 20 *Закона «О жилищно-коммунальных услугах»*, потребитель имеет право на возмещение убытков, причиненных имуществу и/или помещению, а также вреда, причиненного жизни или здоровью в результате ненадлежащего представления или непредставления жилищно-коммунальных услуг.

Поэтому, если вы устранили ущерб своими силами - переклеили обои, покрасили потолок, или самостоятельно отремонтировали кровлю, то

обязательно сохраните все документы, подтверждающие ваши расходы и убытки. Их Вам обязаны возместить (зачесть) по договоренности с жилищно-эксплуатационным предприятием или в судебном порядке – в счет или задолженности, или текущих-будущих платежей за «квартплату».

Причем работы могут касаться как всего дома, так и отдельной квартиры.

Главное условие такой операции - вид, объемы и периодичность предполагаемых работ должны соответствовать Правилам №76 и Приказу №150.

Если это требование присутствует, то сделайте следующие шаги.

Шаг 1. Письменно обратитесь в ЖЭК (см. образец 12) с просьбой:

1. провести технический осмотр вместе с Вами и составить акт обследования состояния кровли, сетей или других объектов дома - в зависимости от необходимости, и дефектную ведомость;
2. произвести конкретные ремонтные работы.

Образец 12

Начальнику КЖЭП № ____

Иваненко И.И.

проживает:

г.Днепропетровск,

ул.Паникахи, дом ____ кв. _____,

телефон: _____.

З А Я В Л Е Н И Е

Возглавляемая Вами КЖЭП № ____ исполняет свои обязательства по содержанию дома и придомовой территории по адресу: ул.Паникахи, дом ____ ненадлежащим образом и не оказывает услуги согласно Правилам содержания жилых домов и придомовых территорий, утвержденным приказом ГКЖКХ, от 17.05.2005 № 76, и Примерному перечню услуг по содержанию домов, сооружений и придомовых территорий и услуг по ремонту помещений домов, сооружений, утвержденному постановлением КМУ от 10.08.2004 № 150.

В частности, на протяжении длительного времени не проводился ремонт кровли в доме над квартирами № _____, в результате чего кровля неоднократно протекала и заливала вышеупомянутую квартиру, чем мне, ее владельцу, приносился материальный и моральный ущерб.

На основании изложенного выше прошу Вас:

1. составить акт обследования кровли и дефектную ведомость на ремонт кровли над квартирами №№ _____;
2. в срок до _____ силами и средствами КЖЭП № ____ безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив ремонтные работы согласно составленному дефектному акту.

01.04.2009 г.

С уважением,

(подпись)

И.И.Иваненко

Шаг 2. После:

- составления ЖЭКом акта обследования и дефектной ведомости;
- получения прогнозированного письменного отказа от ЖЭКа о невозможности проведения таких работ в связи с отсутствием финансирования;

Вам необходимо уведомить ЖЭК о приобретении материалов и производстве ремонтных работ за счет своих средств с последующим перерасчетом за услуги по содержанию дома (см. образец 13).

Образец 13

<p>Начальнику КЖЭП № ____</p> <p>Иваненко И.И. проживает: г.Днепропетровск, ул.Паникахи, дом ____ кв. _____, телефон: _____.</p>
<p>З А Я В Л Е Н И Е</p>
<p>В связи с отказом возглавляемого Вами КЖЭП № ____ (письмо от _____ № _____) собственными силами и средствами безвозмездно устранить указанные в моем письме от _____ № _____ недостатки, выполнив ремонтные работы согласно составленному дефектному акту, уведомляю Вас о том, что вынужден произвести покупку необходимых материалов и оплатить ремонтные работ за счет собственных средств, которые затем прошу зачесть в счет текущих платежей за услуги по содержанию дома (будущих платежей, задолженности по квартирной плате).</p>
<p>01.05.2009 г.</p>
<p>С уважением, _____ (подпись) И.И.Иваненко</p>

Шаг 3. После получения письменного согласия ЖЭКа (или даже не получив такового) на проведение Вами работ с последующей компенсацией (должны быть указаны объемы, сумма работ, вид компенсации) Вы приобретаете необходимые для ремонта материалы и заключаете договор с исполнителями ремонтных работ.

Шаг 4. После проведения ремонтных работ Вы подписываете, с представителем ЖЭКа, акт приема-сдачи работ, после чего письменно обращаетесь в ЖЭК с требованием сделать перерасчет по текущим платежам (или по задолженности), прилагая к заявлению соответствующие документы от продавцов материалов и исполнителей работ (см. образец 14):

- свидетельство о государственной регистрации;
- свидетельство об оплате единого налога или о плательщике НДС;
- товарные чеки;
- накладные;
- счета;

- акт приема-сдачи работ;
- список жильцов, которые сдали средства для проведения ремонтных работ (для коллективной оплаты) и пр.

Образец 14

Начальнику КЖЭП № ____

Иваненко И.И.

проживает:

г.Днепропетровск,

ул.Паникахи, дом ____ кв. _____,

телефон: _____.

З А Я В Л Е Н И Е

В связи с отказом возглавляемого Вами КЖЭП № __ (письмо от _____ № _____) собственными силами и средствами безвозмездно устранить указанные в нашем письме от _____ № _____ недостатки, выполнив ремонтные работы согласно составленному дефектному акту, я был вынужден произвести покупку необходимых материалов за счет собственных средств на общую сумму _____ грн. _____ коп.

Предприятием « _____ » ____ _____ (дата) согласно договора № _____ от ____ _____ (дата) были проведены ремонтные работы с использованием купленных мною материалов на общую сумму _____ грн. _____ коп.

В связи с изложенным выше прошу Вас, согласно статьи 20 Закона Украины «О жилищно-коммунальных услугах» возместить причиненные убытки моему имуществу в результате ненадлежащего предоставления или непредоставления жилищно-коммунальных услуг со стороны КЖЭП № ____ путем компенсации мне моих затрат в размере _____ грн. _____ коп. или засчитать их в счет текущих платежей по оплате услуг за содержание дома (будущих платежей, задолженности по квартирной плате).

Приложение:

1. свидетельство о государственной регистрации;
2. свидетельство об оплате единого налога или о плательшике НДС;
3. товарный чек;
4. накладная;
5. счет;
6. акт-приема сдачи работ.

01.07.2009 г.

С уважением,

(подпись)

И.И.Иваненко

Возможна ситуация, что даже при наличии таких, правильно оформленных, переписки и документах ЖЭК откажет Вам в перерасчете квартплаты, при этом сам же и рекомендует Вам обратиться в суд. В такой ситуации жилищников понять можно – решением суда они хотят застраховаться от возможных санкций со стороны контрольно-ревизионных органов, которые не всегда приветствуют подобные взаимозачеты.

В случае отказа ЖЭКа в перерасчете вы можете действительно подать на него судебный иск с целью зачесть потраченные Вами средства в счет квартплаты, а можете и просто уменьшить свои платежи на искомую сумму. И пусть тогда в суд, где вы сможете узаконить свою правоту, обращается сам ЖЭК.

Список сокращений

Госкомжилкоммунхоз – Государственный комитет Украины по жилищно-коммунальному хозяйству

ЖЭК – жилищно-эксплуатационная контора – простонародное название жилищно-эксплуатационной организации

КПЖРЭП – коммунальное производственное жилищное ремонтное эксплуатационное предприятие, как правило, районное

ЖСК – жилищно-строительный кооператив

ЖКУ – Жилищный кодекс Украины

КЖЭП – коммунальное жилищно-эксплуатационное предприятие, как правило, бывший участок районного КПЖРЭП

КМУ – Кабинет Министров Украины

ОСМД – объединение совладельцев многоквартирного дома

СЭС – санитарно-эпидемиологическая станция

ТБО – твердые бытовые отходы

Приложение. Рекомендованный перечень законодательной и нормативной базы

(с текстами нижеприведенных документов можно ознакомиться
на сайте Верховной Рады Украины – www.rada.gov.ua)

Законы Украины

1. «Про власність» от 07.02.1991. № 697-XII.
2. «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення» от 24.02.1994. № 4004-XII.
3. «Про відходи» от 05.03.1998. № 87/98-ВР.
4. «Про органи самоорганізації населення» от 11.07.2001. № 2625-III.
5. «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку» от 29.11.2001. № 2866.
6. «Про кооперацію» от 10.07.2002. № 1087-IV.

Решение Конституционного Суда Украины

1. «Про тлумачення положень пункту 2 статті 10 Закону України «Про приватизацію державного житлового фонду» від 02.03.2004 р. № 4-рп/2004.

Постановления Кабинета Министров Украины

- ❖ Постановление Совета министров УССР «Положення про порядок обстеження стану жилих будинків з метою встановлення їх відповідності санітарним та технічним вимогам та визнання жилих будинків і приміщень непридатними для проживання» от 26.04.1984. № 189.
- ❖ «Про механізм впровадження Закону України «Про приватизацію державного житлового фонду» от 08.10.1992. № 572.
- ❖ «Про затвердження Порядку формування тарифів на послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій і Типового договору про надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій» от 12.07.2005. № 560.
- ❖ «Про затвердження Порядку формування тарифів на послуги з вивозу побутового сміття» от 26.07.2006 р. № 1010.
- ❖ «Про затвердження Правил надання послуг з вивозу побутових відходів» от 10.12.2008. № 1070.

Нормативно-правовые акты центральных органов исполнительной власти

1. Приказ Госжилкоммунхоза Украины «Про затвердження Правил оцінки фізичного зносу жилих будинків» от 02.07.1993. № 52 .
2. Приказ Минздрава Украины «Про затвердження державних санітарних правил та норм» от 01.08.1996. №239.
3. Приказ Госжилкоммунхоза Украины «Про затвердження Типових норм часу та норм обслуговування для робітників і виробничого персоналу, зайнятих утриманням житлового фонду» от 04.08.1997. № 59.
4. Приказ Госстроя Украины «Про затвердження Єдиного класифікатора житлових будинків залежно від якості житла та наявного інженерного обладнання» от 30.09.1998. № 215.
5. Приказ Госжилкоммунхоза Украины «Про затвердження Положення про систему технічного обслуговування та ремонту ліфтів в Україні» от 10.04. 2000. № 73.
6. Приказ Госстроя Украины «Про затвердження Положення про порядок надання дозволу на виконання будівельних робіт» от 05.12.2000. № 273.
7. Приказ Госстроя Украины «Про затвердження Інструкції про порядок проведення технічної інвентаризації об'єктів нерухомого майна» от 24.05.2001. № 127.
8. Приказ Госжилкоммунхоза Украины «Про затвердження Примірного переліку послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій та послуг з ремонту приміщень будинків і споруд» от 10.08.2004. № 150.
9. Приказ Госжилкоммунхоза Украины «Про затвердження Правил утримання жилих

будинків та прибудинкових територій» от 25.08.2005. № 76.

10. Приказ Госстроя Украины «Про затвердження Державних будівельних норм «Житлові будинки. Основні положення» от 28.09.2005. № 175.

11. Приказ Госстроя «Про затвердження Норм утворення твердих побутових відходів для населених пунктів України» от 10.01.2006 № 7.

12. Приказ Госстроя Украины «Про затвердження Порядку встановлення вартості технічного обслуговування ліфтів та систем диспетчеризації» от 09.11.2006. № 369.

13. Приказ Госжилкоммунхоза Украины «Про затвердження Правил з організації збирання, перевезення, перероблення та утилізації твердих побутових відходів» от 11.12.2006. № 407.

Нормативно-правовые акты органов местного самоуправления Днепропетровска

1)Решение Днепропетровского городского совета от 28.11.2007. №25/25 «Про затвердження норм утворення твердих побутових відходів для житлових будинків територіальної громади міста Дніпропетровська незалежно від форм власності та для підприємств невиробничої сфери».

2)Решение Днепропетровского городского совета от 26.12.2007 №57/26 «Про визначення МКП «Дніпроліфт» виконавцем послуги з технічного обслуговування ліфтів житлового фонду комунальної власності територіальної громади м.Дніпропетровська».

3)Решение исполнительного комитета Днепропетровского городского совета „Про затвердження тарифів на послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій для житлово-експлуатаційних підприємств комунальної власності територіальної громади м.Дніпропетровська, підпорядкованих управлінню житлового господарства міської ради” от 20.11.2007. №3763.

4)Решение исполнительного комитета Днепропетровского городского совета от 20.12.2007. №4382 «Про виділення вартості послуги з вивезення та утилізації твердих побутових і негабаритних відходів в окремий платіж для населення житлових будинків територіальної громади м.Дніпропетровська».

5)Решение исполнительного комитета Днепропетровского городского совета от 25.02.2008. №523 «Про внесення змін до рішення виконкому міської ради від 20.11.07. №3763...».

6)Решение исполнительного комитета Днепропетровского городского совета от 22.12.2008. №4083 «Про внесення змін до рішення виконкому міської ради від 20.11.07. №3763...».

7)Решение исполнительного комитета Днепропетровского городского совета от 25.02.2008. №517 «Про внесення змін до рішення виконкому міської ради від 20.12.07. № 4382 ...».

8)Решение исполнительного комитета Днепропетровского городского совета от 25.02.2008. №440 «Про погодження граничних тарифів на надання послуг із вивезення, захоронення або утилізації твердих побутових і негабаритних відходів для всіх груп споживачів».

Глава 3 ДОМОВОЙ КОМИТЕТ И ОСМД

Содержание

Глава 3. Домовой комитет и ОСМД

Раздел 3.1. Вы – совладелец своего дома

- 3.1.1. Кто в доме хозяин
- 3.1.2. Какая перепланировка квартиры законна
- 3.1.3. Можно ли квартиру превратить в офис
- 3.1.4. Если соседи шумят

Раздел 3.2. Домовой комитет или объединение совладельцев

- 3.2.1. Что такое домовый комитет
- 3.2.2. Что такое ОСМД

Раздел 3.3. Домовой комитет – первый шаг на пути самоорганизации

- 3.3.1. Зачем нужен и как работает домком
 - 3.3.1.1. Как контролировать работу ЖЭКа
 - 3.3.1.2. Как добиться включения дома в «титульные» списки на ремонт
 - 3.3.1.3. Как проконтролировать ремонт

- 3.3.2. Как создать домовый комитет

Раздел 3.4. Совладельцы – объединяйтесь!

- 3.4.1. Зачем нужно и как работает ОСМД
 - 3.4.1.1. Кто управляет домом
 - 3.4.1.2. Кто обслуживает дом
 - 3.4.1.3. Откуда ОСМД брать средства
 - 3.4.1.4. Как отвести придомовую территорию

- 3.4.2. Как создать объединение совладельцев

Рекомендованный перечень законодательной и нормативной базы

Раздел 3.1. Вы – совладелец своего дома

3.1.1. Кто в доме хозяин

После введения в 1992 г. в действие *Закона Украины «О приватизации государственного жилищного фонда»* граждане, которые пользовались квартирами государственного жилищного фонда на условиях найма, получили право на их приватизацию в порядке и на условиях, определенных этим законом.

Одновременно с получением в частную собственность своей квартиры граждане автоматически стали и совладельцами всего дома: ч. 2 статьи 10 упомянутого закона гласит, что *«владельцы квартир многоквартирных домов являются совладельцами вспомогательных помещений дома, технического оборудования, элементов внешнего благоустройства и обязаны принимать участие в общих расходах, связанных с содержанием дома и придомовой территории в соответствии со своей долей в имуществе дома. Вспомогательные помещения (кладовки, сараи и т.п.) передаются в собственность квартироръемщиков бесплатно и отдельно приватизации не подлежат»*.

В статье 382 Гражданского кодекса Украины уже четко определен правовой статус перечисленного имущества: *«владельцам квартиры в двух- или многоквартирном жилом доме принадлежат на правах общей совместной собственности помещения общего пользования, опорные конструкции дома, механическое, электрическое, сантехническое и другое оборудование за пределами или внутри квартиры, которое обслуживает более одной квартиры, а также сооружения, здания, которые предназначены для обеспечения потребностей всех владельцев квартир, а также владельцев нежилых помещений, которые расположены в жилом доме».*

Это же право и совладения, и соответственно распоряжения общим совместным имуществом определил **Конституционный суд Украины в своем решении от 2 марта 2004г. № 4-рп/2004**, в котором было подтверждено право общей собственности владельцев приватизированных квартир на вспомогательные помещения, причем без связи с фактом создания или отсутствия объединения совладельцев многоквартирного дома.

Особенность общей совместной собственности в том, что ее объекты нельзя раздробить на доли, а эти доли - выделить в натуре. Поэтому все владельцы жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме «обречены» быть совладельцами так долго, как долго они будут иметь статус владельца жилого или нежилого помещения в этом доме.

Практическая же суть права совладения совместной собственностью в многоквартирном доме означает, что только совладельцы принимают решения по распоряжению своей общей недвижимостью.

Во-первых, только совладельцы определяют - кто будет управлять и обслуживать дом.

Иначе говоря, кроме самих совладельцев конкретного многоквартирного дома, этот дом больше никому не принадлежит и соответственно не нужен. Понятие «дома собственности территориальной громады» уже давно не соответствует правовым реалиям, поскольку, как правило, все приватизированные многоэтажки принадлежат уже не громаде, а совладельцам. В коммунальной собственности остались лишь не более 10% неприватизированного жилья и ровно такая же часть в общем неделимом имуществе многоквартирных домов.

Поэтому у жильцов дома просто нет другого выхода, как рано или поздно научиться управлять своим имуществом и обслуживать его – создав объединение совладельцев многоквартирного дома (ОСМД) либо перепоручив это от его же имени ЖЭКу (частному, коммунальному).

Во-вторых, независимо от создания или несоздания ОСМД, совладельцы, а не ЖЭК или горисполком решают как использовать свои подвалы, колясочные, крыши, стены и прочее «майно».

Ничего плохого в том, что подвал занят мастерской ЖЭКа или сдается в аренду нет. Но вопрос в том – хотят ли этого сами собственники, или, более того, нет ли нарушений в эксплуатации помещений?

К примеру, согласно Правил содержания жилых домов и придомовых территорий, утвержденных приказом Госжикоммунхоза от 17.05.2005 № 7, не допускается:

- использование вспомогательных помещений для размещения мастерских, складов и других задач (пункт 3.1.13.);

- размещение в них бытовых вещей, оборудования, инвентаря и других предметов (пункт 3.1.14.).

Так или иначе, но совладельцы многоквартирного дома имеют полное право или прекратить такое несанкционированное использование их совместной собственности, или, к примеру, обязать арендатора произвести ремонтные работы в доме в качестве «откупа».

Таким образом, если вдруг подвал Вашего дома сдается в аренду и Вы с этим не согласны, то первым делом обратитесь в управление коммунальной собственности горсовета, с требованием расторгнуть договор аренды (образец 1).

Образец 1

Начальнику
управления коммунальной
собственности
городского совета
_____ (Ф.И.О.)

Мы, собственники квартир №№ _____ по адресу: пр.Кирова, дом 42, согласно пункта 2 статьи 10 Закона Украины „О приватизации государственного жилого фонда” и Решения Конституционного Суда Украины от 02.03.2004 р. №4-рп/2004 являемся совладельцами вспомогательных помещений дома, к которым в том числе относится подвал дома.

На сегодняшний день данный подвал без нашего на то решения сдается в аренду, что противоречит нормам перечисленного Выше законодательства.

В связи с изложенным выше, просим Вас:

1. предоставить копии документов – договор аренды и прочие, на основании которых подвал сдается в аренду;

2. просим Вас в течение 3-х месяцев разорвать договор с арендатором.

В свою очередь нами будет принято решение о дальнейшем использовании данного подвала.

01.09.2008 г.

№	Ф.И.О. собственника помещения	Адрес проживания	Документ о праве собственности	Подпись
1				
2				
3				

Очевидно, что это заявление будет первым шагом на пути возвращения права распоряжения свои имуществом, за которое нужно будет еще побороться и написать не один документ.

Рассмотрим еще несколько часто возникающих ситуаций, связанных с совместным проживанием жителей в многоквартирном доме.

3.1.2. Какая перепланировка квартиры законна

При перепланировке жилых помещений или выводе из жилого фонда следует руководствоваться не только законодательством о собственности, но и жилищными законами и постановлениями.

Согласно *Правил пользования помещениями жилых домов*, утвержденных постановлением КМУ от 08.10.1992 № 572, собственники, наниматели (арендаторы) помещений жилых домов имеют право на переоборудование и перепланировку жилых, подсобных помещений, балконов, лоджий согласно соответствующим проектам без ограничения интересов других граждан, которые проживают в доме, с разрешения собственника (балансодержателя) дома и органа местного самоуправления, выданного в установленном порядке.

Условия перепланировки и переоборудования квартир регулируются также *Правилами содержания жилых домов и придомовых территорий*, утвержденными приказом Госжилкоммунхоза от 17.05.2005 № 76, а также *Положением о порядке предоставления разрешения на выполнение строительных работ*, утвержденным приказом Госстроя от 05.12.2000 р. N273.

Под **переоборудованием** понимается устройство индивидуального отопления и другого инженерного оборудования, перенесение нагревательных, сантехнических и газовых приборов, переоборудование туалетов, ванных комнат, вентканалов.

Перепланирование – это перенесение и разбирание перегородок, перенесение и устройство дверных проемов, тамбуров и пр.

Не допускается переоборудование и перепланирование, которое приводит к нарушению прочности или разрушению несущих конструкций дома, ухудшения целостности и внешнего вида фасадов.

Разрешается перепланирование, которое:

- не изменит фасадов дома;
- не нарушит несущих конструкций дома;
- не повредит соседних квартир и не нанесет неудобств соседям;
- не изменит функционального назначения помещений (нельзя заменять санузлы и кухни на комнаты и наоборот);
- не нарушит систему отопления (рассчитанную гидравлическим проектом);
- не нарушит систему сантехнических домовых разводок (тоже рассчитанную проектом);
- не нарушит газовых разводок (смонтированных согласно ДБН и требований пожарных служб);
- не нарушит домовых систем вентиляционных каналов и прочее.

Владелец, решивший перепланировать свою квартиру, должен вначале, пройдя всевозможные согласования (пожарная служба, санэпидстанция, ЖЭК и пр.), получить разрешение исполкома районного совета на перепланировку, затем - разрешение на строительные работы от инспекции государственного архитектурно-строительного контроля (ГАСКа), и в итоге, после собственно перепланировки – еще одно решение райисполкома на ее узаконивание.

Учитывая сложности такой бюрократической процедуры горожане привыкли идти обратным путем – сначала ломать старые и строить новые стены, а затем уже легализовывать полученный результат согласно **Порядка узаконивания перепланировки отдельных квартир без сноса несущих конструкций в многоквартирных домах жилого фонда всех форм собственности**, утвержденного решением исполкома горсовета от 20.01.200. № 178. При упрощенной процедуре на основании нового техпаспорта БТИ и прочих документов перепланировку узаконивает распоряжение управления жилищного хозяйства горсовета. Главным условием такого решения должны быть нетронутые несущие стены и отсутствие претензий со стороны соседей.

Тем не менее, если Вас не устраивает незаконная перепланировка у соседей, то закон все равно на Вашей стороне.

Во-первых, согласно статьи 100 **Жилищного кодекса** владелец, допустивший самовольное перепланировку или переоборудование обязан за свой счет привести помещение в прежнее состояние.

Во-вторых, несанкционированное перепланирование квартиры является правонарушением - согласно статье 96 **Кодекса Украины об административных правонарушениях**, предусматривается наложение штрафов на граждан от 1-го до 10 налогонеоблагаемых минимумов (17-170 грн) за проектирование объектов и сооружений с нарушениями утвержденной в установленном порядке градостроительной документации, выполнения строительных или реставрационных работ без разрешения или утвержденного проекта или с отклонениями от него.

В третьих, согласно статье 152 Кодекса, нарушение правил пользования жилыми помещениями, санитарного содержания мест общего пользования, лестничных клеток, лифтов, подъездов, придомовых территорий, нарушение правил эксплуатации жилых домов, жилых помещений и инженерного оборудования, бесхозяйственное их содержание, а также самовольное переоборудование или перепланирование жилых домов и жилых помещений, использование их не по назначению, порча жилых домов, жилых помещений, их оборудования и объектов благоустройства влекут за собой предупреждение или штраф от 1-го до 7-и минимумов (17-119 грн.).

Таким образом, в случае, если, по Вашему мнению, в доме производится (было произведено) незаконное перепланирование или переоборудование помещений, Вы можете обратиться в ГАСК с такой жалобой. (образец 2).

Начальнику
инспекции государственного
архитектурно-строительного
контроля
городского совета

Иваненка Ивана Ивановича,
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. ____
телефон: _____

ЖАЛОБА

Я проживаю по адресу: г.Днепропетровск, ул.Паникахи, дом ____, кв. ____.
Смежной с моей квартирой является квартира ____, собственником которой является
_____ (Ф.И.О.).

В данной квартире производятся ремонтные работы по перепланировке квартиры,
производство которых требует соответствующих решений и согласований согласно Жилищного
кодекса Украины, Правил содержания жилых домов и придомовых территорий (приказ
Госжилкоммунхоза от 17.05.2005 № 76), Положения о порядке предоставления разрешения на
выполнение строительных работ (приказ Госстроя от 05.12.2000 р. N273) и других документов.

Владелец квартиры отказался показать мне разрешительные документы на
перепланировку помещения, в том числе и разрешение ГАСК на проведение строительных
работ.

В связи с изложенным выше прошу Вас:

1. согласно статьи 9 Закона Украины «Об информации» предоставить информацию -
выдавалось ли разрешение ГАСК на производство строительных работ по перепланировке
квартиры ____ по ул.Паникахи, дом ____;

2. в случае, если решение выдавалось, то прошу дать возможность ознакомиться со
всеми документами, на основании которых готовилось вышеуказанное разрешение.

3. в случае, если такого разрешения не выдавалось, прошу принять меры согласно
законодательства к прекращению собственником данной квартиры таких работ и возвращени и
ее в прежнее состояние.

01.01.2009 г.

С уважением

(подпись)

Иваненко И.И.

3.1.3. Можно ли квартиру превратить в офис

Согласно статьи 6 *Жилищного кодекса Украины* жилые дома и жилые
помещения предназначаются для постоянного проживания граждан.
Использование помещений в жилых домах для нужд промышленного характера
запрещается. Тут же, в статье 10 сказано, что граждане должны использовать
жилые помещения в соответствии с его назначением.

Согласно статье 8 кодекса перевод пригодных для проживания жилых
помещений в нежилые, как правило, не допускается.

Однако жилое помещение может стать нежилым на основании решения исполнительного комитета местного совета:

- в случае признания его непригодным для проживания

(статья 7), что устанавливается согласно *Порядка обследования состояния жилых домов с целью определения их соответствия санитарным и техническим требованиям и признания жилых домов непригодными для проживания*, утвержденного постановлением Совмина УССР от 26.04.1984 г. № 189;

- в других исключительных случаях (часть 1 статьи 8).

В любом случае решение о переоборудовании непригодных для проживания жилых помещений должно приниматься исполнительным комитетом областного или городского (городов республиканского значения) совета.

При этом нежилые помещения могут находиться не везде - согласно пункту 2.50. раздела «Нежилые этажи (помещения)» *ДБН В.2.2-15-2005 «Дома и сооружения. Жилые дома. Основные положения»* - только на цокольном, первом и втором этажах, а также должны иметь входы и эвакуационные выходы, изолированные от жилой части дома, и использоваться по назначению.

В Днепропетровске для определения вышеупомянутых «исключительных случаев» принят свой Порядок исключения из жилого фонда города квартир для использования их собственниками в других, не запрещенных законом, целях, утвержденный *решением городского совета от 06.11.2002. № 19/4*.

Согласно этому документу, владельцу квартиры, желающему сделать из нее магазин или офис, для получения соответствующего решения горисполкома необходимо ему предоставить (кроме прочего) согласование с жителями смежных квартир с заверенными подписями.

Поэтому, если Вы узнаете, что в соседней с Вами квартире открывается магазин или ночной клуб, то Вы вправе первым делом обратиться к владельцу с просьбой показать Вам решение горисполкома о выводе данного помещения из жилого фонда. Если данное решение Вам покажут, то, значит, при его подготовке либо было проигнорировано Ваше мнение, либо была сфальсифицирована Ваша подпись, как соседа, что, в свою очередь, является нарушением действующего, в том числе и уголовного законодательства.

Если владелец помещения такого решения Вам не предоставит, то Вы можете обратиться самостоятельно в горжилуправление, которые должно было готовить проект этого решения (см. образец 3).

Начальнику
управления
жилищного хозяйства
городского совета

Иваненка Ивана Ивановича,
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. ____
телефон: _____

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЗАПРОС

Я проживаю по адресу: г.Днепропетровск, ул.Паникахи, дом ____, кв. ____.
Смежной с моей квартирой является квартира ____, собственником которой является
_____ (Ф.И.О.).

В данной квартире производятся ремонтные работы, характер которых свидетельствуют о том, что она будет использоваться не для жилья, а для магазина. Владелец квартиры в устной форме заявил мне о наличии решения исполнительного комитета городского совета о переводе данной квартиры из жилого в нежилой фонд, но не показал его.

В свою очередь, при подготовке проекта решения о переводе помещения из жилого в нежилое должно предоставляться согласие собственников смежных помещений. Однако, я заявляю о том, что такого согласия я не давал, поскольку ко мне с данным вопросом никто не обращался.

В связи с изложенным выше и согласно статьи 9 Закона Украины «Об информации» прошу Вас предоставить следующую информацию:

1. копию решения исполнительного комитета местного совета о переводе квартиры № ____ по адресу: г.Днепропетровск, ул.Паникахи, дом ____, из жилого в нежилой фонд;
2. копию письменного согласия владельцев смежных помещений на вывод данной квартиры в нежилой фонд.

Также прошу Вас дать возможность ознакомиться со всеми документами, на основании которых готовился проект вышеуказанного решения.

01.09.2008 г.

С уважением

(подпись)

Иваненко И.И.

Во всех вышеперечисленных случаях – незаконной аренде подвалов, перепланировании и выводе помещений в нежилой фонд, советуем Вам не «рубить с плеча», а использовать Ваши законные права для поиска оптимальных решений в интересах всего дома. Ведь, к примеру, магазин в Вашем доме может стать дополнительным источником на содержание или на ремонт дома. Поэтому лучше договаривайтесь, а не воюйте!

3.1.4. Если соседи шумят

Согласно статье 24 Закона Украины «Об обеспечении санитарно-эпидемиологического благополучия населения» на «защищенных объектах», к которым относятся в том числе жилые дома и придомовые территории запрещается:

- превышать уровни шума, установленные санитарными нормами для соответствующего времени суток, при осуществлении любых видов деятельности;
- в ночное время (с 22.00. до 8.00.) громкое пение и выкрики, пользование звукоусиливающей аппаратурой и другими источниками бытового шума, проведение салютов, фейерверков, использование пиротехнических средств;
- в рабочие дни с 21.00. до 8.00. в будние дни, а в праздничные и выходные дни – круглосуточно, проведение ремонтных работ, которые сопровождаются шумом, , хотя в последнем случае, при согласии жителей всех прилежащих квартир, ремонтные работы все-таки проводить можно.

Нормативный уровень шума во время проведения ремонтно-строительных работ в прилежащих помещениях и домах не должен превышать 40 децибелл.

Нарушение вышеперечисленных норм влечет за собой административную ответственность согласно статьи 182 Кодекса Украины об административных правонарушениях:

– для граждан - или предупреждение или наложение штрафа от 5-ти до 15-ти необлагаемых минимальных доходов граждан (85-255 грн.), а при повторном в течение года нарушении – от 15-ти до 30-ти „минимумов” (255-510 грн.);

- для должностных лиц и граждан - субъектов хозяйственной деятельности – наложение штрафа от 15-ти до 30-ти (255-510 грн.), при повторном нарушении – от 50-ти до 150-ти ”минимумов” (850-2 550 грн.).

Также при повторном нарушении происходит конфискация звуковоспроизводящей аппаратуры, пиротехнических средств и других предметов нарушения тишины.

Поэтому в случае нарушения норм тишины Вашими соседями, если не удастся решить вопрос полюбовно:

- или вызывайте представителя районной СЭС для замера уровня шума в дневное время, а затем обращайтесь в районное отделение МВД с заявлением о нарушении Вашими соседями норм тишины, устранении такого правонарушения и привлечения виновных лиц к ответственности;

- или сразу, особенно в ночное или нерабочее время, вызывайте **каждый раз** сотрудников милиции (участкового) для составления административного протокола с целью дальнейшего наложения административного взыскания на нарушителя спокойствия.

Раздел 3.2. Домовой комитет или объединение совладельцев

Первый вопрос, который возникает перед созревшими для самоорганизации жителями многоквартирного дома: «Что создавать? Домовой комитет или объединение совладельцев?» Кратко объясним основные особенности и различия между этими двумя формами объединения активных жителей (см. таблицу 1).

3.2.1. Что такое домовый комитет

Домовой комитет - это орган самоорганизации населения (ОСН), созданный в соответствии с *Законом Украины “Об органах самоорганизации населения”* на территории многоквартирного дома или нескольких таких домов.

Также его деятельность регламентируется *Законом Украины „О местном самоуправлении в Украине”*, *Положением об общих собраниях граждан по месту проживания в Украине*, утвержденным постановлением ВРУ от 17.12.1993 № 3748-ХІІ, и местными нормативными документами - *Уставом территориальной громады г.Днепропетровска* и распоряжением городского головы от 16.06.2004. № 591-р «*О собраниях (конференциях) жителей по месту проживания*».

ОСН (кроме домовых – это уличные и квартальные комитеты, комитеты микрорайона) входят в систему местного самоуправления, иначе говоря, являются своеобразными представительскими органами власти на своем микроуровне – то ли дома, то ли улицы, то ли квартала, то ли микрорайона. Однако самостоятельность ОСН ограничена тем, что разрешение на его создание дает соответствующий местный совет.

Таким образом, домовый комитет – это специфический орган власти, который представляет всех проживающих в нем (совладельцев и несовладельцев квартир), но не имеет полномочий управлять домом, как ОСМД, а может лишь контролировать качество жилищно-коммунальные услуг, а также нести некоторые другие административные функции. Домовой комитет может быть как полноценным юридическим лицом, так и легализованным путем уведомления.

3.2.2. Что такое ОСМД

Объединение совладельцев многоквартирного дома (ОСМД) – это неприбыльное юридическое лицо, созданное собственниками жилых и нежилых помещений для совместного распоряжения, содержания и управления своим домом и придомовой территорией. То есть ОСМД создается на основе права совместной собственности и представляет лишь совладельцев недвижимости, чтобы решать – кто будет обслуживать дом, какая будет квартплата, кому сдавать в аренду нежилые помещения и т.д.

При этом важно понимать, что объединение совладельцев несет лишь управленческие полномочия, а не становится собственником дома в целом. Совладельцами дома и с ОСМД, и без ОСМД как были, так и остаются собственники квартир, если только право собственности не передано ими объединению в установленном законом порядке.

По своей форме объединения совладельцев близки к уже известным с советских времен жилищно-строительным кооперативам.

Регламентированию деятельности ОСМД посвящены:

- статья 385 в *Гражданском кодексе Украины*;
- специальный для кондоминиумов *Закон Украины «Об объединениях совладельцев многоквартирного дома»*;
- постановление КМУ от 11.10.2002. № 1521 «*О реализации Закона Украины "Об объединениях совладельцев многоквартирного дома"*»;

- приказ Госжилкоммунхоза Украины от 27.08.2003. № 141 «**Об утверждении Типового устава объединения совладельцев многоквартирного дома и Типового договора отношений собственников жилых и нежилых помещений и управителя**».

Создавать домком или ОСМД - зависит от тех задач, которые жильцы ставят перед собой. Если речь идет просто о контроле за ЖЭКом, то достаточно и легализованного путем уведомления домового комитета. Однако общественный контроль – это только контроль, а никак не эффективное управление своей собственностью.

В отличие от домового комитета объединение совладельцев само решает – как обслуживать дом и куда тратить деньги, что в результате дает значительно более качественное и дешевое содержание своего дома. Но одновременно появляется и ответственность за дом, свалить которую на кого-то уже не удастся.

Если же пока Вы не готовы взять сразу на себя такую ответственность, то можете подготовиться к этому событию заранее и организовать домовый комитет, в рамках которого Вы все вместе «потренируетесь» общаться с ЖЭКом и другими исполнителями услуг, а самое главное - научитесь коллективно принимать решения в интересах всего Вашего дома.

При этом, чем раньше ОСМД создаться в Вашем доме – тем больше выиграют его жильцы, ведь с каждым годом «обслуживания» ЖЭКом дом все больше разрушается, и на его капитальное восстановление в будущем нужно будет на порядки больше средств, чем сейчас.

Таблица 1

Организационно-правовая форма юридического лица	Орган самоорганизации населения	Объединение совладельцев многоквартирного дома
Нормативно-правовая база	Закон Украины «О местном самоуправлении в Украине», Закон Украины «Об органах самоорганизации населения»	Закон Украины «О приватизации государственного жилищного фонда», Закон Украины «Об объединениях совладельцев многоквартирного дома»
Сфера взаимоотношений	Местное самоуправление	Имущественная
Цель создания	Представительство интересов жителей Участие жителей в решении вопросов местного значения, в том числе, контроль за качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг	Представительство интересов совладельцев Управление своим собственным имуществом
Членство	Все зарегистрированные на соответствующей территории лица	Только владельцы жилых и нежилых помещений

Раздел 3.3. Домовой комитет – первый шаг на пути самоорганизации

3.3.1. Зачем нужен и как работает домком

Закон дает возможность ОСН согласно статьи 14 Закона „Об ОСН”, пользоваться многими собственными и делегированными полномочиями, из которых главными для реализации в жилищно-коммунальной сфере являются такие:

- представлять вместе с депутатами интересы жителей в соответствующем местном совете и его органах, местных органах исполнительной власти;
- вносить в установленном порядке предложения в проекты местных программ социально-экономического и культурного развития административно-территориальных единиц и в проекты местных бюджетов;
- осуществлять контроль качества жилищно-коммунальных услуг, которые предоставляются гражданам в домах на территории деятельности ОСН, а также контроль качества проведенных в этих домах ремонтных работ;
- организовывать на добровольных началах участие населения в осуществлении мероприятий по охране окружающей природной среды, проведении работ по благоустройству, озеленению и содержанию в надлежащем состоянии дворов, улиц, площадей, парков, оборудованию детских и спортивных площадок, комнат детского творчества, клубов по интересам и прочего;
- рассматривать обращения граждан и проводить их прием.

3.3.1.1. Как контролировать работу ЖЭКа

Если говорить о Днепропетровске, то право ОСН контролировать качество жилищно-коммунальных услуг закреплено кроме, как *Законом «Об ОСН»*, еще и в:

- решении исполкома горсовета от 20.11.2007 № 3763 ***«Об утверждении тарифов на услуги по содержанию домов и сооружений и придомовых территорий для жилищно-эксплуатационных предприятий коммунальной собственности территориальной громады г. Днепропетровска, подчиненных управлению жилищного хозяйства городского совета»;***

- а также в распоряжении начальника жилищного управления горсовета от 02.04.2008. № 400 ***«О взаимодействии жилищно-эксплуатационных предприятий, подчиненных управлению жилищного хозяйства городского совета, и органов самоорганизации населения по контролю за предоставлением услуги по содержанию домов и сооружений и придомовых территорий».***

Домком может ежемесячно подписывать с ЖЭКом акты выполненных работ по содержанию дома, на основании которых определяется факт выполнения и объемы конкретных работ и соответственно производятся начисления (перерасчет) жильцам.

Согласно Порядка контроля за предоставлением услуг по содержанию дома и сооружений и придомовых территорий, утвержденному последним документом, домовому комитету прежде всего нужно сделать следующее.

Во-первых, предоставить в свою жилищно-эксплуатационную организацию:

- заявление о намерении осуществлять такой контроль;
- справку о регистрации домового комитета.

Во-вторых, с 1-го числа следующего месяца после подачи этих документов председатель домкома получает право контролировать качество «жэковских» работ и подписывать графики предоставления услуг и акты выполненных работ. Образцы этих документов утверждены упомянутым выше Порядком и построены на основе городского Порядка и периодичности предоставления услуг по содержанию дома, утвержденных *решением горисполкома от 20.11.2007. №3763.*

Графики проведения работ и калькуляцию расчета тарифа конкретно по Вашему дому необходимо взять в ЖЭКе.

Базовые же нормативы и показатели жилищных услуг установлены *Правилами содержания жилых домов и придомовых территорий,* утвержденными приказом Госжилкоммунхоза от 25.08.2005. № 76, и *Примерным перечнем услуг по содержанию домов, сооружений и придомовых территорий и услуг по ремонту помещений домов, сооружений,* утвержденным приказом Госжилкоммунхоза от 10.08.2004. № 150.

В третьих, подписывая графики и акты выполненных ЖЭКом работ, нужно не забыть учесть акты-претензии, ранее составленных как домовым комитетом, так и отдельными потребителями. В то же время нужно оценить размеры перерасчета жильцам за неоказанные услуги.

При этом, как правило, легко «просчитать» количество услуг, то есть была услуга или ее не было. В таком случае квартплата должна уменьшаться на стоимость работ за количество дней или месяцев, когда они не были предоставлены.

Сложнее измерить качество услуги, если она предоставлена, но неполностью, и превышение сроков устранения неисправностей. За все некачественно сделанное исполнитель услуг должен тоже уменьшать оплату потребителю, но насколько меньше будет стоить, например, уборка территории, если двор убран, но засорен мусоропровод, или, если течь в подвале устранили не немедленно, как по нормативу, а через неделю? Для всего этого необходим коэффициент качества предоставления услуг, методика расчета которого на данный момент не утверждена ни в стране, ни в Днепропетровске. В любом случае, если Вам удастся заставить ЖЭК сделать перерасчет хотя бы по количеству неоказанных услуг – то это уже будет Ваша победа.

В четвертых, на основе подписанных органом самоорганизации населения актов выполненных работ ЖЭК обязан осуществить начисления за свои, фактически оказанные, услуги жильцам дома.

К сожалению, в реальной жизни часто ЖЭКи игнорируют, несмотря на законодательство, право домкомов проводить контроль их работы, и домовым комитет приходится бороться за право осуществлять свой общественный контроль. Тем не менее, результат всегда зависит от активности самих общественников.

3.3.1.2. Как добиться включения дома в «титульные» списки на ремонт

Домкому, как представительскому органу всех жильцов дома, сам Бог велел побороться за выделение средств из бюджета на ремонт дома, или, проще говоря – за включение Вашего дома в городской, так называемый, титульный список ремонтов.

Во-первых, для этого нужно обратиться в ЖЭК с просьбой составить акт обследования дома, дефектную ведомость, а также, при возможности, и смету работ.

Во-вторых, используя эти документы, обратитесь одновременно с одинаковым текстом заявления (см.образец 4):

- в ЖЭК;
- в районное КП ЖРЭП;
- в горжилуправление;
- в комиссию по вопросам жилищно-коммунального хозяйства городского совета.

В итоге чиновники всех уровней, на которых принимается решение, пораженные Вашей активностью, должны включить Ваш дом в титульный список ремонтов.

Образец 4

Начальнику управления жилищного хозяйства городского совета	
Уважаемый _____!	
В соответствии с Правилами содержания жилых домов и придомовых территорий, утвержденными постановлением КМУ от 17.05.2005 № 76, и Примерного перечня услуг по содержанию домов, сооружений и придомовых территорий и услуг по ремонту помещений домов, сооружений, утвержденного постановлением КМУ от 10.08.2004 № 150, на основании актов обследования дома и дефектных ведомостей (прилагаются) прошим Вас включить в титульный список ремонтов, производимых за счет городского бюджета 2009 года, проведение ремонтных работ в дома ____ по ул.Паникахи, а именно _____.	
01.01.2009 г. С уважением, Председатель ОСН - домового комитета по адресу: ул.Паникахи, д.____	И.И.Иваненко

В третьих, если даже и эта активность не помогает, бывалые люди советуют писать жалобу на имя Президента Украины, с тем, чтобы после возвращения Вашего письма из президентского секретариата с пометкой «контроль» в горжилуправление, Ваш дом однозначно попал в ремонтный «титул».

В четвертых, домовый комитет может обратиться к депутату городского совета, закрепленному за Вашим округом, чтобы попросить деньги на ремонт еще и у него. За каждым депутатом закреплена определенная сумма (каждый год увеличивается) бюджетных средств, которые он может направлять на нужды жителей своего округа, в том числе – и на ремонт домов.

3.3.1.3. Как проконтролировать ремонт

Когда в Ваш дом пришли долгожданные ремонтники, то домком должен проконтролировать качество проведенного ими ремонта.

Для этого домовому комитету необходимо сделать следующее.

Во-первых, письменно обратитесь в горжилуправление и в ЖЭК с запросом о том, в какие сроки планируется проведение ремонта, кто и в результате чего выбран исполнителем работ, какие работы должны быть произведены и на какую сумму.

Во-вторых, назначьте группу общественных контролеров и разъясните им, что они должны фиксировать в работе ремонтников.

В третьих, если выявлены, например, нарушения последовательности или сокращение объема работ, немедленно составьте акт о выявлении нарушения технологии ремонтных работ и попросите, чтобы под ним поставили свои подписи представители ЖЭКа и ремонтников, после чего обязательно об этих фактах сообщите в горжилуправление.

В четвертых, обязательно присутствуйте во время подписания итогового акта сдачи-приемки выполненных работ. Если у домкома есть замечания, то внесите их в акт. Если ЖЭК не захочет дать Вам такой возможности, то немедленно сообщите о нарушениях в горжилуправление.

Задokumentированные в акте нарушения – это простая и легкая возможность заставить строителей доделать недоделанное за свой счет.

Домовой комитет может не только контролировать жилищников и строителей, но и помогать им в содержании своего дома и двора, и даже самим их благоустраивать. В компетенцию домкома могут входить разнообразные задачи:

- принимать участие в плановых и внеплановых технических осмотрах дома;
- осуществлять оперативную связь с ЖЭКом и другими коммунальными организациями в случае аварийных и других ситуаций;
- организовывать жителей для проведения ремонтных работ в доме и для благоустройства придомовой территории;
- представлять интересы жильцов при переговорах в случае аренды вспомогательных помещений, переводе жилых в нежилые помещения, незаконной застройке придомовой территории;
- договариваться с коммерческими структурами, находящимися в доме, о помощи малоимущим соседям;
- организовывать проведение домовых совместных праздников.

Для всего этого у домового комитета есть полномочия, и действовать сообща значительно эффективней, чем по одиночке.

3.3.2. Как создать домовый комитет

Что же нужно делать инициаторам создания домового комитета, чтобы создать и легализовать его?

Этап 1. Инициирование создания ОСН

Инициировать создание ОСН может лишь собрание (конференция) жителей по месту жительства при условии, если в нем приняло участие (было представлено) не менее половины жителей соответствующей территории, которые имеют право голоса, то есть жители, которые зарегистрированы (по-старому - прописаны) по соответствующему месту проживания, достигли 18-ти лет и не признаны судом недееспособными. То есть право голоса при создании органа самоорганизации имеют не только граждане Украины, но и лица без гражданства, граждане других стран.

Шаг 1. Подготовьте собрания и конференцию жильцов

Во-первых, определитесь с территорией, на которой будет создаваться ОСН - ею может быть или дом, или несколько домов. Поэтому создание домкома в части дома - одном или нескольких подъездах будет неправомерным.

Затем решите - проводить сразу общее собрание жителей по инициированию создания ОСН, или же остановить свой выбор на конференции, ведь очень часто общее собрание жителей даже одного дома провести практически невозможно из-за их низкой активности. Для проведения конференции жителей многоквартирного дома вначале необходимо провести собрания жителей по подъездам или этажам, на которых будут избраны представители на конференции жителей.

Поэтому нужно разбить свой дом на "территории" (подъезды, этажи), на которых вполне реально провести общие собрания жителей, то есть которые смогут посетить не менее трети (согласно пункту 8 статьи 18 Устава территориальной громады г.Днепропетровска) проживающих на данной территории жильцов. Одновременно, нужно составить график проведения всех собраний и конференции.

Во-вторых, согласно *Временному порядку проведения в городе собраний (конференций) жителей по месту проживания*, утвержденному распоряжением городского головы от 16.06.2004. № 591р, о созыве собрания (конференции) инициатор - депутат городского совета соответствующего округа или не менее 10-ти жителей, проживающих на соответствующей территории, уведомляют председателя своего районного совета не позднее, чем за 14 дней до их проведения с указанием времени и места проведения, перечня предполагаемых вопросов повестки дня.

Более того, согласно этому же документу, организация проведения собраний жителей возлагается на исполкомы районного совета.

Поэтому смело обращайтесь в свой район с заявлением-уведомлением о проведении собрания жителей по подъездам и конференции по инициированию создания ОСН в доме, и, если нужно, просите их об организационной помощи.

Одновременно развесьте объявления о проведении собраний не позднее 7-и дней до их проведения с указанием даты, времени, места проведения и перечня вопросов, которые предполагается вынести на обсуждение.

В третьих, обратитесь в свой ЖЭК с информационным запросом о количестве жителей, которые на законных основаниях проживают на "территории" дома, или соберите эти данные, проведя обход дома.

Шаг 2. Проведите общие собрания по выдвижению представителей на конференцию

Ознакомьтесь с некоторыми рекомендациями по их проведению.

Во-первых, любое собрание начинайте с регистрации его участников. Желательно предварительно заготовить регистрационные листы, в которых участники будут расписываться.

Во-вторых, вначале избирите председателя и секретаря собрания. Решения собрания принимаются большинством голосов его участников. Председатель собрания сообщает его участникам информацию о количестве присутствующих. Здесь стоит обратить внимание на вопрос - сколько жителей обеспечивают кворум собрания. Дело в том, что, говоря об общих собраниях жителей по месту проживания, мы имеем в виду два их вида.

Первый - общие собрания жителей вообще, непосредственно не связанные с инициированием и созданием ОСН. Кворум на них определяется решениями местных властей – и в Днепропетровске, как уже выше упоминалось, он составляет не менее трети всех жителей.

Второй вид - общие собрания (конференции) жителей по инициированию и созданию ОСН. Их кворум определяется уже упомянутым *Законом "Об органах самоорганизации населения"* и составляет не менее половины жителей.

В третьих, после того, как легитимность, то есть законность, собрания определена, на голосование ставится проект повестки дня. Основной ее вопрос - избрание представителей на конференции жителей дома по инициированию создания и по избранию домового комитета.

Квоту представительства, то есть от скольких жителей необходимо избирать одного представителя, определена в Днепропетровске всем тем же Временным порядком и составляет при количестве жителей в доме:

- до 400-х – 1 представитель от 10-ти жителей;
- более 400-х – 1 представитель от 20-ти жителей.

Все собрание должно быть запротоколировано и подписано его председателем и секретарем.

Шаг 3. Проведите конференцию по инициированию создания домового комитета

После того, как проведены общие собрания по подъездам (этажам) и избраны представители на конференцию, очередь за самой конференцией.

Процедура проведения конференции сродни общему собранию.

Во-первых, необходимо зарегистрировать всех участников. При этом закон предъявляет жесткие требования к их регистрации - необходимо составить списки участников конференции, в которых указать фамилию, имя, отчество, год рождения, серию и номер паспорта, домашний адрес каждого участника.

Во-вторых, после избрания председателя и секретаря конференции нужно посчитать и огласить количество присутствующих. Как было отмечено выше, для того, чтобы конференция оказалась легитимной, в ней должно принять участие не

менее половины делегатов, избранных жителями на предварительных общих собраниях.

В третьих, принимается повестка дня конференции:

- 4) принятие решения об инициировании создания в доме органа самоорганизации населения - домового комитета;
- 5) утверждение основных направлений деятельности домкома;
- 6) избрание инициативной группы, члены которой будут представлять интересы жителей - участников конференции в районном совете.

Шаг 4. Получите разрешение на создание домкома

В Днепропетровске право предоставления разрешения на создание органов самоорганизации населения городской совет делегировал районным в городе советам.

Поэтому, сразу после проведения конференции или собрания подайте в райсовет:

- 7) заявление о создании ОСН;
- 8) протокол собрания (конференции) с указанием основных направлений деятельности создаваемого домового комитета;
- 9) список участников конференции с указанием фамилии, имени, отчества, года рождения, серии и номера паспорта и домашнего адреса каждого участника;
- 10) протоколы общих собраний жителей, на которых избирались представители на конференцию.

Вопрос о предоставлении разрешения на создание ОСН депутаты должны рассмотреть на своей ближайшей после подачи заявления сессии при участии членов инициативной группы.

Районный совет может не дать «добро» на домком, но только по одной причине – если была нарушена установленная Законом процедуры инициирования ОСН.

Этап 2. Избрание органа самоорганизации населения и утверждение Положения об ОСН

Шаг 1. Разработайте Положения о домовом комитете

Основной юридический документ домового комитета - его Положение, по которому он будет жить и работать.

В Положении об ОСН в обязательном порядке отразите:

1. Название и юридический адрес.
2. Основные задания и направления деятельности.
3. Права и обязанности членов ОСН - как правило, для руководителя и секретаря они расписаны уже в законе об органах самоорганизации, однако в Положении можно также определить права и обязанности для заместителя и членов ОСН.
4. Территория, в границах которой действует ОСН.
5. Срок полномочий домкома и порядок его досрочного прекращения - законом срок полномочий ОСН ограничен сроком полномочий местного совета, который дал разрешение на деятельность домкома, то есть он может быть и меньшим, но, в любом случае с очередными новыми выборами в совет должно произойти и очередное переизбрание самого ОСН.
6. Порядок использования средств и другого имущества, порядок отчетности.
7. Порядок прекращения деятельности ОСН.

8. Другие вопросы, связанные с деятельностью домового комитета - как правило, юридический статус - порядок легализации, структура органов управления (к примеру, наличие комиссий по направлениям деятельности - жилищно-коммунальное хозяйство, благоустройство двора, социальная работа, досуг детей и молодежи и прочее) и прочее.

Шаг 2. Проведите конференцию по избранию домового комитета

После получения от районного совета разрешения на создание ОСН Вы должны созвать уже вторую конференцию (собрание) жителей по месту жительства. Порядок его проведения и принятия решений остается тем же самым, что и для первого собрания.

Во-первых, необходимо вновь проинформировать райсовет о проведении конференции.

Во-вторых, на этой конференции жители должны, утвердить уже упомянутое Положение об ОСН - домовом комитете.

В третьих, необходимо избрать сам орган самоорганизации населения в составе руководителя, одного или более заместителей, секретаря, других членов. При этом участники собрания сами определяют общее количество членов своего домового комитета.

Самое важное в выборах органа самоорганизации населения, что они должны проходить путем тайного голосования, то есть с созданием счетной комиссии и использованием бюллетеней для голосования. Причем, избранным в состав домкома считаются лица, которые получили более половины голосов участников конференции.

В третьих, жителям важно сразу определиться - каким путем они будут легализовать свой комитет - то ли регистрировать его, как полноценное юридическое лицо, то ли ограничиться путем письменного уведомления.

С целью регистрации ОСН собрание должно еще избрать своих уполномоченных представителей, которые и подадут учредительные документы в исполнительный орган местного совета.

Этап 3. Легализация домового комитета

Легализация, завершающий этап создания ОСН, является обязательным мероприятием, поскольку лишь после него орган самоорганизации населения может вступать в правоотношения с местной властью и другими организациями, начинать осуществлять свои полномочия.

Закон определяет два возможных способа легализации ОСН - регистрация и уведомление об учреждении. Последствием регистрации является приобретение ОСН статуса юридического лица с соответствующей гражданской правомочностью и дееспособностью.

Для потребностей представительства интересов всех жильцов регистрация не обязательна, достаточно легализации домового комитета путем уведомления, для чего руководителю домкома нужно направить в исполком своего районного совета письменное уведомление о своем создании с прилагаемыми документами:

11)копией решения местного совета о предоставлении разрешения на создание докома;

12)протоколом собрания (конференции) жителей по месту жительства;

- 13) Положением, утвержденным собранием (конференцией) - в 2-х экземплярах;
- 14) персональным составом членов ОСН с указанием фамилий, имен и по-отчеству, года рождения, места проживания.

Получив Ваши документы, исполком райсовета примет решение о легализации домкома, и Ваш ОСН уже сможет официально работать.

Раздел 3.4. Совладельцы – объединяйтесь!

3.4.1. Зачем нужно и как работает ОСМД

3.4.1.1. Кто управляет домом

Высшим органом управления ОСМД является общее собрание его членов, которое имеет исключительное право принимать решения по следующим, кроме прочих, вопросам:

- утверждение устава ОСМД и внесение в него изменений;
- прекращение деятельности ОСМД, назначение ликвидационной комиссии, утверждение ликвидационного баланса;
- выбор формы управления жилищным комплексом, принятие его на баланс;
- утверждение годовой сметы, баланса, годовых отчетов деятельности, утверждение отчетов и заключений ревизионной комиссии;
- избрание и отзыв членов правления и ревизионной комиссии;
- определение размеров взносов и платежей членов;
- учреждение фондов и утверждение положений о них;
- определение размера материального или другого поощрения членов и правления;
- списание долгов члена ОСМД, если тот выполнил работы по содержанию общего имущества совладельцев дома на сумму долга;
- вопросы использования объектов, находящихся в общей собственности членов объединения;
- принятие решения о реконструкции, ремонте дома, или о сооружении хозяйственных построек;
- определение ограничений на пользование объектами, находящимися в общей собственности объединения;
- принятие решений о передаче в аренду объектов, находящихся в общей собственности членов объединения, физическим и юридическим лицам.

Как правило, очередные общие собрания проводятся в начале года для отчета правления о финансово-хозяйственной деятельности и отчета ревизионной комиссии о проверке этой деятельности, для принятия сметы доходов и расходов на новый год и для утверждения размеров взносов (тарифов), а также при необходимости - для избрания нового состава правления и ревизионной комиссии.

Правление является исполнительным органом объединения и выполняет следующие функции:

- готовит смету, баланс и годовой отчет объединения;
- контролирует своевременную оплату совладельцами взносов и платежей, принимает меры по взысканию задолженности;

- распоряжается средствами объединения в соответствии со сметой, утвержденной общим собранием объединения;
- заключает договоры с исполнителями строительных работ, жилищно-коммунальных и других услуг;
- ведет делопроизводство, бухгалтерский учет и отчетность о деятельности объединения;
- созывает и организывает проведение общих собраний членов объединения.

Руководителем правления и, как правило, главным должностным лицом ОСМД является председатель правления, который избирается либо правлением из своего состава, либо «напрямую» - общим собранием.

Председатель организывает работу правления, заключает договоры на обслуживание дома, подрядные и трудовые договоры с работниками, организует делопроизводство и бухгалтерский учет, контролирует поступление платежей от совладельцев, организует собственно содержание дома и придомовой территории, представляет ОСМД во взаимоотношениях с различными юридическими лицами, и выполняет еще множество функций.

Если председатель в силу занятости не может руководить объединением в постоянном режиме, то обычно нанимается профессиональный управляющий.

Очень часто ним может быть председатель ЖСК или ОСМД соседнего дома. В таком случае избранный из числа совладельцев председатель обычно выполняет лишь «законодательные» функции на общественных началах - административные и представительские, а выполнение всей хозяйственной работы ложится на приглашенного управдома.

Ревизионная комиссия (или ревизор) является органом контроля за финансово-хозяйственной деятельностью ОСМД и должна:

- контролировать финансово-хозяйственную деятельность ОСМД, проверять выполнения сметы, суммы расходов и поступлений, а также взносов и платежей от совладельцев;
- проводить плановые ревизии и проверки финансово-хозяйственной деятельности ОСМД, а также внеочередные проверки - как по требованию правления, так и по собственной инициативе;
- инициировать созыв общего собрания в случае возникновения ситуации возможного нарушения интересов ОСМД или выявления злоупотреблений, совершенных его должностными лицами.

3.4.1.2. Кто обслуживает дом

Существует два наиболее распространенных варианта.

Первый, постоянный, вариант. Все функции по управлению осуществляют уставные органы ОСМД, то есть, как правило, правление и его председатель.

В таком случае ОСМД берет дом на свой баланс. Правда, понятие «балансодержатель» в данном случае - условное. Поскольку отдельные помещения в доме являются собственностью их владельцев, а жилой комплекс в целом – совместной собственностью всех совладельцев, то и дом, и другие сооружения не могут быть отображены как активы ни в балансе ОСМД, ни в балансе другого

управителя. Как правило, дом и другое совместное имущество отражаются на забалансовых счетах, как имущество в доверительном управлении.

Процедура приема-передачи дома с баланса коммунального предприятия жилищного хозяйства на баланс объединения проводится согласно:

- *Порядка передачи жилого комплекса или его части с баланса на баланс*, утвержденного постановлением КМУ от 11.10.2002 г. № 1521;

- *Порядка снятия с баланса жилищно-коммунальных предприятий многоэтажных жилых домов (комплексов, или их частей) и передачи их на баланс объединениям совладельцев многоквартирных домов*, утвержденного решением Днепропетровского городского совета от 19.09.2007 г. № 39/19.

Дом передается с баланса на баланс вместе с планом земельного участка, техническим паспортом дома и соответствующей технической документацией (инвентарное дело, акт принятия в эксплуатацию, планы внешних сетей).

В случае отсутствия или утери вышеупомянутых документов, изготовление их, либо восстановление, является обязанностью организации, с баланса которой передается жилой комплекс или его часть.

Второй, временный, вариант. До взятия дома на свой «баланс» объединение заключает со старым балансодержателем – районным КП ЖРЭП *Договор о временной передаче полномочий по управлению и содержанию дома и придомовой территории*, утвержденный решением городского совета от 19.09.2007 № 38/18. Данный договор дает возможность ЖЭКу не начислять квартплату жильцам дома, который продолжает находиться у них на балансе, в то время как ОСМД имеет в это время полное право содержать дом самостоятельно и заключать договоры со всеми поставщиками: по электроснабжению, обслуживанию лифтов и пр.

3.4.1.3. Откуда ОСМД берет средства

Основные источники средств в ОСМД следующие.

Во-первых, это уставные взносы и обязательные платежи самих совладельцев дома - как показывает опыт, обычно, размер взносов в домах ОСМД ниже, чем в домах, которые обслуживает ЖЭК, при том, что качество предоставления услуг на порядок выше.

Кроме текущих платежей, ОСМД в обязательном порядке должно создать фонды:

- ремонтный - для накопления средств на ремонт дома;
- резервный – для экстренной ликвидации последствий аварий и других форс-мажорных обстоятельств.

При желании объединения может создавать и другие, так называемые, специальные фонды, как, например, на установку счетчика тепла и пр.

Во-вторых, это компенсации из государственного бюджета на льготы и субсидии жильцам дома.

В третьих, это средства из городского бюджета в связи с обязанностью прежнего владельца дома (обычно, территориальной громады в лице городского совета) согласно *Порядка участия в организации и финансировании ремонта приватизированных жилых домов их бывших собственников*, утвержденного

Постановлением КМУ от 08.10.1992 года № 572, принимать участие в первом после приватизации капитальном ремонте дома.

Размер участия бюджета в таком ремонте может составлять от 12% до 100% - в зависимости от срока эксплуатации и характеристики дома. Поэтому у ОСМД значительно больше шансов получить бюджетные деньги на ремонт, чем у «обычного» дома. В Днепропетровске с каждым годом финансирование на ремонты ОСМД растет и в 2008 году составило 2 млн. грн.

В четвертых, это доходы от сдачи в аренду общего совместного имущества (подвалов, колясочных, технических этажей, рекламных площадей внешних стен и пр.).

Поскольку основная уставная деятельность объединения совладельцев не направлена на получение прибыли и распределение ее среди своих участников, то ОСМД является неприбыльной организацией, то есть ее доходы, кроме доходов от аренды, не облагаются налогами.

3.4.1.4. Как отвести придомовую территорию

Согласно части 2 статьи 42 *Земельного кодекса Украины*, в том случае, если граждане приватизировали квартиры в жилом доме, соответствующий земельный участок может передаваться бесплатно в собственность или предоставляться в пользование объединению совладельцев.

Таким образом, другой возможности оформить придомовую территорию, кроме как путем создания ОСМД, у владельцев помещений в многоквартирных домах (кроме домов ЖСК) попросту нет.

Пока же отсутствует документ на землю, она считается свободной для застройки и может быть отведена городским советом, независимо от установленных *Государственными санитарными правилами планирования и застройки населенных пунктов*, утвержденных приказом Минздрава Украины от 19.06.1996 г. №173, и другими документами следующих нормативов:

«4.10. Дворовые территории микрорайонов должны иметь достаточные размеры для обеспечения различных видов отдыха и занятий всех групп населения, в том числе площадки:

- для игр детей дошкольного и младшего школьного возраста размером не менее 0,7 кв.м/чел. на расстоянии не менее 12 м от окон жилых и общественных зданий и на расстоянии не менее 20 м от мест размещения мусоросборников и кратковременных стоянок автотранспорта;
- для занятий физкультурой и спортом размером не менее 2 кв.м/чел. на расстоянии 10-40 м от жилья;
- для отдыха взрослого населения размером не менее 0,1 кв.м/чел. на расстоянии 10 м от жилых и общественных зданий;
- хозяйственного назначения (сушка белья, чистка вещей, размещения мусоросборников) из расчета не менее 0,3 кв.м/чел. на расстоянии не менее 20 м от жилых зданий и площадок для игры и отдыха, для выгула собак - на расстоянии 40 м;

- специального назначения (открытые площадки для кратковременных стоянок автомобилей) из расчета 0,8 кв.м/чел. на расстоянии 10-50 м в зависимости от вместимости.

Площадки должны быть изолированы от объектов обслуживания, хозяйственных дворов, магистральных улиц, не должны быть проходными для пешеходов и транзитного движения транспорта».

3.3.2. Как создать ОСМД

С чего же начать активным жильцам, которые хотят навести порядок в своем доме и создать объединение совладельцев?

Этап 1. Подготовка к учредительному собранию

Шаг 1. Создайте инициативную группу

Инициаторам ОСМД в своем доме первым делом необходимо создать инициативную группу, которая будет заниматься подготовкой учредительного собрания ОСМД.

Шаг 2. Соберите информацию о доме

Обратитесь в ЖЭК с информационным запросом о предоставлении следующей информации о доме:

- о наличии технического паспорта на дом;
- об общей площади дома и площади всех жилых и нежилых помещений в доме;
- о наличии встроенных нежилых помещений и их принадлежности;
- о наличии и об использовании вспомогательных помещений, сведения об арендаторах и стоимости аренды;
- о площади, подлежащей уборке территории вокруг дома;
- об общем количестве всех зарегистрированных в доме лиц, в том числе количество льготников и получающих субсидии;
- о количестве приватизированных и неприватизированных квартир;
- списки владельцев всех жилых и нежилых помещений в доме;
- о сумме задолженности жильцов за обслуживание дома, если таковая имеется.

После этого определите экономическую целесообразность создания ОСМД в доме, составив проект сметы на содержание дома. Эта смета станет основным инструментом для агитации совладельцев дома за создание ОСМД. Учитывая то, что большинство совладельцев зачастую боятся повышения тарифов после создания ОСМД, рекомендуется на первом этапе деятельности оставить размер взноса на содержание дома (тарифа) прежним, таким же, каким он был „в ЖЭКе”.

Шаг 3. Подготовьте Устав

Разработайте устав ОСМД на основе *Типового устава объединения совладельцев многоквартирного дома*, утвержденного приказом Госжилкоммунхоза от 27.08.2003 № 141, и требований статьи 7 Закона «Об ОСМД». При этом обязательно обратите внимание, что для того, чтобы ОСМД было внесено налоговой инспекцией в Реестр неприбыльных организаций, пункт 14.3. устава следует изложить не таким образом, как предлагается в Типовом

уставе, а так, как отмечено в пункте 7.11.11. *Закона Украины «О налогообложении прибыли предприятий»*: «В случае ликвидации неприбыльной организации, ее активы должны быть переданы другой неприбыльной организации соответствующего вида, или зачислены в доход бюджета».

Шаг 4. Сагитируйте жильцов

Важно с самого начала своей работы найти поддержку идеи создания объединения среди совладельцев дома путем:

- проведения информационных собраний по подъездам;
- частных бесед;
- ознакомления с проектами сметы и устава;
- раздачей агитационных листовок об ОСМД.

Для популяризации объединений как альтернативной формы управления жильем, необходимо пробуждение в жильцах вместо излюбленной привычки критиковать власть «чувства хозяина», который имеет вполне реальные полномочия. Только тогда граждане, наконец, начнут ощущать себя не просителями и жалобщиками, а настоящими хозяевами своих домов.

Шаг 5. Подготовьтесь к учредительному собранию

Перед проведением общего собрания:

1. Определите, количество собственников помещений, составляющее 100%.

Согласно статьи 9 *Закона Украины «Об ОСМД»* членом объединения может быть физическое или юридическое лицо, которое является владельцем квартиры (квартир) или помещения (помещений) в многоквартирном доме.

Членство в ОСМД - добровольное, и приобретается одновременно с созданием объединения на учредительном собрании, либо индивидуально, на основании письменного заявления, в любой момент его существования. Порядок принятия в ОСМД определяется уставом.

Члены ОСМД имеют право избирать и быть избранными в руководящие органы - правление и ревизионную комиссию, досрочно переизбирать руководство, а также имеют право на беспрепятственный доступ к документам объединения, то есть любой член ОСМД может ознакомиться с бухгалтерскими документами и убедиться в целевом использовании средств.

При этом совладелец, если не хочет, то может и не вступать в объединение, но при этом он не освобождается от обязанности принимать участие в финансировании мероприятий для сохранения и содержания общего имущества. Если совладелец откажется выполнять свои обязанности, объединение либо любой его член может принудить его это сделать, обратившись в суд.

Таким образом, определяя количество всех совладельцев дома, учтите:

- если у квартиры несколько собственников, но доли в квартире не выделены (то есть у каждого совладельца нет отдельного свидетельства собственности БТИ на свою долю квартиры), то считается, что квартиру представляет один собственник, как правило, записанный первым в свидетельстве о приватизации квартиры;

- неприватизированные квартиры в доме имеют лишь одного собственника, обычно – территориальную громаду города или государство (если дом – ведомственный);
- совладельцами дома являются также и собственники нежилых помещений в нем.

2. Зарезервируйте название ОСМД. Согласно законодательству регистрация юридических лиц, наименование которых тождественны наименованиям других юрлиц, внесенных в государственный реестр, не допускается. Во избежание дальнейших недоразумений желательно зарезервировать название ОСМД в органе государственной регистрации. Если ОСМД с таким же названием уже существует в Украине, то придется придумать что-то новое. Если же ваше название не используется другими ОСМД, то можно зарезервировать его за собой на 2 месяца. В течение этого срока вы должны подать документы на регистрацию ОСМД.

3. Определите:

- место проведения,
- время проведения,
- проект повестки дня учредительного собрания.

4. Кроме вышеупомянутых проектов сметы и устава ОСМД, заранее продумайте кандидатуры в состав правления и ревизионной комиссии объединения.

5. Не позднее, чем за 14 календарных дней до проведения собрания обязательно в письменной форме поставьте в известность каждого совладельца о дате и времени начала собрания. Сделать это можно двумя способами:

- отдать уведомление под расписку на руки собственнику;
- отослать уведомления по почте заказным письмом с описью и уведомлением.

Не забудьте пригласить на собрание также представителя неприватизированной части квартир, которым, обычно, является балансодержатель дома.

Этап 2. Проведите учредительное собрание

Для того, чтобы собрание было правомочным, а его решения имели законную силу, необходимо соблюсти ряд процедурных норм.

1. На входе в помещение, в котором будет проводиться собрание, организуйте регистрацию прибывших:

- собственников помещений (или их доверенных лиц) с правом голоса, при этом им желательно выдавать мандат участника собрания, для удобства подсчета голосов;
- приглашенных без права голоса, обычно нанимателей и членов семей собственников.

Список регистрации, а также доверенности на право голоса являются неотъемлемой частью документации собрания.

Если же на собрании присутствует представитель совладельца дома - физического лица, то согласно Гражданскому кодексу Украины, доверенность на представление его интересов должна быть заверена нотариально.

2. По данным регистрации определите наличие кворума на собрании. Собрание правомочно, если на нем присутствует более чем 50% собственников жилых и нежилых помещений дома.

В случае отсутствия кворума, инициативная группа назначает новую дату, место и время проведения учредительного собрания. Вновь назначенное учредительное собрание можно проводить не ранее, чем через 14 дней со дня собрания, которое не состоялось.

3. Если собралось необходимое для проведения собрания количество совладельцев, представитель инициативной группы открывает собрание, объявляет о наличии кворума и ставит на голосование вопрос «Кто за то, чтобы открыть собрание?»

Следующим на голосование ставится вопрос о выборе председателя, а затем и секретаря собрания, которые избираются большинством голосов присутствующих совладельцев.

Председателем собрания может быть избран любой совладелец дома и даже, в виде исключения, лицо, которое не является совладельцем.

Председатель собрания руководит ходом собрания: объявляет выступающих по повестке дня, руководит обсуждением вопросов, проводит голосование, обеспечивает подсчет голосов.

Секретарь, как правило, ведет протокол общих собраний. **В протокол вносятся:**

- название собрания;
- дата и место проведения собрания;
- количество участников собрания;
- фамилия и инициалы председателя и секретаря;
- повестка дня собрания;
- принятые на собрании решения с указанием результатов голосования.

4. Председатель собрания последовательно ставит на голосование следующие процедурные вопросы: о выборе счетной комиссии (по желанию), о повестке дня, о регламенте проведения собрания.

Согласно статьи 6 *Закона Украины «Об ОСМД»*, решение на собрании принимается путем поименного голосования. Решение считается принятым, если за него проголосовало не менее двух третей присутствующих лиц, которые имеют право голоса. Каждый проголосовавший должен подтвердить свое решение («за» или «против»), собственноручно поставив свою подпись в протоколе с результатами поименного голосования.

Результаты поименного голосования по всем вопросам повестки дня являются обязательным приложением к протоколу собрания и при регистрации объединения вместе с протоколом подаются в соответствующий регистрирующий орган.

Принимать участие в голосовании могут только присутствующие на собрании владельцы или их уполномоченные представители. На учредительном собрании каждый владелец, в том числе и прежний единоличный владелец дома, имеет только один голос, независимо от площади и количества помещений, которые ему принадлежат.

Как правило, на повестку дня выносятся следующие вопросы:

- 1) создание объединения совладельцев многоквартирного дома и определение его названия;
- 2) утверждение устава объединения;
- 3) выборы членов правления;
- 4) выборы председателя правления (если он избирается собранием, а не правлением);
- 5) выборы ревизионной комиссии;
- 6) выборы уполномоченного лица для подписания устава ОСМД от имени всех собственников;
- 7) о государственной регистрации ОСМД и о выборах уполномоченного лица, ответственного за регистрацию.

После рассмотрения всех вопросов повестки дня, председательствующий ставит на голосование вопрос о закрытии собрания.

Этап 3. Государственная регистрация ОСМД

Шаг 1. Подготовьте документы

Новоизбранное правление должно подготовить пакет документов для государственной регистрации ОСМД.

Регистрацию ОСМД регламентируют:

- с одной стороны, *Закон Украины «О государственной регистрации юридических лиц и физических лиц-предпринимателей»;*

- а с другой стороны, *Порядок государственной регистрации объединений совладельцев многоквартирного дома, утвержденный Постановлением КМУ от 11.10.2002. № 1521.*

Для регистрации ОСМД членам правления необходимо подготовить следующие документы:

1) 2 нотариально заверенных оригинала прошитого, пронумерованного, подписанного председателем учредительного собрания устава ОСМД;

2) оригинал протокола учредительного собрания ОСМД;

3) оригинал приложения к протоколу, в котором отражены результаты поименного голосования участников собрания по вопросам повестки дня;

4) оригинал списка членов ОСМД, оформленный по специальной форме, установленной Постановлением КМУ от 11.10.2002. №152. В этом списке долевое участие («доля») каждого члена объединения рассчитывается как отношение общей площади квартиры или нежилого помещения к сумме общих площадей всех жилых и нежилых помещений дома. Площадь вспомогательных помещений в расчет не принимается.

5) заполненные регистрационные карточки на проведение государственной регистрации юридического лица (как правило, заполняются в органе государственной регистрации);

6) копию нотариально заверенной доверенности на представителя, который будет проводить регистрацию ОСМД (если им не является сам председатель правления ОСМД).

Поскольку часть документов остается у государственного регистратора, целесообразно сразу сделать протокол собрания, список и дополнение к протоколу в нескольких оригинальных экземплярах.

Шаг 2. Получите свидетельство о регистрации

Уполномоченное учредительным собранием лицо подает государственному регистратору в управление по вопросам государственной регистрации юридических лиц и физических лиц-предпринимателей городского совета заявление на регистрацию вместе с учредительными документами объединения.

Государственный регистратор вносит ведомости об ОСМД в Единый государственный реестр юридических лиц и физических лиц – предпринимателей, а также **не позднее, чем через три рабочих дня после получения необходимых документов оформляет и выдает объединению:**

- свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- заверенные (подписью и печатью) регистрационные карточки;
- заверенный (подписью и печатью) устав ОСМД.

При этом он не имеет права требовать от Вас подачи других документов, кроме предусмотренных и оформленных в соответствии с Порядком государственной регистрации объединений совладельцев многоквартирного дома.

Государственная регистрация создаваемых объединений осуществляется бесплатно (статья 6 Закона Украины «Об ОСМД»), однако за резервирование названия ОСМД, за нотариальные (заверение подписи, заверение копий) и прочие услуги платить, безусловно, придется.

После госрегистрации ОСМД необходимо зарегистрироваться в органах государственной статистики, государственной налоговой инспекции, Пенсионном фонде и фондах общеобязательного государственного социального страхования, изготовить печать и штампы, а также открыть счет в банке. Более того, в случае несвоевременной регистрации в этих органах, ОСМД могут ожидать административные штрафы. Следует помнить, что регистрация в налоговой инспекции и фондах, а также своевременная подача отчетности, являются обязательными, независимо от того осуществляет ОСМД финансовую деятельность или нет.

Приложение. Рекомендованный перечень законодательной и нормативной базы

(с текстами нижеприведенных документов можно ознакомиться на сайте Верховной Рады Украины – www.rada.gov.ua)

Кодексы Украины

1. „Житловий кодекс України” от 30.06.1983. № 5464-X.
2. „Кодекс України про адміністративні правопорушення” от 07.12.1984. № 8073-X.
3. „Цивільний кодекс України” от 16.01.2003. № 435-IV.
4. «Земельний кодекс України» от 25.10.2001. № 2768-III.

Законы Украины и постановления ВРУ

1. «Про приватизацію державного житлового фонду» от 19.06.1992. № 2482-XII.
2. «Про місцеве самоврядування в Україні» от 21.05.1997. № 280/97-ВР.
3. «Про оподаткування прибутку підприємств» от 22.05.1997. № 283.
4. «Про органи самоорганізації населення» от 11.07.2001. № 2625-III.

5. «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку» от 29.11.2001. № 2866.
6. «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців» от 15.05.2003. № 755-IV.
7. Постановление Верховной Рады Украины от 17.12.1993. №3748-XII «Про затвердження Положення про загальні збори громадян за місцем проживання в Україні».

Решение Конституционного Суда Украины

1. «Про тлумачення положень пункту 2 статті 10 Закону України «Про приватизацію державного житлового фонду» от 02.03.2004. № 4-рп/2004.

Постановления Кабинета Министров Украины

7. Постановление Совета Министров УССР «Положення про порядок обстеження стану жилих будинків з метою встановлення їх відповідності санітарним та технічним вимогам та визнання жилих будинків і приміщень непридатними для проживання» от 26.04.1984. № 189.
8. «Про механізм впровадження Закону України «Про приватизацію державного житлового фонду» от 08.10.1992. № 572.
9. «Про реалізацію Закону України «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку» от 11.10.2002. № 1521.

Нормативно-правовые акты центральных органов исполнительной власти

1. Приказ Госжилкоммунхоза Украины «Про затвердження Правил оцінки фізичного зносу жилих будинків» от 02.07.1993. № 52.
2. Приказ Минздрава Украины от 19.06.1996. № 173 «Про затвердження Державних санітарних правил планування та забудови населених пунктів».
3. Приказ Госстроя Украины «Про затвердження Єдиного класифікатора житлових будинків залежно від якості житла та наявного інженерного обладнання» от 30.09.1998. № 215.
4. Приказ Госстроя Украины «Про затвердження Положення про порядок надання дозволу на виконання будівельних робіт» от 05.12.2000. № 273.
5. Приказ Госстроя Украины «Про затвердження Інструкції про порядок проведення технічної інвентаризації об'єктів нерухомого майна» от 24.05.2001. № 127.
6. Приказ Госжилкоммунхоза Украины «Про затвердження Типового статуту об'єднання співвласників багатоквартирного будинку та Типового договору відносин власників житлових і нежитлових приміщень та управителя» от 27.08.2003. № 141.
7. Приказ Госжилкоммунхоза Украины «Про затвердження Примірного переліку послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій та послуг з ремонту приміщень будинків і споруд» от 10.08.2004. № 150.
8. Приказ Госжилкоммунхоза Украины «Про затвердження Правил утримання жилих будинків та прибудинкових територій» от 25.08.2005. № 76.
9. Приказ Госстроя Украины «Про затвердження Державних будівельних норм ДБН В.2.2-15-2005 «Житлові будинки. Основні положення» от 28.09.2005. № 175.

Нормативно-правовые документы органов местного самоуправления г.Днепропетровска

Распоряжение городского головы

1. от 16.06.2004. №591-р «Про збори (конференції) жителів за місцем проживання».

Решения Днепропетровского городского совета

2. Статут територіальної громади м.Дніпропетровська, прийнятій Днепропетровским городским советом 13.06.2001.
3. от 06.11.2002. № 19/4 «Про порядок виключення з житлового фонду міста квартир для використання їх власниками в інших, не заборонених законом цілях».

4. от 19.09.2007. № 38/19 «Про порядок зняття з балансу житлово-комунальних підприємств багатоповерхових житлових будинків (комплексів, або їх частин) і передачі їх на баланс об'єднанням співвласників багатоквартирних будинків»

5. от 19.09.2007. № 38/19 «Про типовий договір про тимчасову передачу повноважень щодо управління та утримання будинку (комплексу, або його частини) та прибудинкової території».

Решения исполкома Днепропетровского городского совета

6. от 20.01.2000. № 178 «Про порядок узаконення переобладнання окремих квартир без порушення несучих конструкцій у багатоквартирних будинках житлового фонду усіх форм власності»

7. от 21.03.2002. №503 «Про проведення державної реєстрації багатоповерхових будинків, що перебувають на утриманні об'єднань співвласників (правонаступників житлово-будівельних кооперативів).

8. от 19.06.2003. № 1549 «Про проведення реєстрації багатоквартирних будинків, що перебувають на утриманні об'єднань співвласників (власників квартир і нежитлових приміщень), або юридичних осіб – балансоутримувачів незалежно від форм власності»

Распоряжения начальника УЖГ

9. от 02.04.2008. № 400 «Про взаємодію житлово-експлуатаційних підприємств, підпорядкованих управлінню житлового господарства міської ради, та органів самоорганізації населення щодо контролю за наданням послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій»

Глава 4. КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Содержание

Раздел 1. Водо- и теплоснабжение

- Как и кому платить за воду и тепло
- Если Вы временно отсутствуете

- 1.3. Как составить акт-претензию
- 1.4. Как установить и поверить водомер
- 1.5. Как проверить качество воды
- 1.6. Как установить счетчик тепла
- 1.7. Можно ли устанавливать индивидуальное отопление

Раздел 2. Электроснабжение

- 2.1. Как и кому платить за электроснабжение
- 2.2. Что обязаны делать энергопоставщики и их потребители
- 2.3. Если неисправен счетчик
- 2.4. Как составить акт-претензию
- 2.5. Если пришел контролер
- 2.6. Когда и как Вас могут отключить от электричества

Раздел 3. Газоснабжение

- 3.1. Как платить за газ
- 3.2. Что обязаны делать газовщики
- 3.3. Почему и как отключают газ
- 3.4. Если Вы временно отсутствуете
- 3.5. Как установить счетчик газа

Раздел 1. Водо- и теплоснабжение

1.1. Как и кому платить за воду и тепло

Отношения в сфере водо-, теплоснабжения и водоотведения в нашей стране регулируются, кроме общих «жилищно-коммунальных» законодательных актов, как, например, *Законом Украины «О жилищно-коммунальных услугах»*, еще и специальными документами:

- *Законом Украины „О питьевой воде и питьевом водоснабжении“*;

- *Законом Украины «О теплоснабжении»*;

- *Правилами оказания услуг по централизованному отоплению, холодному и горячему водоснабжению и водоотведению*, утвержденными постановлением КМУ от 21.07.2005. № 630 (далее – Правила № 630);

- *Правилами пользования системами централизованного коммунального водоснабжения и водоотведения в населенных пунктах Украины*, утвержденными приказом Минжилкоммунхоза Украины от 27.06.2008. № 190;

- *Правилами пользования тепловой энергией*, утвержденными постановлением КМУ от 03.10.2007 г. № 1198.

Исполнителями услуг „по воде” и „теплу” могут быть:

- либо их производители – водоснабжающие, канализационные и теплоснабжающие предприятия;

- либо балансодержатели многоквартирного дома - жилищно-эксплуатационные организации, как ЖЭК, ЖСК или ОСМД.

Исполнителя услуг определяет или собственник здания (в случае ЖСК и ОСМД), или орган местного самоуправления (для коммунального жилого фонда).

В Днепропетровске решением исполкома городского совета от 23.05.2007 № 25/15 исполнителем услуг определены:

- по водоснабжению и водоотведению - Городское коммунальное производственное предприятие «Днепроводоканал»;
- по централизованному теплоснабжению и горячему водоснабжению – теплоснабжающие предприятия города – городское коммунальное предприятие «Днепропетровские городские тепловые сети», коммунальное предприятие «Теплоэнерго», коммунальное предприятие по транспортировке покупной тепловой энергии «Теплотранс» и пр.

В этих предприятиях на каждого потребителя должен быть открыт отдельный лицевой счет и существовать абонентская книжка. Более того, в соответствии с пунктом 8 *Правил № 630*, услуги предоставляются потребителю на основании договора на оказание услуг по тепло-, водоснабжению и водоотведению, который разрабатывается исполнителем на основе *Типового договора*, утвержденного тем же Постановлением КМУ от 21.07.2005. № 630. Поэтому каждый исполнитель услуг должен заключить договор с каждым своим потребителем, однако, на практике в Днепропетровске таких договоров никто не заключает – коммунальщики, несмотря на упомянутое выше решение исполкома, все равно не считают себя ответственными за подачу воды и тепла до квартиры и перекладывают ответственность на ЖЭКи.

Тем не менее, согласно пункта 22 упомянутого Типового договора точками разделения, в которых происходит передача услуг от исполнителя потребителю, является в многоквартирном доме:

- по централизованному отоплению – стояки в границах квартиры;
- по холодному и горячему водоснабжению – водоразборные краны и душевая сетка;
- по водоотведению (канализации) – сливное отверстие санитарно-технических устройств.

Расчетным периодом для оплаты услуг является календарный месяц. Плата за услуги должна вноситься потребителем не позднее 20-го числа месяца, следующего за расчетным, если договором не установлен другой срок. При этом потребитель имеет право вносить авансовые платежи, а в конце года производить перерасчет.

Единицей учета потребленной воды и водоотвода является 1 кубический метр воды. Расход воды определяется:

- либо по показаниям приборов учета воды – квартирным и домовым;
- либо при их отсутствии – по нормативам потребления на 1-го человека, которые устанавливаются органами местного самоуправления или местными государственными администрациями на основании санитарных требований, степени благоустройства жилья (наличия душа, ванны, водонагревателя и пр.) и прочих условий.

В Днепропетровске потребитель должен оплачивать «Днепроводоканалу» стоимость всей потребленной воды – как холодной, так и горячей. Теплоснабжающей организации потребитель платит только за подогрев горячей воды, которую он использовал.

При временном отсутствии горячего водоснабжения, если отсутствует водомер, как правило, на этот период:

- не учитывается норматив потребления горячей воды, но увеличивается на 74 литров в сутки норматив потребления холодной воды, поскольку предполагается, что потребители нагревают воду с помощью газа или электричества;

- также увеличивается норматив потребления газа, поскольку тоже предполагается, что потребители будут подогревать воду именно с помощью газа.

Ежемесячная оплата услуг по водоснабжению и водоотведению определяется умножением тарифа или на количество потребленных кубометров по счетчику, или на месячную норму потребления и количество проживающих в квартире человек.

Единицей учета потребленной тепловой энергии является 1 гигакалория. Расход тепла определяется:

- либо по показаниям приборов учета тепловой энергии – квартирным и домовым;

- либо при их отсутствии – по нормативам потребления тепловой энергии на 1 квадратный метр отапливаемой площади, которые устанавливаются органами местного самоуправления или местными государственными администрациями.

В свою очередь, отапливаемая площадь квартиры – это, согласно пункта 2 **Правил № 630**, общая площадь квартиры без учета площади лоджий, балконов и террас.

1.2. Если Вы временно отсутствуете

Пункт 6 статьи 20 **Закона «О жилищно-коммунальных услугах»** дает право потребителю не оплачивать стоимости жилищно-коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителя или членов его семьи при соответствующем документальном оформлении.

Пункт 29 **Правил № 630** уточняет - потребитель холодной и горячей воды при временном отсутствии отдельных членов семьи имеет право либо уменьшить размер оплаты, либо - в случае отключения исполнителем воды и опломбирования запорных вентилей в квартире - вообще не оплачивать эти услуги. Естественно, что данное право актуально в том случае, если помещение не оборудовано счетчиками воды.

Итак, рассмотрим варианты временного отсутствия.

Вариант 1. Если временно не проживает по месту регистрации не вся семья, а отдельные ее члены:

- напишите заявление в «Днепроводоканал» и свою теплоснабжающую организацию, о своем временном отсутствии и с просьбой начислять стоимость услуг по фактически проживающим потребителям (см. образец 1);

- приложите официальный документ, подтверждающие отсутствие Ваше или членов Вашей семьи – это может быть справка с места временного проживания, работы, лечения, обучения, прохождения военной службы, отбывания наказания и пр.).

На основании поданных документов исполнители услуг должны сделать Вам новый расчет оплаты, по которому Вы будете платить за потребленную воду и

подогрев горячей воды по нормативам для фактически проживающих, то есть оставшихся жильцов.

Вариант 2. Постоянное место проживания временно покидает вся семья.

В таком случае, чтобы не платить за «воздух», нужна опломбировка запорных вентилей на трубах холодной и горячей воды.

Вам необходимо написать заявление в водоканал и теплосеть с просьбой об отключении от услуг и опломбировке вентилей, указав срок Вашего отсутствия (см. образец 2). На место должны выйти специалисты этих служб и произвести опломбировку с составлением акта – именно с этого момента на Вашу квартиру будут приостановлены начисления. Для возобновления подачи воды Вам снова нужно будет обратиться к коммунальщикам с заявлением на подключение.

Образец 1

Начальнику

_____ (Ф.И.О.)
Иваненко Ивана Ивановича,
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. _____,
телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В связи с отъездом на период с _____ по _____ в _____ согласно пункта 29 Правил предоставления услуг по централизованному отоплению, снабжению холодной и горячей водой и водоотведению, утвержденных Постановлением КМУ от 21.07.2005 № 630, прошу не начислять мне оплату (сделать перерасчет) за услуги по _____.

Документы, подтверждающие мое пребывание в _____, обязуюсь предоставить по возвращении (предоставляю).

01.01.2009 г.

С уважением (подпись) Иваненко И.И.

Образец 2

Начальнику

_____ (Ф.И.О.)
Иваненко Ивана Ивановича,
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. _____,
телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В связи с отъездом на период с _____ по _____ в _____ согласно пункту 29 Правил предоставления услуг по централизованному отоплению, снабжению холодной и горячей водой и водоотведению, утвержденных постановлением КМУ от 21.07.2005

№ 630, прошу:

- отключить мое жилье от услуг по _____;
- опломбировать запорные вентили труб _____;
- не производить начислений за услуги по _____.

Документы, подтверждающие мое пребывание в _____ обязуюсь предоставить по возвращении (предоставляю).

01.01.2009 г.

С уважением (подпись) Иваненко И.И.

Как составить акт-претензию

Согласно пункта 6 Правил №630, услуги должны соответствовать:

„по централизованному снабжению холодной и горячей воды – требованиям по качеству и давлению воды, температуре горячей воды, а также расчетным нормам расхода воды в точке разбора;

по централизованному отоплению – нормативной температуре воздуха в помещениях квартиры (доме усадебного типа) при условии их утепления потребителями и применением собственников (балансодержателем) дома и/или исполнителем мероприятий по утеплению мест общего пользования дома;

по централизованному водоотведению – нормативам по отводу сточных вод при условии соответствующего состояния помещений дома и придомовой территории”.

В случае отклонения от утвержденных показателей услуг потребитель имеет полное право на уменьшение оплаты (см. таблицу 1).

Если, например, температура в Вашей квартире явно ниже допустимых норм, то Вам необходимо сделать следующее.

1. Вызвать представителя теплоснабжающей организации для составления и подписания акта-претензии.

Бывает, тепловики отказываются приходить на активирование, мотивируя тем, что тепло на дом они подают качественное, а в «недотопе» виноват ЖЭК – «вот, он пусть и приходит».

В данном случае ответ прост – то предприятие, которому Вы оплачиваете услуги, и является ответственным за их качество. Если его представители считают ответственным за «недотопы» своих смежников, то пусть и разбираются с ними самостоятельно. Потребителям нет никакого резона бегать по кругу "теплосеть - ЖЭК".

Поэтому смело обращайтесь к своему исполнителю, или позвонив и передав телефонограмму, или, лучше, написав соответствующее заявление (см. образец 3) и соответствующим образом его, зарегистрировав (с отметкой на Вашей копии входящего номера и принявшего лица).

Начальнику

_____ (Ф.И.О.)
 Иваненко Ивана Ивановича,
 проживает:
 г.Днепропетровск,
 ул.Паникахи, дом ____ кв. _____,
 телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас направить полномочного представителя в период с «___» _____ 2009 года «___» _____ 2009 для составления и подписания акта-претензии в связи с _____.

(указать отклонение от показателей услуги)

01.01.2009 г.

С уважением (подпись) Иваненко И.И.

При этом согласуйте дату и время посещения Вашей квартиры.

Согласно пункта 23 **Типового договора на оказание услуг по централизованному отоплению** и пр., утвержденного постановлением КМУ от 21.07.2005 г. № 630, представитель исполнителя должен явиться на вызов потребителя не позднее 2-х рабочих дней.

Кстати, учитывая то, что часто температура то ли воздуха в квартире, то ли горячей воды может быть целый месяц ниже нормы, можно сразу написать соответствующее заявление исполнителю с просьбой являться ее представителю на составление актов ежедневно в оговоренное время.

2. В случае, если представитель исполнителя в обусловленный срок не прибыл или же отказался от подписи под актом-претензией, то согласно статье 18 Закона «О жилищно-коммунальных услугах» его могут подписать не менее двух потребителей, которые проживают в доме.

Таким образом, не стоит умолять исполнителя прийти на составление акта: если его представитель вовремя не появились - смело приглашайте двух своих соседей и производите замеры температур. При этом в соответствующем акте нужно указать, что никто из приглашенных коммунальщиков не явился.

3. Замеры температуры, что воздуха в квартире, что горячей воды должны производиться приборами, поверенными органами Госстандарта. Представители исполнителя на составление актов должны приходить, как правило, со своими термометрами. Однако для тех случаев, когда они могут не явиться, нужно приобрести такой прибор уже поверенный или же самостоятельно его поверить в местном представительстве Госстандарта.

Чтобы составленные Вами акты-претензии были признаны обоснованными, квартира должна быть утеплена, а замеры температуры воздуха производиться на

уровне 1,5 м от пола и желательно во всех комнатах. Измерение же температуры горячей воды нужно производить не более чем через 2 минуты после открытия водоразборного крана.

Результаты своих замеров следует сразу заносить в акт (см. образец 4), который составляйте в количестве не менее 3-х экземпляров – один остается у Вас, второй забирает исполнитель (или Вы ему доставляете), третий, возможно, пригодится для ЖЭКа (если не он исполнитель услуги).

Образец 4

Акт-претензия № _____

**по поводу качества предоставления услуг
по централизованному отоплению, снабжению холодной и горячей водой и
водоотведению**

г.Днепропетровск

“ _____ ” _____ 200__ г.

В соответствии с “Правилами предоставления услуг по централизованному отоплению, снабжению холодной горячей водой и водоотведению”, утвержденных Постановлением КМУ от 21.07.2005 р. №630

ПОТРЕБИТЕЛЬ (И) _____

(фамилия, имя, отчество)

выражает

(ют)

претензию

ИСПОЛНИТЕЛЮ _____

(наименование исполнителя услуг)

по поводу качества предоставления услуг по _____ за
следующие отклонения от количественных и качественных показателей

(Например, температуры воздуха в квартире составляет + _____ С, что на _____ С ниже нормы. Квартира утеплена.

Измерения температуры проводились поверенным термометром
(№ _____).

Срок нарушений от “ _____ ” _____ 2009 г. до “ _____ ” _____ 2009 г.

В связи с изложенным выше **ИСПОЛНИТЕЛЬ** должен обеспечить соответствующий уровень предоставления услуг, сделать пересчет размера платы за непредоставленные или некачественные услуги.

Настоящий акт составили со стороны ИСПОЛНИТЕЛЯ:

(должность, подпись, фамилия, имя и отчество)
Адрес _____

— Телефон _____

со стороны ПОТРЕБИТЕЛЯ:

(подпись, фамилия, имя и отчество)
Адрес _____

— Телефон _____

В связи с тем, что по заявлению гр. _____ от “___” _____ 2008 г. к ИСПОЛНИТЕЛЯ никто из его представителей в согласованный срок не явился (представитель ИСПОЛНИТЕЛЯ гр. _____ отказался подписать акт) настоящий акт подписали

1) ПОТРЕБИТЕЛЬ, проживающий по адресу:

ул. _____ д. _____ кв. _____

— _____
(подпись, фамилия, имя и отчество)

2) ПОТРЕБИТЕЛЬ, проживающий по адресу:

ул. _____ д. _____ кв. _____

— _____
(подпись, фамилия, имя и отчество)

4. После того, как акт-претензия составлен и подписан, его необходимо отправить в районный филиал исполнителя – тепло- или водоснабжающей организации, сопроводив соответствующим заявлением об устранении недостатков в оказании услуги, перерасчете или возмещении причиненного ущерба (см. образец 5).

(должность, Ф.И. О. руководителя
и название организации)

от Иваненко И.И.
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. ____,
телефон: _____.

З А Я В Л Е Н И Е

На основании статей 18, 20 и 21 Закона Украины «О жилищно-коммунальных услугах» и Правил предоставления услуг по централизованному отоплению, снабжению холодной горячей водой и водоотведению», утвержденных Постановлением КМУ от 21.07.2005 р. №630, прошу Вас осуществить мне перерасчет стоимости услуг по _____ за период с «____» до «____» 2009 года в связи с тем, что _____ (указать отклонение от показателей), о чем были составлены соответствующие акты-претензии по поводу качества предоставления услуг № ____ от «__» _____ 2008 г., № ____ от «__» _____ 2008 г. (прилагаются).

01.02.2009.

С уважением, (подпись) И.И.Иваненко

Письмо нужно зарегистрировать, получив подпись ответственного лица или регистрационный номер на Вашей копии. Если сотрудники теплосети или водоканала отказываются принимать от вас Ваши документы, то они грубо нарушают *Закон Украины «Об обращениях граждан»*. В таком случае Вам необходимо:

- составить вместе с двумя своими коллегами акт о том, что такой-то сотрудник отказался принять Ваше заявление;
- написать жалобу в районную прокуратуру;
- отправить заявление и акт-претензию по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

5. Исполнитель услуги должен, согласно пункта 24 упомянутого выше Типового договора, в течение 3-х дней после получения акта-претензии решить вопрос о перерасчете размера платежей или дать мотивированный отказ в удовлетворении Ваших претензий.

Отказаться коммунальщики могут на основании:

- показаний регистрационных технических средств, аттестованных и опломбированных органами Госстандарта;

- правильности показаний средств учета воды и тепловой энергии;
- анализа качества воды.

Если исполнитель проигнорировал Ваши документы и не произвел перерасчетов, то в таком случае Вы можете самостоятельно произвести перерасчеты согласно Дополнению к **Правилам № 630** (см. таблицу 1) и сообщить об этом исполнителю (см. образец 6).

Образец 6

(должность, Ф.И. О. руководителя
и название организации)

от Иваненко И.И.
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. ____,
телефон: _____.

З А Я В Л Е Н И Е

Мною было на Ваш адрес направлено заявление (от « ____ » _____ 2009 г. № ____) вместе с надлежащим образом оформленными актами-претензиями по поводу качества предоставления услуг № ____ от « ____ » _____ 2009 г., № ____ от « ____ » _____ 2009 г. с просьбой осуществить перерасчет за услуги по _____.

В связи с тем, что до сих пор, вопреки Закону Украины «Об обращениях граждан», ответ мне не предоставлен, сообщаю Вам, что я уменьшил размер моих платежей за услуги по _____ самостоятельно на размер _____ грн., рассчитанный согласно дополнению к “Правилами предоставления услуг по централизованному отоплению, снабжению холодной и горячей водой и водоотведению”, утвержденных Постановлением КМУ от 21.07.2005 р. №630 (расчет прилагаю).

Еще раз настоятельно прошу Вас осуществить перерасчет за услуги по _____.

01.03.2009.

С уважением, (подпись) И.И.Иваненко

В случае, если коммунальщики надумают подать на Вас в суд с целью взыскания образовавшейся по их мнению задолженности, то закон при наличии правильно составленных и зарегистрированных актов-претензий будет полностью на Вашей стороне.

1.4. Как установить и поверить водомер

Не секрет, что нормативы потребления воды зачастую завышены, иногда превосходя фактические объемы потребления в разы. Дабы вхолостую не возмущаться несправедливостью коммунальной жизни лучше всего установить квартирный счетчик воды и платить только за то, что использовали. Значительно меньшая плата за воду по счетчику позволит уже через несколько месяцев вернуть деньги, потраченные Вами на водомер.

При этом нужно помнить, что согласно пункту 10 *Правил №630*:

«Взимание платы по нормативам (нормам) потребления при наличии квартирных средств учета без учета их показаний не допускается, за исключением случаев, предусмотренных абзацем пятым пункта 16 этих Правил (см. главу 1.4.2. - автор) Исполнитель и потребитель не имеют права отказываться от учета показаний средств учета».

Счетчиками необходимо оснастить все вводы холодной и горячей воды в квартире. В противном случае начисления будут продолжаться производиться по нормативам.

Если в квартире с водомером проживает кроме других жильцов льготник, то в таком случае показания водомера делятся на количество всех жителей квартиры, а льгота предоставляется на полученную часть, но не более установленного норматива потребления.

Часто у потребителей возникают вопросы – как рассчитывается оплата за воду, если на доме установлен общий водомер, но при этом квартирными счетчиками оборудованы не все квартиры.

В таком случае владельцы водомеров оплачивают свое водопотребление, как обычно, согласно их показаний. Для потребителей же, квартиры которых не оборудованы счетчиками, согласно пункту 11 *Правил №630*, определяется разница показаний домового счетчика и суммы показаний всех квартирных счетчиков. Полученная разница затем распределяется между „безводомерными” потребителями пропорционально количеству жителей квартир, но только в случае отсутствия течей из общедомовой сети, что должно подтверждаться актом обследования исполнителя услуг в присутствии не менее 2-х жителей дома.

Если же таковые течи зафиксированы, то тогда жители без счетчиков обязаны оплачивать услуги водоснабжения по нормативам за тот месяц, когда эти течи выявлены.

Обычно, в случае установки домового водомера расход воды по отношению к нормативному может увеличиться. Причина такого, на первый взгляд, парадокса в том, что обладатели квартирных приборов учета экономят свою воду, а, если счетчик стоит на доме, то экономия сознательных граждан часто нейтрализуется течами труб в подвалах и сверхпотреблением беспечных соседей без счетчиков.

1.4.1. Как установить счетчик воды?

Если Вы твердо решили установить счетчик воды в своей квартире, то, кроме желания и денег, Вам необходимо сделать следующее.

Во-первых, приобрести счетчик. При этом нужно помнить, что счетчик должен быть:

- сертифицирован для использования в Украине и соответственно иметь оттиск Госстандарта на пломбе;

- выпущен не ранее, чем за полгода до его установки, иначе его поверочный период наступит не через 3 года, как обычно, а ранее, и его перед установкой придется дополнительно поверять.

Кроме самого счетчика необходимо приобрести также фильтр-«грязевик», обратный клапан и шаровый вентиль. К слову, счетчики для холодной и горячей воды мало отличаются друг от друга. Просто внутри расходомеров горячей воды используется более теплоустойчивый пластик. Наружная панель счетчиков горячей воды окрашивается в красный цвет, а холодной - в синий.

Перед установкой счетчика не лишним будет провести ревизию домашней сантехники. Если она «течет», то лучше ее отремонтировать или поменять, поскольку счетчик будет считать каждую утекающую каплю воды, за которую придется платить.

Во-вторых, необходимо установить счетчик.

Как правило, устанавливать счетчики должны лицензированные организации. При принятии водомеров на коммерческий учет Вам необходимо предъявить представителю исполнителя услуг копию лицензии установщика и акт выполненных работ на установку водомера. Хотя, на практике, таких документов никто не спрашивает - поэтому можно установить счетчики и самостоятельно, предварительно проконсультировавшись в районном участке о технических требованиях к монтажу.

При этом нужно понимать, что на время монтажа водомеров придется перекрывать подачу воды на весь стояк, и здесь уже не обойтись без сантехника из ЖЭКа, который привык брать за такую несложную

работу, входящую в его обязанности, наличные. Вы можете согласиться с такой ситуацией, а можете заставить жэковского «дядю Васю» отключить-подключить стояк без дополнительной оплаты, предварительно написав соответствующее заявление на имя начальника ЖЭКа.

В третьих, нужно опломбировать счетчик.

Чтобы опломбировать водомер, Вам необходимо письменно обратиться в районный участок водоканала, представители которого должны опломбировать установленные счетчики и составить акт о принятии их в эксплуатацию в недельный срок (пункт 32.5 *Правил №630*). Опломбировка приборов учета проводится бесплатно.

Обратите внимание, что, как правило, счетчик горячей воды должны пломбировать не только представители горводоканала, но и теплоснабжающей организации, которая осуществляет подогрев этой воды.

Только после этого потребитель начинает оплачивать потребленную воду не по норме, а по показаниям своего счетчика.

Снятие показаний производится потребителем, который ежемесячно самостоятельно сообщает показания своему исполнителю услуг.

Периодически квартиру со счетчиками должен посещать контролер исполнителя для проверки подаваемых Вами данных и составления акта сверки.

1.4.2. Как поверить водомер?

Счетчики воды, как и другие средства измерительной техники, согласно *Закона Украины «О метрологии и метрологической деятельности»* должны проходить периодическую поверку через установленные межповерочные интервалы. Для обычных квартирных счетчиков холодной и горячей воды, применяемых для бытовых и коммунальных нужд, такой интервал составляет 3 года.

Согласно упомянутых выше *Закона «О метрологии и метрологической деятельности»*, *Правил №630* и *Правил пользования системами коммунального водоснабжения и водоотведения в городах и поселках Украины*, поверку приборов учета должен делать исполнитель услуг. **В пункте 1.13. последнего документа конкретно так и сказано:**

«Периодическая поверка, обслуживание и ремонт, в том числе демонтаж, транспортировка и монтаж водомеров (находящихся в собственности физических лиц, которые не являются субъектами предпринимательской деятельности), осуществляются за счет предприятий и организаций, которые предоставляют услуги по водоснабжению».

Таким образом, поверка счетчиков воды входит в обязанности исполнителя услуг по водоснабжению, которым в Днепропетровске определен «Днепрпроводоканал». Однако эта водоснабжающая организация пытается всячески избежать данной обязанности, мотивируя это тем, что в тариф «на воду» не заложено соответствующих затрат.

Действительно – в тарифе средств на поверку водомеров нет, но закон выполнять нужно! В таком случае затраты на поверку водомеров должны относиться к статье собственных расходов предприятия-исполнителя услуг. Взимание же оплаты за поверку с потребителей является незаконным!

Итак, рассмотрим алгоритм поверки квартирных водомеров.

Во-первых, по окончании 3-х лет эксплуатации счетчиков Вам необходимо письменно обратиться в районный участок водоканала, с просьбой произвести поверку Ваших водомеров. В Днепропетровске водоканал присылает Вам акт-предписание на проведение госповерки водомеров.

Во-вторых, по Вашему заявлению контролер от исполнителя должен снять последние показания счетчиков, распломбировать его и составить акт о распломбировке. Затем, по закону – демонтаж и доставка на поверку должна проводиться водоканалом, на практике же коммунальщики требуют, чтобы потребитель это сделал самостоятельно и за собственные средства.

Сама поверка осуществляется на специальных стендах, где определяется - исправен или нет данный прибор учета и измеряет ли он объемы потребляемой воды в пределах допустимой погрешности. Предприятия, на которых проводится поверка водомеров, имеют специальное разрешение Госстандарта Украины.

Проверка водомеров должна быть проведена в срок, не превышающий 1-го месяца. В этот период начисление за водопотребление производится условно – в размере среднемесячных показаний счетчиков за предыдущие 3 месяца. Еще один вариант – вместо снятого на поверку водомера установить временный, из обменного фонда исполнителя. Тогда расчет за воду производится, как и производился – по счетчику.

В третьих, по закону - исполнитель должен произвести монтаж поверенных водомеров, опломбировать их и составить соответствующий акт. На практике потребители проводят монтаж самостоятельно, после чего приглашают контролера для опломбировки.

Что же делать, если исполнитель услуг категорически отказывается проводить поверку Ваших счетчиков?

В таком случае советуем произвести ее за собственные средства, а затем, после окончания поверки, потребуйте от водоканала возврата затраченных Вами средств. В случае неудовлетворения Ваших законных требований Вы можете уменьшить оплату текущих услуг на стоимость поверки, письменно уведомив об этом исполнителя (см. образец 7, 8, 9). При таком документальном сопровождении в случае дальнейших судебных разбирательств правда будет на Вашей стороне.

Образец 7

(должность, Ф.И. О. руководителя
и название организации)

от Иваненко И.И.
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. ____,
телефон: _____.

З А Я В Л Е Н И Е

В связи с истечением межповерочного интервала установленных в моей квартире приборов учета холодной и горячей воды «____» _____ 2009 года,
согласно статьи 28 Закона Украины «О метрологии и метрологической деятельности», пункта 32. 3) «Правил предоставления услуг по централизованному отоплению, снабжению холодной горячей водой и водоотведению», утвержденных Постановлением КМУ от 21.07.2005 р. №630, пункта 1.13. Правил пользования системами коммунального водоснабжения и водоотведения в городах и поселках Украины, решения Днепропетровского городского совета от 23.05.2007. №25/15
прошу Вас обеспечить их поверку, включая демонтаж, транспортировку и монтаж.

01.01.2009.

С уважением, (подпись) И.И.Иваненко

(должность, Ф.И. О. руководителя
и название организации)

от Иваненко И.И.
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. ____,
телефон: _____.

З А Я В Л Е Н И Е

В связи с тем, что Вами в письме от «____» _____ 2009 г. было отказано в проведении за счет ГКПП «Днепроводоканал» поверки установленных в моей квартире приборов учета холодной и горячей воды сообщаю Вам, что в связи с истечением межповерочного интервала «____» _____ 2008 года вынужден поверить данные водомеры самостоятельно, с последующим требованием компенсации понесенных мною затрат от возглавляемого Вами предприятия.

01.02.2009.

С уважением, (подпись) И.И.Иваненко

Начальнику КЖЭП № ____

Иваненко И.И.

проживает:

г.Днепропетровск,

ул.Паникахи, дом ____ кв. ____,

телефон: _____.

З А Я В Л Е Н И Е

В связи с отказом возглавляемого Вами предприятия (письмо от _____ № _____) провести поверку установленных в моей квартире приборов учета холодной и горячей воды в связи с истечением межповерочного интервала, я был вынужден провести ее самостоятельно, о чем я уведомил Вас (письмо от _____ № _____).

В результате мною были затрачены собственные средства в размере _____ грн. _____ коп. на следующие работы _____ (копии платежных документов прилагаются).

В связи с изложенным выше, а также тем, что ГКПП «Днепроводоканал», как исполнитель услуг по водоснабжению, определенный решением Днепропетровского городского совета от 23.05.2007. №25/15, должен проводить поверку квартирных приборов учета воды, согласно статьи 28 Закона Украины «О метрологии и метрологической деятельности», прошу Вас возместить затраченные мною средства в размере _____ грн. _____ коп. или засчитать их в счет текущих платежей по оплате услуг за водоснабжение (будущих платежей, задолженности).

В противном случае буду вынужден уменьшить размер моих платежей за услуги по водоснабжению самостоятельно.

01.03.2009 г.

С уважением, (подпись) И.И.Иваненко

Поверка может быть внеочередной, если у потребителя возникли сомнения по поводу правильности показаний счетчиков (пункт 16 Правил №630). В таком случае она проводится за собственные средства жильца. Если обнаруженная в показаниях ошибка превышает допустимую погрешность для данного счетчика, исполнитель должен пересчитать стоимость своих услуг со дня последней поверки или установления водомера, если его поверка не проводилась, на соответствующий процент отклонения показаний.

Раздел 1.5. Как проверить качество воды

Качество питьевой воды должно соответствовать гигиеническим требованиям **ГОСТ 2874-82 «Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством»**. Если качество воды вызывает у Вас сомнение, то Вам необходимо обратиться с жалобой в районную СЭС (см. образец 10).

Образец 10

Главному врачу
санитарно-эпидемиологической
службы
_____ района

Иваненко И.И.
проживает:
г.Днепропетровск,
ул.Паникахи, дом ____ кв. _____,
телефон: _____.

З А Я В Л Е Н И Е

По моему мнению, питьевая вода, которая подается в квартиры №№ _____ дома № ____ по ул.Паникахи ГКПП «Днепроводоканал», не соответствует установленным нормативам, а именно имеет _____ (указать – непрозрачный цвет, резкий запах хлора и пр.).

В связи с этим прошу Вас:

- 1) Проверить соответствие питьевой воды требованиям ГОСТ 2874-82.
- 2) Постановить предусмотренные действующим законодательством предписания и распоряжения, направленные на устранение нарушений требований стандарта;
- 3) Обеспечить контроль за действиями должностных лиц ГКПП «Днепроводоканал» по устранению нарушений.

01.01.2009.

С уважением, (подпись) И.И.Иваненко

По Вашему заявлению должна явиться комиссия, которая возьмет пробы воды, сделает их лабораторный анализ и выдаст заключение о соответствии питьевой воды требованиям ГОСТ.

Кроме СЭС для проведения экспертизы воды Вы можете также обратиться в независимые экспертные организации.

Если Ваше мнение о качестве воды подтвердится, то исполнитель услуги будет обязан:

- компенсировать Ваши затраты на проведение экспертизы;
- сделать перерасчет стоимости водопотребления, уменьшив его стоимость на 20% за весь период отклонения качества воды от стандарта (см. таблицу 1).

Раздел 1.6. Как установить счетчик тепла

Как правило, установка прибора учета расхода тепловой энергии (теплосчетчика) не только снимает тему перерасчетов, как таковую, но и снижает оплату за потребленное тепло в среднем в 1,5-2 раза !

Поскольку стоимость квартирных приборов учета тепловой энергии еще велика, то обычно теплосчетчики устанавливаются на весь дом. Бывают варианты по желанию самих жильцов, когда прибор учитывает тепло, поданное на один или несколько подъездов, или же на два и более домов.

Итак, если Вы и Ваши соседи по дому твердо решили установить подомовой прибор учета тепловой энергии, Вам необходимо сделать следующее.

Во-первых, письменно обратиться в теплоснабжающую организацию с просьбой разрешить установку счетчика тепла и выдать технические условия на разработку проекта его установки.

От лица жильцов домов так называемой «коммунальной» собственности (не ЖСК и не ОСМД), которые сами собрали средства на счетчик, заказчиком может выступать один или несколько жильцов, которым их соседи доверили представлять свои интересы.

Поскольку в Днепропетровске вопрос балансодержателя приборов учета окончательно не урегулирован, то после установки теплосчетчика инициативной группе нужно будет приложить усилия, чтобы передать его на баланс либо теплоснабжающей организации, как исполнителю услуги, либо ЖЭКу, как управителю дома.

Во-вторых, Вам необходимо выбрать фирму, которая установит теплосчетчик, и подписать с ней договор. При выборе таковой следует руководствоваться следующими критериями:

- у предприятия должна быть лицензия на выполнение работ по установке приборов учета;

- лучше, чтобы представители фирмы взяли на себя полный комплекс работ, связанных с установкой счетчика, "под ключ", то есть, оформив доверенность на представление Ваших интересов, занялись общением с теплосетями по согласованию технического проекта, взятия прибора на коммерческий учет и прочим;

- желательно, чтобы эта фирма после установки счетчика не исчезла, а готова была работать дальше – после гарантийного обслуживания отвезла теплосчетчик на поверку, а затем взяла его на платное послегарантийное обслуживание.

В третьих, установив и сдав на коммерческий учет теплоснабжающей организации прибор учета, можете спокойно настроиться на экономию своих денег в объеме 25-50 % от стоимости услуг, выставляемым по нормативам.

Начисление оплат за тепловую энергию при наличии счетчика производится следующим образом - количество полученной домом энергии в гигакалориях, которые показывает вычислитель, делится на отапливаемую площадь квартир дома, что дает количество энергии, потраченное на отопление 1-го квадратного метра. Эта составляющая умножается на стоимость 1-й гигакалории, а затем на площадь каждой конкретной квартиры. Получается, что

при расчетах по теплосчетчику жильцы платят и за отопление мест общего пользования (подвалы, лестничные клетки, чердаки), но, все равно, такие начисления оказываются значительно ниже, чем по нормативам на отопление лишь одних квартир.

1.7. Можно ли устанавливать индивидуальное отопление

До конца 2007 года у жителей многоэтажек была возможность относительно легко отсоединиться от сетей централизованного отопления (ЦО), горячего водоснабжения (ГВС) и устанавливать индивидуальное теплоснабжение, то есть - газовый отопительный котел в квартиру. Разрешение на «индивидуалку» от соответствующей городской комиссии получал практически каждый желающий, не имеющий долгов за жилищно-коммунальные услуги.

Однако повальный отказ от коммунального тепла начал приводить к разрушению системы централизованного отопления как в отдельных домах, так и в стране в целом, в связи с чем были внесены существенные ограничения на установку индивидуальное (квартирное) и автономное (на дом или его часть) отопление, отразившиеся в статьях 25-28 *Правил №630*, и в *приказе Минстроя Украины от 22.11.2005. №4* следующим образом.

Во-первых, отключаться от ЦО и ГВС и устанавливать систему автономного-индивидуального отопления можно лишь во всем доме. При этом жители должны провести собрание, на котором создать инициативную группу по данному вопросу и принять решение об обустройстве нового вида отопления. Это решение должны поддержать все собственники помещений в доме, или их уполномоченные представители.

Таким образом, на сегодняшний день, индивидуально отказаться от услуг теплосети, заменив их на газовый котел – в многоквартирном доме законным путем просто невозможно!

Во-вторых, вопросы отключения от «старого» тепла и подключения к «новому» рассматривает специальная межведомственная комиссия, возглавляемая заместителем городского головы по жилищно-коммунальным вопросам.

Самовольное отключение от централизованного тепла и горячей воды запрещается.

Комиссия может дать такое разрешение на отключение дома лишь в том случае, если техническая возможность такого отключения предусмотрена городской схемой перспективного развития систем теплоснабжения, в которой должно быть указано – какой вид отопления имеет каждый конкретный дом (в Днепропетровске данный документ отсутствует).

Следующим шагом после протокольного решения комиссии станут различные согласования в ОАО «Днепрогаз», санэпидемстанции, ЖЭКе (до ввода запрета на индивидуальное отопление в отдельных квартирах - с предварительным согласием соседей), ГлавАПУ и теплоснабжающей организации. На основании полученных технических условий будут разработаны проекты на отключение от сетей ЦО и ГВС и подключение отопительных котлов к газовой магистрали, а затем произведен их монтаж и собственно подключение.

В третьих. Если дом имеет общий дымоходный канал (обычно в «хрущевках» с проточными газовыми водонагревателями), то котел подключается к нему. Если нет, то для вывода отходов сгорания газа пробивается отверстие в наружной стене.

При этом *ДБН В.2.5-20-2001 «Инженерное оборудование зданий и сооружений. Внешние сети и сооружения. Газоснабжение»* разрешает отвод продуктов сгорания в атмосферу через наружную стену без устройства вертикального канала (проще говоря, трубы) от котла с герметичной камерой сгорания с соблюдением определенных требований (см. таблицу 2), которые контролирует санитарно-эпидемиологическая станция.

Таблица 2. Ж-1 ДБН В.2.5-20-2001

№	Место отвода	Наименьшее расстояние от вытяжки, до соответствующего элемента здания, м			
		Для прибора с естественной тягой		Для прибора с вентилятором	
		Тепловая нагрузка		Тепловая нагрузка	
		До 7,5 кВт	7,5-30 кВт	До 12 кВт	12-30 кВт
1	Под приточным вентиляционным отверстием	2,5	2,5	2,5	2,5
2	Рядом с вентиляционным отверстием	0,6	1,5	0,3	0,6
3	Под окном	0,25	-	-	-
4	Рядом с окном	0,25	0,5	0,25	0,5
5	Над вентиляционным отверстием, окном	0,25	0,25	0,25	0,25
6	Над уровнем земли, поверхностью для прохода	0,5	2,2	2,2	2,2
7	Под частями здания, выступающими более 0,4 м	2,0	3,0	1,5	3,0
8	Под частями здания, выступающими менее 0,4 м	0,3	1,5	0,3	0,3
9	Под другим отводом	2,5	2,5	2,5	2,5
10	Рядом с другим отводом	1,5	1,5	1,5	1,5

В четвертых. Отключившись от ЦО, бывший потребитель его услуг в квартире, обязан оплачивать отопление мест общего пользования, то есть лестничных клеток, подвалов и других помещений согласно *Методике расчета количества тепловой энергии, потребленной на отопление мест общего пользования многоквартирных домов, и определения платы за их отопление*, утвержденной приказом Минстроя Украины от 31.10.2006. № 359.

Рекомендованный перечень законодательной и нормативной базы

(с текстами нижеприведенных документов можно ознакомиться на сайте Верховной Рады Украины – www.rada.gov.ua)

Законы Украины

- 1) «Про теплопостачання» от 02.06.2005 р. № 2633-IV.
- 2) «Про питну воду та питне водопостачання» от 10.01.2002. № 2918-III.
- 3) «Про метрологію та метрологічну діяльність» от 11.02.1998. № 113-98/ВР.

Постановления Кабинета Министров Украины

1. «Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення» от 21.07.2005. № 630.
2. «Про правила користування тепловою енергією» от 03.10.2007. №1198.
3. «Про затвердження Порядку формування тарифів на виробництво, транспортування, постачання теплової енергії та послуги з централізованого опалення і постачання гарячої води» от 10.07.2006. № 955.
4. «Про затвердження Порядку формування тарифів на послуги з централізованого водопостачання та водовідведення» от 12.07.2006. № 959.
5. «Про Програму поетапного оснащення наявного житлового фонду засобами обліку та регулювання споживання води і теплової енергії на 1996-2007 роки" от 27.11.1995. №947.

Нормативно-правовые акты центральных органов исполнительной власти

- Приказ Минжилкоммунхоза Украины от 27.06.2008. № 190 «Про затвердження Правил користування системами централізованого комунального водопостачання та водовідведення в населених пунктах України».
- Приказ Госжилкоммунхоза Украины от 05.07.1995 № 30 «Про затвердження Правил технічної експлуатації систем водопостачання та каналізації населених пунктів України».
- Приказ Госжилкоммунхоза Украины от 27.09.2005. № 148 «Про затвердження Методика визначення норм питного водопостачання населення».
- Приказ Госстроя Украины от 22.11.2005. № 4 «Про порядок відключення окремих приміщень від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води при відмові споживачів від централізованого теплопостачання».
- Приказ Госстроя Украины от 31.10.2006. № 359 «Про затвердження Методики розрахунку кількості теплоти, спожитої на опалення місць загального користування багатоквартирних будинків, та визначення плати за їх опалення»

Решения органов местного самоуправления Днепропетровска

- Решение исполкома Днепропетровского городского совета от 18.03.2004. № 676 «Про раціональне ведення водного господарства міста»
- Решение исполкома Днепропетровского городского совета от 28.07.2005. № 3196 «Про будинкові прилади обліку споживання води та теплової енергії»

Раздел 2. Электроснабжение

2.1. Как и кому платить за электроснабжение

Услуги по электроснабжению – это поставка потребителю электрической энергии.

Отношения в сфере электроснабжения регламентируются:

- *Законом Украины «Об электроэнергетике»;*
- *Правилами пользования электрической энергией для населения, утвержденными постановлением КМУ от 26.07.1999. № 1357 (далее – Правила № 1357);*
- *Порядком определения размера и возмещения убытков, причиненных энергопоставщику вследствие хищения электрической энергии, утвержденным постановлением КМУ от 08.02.2006. № 122;*
- *Методикой определения объема и стоимости электрической энергии, не учтенной вследствие нарушения потребителями правил пользования электрической энергией, утвержденной постановлением НКРЭУ от 04.05.2006. № 562;*
- *Порядком применения тарифов на электроэнергию, которая отпускается населению и населенным пунктам, утвержденным постановлением НКРЭ Украины от 10.03.1999. (с изменениями);*
- *Положением о проведении экспертизы приборов учета электрической энергии у бытовых потребителей, утвержденным приказом Минтопливэнерго от 21.06.2003. № 322.*

Поставщиком электрической энергии (или энергопоставщиком) для населения в Днепропетровске является ОАО «ЭК «Днепрооблэнерго», которое, как правило, заключает со своими потребителями договоры, разработанные на основе *Типового договора о пользовании электрической энергией*, в свою очередь, утвержденного постановлением КМУ от 26.07.1999. № 1357.

Тарифы на электрическую энергию для населения устанавливаются Национальной комиссией регулирования электроэнергетики (НКРЭ).

Единицей учета электроэнергии является 1 киловатт-час. Ежемесячная оплата услуг по электроснабжению определяется умножением тарифа на количество потребленных кВт-часов.

Как правило, фактическое потребление электроэнергии осуществляется по счетчику, съем показаний которого ежемесячно производит сам потребитель. При этом энергопоставщик имеет право контролировать правильность съема показаний приборов, а также самостоятельно снимать эти показания.

Согласно пункта 9 *Правил № 1357* потребление электроэнергии без прибора учета не допускается, кроме отдельных случаев. Если же электроэнергия предоставляется по разрешению энергопоставщика без счетчика, то, согласно

пункта 33, начисления производятся в соответствии со среднемесячным потреблением, которое определяется за предыдущие 12 месяцев, или за фактический период потребления, если он меньше 12 месяцев.

Расчетным периодом для оплаты услуг является календарный месяц. Плата за услуги должна вноситься потребителем не позднее 10-го числа месяца, следующего за расчетным, если договором не установлен другой срок.

Если Вы выявили в платежном документе ошибочные показания счетчика, то обязаны сообщить об этом энергопоставщику, представитель которого, в свою очередь, должен в течение 5-ти дней проверить счет, а в случае необходимости в течение 20-ти дней проверить Ваш прибор учета и затем сообщить Вам о результатах проверки.

2.2. Что обязаны делать энергопоставщики и их потребители

Согласно пунктов 38 и 40 Правил № 1357 энергопоставляющая организация, кроме прочего обязана:

- сообщать потребителю в письменном виде или через СМИ информацию о местах оплаты за электрическую энергию и об изменениях тарифов (цен) не позднее, чем за 5 дней до введения их в действие;

- предоставлять информацию о качестве электрической энергии, тарифах (ценах), порядке оплаты, условиях и режимах ее потребления;

- проводить не менее, чем 1 раз в 6 месяцев контрольный съем показаний приборов учета у потребителя в соответствии с утвержденным графиком;

- проводить плановую поверку, обслуживание, ремонт (кроме случаев, когда счетчик поврежден или неисправен по вине потребителя) и замену приборов учета в сроки, установленные нормативно-техническими документами и договором;

- рассматривать обращения и претензии потребителя по предоставлению услуг и принимать по этому поводу решения в сроки, предусмотренные законодательством;

- принимать письменные и устные сообщения (в том числе средствами связи) от потребителей по поводу нарушения электроснабжения или нарушения параметров качества электрической энергии, а также принимать меры к возобновлению электроснабжения и приведению показателей качества в соответствие с требованиями нормативных документов.

В свою очередь, согласно пункта 42 Правил № 1357, потребитель электрической энергии, кроме прочего, обязан:

- обеспечивать сохранность приборов учета и пломб на них, если счетчик находится в квартире;

- безотлагательно сообщать энергопоставщику о недостатках в работе прибора учета;

- согласовывать с энергопоставщиком новые подключения и переоборудование внутренней электропроводки, целью которых является увеличение потребления электрической мощности;

- предоставлять расчетные документы по требованию представителей энергопоставщика для проверки правильности оплаты и соответствия их записей показаниям счетчика;

- обеспечивать доступ представителям энергопоставщика после предъявления ими служебных удостоверений в квартиру для обследования прибора учета, электроустановок, и электропроводки;

- не позже чем за 7 дней до прекращения пользования электроэнергией в квартире в письменном виде уведомить энергопоставщика о расторжении договора и рассчитаться за потребленную электрическую энергию, включая день выезда.

2.3. Если неисправен счетчик

Согласно пункта 8 *Правил № 1357* приборы учета электрической энергии должны быть приобретены, установлены и подключены энергопоставщиком.

Оплачивают эти работы:

- или сам энергопоставщик в случае плановой замены счетчиков;

- или потребитель, если повреждение или кража счетчика произошла по его вине, или он хочет заменить свой счетчик, срок эксплуатации которого не вышел;

- или балансодержатель дома, если повреждение или кража счетчика произошла по его вине.

Электросчетчик должен иметь 2 пломбы:

- одну с отпечатком поверочного клейма территориального органа Госпотребстандарта;

- вторую с отпечатком клейма или логотипа энергопоставщика.

При установке счетчика энергопоставщик составляет акт о сохранности пломб в 2-х экземплярах, один из которых остается у потребителя.

Ответственность за сохранность поквартирных приборов учета и пломб на них, установленных:

- в квартире - несет потребитель;

- на лестничных клетках - несет владелец дома или организация, в ведении которой находится дом.

В связи с тем, что в последнее время ОАО «ЭК «Днепрооблэнерго» начала плановую замену старых индукционных счетчиков с классом точности 2,5 на новые электронные с классом точности 1,0 и выше, у потребителей обычно по этому поводу возникают следующие вопросы.

Во-первых, показания новых приборов учета превышают показания «старых» на 5-20% (в тех случаях, когда установлены последовательно оба счетчика). Энергопоставщики, как правило, объясняют это явление тем, что индукционный счетчик обычно ошибается в минусовую сторону, а электронный может ошибаться и в «минус», и в «плюс», а, самое главное, что он учитывает любое мало-мальское потребление электричества, например, телевизором в режиме ожидания.

Во-вторых, как правило, новые счетчики устанавливаются в общих электрошкафах в подъезде, к которым потребитель не имеет доступа. В связи с этим ОАО «ЭК «Днепрооблэнерго» предлагает потребителям заключить дополнительное соглашение к основному договору, в котором четко оговорить дату и время контрольного съема показаний счетчиков контролером. Если у Вас не было возможности присутствовать на этом съеме показаний, то контролер вывешивает на шкаф список потребителей с показаниями их счетчиков.

Кстати, присутствие контролера и доступ к счетчику можно использовать для проведения эксперимента правильности его показаний – полностью обесточьте квартиру входным рубильником на несколько часов, и убедитесь в том, что счетчик не насчитывает Вам плату за непотребленное Вами электричество.

Если же диск счетчика крутится при полном обесточивании квартиры (так называемый – «самоход»), а также, если Вы обнаружили внешнее повреждение счетчика, срыв пломбы или другие явные неисправности в его работе (особенно, если счетчик находится у Вас в квартире), то Вы и энергопоставщик согласно пунктам 14-17 *Правил № 1357* должны сделать следующее.

Во-первых, немедленно напишите заявление в свои районные электрические сети (РЭС) ОАО «ЭК «Днепроблэнерго».

Как правило, в этой организации есть типовой бланк «заявления-заявки», в которой нужно указать наименование работ, на выполнение которых Вы делаете заявку – замену, снятие, опломбировку и пр. прибора учета, и причину подачи заявки – остановка прибора учета, торможение диска и пр.

Во-вторых, в согласованное с Вами время в течение 3-х дней (в городе) со дня получения Вашего заявления представитель ОАО «ЭК «Днепроблэнерго» должен снять Ваш счетчик в присутствии Вас или представителя балансодержателя (если счетчик находится на лестничной клетке).

При этом, согласно пункта 2.3. *Положения о проведении экспертизы приборов учета электроэнергии у бытовых потребителей*, представитель энергопоставщика должен опломбировать счетчик в том месте, где уже установлена пломба Госпотребстандарт. Если такой возможности нет, то счетчик запаковывается в полиэтиленовый пакет, который также опломбирован.

После снятия и опломбировки счетчика представитель энергопоставщика составляет акт-сообщение о направлении на экспертизу Вашего прибора учета в 2-х, или 3-х экземплярах (если счетчик находится на лестничной клетке) - по экземпляру ОАО «ЭК «Днепроблэнерго», потребителю и ЖЭКу. Этот акт, в зависимости от места нахождения прибора учета, подписываете или Вы, или жэковский работник.

В третьих, электроснабжающая организация в течение 20-ти дней с даты снятия счетчика проводит его экспертизу в составе комиссии, в которую кроме представителей самого энергопоставщика входит поверитель от Госпотребстандарта, или от специализированной организации, но тоже с участием Госпотребстандарта.

При этом экспертиза счетчика, который принадлежит Вам или за сохранность которого Вы отвечаете, должна проводиться обязательно в Вашем присутствии. По результатам экспертизы составляется акт проведения экспертизы.

В четвертых, если выяснится, что:

- в повреждении, потере или неправильной работы электросчетчика виновен потребитель, то Вы возмещаете стоимость проверки, ремонта или установки нового прибора учета;

- во всех других случаях все нужные мероприятия оплачивает или энергопоставщик, или организации, отвечающая за сохранность прибора учета.

В пятых, поскольку электроснабжение без учета свыше 3-х месяцев запрещается, то энергопоставщик должен установить отремонтированный или новый счетчик в течение этого периода.

Кроме того, в ситуации, когда со счетчиком внешне все нормально и нет его «самохода», но у Вас возникают сомнения в правильности его показаний, то, согласно пункта 16 Правил № 1357:

- **во-первых,** Вы имеете право обратиться к энергопоставщику для проведения экспертизы, в таком случае с Вами подписывается договор на проведение экспертизы прибора учета;

- **во-вторых,** энергопоставщик проводит экспертизу в течение 20-ти дней после проведения Вами ее оплаты;

- **в третьих,** в случае подтверждения экспертизой неправильной работы прибора учета энергопоставщик возмещает Вам все расходы, связанные с проведением такой экспертизы.

2.4. Как составить акт-претензию

Если же энергопоставщик нарушает требования Правил № 1357 и Вашего с ним договора, то, согласно пунктов 49-52 тех же Правил, алгоритм Ваших действий и реакции электроэнергетиков должен быть следующим.

Во-первых, Вы должны вызвать представителя энергопоставщика для составления и подписания акта-претензии, образец которого утвержден постановлением КМУ от 26.07.1999. № 1357.

Образец 11
Приложение 2 к Правилам № 1357.

ТИПОВИЙ АКТ-ПРЕТЕНЗІЯ

_____ " ____ " _____ р.
(назва населеного пункту) (дата складання)

Згідно з договором № _____

Споживач _____

(прізвище, ім'я та по батькові)

висловлює претензії Електропостачальнику з приводу (тимчасового припинення електропостачання, претензії до якості електричної енергії, інші претензії)

термін перерви _____

від «__» _____ р. до «__» _____ р.

Результати замірів параметрів якості електричної енергії _____

Результати повторних замірів (здійснюються через 5 днів) _____

У зв'язку з викладеним Електропостачальник повинен забезпечити відновлення електропостачання або проведення замірів параметрів якості та сплатити неустойку Споживачу згідно з умовами договору або перерахувати розмір сплати у разі невідповідної якості електричної енергії.

Інші умови: _____

Цей акт склали:

**Представник
Електропостачальника**

Споживач

_____ (посада, підпис, прізвище, ім'я та по батькові) _____ (посада, підпис, прізвище, ім'я та по батькові)

Адреса _____ Адреса _____

Телефон _____ Телефон _____

Споживач, який проживає у будинку

№ _____ кв. _____

(підпис, прізвище, ім'я та по батькові)

Споживач, який проживає у будинку

№ _____ кв. _____

(підпис, прізвище, ім'я та по батькові)

Виборна особа

_____ (посада, підпис,

_____ прізвище, ім'я та по батькові)

_____ (номер посвідчення, що підтверджує надані їй повноваження)

_____ (де, ким і коли зареєстровано)

Во-вторых, акт-претензия составляется потребителем и представителем энергопоставщика и скрепляется их подписями.

Если представитель «Днепрооблэнерго» не прибыл в течение 3-х дней со дня Вашего обращения (этот срок установлен для городов), то Вы имеете право составить акт-претензию в произвольной форме.

Если энергопоставщик отказался провести необходимые замеры параметров качества электроэнергии, то Вы имеете право самостоятельно организовать их, обратившись в организацию, имеющую соответствующие полномочия или разрешения. В таком случае энергопоставщик возмещает Ваши расходы.

Если представитель энергопоставщика отказался от подписания акта, то акт считается действительным, если его подписали не менее 3-х потребителей или Вы и выборное лицо домового комитета или другого органа самоорганизации населения.

В третьих, если представитель энергопоставщика не явился или отказался от подписи, отправьте ему один экземпляр своего акт-претензии или по почте или зарегистрируйте его в канцелярии.

Энергопоставщик обязан в течение 10-ти дней или устранить недостатки или предоставить Вам обоснованный отказ в удовлетворении Ваших претензий на основании данных регистрационных технических устройств, аттестованных и опломбированных территориальными органами Госпотребстандарта.

Кроме того, исполнители «электрических» услуг, должны произвести Вам перерасчет своих услуг согласно пунктов 44, 45, 46 Правил № 1375:

- в случае временного прекращения электроснабжения по вине энергопоставщика – согласно условий договора, в размере двукратной стоимости недоотпущенной электроэнергии;

- в случае отпуска потребителю электрической энергии, параметры качества не соответствующую показателям, указанным в договоре, энергопоставщик оплачивает 25 % стоимости такой энергии;

- в случае нарушения прав потребителей (отказ потребителю в реализации его прав, предоставления услуг, которые по качеству не соответствуют требованиям нормативно-технических документов, отказ в предоставлении необходимой, но достоверной информации, уклонение от проверки качества электрической энергии и т.п.) энергопоставщик несет ответственность согласно законодательству и договору.

В четвертых, если Вас продолжают игнорировать, то Вам необходимо направить претензию уже в одну из нижеприведенных организаций (и их территориальные отделения), которые контролируют соблюдение *Правил № 1375* в пределах своих полномочий:

- Министерство топлива и энергетики;
- Национальную комиссию регулирования электроэнергетики;
- Госпотребстандарт;
- Антимонопольный комитет.

Если в сети повысилось напряжение и Ваши электроприборы сгорели, то Вам необходимо сделать следующее.

Во-первых, в таком случае немедленно вызывайте аварийную бригаду - как правило, до 19.00. – ЖЭКа, а после 19.00. – электросетей.

Во-вторых, попросите аварийщиков составить соответствующий акт с указанием причин аварии – естественно Вы должны в нем расписаться и оставить себе один экземпляр.

В третьих, отнесите поломанную электроаппаратуру в ремонт, возьмите квитанцию об оплате ремонта и попросите мастера указать причину поломки.

В четвертых, виновником скачка напряжения в сети может быть не обязательно энергопоставщик, но и ЖЭК, который обслуживает внутридомовые электросети.

Поэтому обратитесь к энергопоставщику с просьбой сообщить - на чьем участке ответственности (его или ЖЭКа) произошел сбой в работе электросетей, и предоставить документы, которые бы фиксировали этот сбой.

В пятых, направьте претензию в адрес виновника аварии (энергоснабжающей или эксплуатирующей дом организации) с требованием

возместить Вам причиненный ущерб, приложив к ней копии акта и квитанций об оплате ремонта техники.

В пятых, если виновник аварии отказал Вам в возмещении ущерба, то обращайтесь в суд!

2.5. Если пришел контролер

Во-первых, согласно пункта 39 *Правил № 1357* представитель энергопоставщика обязан иметь при себе и показать Вам служебное удостоверение.

Если у Вас есть подозрение в предвзятой позиции контролеров обязательно найти у Вас какие-то нарушения, то:

- прежде, чем пустить проверяющих в квартиру, пригласите 2-х соседей;
- позвоните в свой РЭС и узнайте – работает ли у них такой контролер, за каким участком он закреплен и внесена ли Ваша квартира в план проверок;
- не оставляйте контролеров один на один со счетчиком ни на секунду.

В-вторых, согласно пункта 30, если доступ к прибору учета невозможен, то контролер выписывает платежный документ на основании данных счетчика за предыдущий период, о чем делается соответствующая отметка в лицевом счете потребителя.

Если же в течение 2-х расчетных периодов (как правило, месяцев) контролер так и не имел доступа к счетчику, то он оставляет потребителю в почтовом ящике сообщение о дате следующего своего визита или с просьбой передать показания счетчика энергопоставщику.

Если после этого потребитель так и не передал ведомостей о количестве потребленной им электроэнергии, то энергопоставщик имеет право через 30 дней после даты отправления письменного предупреждения отключить жилье такого потребителя от электроснабжения.

В-третьих, в компетенцию контролера входит:

- проверять работу приборов учета электроэнергии;
- снимать их показания;
- контролировать правильность снятия показаний потребителем;
- проводить обследование электроустановок потребителя с целью выявления фактов потребления электроэнергии вне приборов учета (пункт 37 *Правил № 1357*).

В четвертых, если контролер выявил нарушения потребителем *Правил № 1357*, в том числе факты разворовывания им электроэнергии, то в таком случае составляется акт, который подписывает представитель энергопоставщика и потребитель. Один экземпляр акта вручается потребителю, второй остается у энергопоставщика. При этом потребитель имеет право внести в акт свои замечания.

Потребитель может отказаться от подписи, тогда в акте делается отметка об отказе, и он считается действительным, если его подписали 3 представителя энергопоставщика.

Интересно, что в вопросе определения «виновности» и «умышленности» за повреждение счетчика или его пломб фактически имеет значение – кто первым это обнаружил.

Если потребитель первым увидел сорванные пломбы и сообщил о них в «Днепрообэнерго», и при этом отсутствуют явные признаки вмешательства в

работу счетчика, то, как правило, он считается «невиновным» и не должен оплачивать убытки. В противном случае, если Вы не проявили своевременную бдительность, и сорванные пломбы заметил сам контролер, то здесь больше шансов оказаться «виновным» и оплатить убытки энергопоставляющей компании.

В любом случае, если нарушения **Правил № 1357** касаются работы электросчетчика, то согласно пункта 3 **Порядка определения размера и возмещения ущерба, нанесенного энергопоставщику в результате хищения электрической энергии**, утвержденного постановлением КМУ от 08.02.2006. № 122, факты повреждения приборов учета, пломб на них, вмешательства в работу, приведшие к занижению показаний, устанавливаются специализированными организациями, которые имеют право на проведение соответствующей проверки, с привлечением представителей Госпотребстандарта.

В пятых, на основании такого акта энергопоставщик имеет право отключить потребителя от электроснабжения, а также взыскать убытки, нанесенных ему противоправными действиями потребителя.

Размер этих убытков определяется по величине расчетного потребления электроэнергии в течение периода нарушения на основании акта, составленного в соответствии с **Методикой определения объема и стоимости электрической энергии, не учтенной вследствие нарушения потребителями правил пользования электрической энергией**, утвержденной постановлением НКРЭУ от 04.05.2006. № 562.

2.6. Когда и как могут отключить от электричества

Согласно пункта 34 Правил № 1357 пользование электрической энергией может быть временно остановлено в случае:

- проведения плановых ремонтов электроустановок и электрических сетей;
- возникновение режимов, непосредственно не связанных с аварией, при которых осуществляется ограничение отпуска электроэнергии и мощности.

При временном прекращении электроснабжения энергопоставщик обязан сообщить о нем своим потребителям через СМИ не позднее, чем за 10 дней до его прекращения, а при авариях – о причинах временного прекращения электроснабжения - в течение 5-ти дней.

Кроме того, согласно пункта 35 Правил № 1357 электроснабжающая организация имеет право отключить потребителя в случае таких его действий:

- самовольного подключения к электрической сети;
- разворовывания электроэнергии, преднамеренного повреждения прибора учета и срыва пломбы;
- нарушения сроков оплаты за потребленную электроэнергию или нарушения условий договора о реструктуризации задолженности;
- неоплаты за установку нового прибора учета, если счетчик был поврежден или украден по вине потребителя, или других платежей;
- невыполнение предписания Госэнергонадзора о режимах потребления электроэнергии;
- снижение показателей качества электроэнергии по вине потребителя.

После такого отключения подача электроэнергии может быть возобновлена потребителю в течение 3-х дней (в городах), как устранены нарушения и оплачена задолженность, расходы на повторное подключения и убытки, нанесенных энергопоставщику.

Если же спорные вопросы между потребителем и электроснабжающей организацией рассматриваются в суде, то срок отключения электроснабжения не должен превышать 1-го месяца, но при условии, что у потребителя нет задолженности за потребленную электрическую энергию.

Отключение потребителя от электроснабжения в случае неуплаты за потребленную электроэнергию должно происходить четко в соответствии с пунктами 27-30 Правил № 1357.

Во-первых, энергопоставщик должен вначале послать потребителю письменное предупреждение о прекращении электроснабжения.

Такая возможность у него появляется в случае, если Вы не оплатили предоставленные им услуги в течение 10-ти дней после срока, указанного в договоре или платежном документе (обычно до 10-го числа следующего за расчетным месяца), и электроснабжающее предприятие не получила сообщение об оплате на 20-й день. То есть, проще говоря, электропоставщик имеет право послать своему должнику такое предупреждение после 30-го числа следующего за расчетным месяца.

Во-вторых, с момента получения Вами письменного предупреждения у Вас есть 29 дней, чтобы оплатить свой долг.

В третьих, если же за этот период Вы долг так и не оплатили, то на 30-й день с момента получения Вами предупреждения электропоставщик имеет право отключить Ваше жилье от электричества.

Но при этом, запрещается отключения в последний рабочий день перед выходными и праздничными днями, кроме аварийных ситуаций. Кроме того, в пункте 2 **Постановления ВРУ «Об оплате жилищно-коммунальных услуг населением Украины» от 18.03.1999. №512**, сказано следующее:

«Запретить Кабинету Министров Украины, местным органам исполнительной власти и органам местного самоуправления, предприятиям и организациям независимо от форм собственности отключать жилые помещения от энерго-, тепло-, водо- и газоснабжения и отселять из жилья граждан в случае невнесения ними платы за жилищно-коммунальные услуги в связи с невыплатой заработной платы или пенсии и неназначением субсидии».

Поэтому, если Вы задолжали за электроснабжение из-за того, что Вам, в свою очередь, должны деньги за зарплату или социальные пособия, то лучше первыми предупредите энергопоставщика о Вашей ситуации, чтобы у них исчезла даже теоретическая возможность отключения Вашей квартиры от электричества.

В четвертых, согласно пункта 28 **Правил № 1357** если у Вас нет средств на оплату задолженности, Вам необходимо обратиться к энергопоставщику с заявлением о составлении графика погашения задолженности или отсрочки срока оплаты, предоставив справки, подтверждающие Вашу неплатежеспособность.

В пятых, чтобы возобновить электроснабжение Вам необходимо оплатить свою задолженность, стоимость повторного подключения, а также убытки, нанесенные исполнителю услуги, и написать соответствующее заявление о подключении, которое должно быть выполнено энергопоставщиком в течение 3-х рабочих дней.

Рекомендованный перечень законодательной и нормативной базы

(с текстами нижеприведенных документов можно ознакомиться на сайте Верховной Рады Украины – www.rada.gov.ua)

Законы Украины

1.«Про электроэнергетику» от 16.10.1997. № 575/97-ВР;

Постановления Кабинета Министров Украины

1)«Про затвердження Правил користування електричною енергією для населення» от 26.07.1999. № 1357.

2)«Про затвердження Порядку визначення розміру і відшкодування збитків, завданих енергопостачальнику внаслідок викрадення електричної енергії» от 08.02.2006. № 122.

Нормативно-правовые акты центральных органов исполнительной власти

- Постановление НКРЭ Украины от 10.03.1999. № 309 «Про тарифи на електроенергію, що відпускається населенню і населеним пунктам».
- Постановление НКРЭ Украины от 17.10.2005. № 910 "Про користування електричною енергією".
- Постановление НКРЭ Украины от 04.05.2006. № 562 «Про затвердження Методики визначення обсягу та вартості електричної енергії, не облікованої внаслідок порушення споживачами правил користування електричною енергією».
- Приказ Минтопливэнерго от 21.06.2003. № 322 «Про затвердження Положення про проведення експертизи приладів обліку електричної енергії у побутових споживачів».

Раздел 3. Газоснабжение

3.1. Как и кому платить за газ

Отношения в сфере газоснабжения для населения регламентируются:

- *Постановлением КМУ от 08.06.1996. № 619 «Об утверждении норм потребления природного газа населением при отсутствии газовых счетчиков»;*
- *Постановлением КМУ от 09.12.1999. № 2246 «Об утверждении Правил предоставления населению услуг по газоснабжению» (далее - Правила № 2246);*
- *Постановлением КМУ от 05.07.2006. № 938 «Об утверждении Типового договора о предоставлении услуг по газоснабжению и внесении изменений в постановление Кабинета Министров Украины от 9 декабря 1999 г. № 2246»;*
- *Постановлением НКРЭУ от 29.05.2003. №476 «Об утверждении Порядка возмещения убытков, нанесенных потребителю природного газа вследствие нарушения газоснабжающей или газотранспортной организацией Правил предоставления населению услуг по газоснабжению» (далее – Порядок №476);*
- *приказом Госнадзорохрантруда от 01.10.1997. №25 «Об утверждении Правил безопасности систем газоснабжения»;*
- *приказом Минтопливэнерго от 27.12.2005. №619 «Об утверждении Положения о проведении экспертизы счетчиков газа, установленных у потребителей и предназначенных для учета природного газа в быту»;*
 - *ГОСТ 5542-87 "Газы горючие природные для промышленного и коммунально-бытового назначения. Технические условия".*

Разделяют газоснабжающие предприятия, которые снабжают потребителя газом на основании договора, и газотранспортные предприятия, которые транспортируют газ газоснабжающей организации к потребителю и предоставляют услуги по обслуживанию и ремонтам внешних и внутридомовых газопроводов. В то же время одно и то же предприятие может осуществлять и снабжение, и транспортировку природного газа.

В Днепропетровске эти функции выполняет ОАО «Днепрогаз», которое, как правило, имеет договоры с каждым своим потребителем, заключенные на основании *Типового договора о предоставлении услуг по газоснабжению*, утвержденного Постановлением КМУ от 05.07.2006. № 938.

Расчетным периодом для оплаты услуг является календарный месяц. Плата за услуги должна вноситься потребителем не позднее 10-го числа месяца, следующего за расчетным, если договором не установлен другой срок. При этом потребитель имеет право вносить авансовые платежи, тогда в конце года производится перерасчет.

Единицей учета потребленного газа является 1 кубический метр. Его расход определяется:

- либо по показаниям приборов учета газа;
- либо при их отсутствии – по нормативам потребления на 1-го человека, установленным Кабинетом Министров Украины

При временном отсутствии горячего водоснабжения (кроме ежегодных 15-ти дней на ремонтно-профилактические работы) и отсутствии газового счетчика норма потребления на 1-го человека увеличивается с 9,8 куб.м до 18,3 куб.м в месяц. При этом теплоснабжающая организация и поставщик газа должны

составить двусторонний акт между собой, в котором зафиксировать продолжительность отсутствия горячей воды (свыше 6-ти часов в сутки при круглосуточном водоснабжении или более 30% общего времени подачи воды при подаче по графику). На основании этого акта по окончании полугодия Вам должны будут провести доначисление за газ, использованный Вами для условного или фактического подогрева воды.

При этом, согласно *письма НКРЭ № 05-39-14/1038 от 26.04.2001.*, «наличие электрооборудования для подогрева воды в случае перерыва в централизованном горячем водоснабжении не является основанием для того, чтобы не применять норму потребления природного газа, утвержденную Постановлением КМУ от 08.06.1996. №619». Исходя из приведенного, единственный выход для установивших электрические бойлеры для подогрева воды – это установить еще и газовый счетчик.

Розничная цена на природный газ для населения устанавливается Национальной комиссией регулирования электроэнергетики (НКРЭ). С 2007 года оплата за газ осуществляется по ценам, дифференцированным в зависимости от объемов потребления по принципу: больше объем потребления – больше стоимость кубометра газа. Как правило, потребитель, живущий в многоквартирном доме со стандартным набором газовых устройств – плитой и даже газовым водонагревателем укладывается в объем до 2 500 кубометров в год.

Ежемесячная оплата услуг по газоснабжению определяется умножением тарифа или на количество потребленных кубометров по счетчику, или на месячную норму потребления и количество проживающих в квартире человек.

3.2. Что обязаны делать газовщики и потребители

Согласно пункта 32 Правил №2246, газовщики, кроме прочего, обязаны:

- публиковать в СМИ подробную информацию об изменении розничных цен на газ за 5 дней до введения их в действие и перечень услуг, которые предоставляются потребителю и стоимость которых включена в тариф по снабжению природным газом;

- предоставлять потребителям информацию о тарифах на снабжение газом, о цене на газ, о порядке его оплаты, о перечне услуг по газоснабжению и об исполнителях услуги, о размере платы за выполнение дополнительных работ, о правилах подключения к газовым сетям, о нормативных и фактических параметрах качественных показателей газа и его давления в газовой сети и т.п.

Кроме того согласно пункта 16 Правил № 2246 газовщики за счет собственных средств должны проводить:

- проверку на плотность газопроводов, газовых приборов и устройств с помощью газа под рабочим давлением;
- ликвидацию вытеканий газа;
- проверку соответствия установки газовых приборов и устройств, постройки помещений, прокладки газопроводов требованиям строительных норм, проекту и правилам эксплуатации;
- проверку дымовых и вентиляционных каналов на наличие тяги;
- проверку наличия свободного доступа к газопроводам, газовым приборам и устройствам, а также в подвалы и на чердаки, где проложены газопроводы;

- разборку, очистку от остатков коррозии и мазута, а также промасливание всех запорных устройств, установленных на газопроводах и газовых приборах;
- проверку пригодности к использованию (эксплуатации) газовых приборов и устройств, их очистку, наладку и регулировку;
- мелкий ремонт газовых приборов и устройств, связанный с заменой винтов, штифтов, пружин, уплотняющих материалов, в случае перепакровки фланцевых и нарезных соединений и запорных устройств.

Заявление на ремонт газовых устройств или устранения вытекания газа Вы можете подать по телефону. Газовщики должны регистрировать все подобные звонки в специальном журнале. При этом работы по ликвидации аварийных ситуаций, которые могут привести к несчастному случаю, газовщики должны выполнять круглосуточно силами своих бригад аварийно диспетчерских служб.

В свою очередь, согласно пункта 29 Правил № 2246, потребитель, кроме прочего, обязан:

- в случае отсутствия счетчика газа в письменном виде сообщить в течение 1-го месяца газоснабжающему (газораспределительному) предприятию обо всех изменениях, которые касаются видов потребления природного газа (в первую очередь, об изменении состава семьи, наличии льготников и пр.);
- не позднее, чем за 7 дней до освобождения помещения или полного прекращения газоснабжения в письменном виде сообщить исполнителю услуги о расторжении договора и рассчитаться за услуги по газоснабжению;
- беспрепятственно допускать в свои жилые и подсобные помещения, в которых расположены газовые приборы и устройства, счетчики газа, представителей исполнителя услуги после предъявления ими соответствующих служебных удостоверений для:
 - локализации и ликвидации аварийных ситуаций;
 - отключение и замены газовых приборов и устройств, устранения нарушений и неисправностей в их работе, проведения технического обслуживания внутридомовых систем газоснабжения и дворовых газопроводов, проверки показаний счетчиков газа, наличия и целостности пломб на них;
 - демонтажа или монтажа счетчиков газа, связанного с проведением их плановой поверки;
 - установкой счетчика газа, которая проводится по инициативе и за средства газоснабжающих (газораспределительных) предприятий или за счет других источников.

Если же газоснабжающая организация нарушает требования **Правил № 2246** и Вашего договора о предоставлении услуг по газоснабжению, то, согласно пунктов 1.4. и 2.1. **Порядка № 476**, алгоритм Ваших действий и реакции газовщиков должен быть следующим.

Во-первых, Вы подаете претензию, составленную в произвольной форме, на адрес ОАО «Днепрогаз», сотрудники которого обязаны зарегистрировать Ваше заявление в специальном журнале.

Во-вторых, как правило, в течение 2-х рабочих дней газовщики должны выйти к Вам «на местность» для проведения проверки, например, давления или качественных показателей газа и составления соответствующего акта.

При проверке давления газа величина давления газа проверяется перед газовыми приборами потребителя в часы максимального его потребления.

Минимальное давление газа перед газовыми приборами и устройствами должно составлять не менее минимальнодопустимого значения, которое предусмотрено нормативными документами на эти газовые приборы и устройства.

Если измеренное давление газа оказалось меньше этого значения, то плата за газоснабжение со дня предоставления заявления до дня возобновления подачи газа с достаточным давлением не взимается (см. таблицу 3).

Проверку состава газа, согласно законодательства, газоснабжающая (газотранспортная) организация должна проводить ежемесячную проверку параметров качества газа, и, согласно пункта 2.1. *Порядка № 476* в течение 5-ти дней со дня ее проведения публиковать в СМИ подробную информацию о результатах.

Проверка также может быть проведена дополнительно по письменному заявлению потребителя.

Если в ее результате выяснилось, что качественные показатели газа соответствуют установленным нормативам, то выполнение проверки должен оплатить потребитель, а, если не соответствует, то газоснабжающая организация.

Кроме того, газовщики обязаны:

- согласно пункта 32 *Правил №2246*, самостоятельно в течение 1-го месяца сделать пересчет размера платы за газоснабжение - пропорционально уменьшению каждого из параметров качества газа, установленных *ГОСТ 5542-87 "Газы горючие природные для промышленного и коммунально-бытового назначения. Технические условия"* - за период со дня предоставления заявки от потребителя до даты, когда были возобновлены параметры качества газа (см. таблицу 3);

- уведомить потребителя о таком перерасчете в течение 10-ти календарных дней со дня проведения перерасчета ;

- в течение 5-ти дней устранить выявленные во время проверки нарушения, или дать потребителю аргументированный отказ.

В третьих, если же представители газоснабжающего предприятия в течение 2-х рабочих дней к Вам не прибыли или отказались составлять соответствующий акт, то претензия считается обоснованной, если ее подписали не менее, чем 3 лица или потребитель и выборное лицо домового комитета или другого органа самоорганизации населения.

В четвертых, если газоснабжающая организация продолжает нарушать законодательство, то Вам, согласно пункта 37 *Правил №2246*, необходимо направить претензию уже в одну из нижеприведенных организаций, которые осуществляют контроль за соблюдением *Правил № 2246* в границах своих полномочий:

- Министерство топлива и энергетики;
- Национальную комиссию регулирования электроэнергетики;
- Госпотребстандарт;
- Антимонопольный комитет.

3.3. Почему и как отключают газ

В соответствии с пунктом 6 Правил № 2246 газоснабжение потребителя прекращается в случае:

- проведения планово-профилактического обслуживания и/или капитального ремонта систем газоснабжения;
- ликвидации последствий аварий, вызванных чрезвычайными ситуациями техногенного, природного или экологического характера, и проведения ремонтно-восстановительных работ;
- нарушения потребителем сроков уплаты за предоставленные услуги по газоснабжению;
- самовольного использования газа потребителем;
- нарушение потребителем Правил безопасности систем газоснабжения, которое создает угрозу возникновения аварийной ситуации;
- представление потребителем письменного заявления о прекращении газоснабжения;
- отказа потребителя от установки счетчика газа по инициативе и за средства газоснабжающего предприятия.

В этих случаях газовщики обязаны уведомить Вас о причинах и сроках прекращения газоснабжения, а газоснабжающее предприятие - сделать в течение 1-го месяца перерасчет оплаты услуг.

Отключение газа потребителю в жилых домах в зависимости от обстоятельств производят путем перекрытия запорных устройств и установлением пломбы и/или инвентарной заглушки перед газовым прибором (устройством) или на вводном газопроводе.

Если Вы самовольно возобновили газоснабжение своей квартиры, то тогда газовщики делают механическое отсоединение отвода газопровода от действующего газопровода.

В любом случае о прекращении газоснабжения составляется акт в 2-х экземплярах, один из которых остается у Вас, как потребителя.

Наиболее распространенным является отключение газоснабжения, когда потребитель задолжал за «газовые» услуги. Однако регламент отключения строго оговорен *Порядком №476*.

Во-первых, газоснабжающее предприятие должно вначале послать потребителю письменное предупреждение о прекращении газоснабжения. Такая возможность у газовщиков появляется в случае, если Вы не оплатили предоставленные услуги в течение 10-ти дней после срока, указанного в договоре или платежном документе (обычно до 10-го числа следующего за расчетным месяца), и газоснабжающее предприятие в течение следующих 5-ти дней не получила сообщение об оплате. То есть, проще говоря, газовщики имеют право послать своему должнику такое предупреждение с 26-го числа следующего за расчетным месяца.

Во-вторых, с момента получения Вами письменного предупреждения (с отметкой о его вручении) у Вас есть 10 дней, чтобы оплатить свой долг.

В третьих, если же за этот период Вы долг так и не оплатили, то у газовщиков есть все основания отключить Ваше жилье от газа. Но при этом, запрещается отключения в последний рабочий день перед выходными и

праздничными днями, кроме аварийных ситуаций. Кроме того, как уже выше упоминалось, в пункте 2 **Постановления ВРУ «Об оплате жилищно-коммунальных услуг населением Украины»** от 18.03.1999. №512, сказано буквально следующее:

«Запретить Кабинету Министров Украины, местным органам исполнительной власти и органам местного самоуправления, предприятиям и организациям независимо от форм собственности отключать жилые помещения от энерго-, тепло-, водо- и газоснабжения и отселять из жилья граждан в случае невнесения ими платы за жилищно-коммунальные услуги в связи с невыплатой заработной платы или пенсии и неназначением субсидии».

Поэтому, если Вы задолжали за газ из-за того, что Вам, в свою очередь, должны деньги за зарплату или социальные пособия, то лучше первыми предупредите газовщиков о Вашей ситуации, чтобы у них исчезла даже теоретическая возможность отключения Вашей квартиры от газоснабжения.

Если же газовщики отключили потребителя, который не нарушал договора, а также потребителя-должника - без письменного предупреждения или в последний рабочий день перед выходными и праздничными днями, то такое прекращение газоснабжения считается безосновательным, и согласно пункта 2.6. **Порядка №476**, газоснабжающая (газотранспортная) организация должна возместить потребителю убытки (объем недоотпущенного газа), который вычисляется исходя из фактического среднечасового потребления газа за последний расчетный период, количества часов перерыва и цен на газ, которые действовали в период прекращения газоснабжения (см. таблицу 3).

В четвертых, чтобы возобновить газоснабжение Вам необходимо оплатить свою задолженность, а также убытки, нанесенные газоснабжающему предприятию (фактически стоимость отключения-подключения газа), и написать соответствующее заявление о подключении, которое должно быть выполнено газовщиками в течение 2-х рабочих дней.

Таблица 3. Требования по количественным и качественным показателям услуг газоснабжения и уменьшения платы в случае их отклонения (на основании Порядка №476)

Количественные и качественные показатели	Требование согласно действующего законодательства	Отклонение	Уменьшение платы за оказанные услуги в случае отклонения от показателей
Минимальное давление газа перед газовыми приборами	Должно составлять не менее минимальнодопустимого значения, которое предусмотрено нормативными документами на газовые приборы (устройства)	Давление меньше	Плата за газоснабжение со дня представления заявления до дня возобновления подачи газа с минимально допустимым давлением не осуществляется
Качество газа	Должно соответствовать условиям ГОСТ 5542-87 "Газы горючие природные для промышленного и коммунально-бытового назначения. Технические условия"	Несоответствие	Плата за потребленный газ уменьшается пропорционально уменьшению каждого из параметров качества газа, установленных ГОСТ 5542-87, со дня установления факта таких изменений до дня их возобновления
Отключение от газоснабжения по заявлению потребителя (при отсутствии счетчика газа)	Срок выполнения - 2 рабочих дня в городах	Превышение сроков выполнения	Газоснабжающая организация возмещает потребителю стоимость газа в полном объеме с момента подачи им заявления до момента прекращения газоснабжения
Отключение от газоснабжения в случае задолженности потребителя	Должно проходить с обязательным письменным предупреждением, а также кроме последнего рабочего дня перед выходными и праздничными днями	Без письменного предупреждения или в последний рабочий день перед выходными и праздничными днями	Газоснабжающая организация возмещает потребителю убытки (объем недоотпущенного газа), которые вычисляются исходя из фактического среднечасового потребления газа за последний расчетный период, количества часов перерыва и цен на газ, которые действовали в период прекращения газоснабжения

3.4. Если Вы временно отсутствуете

Вариант 1. Если Вы или члены Вашей семьи временно не проживали по месту регистрации.

Согласно пункта 28 *Правил № 2246* Вы имеете право на проведение перерасчета за период не более 6-ти месяцев в случае, если Вы или члены Вашей семьи временно отсутствуют по основному месту проживания. Это произойдет, если Вы подадите в месячный срок в газоснабжающую организацию соответствующее письменное заявление с подтверждающими документами.

Поэтому, в течение месяца после Вашего возвращения напишите заявление в ОАО «Днепрогаз» с просьбой произвести перерасчет за период Вашего отсутствия (см. образец 12). К нему приложите официальный документ, подтверждающий это отсутствие – это может быть справка с места временного проживания, работы, лечения, обучения, прохождения военной службы, отбывания наказания и пр.).

Образец 12

Начальнику

_____ (Ф.И.О.)
Иваненко Ивана Ивановича,
проживает:
г.Днепропетровск,
ул. Паникахи, дом ____ кв. _____,
телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В связи с временным, в период с _____ по _____, отсутствием по основному месту проживания и нахождением на лечении в _____ (копию подтверждающего документа прилагаю), согласно пункта 28 Правил предоставления населению услуг по газоснабжению, утвержденных Постановлением КМУ от 09.12.1999 № 2246, прошу осуществить перерасчет за услуги по газоснабжению за соответствующий период.

01.01.2009.

С уважением (подпись) Иваненко И.И.

Вариант 2. Ваша семья в полном составе покидает жилье.

Согласно пункта 28 *Правил № 2246* Вы имеете полное право отключиться от услуг по газоснабжению – или полностью, или частично, путем отключения отдельных отопительных приборов и устройств.

В таком случае Вам необходимо написать заявление в ОАО «Днепрогаз» с просьбой о прекращении газоснабжения Вашей квартире (см. образец 13). Газовщики должны в течение 2-х рабочих дней (для города) в согласованное с Вами время отключить газ путем перекрытия запорных устройств на вводном газопроводе с установкой пломбы или заглушки.

Отключение и опломбировка должны проводиться только лишь при Вашем присутствии. При этом составляется акт, который подписывается исполнителем работы и потребителем. Со следующего дня Вам не будет начисляться плата за газ.

Для возобновления подачи газоснабжения Вам нужно будет снова обратиться в газоснабжающее предприятие с заявлением о возобновлении подачи газа.

Если газовщики по своей вине не отключат Ваше жилье от газа в течение 2-х дней, то они будут вынуждены компенсировать Вам стоимость газа с момента подачи Вами заявления до момента прекращения газоснабжения.

Образец 13

Начальнику

_____ (Ф.И.О.)
Иваненко Ивана Ивановича,
проживает:
г.Днепропетровск,
ул. Паникахи, дом ____ кв. _____,
телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В связи с отъездом на период с _____ по _____ в _____ согласно пункта 28 Правил предоставления населению услуг по газоснабжению, утвержденных постановлением КМУ от 09.12.1999 № 2246 прошу:

- прекратить газоснабжение моей квартиры;
- опломбировать запорные вентиля труб газоснабжения;
- с момента отключения от газа не производить начислений за услуги по газоснабжению.

01.01.2009.

С уважением (подпись) Иваненко И.И.

3.5. Как установить счетчик газа

Излишне агитировать за счетчики газа, поскольку фактическое потребление газа жильцами многоквартирного дома, как правило, в 2 и более раз меньше нормативного.

Как правило, установка счетчика газа происходит по инициативе самого потребителя. В то же время существует и специальная программа для малообеспеченных слоев населения, в первую очередь, для пенсионеров, инвалидов, ветеранов войны по установке газовых счетчиков за счет газоснабжающих предприятий. Однако касается она только помещений, отапливаемых газовыми котлами, то есть частного сектора.

Для того, чтобы установить счетчик в своей квартире, Вам необходимо знать следующее.

Во-первых, начать свои действия нужно с подачи заявления на установку счетчика в так называемый пункт энергоснабжения (ПЭС) ОАО «Днепрогаз», приложив к нему ксерокопию технического паспорта на квартиру и справку об отсутствии задолженности.

Во-вторых, как правило, счетчик газа Вам установят сами газовщики, но Вы можете обратиться и в другие предприятия, которые имеют необходимые лицензии и разрешение на выполнение таких работ.

После установки газового счетчика исполнитель работ обязан Вам выдать акт и расчетный документ, которые свидетельствуют о факте выполнения работ. Когда счетчик будет опломбирован, то Вы сможете платить газ уже по его показаниям.

В третьих, согласно пункта 23 *Правил № 2246* Вы несете всю ответственность за сохранность и целостность установленных у Вас счетчиков газа и пломб на них.

Если Вы заметили нарушения в работе, неисправности, выявили внешние повреждения счетчика или у Вас возникли сомнения по поводу достоверности его показаний, то незамедлительно (в течение 3-х дней) сообщите об этом в газоснабжающее предприятие.

Экспертиза счетчика газа проводится по требованию и за средства как потребителя, так и газоснабжающего предприятия.

В случае, если подтвержден факт повреждения счетчика газа по вине потребителя, то он возмещает стоимость проверки, ремонта и/или установку нового счетчика.

Факт повреждения (вмешательство в работу) счетчика газа, которое привело к занижению его показаний, удостоверяется специализированной организацией (предприятием), которое имеет право проводить экспертизу.

В случае, если вместо временно изъятого на экспертизу счетчика газа невозможно установить другой счетчик, газовые приборы и устройства потребителя временно подключаются к системе газоснабжения без счетчика, о чем представителями газораспределительного предприятия составляется соответствующий акт в 2-х экземплярах, один из которых остается у потребителя.

В четвертых, согласно пункта 15 *Правил № 2246* оплата по нормам потребления в случае наличия счетчика газа не допускается, кроме случаев:

- самовольного подключения газовых приборов и устройств потребителя к системе газоснабжения путем срыва или повреждения пломб на запорных устройствах, задвижках на вводе в дом, повреждения или снятия инвентарных заглушек и тому подобное;

- повреждения счетчика газа, поверочного клейма, целостности его пломб, а также действий потребителя, которые привели к занижению показаний счетчика;

- отказа потребителя в доступе к собственным помещениям, где размещены газовые приборы и устройства, счетчики газа представителям газоснабжающего (газораспределительного) предприятия для контрольного снятия показаний счетчиков газа;

- просрочки плановой поверки счетчика газа по вине потребителя в случае отказа потребителя в доступе к своим помещениям, где расположены счетчики газа, для их демонтажа или монтажа.

Снятие показаний счетчиков газу проводится потребителем ежемесячно. Газоснабжающее предприятие имеет право контролировать правильность снятия показаний и оформление потребителем платежных документов. Как правило, газовщики должны проводить не менее чем 1 раз в 6

месяцев контрольное снятие показаний счетчиков в соответствии с утвержденными графиками.

В пятых, согласно пункта 16-1 *Правил № 2246* периодическая поверка счетчиков газа, их техническое обслуживание и связанный с такой поверкой ремонт (в том числе демонтаж, транспортировка и монтаж) осуществляются за счет газораспределительного предприятия.

Как правило, межповерочный интервал для газовых счетчиков, установленных в квартирах, составляет 5 лет. В течение 1-го месяца с даты истечения этого срока газовщики должны известить Вас о необходимости такой поверки, самостоятельно и бесплатно демонтировать, поверить и вновь установить счетчик.

Во время «безсчетчикового» периода стоимость газоснабжения рассчитывается в соответствии со среднемесячным объемом потребления газа за аналогичный период (отопительный или межотопительный) предыдущего года или за фактический период потребления, если он составляет меньше 6-ти месяцев.

Рекомендованный перечень законодательной и нормативной базы

(с текстами нижеприведенных документов можно ознакомиться на сайте Верховной Рады Украины – www.rada.gov.ua)

Постановления Кабинета Министров Украины

1. «Про затвердження норм споживання природного газу населенням за відсутності газових лічильників» от 08.06.1996. № 619;
2. "Про затвердження Правил надання населенню послуг з газопостачання" от 09.12.1999. № 2246;
3. «Про затвердження Типового договору про надання послуг з газопостачання та внесення змін до Постанови Кабінету Міністрів України від 9 грудня 1999 р. № 2246» от 05.07.2006. № 938.

Нормативно-правовые акты центральных органов исполнительной власти

1. Постановление НКРЭУ от 29.05.2003. №476 «Про затвердження Порядку відшкодування збитків, завданих споживачеві природного газу внаслідок порушення газопостачальною або газотранспортною організацією Правил надання населенню послуг з газопостачання»;
2. Приказ Госнадзорохрантруда от 01.10.1997. №25 «Про затвердження Правил безпеки систем газопостачання»;
3. Приказ Минтопливэнерго от 27.12.2005. №619 «Про затвердження Положення про проведення експертизи лічильників газу, встановлених у споживачів та призначених для обліку природного газу в побуті»;
4. ГОСТ 5542-87 "Газы горючие природные для промышленного и коммунально-бытового назначения. Технические условия";
 - ДБН В.2.5-20-2001 «Інженерне обладнання будівель та споруд. Зовнішні мережі споруди. Газопостачання».

Приложение.

Требования по количественным и качественным показателям услуг и уменьшения платы в случае их отклонения (приложение к Правилам № 630).

Вид услуг	Количественные и качественные показатели	Отклонения показателей	Допустимый срок отклонения показателей	Уменьшение платы за оказанные услуги в случае превышения срока отклонения показаний
Централизованное снабжение холодной водой	Бесперебойное или по утвержденному режиму предоставление услуг в течение года	Перерывы в снабжении холодной водой или нарушение режима предоставления холодной воды	Не более, чем 6 часов в сутки при круглосуточном водоснабжении и не более, чем 30 % общего времени предоставления воды по утвержденному режиму (не более 2 раз в месяц)	На 3,3 % месячной платы за каждый день превышения допустимого срока отклонения
	Состав и свойства воды согласно нормативам, установленным органами Госпотребстандарта	Отклонения состава и свойств воды от установленных или согласованных нормативов	Не допускается (или согласно с абзацем первым пункта 7 Правил)	На 20% за весь период отклонения качества воды от ГОСТа 2874-82 «Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством», требований санитарного законодательства и от разрешений Госпотребстандарта
Централизованное снабжение горячей водой	Бесперебойное или по утвержденному режиму	Перерывы в снабжении холодной водой или нарушение его режима	Не более, чем 6 часов в сутки при круглосуточном водоснабжении и не более, чем 30 % общего времени предоставления воды по утвержденному режиму (не более 2 раз в месяц)	На 3,3 % месячной платы за каждый день превышения допустимого срока отклонения

Централизованное снабжение горячей водой	Обеспечение нормативной температуры горячей воды в точке разбора не менее чем + 50 С и не более чем + 75 С	Фактическая температура горячей воды в точке разбора не соответствует нормативам	Не более чем 2 мин. после открытия водоразборного крана	При температуре горячей воды: более +50 С – оплата взимается согласно с установленным тарифом; +45-49 С – оплата уменьшается на 10% за весь срок отклонения; +40-44 С – оплата уменьшается на 30% за весь срок отклонения; ниже +40 С – оплата не взимается за весь срок отклонения.
	Состав и свойства горячей воды согласно нормативам, установленным органами Госпотребстандарта	Отклонения состава и свойств воды от установленных нормативов	Не допускается (или согласно с абзацем первым пункта 7 Правил)	На 10% за весь период отклонения качества воды от ГОСТа 2874-82 «Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством», требований санитарного законодательства и от разрешений Госпотребстандарта
Водоотведение	Бесперебойное водоотведение в течение года	Перерывы в водоотведении	Один день в месяц (с 6 до 24 часов)	На 3,3 % месячной платы за каждый день превышения допустимого срока отклонения

Централизованное отопление	Своевременное начало и окончание отопительного сезона (трое суток со среднесуточной температурой +8 С)	Просрочка срока начала или досрочное завершение отопительного сезона	Одни сутки от срока, установленного горгосадминистрацией или органом местного самоуправления	На 3,3 % месячной платы за каждый день превышения допустимого срока отклонения
	Бесперебойное теплоснабжение на протяжении всего отопительного сезона	Перерывы в теплоснабжении	12 часов в сутки (один раз в месяц)	На 3,3 % месячной платы за каждый день превышения допустимого срока отклонения
Централизованное отопление	Температура воздуха в жилых помещениях (при условии их утепления) соответствует действующим нормам и правилам (+ 18 С, в угловых комнатах + 20 С)	Фактическая температура в помещениях ниже нормативной	12 часов в сутки (один раз в месяц)	На 5% за каждый градус отклонения от +18 С до +12 С в жилых помещениях (в угловых комнатах – от +20 С до +14 С) платы за период отклонения (в течение всего срока отклонения) При температуре в жилых помещениях ниже +12 С (в угловых комнатах ниже +14 С) оплата за отопление не взимается...

<p>Централизованное отопление, снабжение холодной и горячей водой, водоотведение</p>	<p>Своевременное устранение неисправностей и вытекание воды из запорной и водоразборной арматуры, приборов отопления</p>	<p>Залив помещений водой</p> <p>Утечка холодной и горячей воды</p>	<p>Остановка утечки – срочно, устранение причин утечки воды – в течение суток</p>	<p>на 2% за каждые сутки (но не более, чем на 50% месячной оплаты)</p> <p>на 1% за каждые сутки (но не более, чем на 25% месячной оплаты)</p>
---	--	--	---	---