



Совет при Тюменской
областной Думе
по повышению правовой культуры
и юридической грамотности
населения Тюменской области



Государственная жилищная
инспекция Тюменской области,
Департамент тарифной и ценовой
политики Тюменской области,
Департамент жилищно-коммунального
хозяйства Тюменской области



Актуальные вопросы в сфере ЖКХ

г. Тюмень, 2026

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие вопросы	6
Вопрос 1.1. Какие виды жилых помещений существуют?	6
Вопрос 1.2. Что такое общее имущество?	6
Вопрос 1.3. Что такое места общего пользования?	6
Вопрос 1.4. Как определить долю собственности в общем имуществе в многоквартирном доме?	7
Вопрос 1.5. Кто отвечает за надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме?	7
Вопрос 1.6. Что за приложение «Госуслуги. Дом» и для кого оно?	7
2. Управление многоквартирным домом	8
Вопрос 2.1. Кто управляет многоквартирным домом?	8
Вопрос 2.2. Если собственники не выбрали способ управления многоквартирным домом?	8
Вопрос 2.3. Как заключается договор управления многоквартирным домом?	8
Вопрос 2.4. Может ли договор управления от имени собственников заключить председатель совета многоквартирного дома?	9
Вопрос 2.5. Каковы условия договора управления?	9
Вопрос 2.6. За что отвечает управляющая организация?	10
Вопрос 2.7. Кто контролирует деятельность управляющей организации?	10
Вопрос 2.8. Какую ответственность несет управляющая организация?	11
Вопрос 2.9. Где можно узнать о деятельности управляющей организации?	11
Вопрос 2.10. Как часто управляющая организация или товарищество должны производить текущий ремонт в подъездах?	11
Вопрос 2.11. Кто должен менять водопроводные стояки в многоквартирном доме?	11
3. Плата за содержание жилого помещения	12
Вопрос 3.1. Что такое плата за содержание жилого помещения?	12
Вопрос 3.2. Кто устанавливает плату за содержание жилого помещения?	12
Вопрос 3.3. Нужно ли платить за домофон?	12
Вопрос 3.4. Кто должен платить за лифт?	13
4. Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме	13
Вопрос 4.1. На каком основании и сколько должны платить собственники помещений в многоквартирном доме за его капитальный ремонт?	13
Вопрос 4.2. Что такое фонд капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома, и на какие цели он может расходоваться?	14
Вопрос 4.3. Какие существуют способы формирования фонда капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома?	15
Вопрос 4.4. Можно ли изменить способ формирования фонда капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома?	16
Вопрос 4.5. Должны ли жители новостроек оплачивать взносы на капитальный ремонт?	17
Вопрос 4.6. Как зависит капитальный ремонт от гарантийного срока застройщика?	17
Вопрос 4.7. С какого момента возможно осуществить зачет средств, потраченных на выполнение отдельных работ по капитальному ремонту в рамках реализации региональной программы капитального ремонта, в счет будущего исполнения обязательств по уплате взносов на капитальный ремонт?	17
Вопрос 4.8. Переходит ли обязательство предыдущего собственника к новому собственнику при смене права собственности на помещение в многоквартирном доме?	19

5. Предоставление коммунальных услуг.	
Плата за жилищные и коммунальные услуги	19
Вопрос 5.1. Что такое плата за коммунальные ресурсы для целей содержания общего имущества в многоквартирном доме?	19
Вопрос 5.2. Как определяется размер платы за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме?	19
Вопрос 5.3. Какие услуги относятся к коммунальным?	20
Вопрос 5.4. Кто должен оказывать коммунальные услуги?	20
Вопрос 5.5. Могут ли собственникам помещений в многоквартирных домах коммунальные услуги напрямую предоставляться ресурсоснабжающими организациями?	21
Вопрос 5.6. Кто устанавливает тариф на коммунальные ресурсы?	21
Вопрос 5.7. Каким образом устанавливаются тарифы на коммунальные ресурсы?	21
Вопрос 5.8. Почему тарифы на коммунальные ресурсы различны в муниципальных образованиях и у разных коммунальных организаций?	22
Вопрос 5.9. Почему в соседнем доме за квартиру такой же площади плата за отопление (водоснабжение, водоотведение, электроснабжение) меньше?	22
Вопрос 5.10. Почему плата за водоснабжение и водоотведение предьявляется отдельно?	22
Вопрос 5.11. Что такое норматив потребления коммунальной услуги, и в каком случае он применяется?	23
Вопрос 5.12. Кто устанавливает нормативы потребления коммунальных услуг, нормативы потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме, нормативы накопления твердых коммунальных отходов, и где найти их значения?	23
Вопрос 5.13. Кто осуществляет начисление платы за жилищные и коммунальные услуги?	23
Вопрос 5.14. В какой срок необходимо проинформировать собственников помещений об изменении размера платы за жилищно-коммунальные услуги?	24
Вопрос 5.15. Что делать, если коммунальная услуга отсутствует либо предоставляется некачественно?	24
Вопрос 5.16. В каком случае возможно ограничение или приостановление предоставления коммунальных услуг?	25
Вопрос 5.17. Предоставление каких коммунальных услуг не может быть приостановлено в случае задолженности потребителя в многоквартирном доме?	25
Вопрос 5.18. Как проверить правильность начисления платы за коммунальную услугу по холодному водоснабжению, предоставленную потребителю в жилом помещении, которое не оборудовано индивидуальным прибором учета в связи с отсутствием технической возможности его установки?	25
Вопрос 5.19. В каких случаях при определении размера платы за коммунальные услуги применяется повышающий коэффициент?	26
Вопрос 5.20. В каких случаях повышающий коэффициент при отсутствии индивидуального прибора учета не применяется?	26
Вопрос 5.21. Когда управляющая организация обязана выплатить штраф потребителю?	26
Вопрос 5.22. Значительная часть моего дохода расходуется на оплату услуг жилищно-коммунального хозяйства. Что делать?	27
6. Коммунальная услуга по отоплению	27
Вопрос 6.1. Когда начинается и заканчивается отопительный период?	27
Вопрос 6.2. Какие требования существуют к коммунальной услуге по отоплению?	27
Вопрос 6.3. Как начисляется плата за коммунальную услугу по отоплению в многоквартирном доме?	28
Вопрос 6.4. Возможно ли уменьшить платеж за отопление?	29

7. Коммунальная услуга по обращению с твердыми коммунальными отходами (ТКО).....	30
Вопрос 7.1. Нужно ли собственникам помещений в многоквартирном доме заключать письменный договор на предоставление коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами с региональным оператором?	30
Вопрос 7.2. Нужно ли собственникам жилых (не многоквартирных) домов заключать письменный договор на предоставление коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами с региональным оператором?	30
Вопрос 7.3. Нужно ли оплачивать коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами, если не заключен письменный договор с региональным оператором?.....	31
Вопрос 7.4. Если в квартире никто не прописан, почему выставляют плату за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами?	31
8. Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме.....	31
Вопрос 8.1. Можно ли провести общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме в электронной форме в ГИС ЖКХ? Как это реализовать?	31
Вопрос 8.2. Каков порядок проведения очно-заочного общего собрания?	32
Вопрос 8.3. Что предпринять при обнаружении фактов фальсификации протокола общего собрания?	32
Вопрос 8.4. Где должен храниться протокол общего собрания?.....	32
Вопрос 8.5. Кто может признать решения общего собрания недействительными?	33
Вопрос 8.6. Как получить реестр собственников для проведения общего собрания?	33
9. Приборы учёта коммунальных ресурсов.....	33
Вопрос 9.1. Кто составляет акт обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуального, общего (квартирного) прибора учета?	33
Вопрос 9.2. При каких условиях техническая возможность установки индивидуального прибора учета отсутствует?	33
Вопрос 9.3. Что делать, если исполнитель коммунальной услуги составил акт обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуального прибора учета коммунального ресурса, а потребитель не согласен с тем, что техническая возможность имеется?	34
Вопрос 9.4. Какие виды приборов учета существуют?	34
Вопрос 9.5. Какие приборы учета следует устанавливать?	35
Вопрос 9.6. Каков порядок ввода индивидуальных приборов учета в эксплуатацию?.....	35
Вопрос 9.7. Должны ли взимать плату с собственников за опломбирование индивидуальных приборов учета?	36
Вопрос 9.8. Кто меняет счетчики на воду и сколько это стоит?	36
Вопрос 9.9. В каких случаях приборы учета считаются вышедшими из строя?	36
Вопрос 9.10. Какие меры ответственности предусмотрены за вмешательство в работу приборов учета, повлекшее искажение показаний?	36
10. Прямые договоры с ресурсоснабжающими организациями.....	37
Вопрос 10.1. Как перейти на прямые договоры с ресурсоснабжающими организациями?	37
Вопрос 10.2. Как обязаны действовать управляющие организации при переходе на прямые договоры с ресурсоснабжающими организациями?	38
Вопрос 10.3. Нужно ли оплачивать счет, если управляющая организация выставит его к оплате после заключения прямого договора?	39

11. Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами	39
Вопрос 11.1. На какой срок предоставляется лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами?	39
Вопрос 11.2. На какой территории действует лицензия?	39
Вопрос 11.3. Нужно ли получать лицензию товариществу собственников недвижимости (товариществу, кооперативу)?	40
Вопрос 11.4. Где узнать какая управляющая организация управляет конкретным домом?	40
Вопрос 11.5. Каким требованиям должна соответствовать управляющая организация для получения лицензии?	40
Вопрос 11.6. Учитывается ли при выдаче лицензии наличие в штате управляющей организации сотрудников определенной квалификации, наличие оборудования, технических средств и т. д.?	41
Вопрос 11.7. У кого в управляющей организации должен быть квалификационный аттестат и на какой срок он выдается?	41
Вопрос 11.8. Кем принимается решение об аннулировании квалификационного аттестата, аннулировании лицензии?	41
Вопрос 11.9. По какому основанию может быть аннулирована лицензия?	41
Вопрос 11.10. Когда управляющая организация вправе приступить к управлению многоквартирным домом и начислять плату за жилищно-коммунальные услуги?	42
Вопрос 11.11. Кто должен управлять домом в случае аннулирования лицензии, прекращения срока ее действия?	42
12. Взаимодействие собственников с лицом, управляющим многоквартирным домом, с операторами связи	42
Вопрос 12.1. В какой срок управляющая организация и товарищество должны дать ответ на обращение собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме, которым они управляют?	42
Вопрос 12.2. Должна ли управляющая организация и товарищество отвечать на обращения лиц, не являющихся собственниками помещений в многоквартирном доме, и в какой срок?	43
Вопрос 12.3. Сколько хранятся обращения, поступающие в управляющую организацию и товарищество, и ответы на них?	43
Вопрос 12.4. Каким способом направляется обращение в управляющую организацию и товарищество? Каким способом должен быть получен ответ на обращение?	43
Вопрос 12.5. В какой срок должны быть проинформированы собственники и пользователи помещений в многоквартирном доме о предстоящих работах, которые могут повлечь неудобство либо потребовать присутствия таких собственников и пользователей?	44
Вопрос 12.6. Каким образом должна быть организована работа аварийно-диспетчерской службы (АДС)?	44
Вопрос 12.7. В какое время можно подать заявку в АДС?	44
Вопрос 12.8. В какие сроки должны быть устранены аварии?	44
Вопрос 12.9. Что должен сообщить диспетчер АДС при приеме заявки?	45
Вопрос 12.10. На каком расстоянии должно находиться представительство управляющей организации от многоквартирного дома, которым она управляет?	45
Вопрос 12.11. Каков порядок взаимодействия собственников жилых помещений в многоквартирных домах с операторами связи при предоставлении услуг связи?	45
13. Пользование помещениями в многоквартирном доме	46
Вопрос 13.1. Что делать, если соседи вечером громко слушают музыку?	46
Вопрос 13.2. Кто может провести проверку по факту самовольной перепланировки нежилого помещения в многоквартирном доме?	46

ВОПРОС – ОТВЕТ

1. Общие вопросы

Вопрос 1.1.

Какие виды жилых помещений существуют?

Ответ: К жилым помещениям относятся:

жилой дом, часть жилого дома;
квартира, часть квартиры;
комната.

Вопрос 1.2.

Что такое общее имущество?

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

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

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

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

иные помещения в данном доме, не принадлежащие отдельным собственникам и предназначенные для удовлетворения социально-бытовых потребностей собственников помещений в данном доме, включая помещения, предназначенные для организации их досуга, культурного развития, детского творчества, занятий физической культурой и спортом и подобных мероприятий, а также не принадлежащие отдельным собственникам машино-места.

Вопрос 1.3.

Что такое места общего пользования?

Ответ: Это помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного

жилого и (или) нежилого помещения в этом многоквартирном доме, в том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, колясочные, чердаки, технические этажи и технические подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации и иное обслуживающее более одного жилого и (или) нежилого помещения в многоквартирном доме оборудование (включая котельные, бойлерные, элеваторные узлы и другое инженерное оборудование).

Вопрос 1.4.

Как определить долю собственности в общем имуществе в многоквартирном доме?

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

Вопрос 1.5.

Кто отвечает за надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме?

Ответ: За надлежащее содержание общего имущества отвечает либо управляющая организация, либо товарищество, кооператив или иной специализированный кооператив – в зависимости от того, какой из способов управления выбран собственниками.

При непосредственном способе управления за надлежащее содержание общего имущества отвечает организация, с которой собственники заключили договор оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества.

Все собственники помещений в многоквартирном доме заинтересованы в надлежащем содержании общего имущества, поскольку на собственников возложена обязанность нести бремя расходов на его содержание.

Вопрос 1.6.

Что за приложение «Госуслуги. Дом» и для кого оно?

Ответ: «Госуслуги.Дом» (https://www.gosuslugi.ru/mp_dom) – приложение для собственников жилья в многоквартирных домах.

С помощью данного приложения можно:

оплачивать все услуги ЖКХ без комиссии;

узнавать о плановых работах и аварийных ситуациях в доме;

направлять обращения в управляющую организацию;

узнавать информацию от управляющих организаций и полезные советы о ЖКХ;

участвовать в голосованиях по общедомовым вопросам.

Для того чтобы пользоваться данным приложением, нужно авторизоваться через подтвержденную учетную запись на «Госуслугах». После этого ваша недвижимость отобразится автоматически.

Приложение можно скачать на сайте «Дом-госуслуги.рф». Приложение «Госуслуги.Дом» доступно к скачиванию в AppStore, Google Play и Huawei AppGalery.

2. Управление многоквартирным домом

Вопрос 2.1.

Кто управляет многоквартирным домом?

Ответ: Общее собрание собственников является органом управления многоквартирным домом. Собственники должны выбрать один из способов управления.

Таким способом может быть: управление товариществом собственников жилья (далее – товарищество), жилищным, жилищно-строительным (далее – кооператив) или иным специализированным кооперативом (далее – специализированный кооператив), управляющей организацией, а также непосредственное управление (в многоквартирном доме, количество квартир в котором составляет не более 30).

Вопрос 2.2.

Если собственники не выбрали способ управления многоквартирным домом?

Ответ: Органы местного самоуправления наделены полномочиями определять «временную» управляющую организацию для управления многоквартирным домом, в случае если собственниками помещений не выбран и (или) не реализован способ управления многоквартирным домом либо открытый конкурс по отбору управляющей организации признан несостоявшимся.

Вопрос 2.3.

Как заключается договор управления многоквартирным домом?

Ответ: Договор управления считается заключенным при условии подписания его собственниками помещений, обладающими более чем половиной от общего числа голосов собственников в многоквартирном доме.

Договор управления также может быть заключен товариществом с управляющей организацией.

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

Вопрос 2.4.

Может ли договор управления от имени собственников заключить председатель совета многоквартирного дома?

Ответ: Председатель совета может заключить такой договор, если решением общего собрания собственников помещений председатель совета многоквартирного дома наделен такими полномочиями.

Вопрос 2.5.

Каковы условия договора управления?

Ответ: Условия договора определяются самими собственниками на их общем собрании по предложениям выбранной управляющей организации.

В договоре управления многоквартирным домом должны быть указаны:

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

2) перечень работ и (или) услуг по управлению многоквартирным домом, услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядок изменения такого перечня, а также перечень коммунальных услуг, которые предоставляет управляющая организация, за исключением случаев заключения прямых договоров между собственниками и ресурсоснабжающими организациями;

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

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

5) обязанность управляющей организации заключить со специализированной организацией договор о техническом обслуживании и ремонте внутридомового газового оборудования в многоквартирном доме (если такое оборудование установлено).

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

Договор управления, если управляющая организация выбрана собственниками, заключается на срок от 1 года до 5 лет, если

управляющая организация выбрана органом местного самоуправления по результатам открытого конкурса – на срок от 1 года до 3 лет.

Вопрос 2.6.

За что отвечает управляющая организация?

Ответ: Договор управления заключается в целях надлежащего содержания общего имущества собственников в многоквартирном доме и предоставления коммунальных услуг, за исключением случаев заключения прямых договоров между собственниками и ресурсоснабжающими организациями.

Поэтому вне зависимости от того, какие виды работ и услуг по предложению управляющей организации выбрали собственники и какую установили плату за жилое помещение, управляющая организация несет ответственность за ненадлежащее содержание общего имущества собственников, т.е. безусловно обязана обеспечить соблюдение всех правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда и правил предоставления коммунальных услуг (за исключением прямых договоров).

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

Вопрос 2.7.

Кто контролирует деятельность управляющей организации?

Ответ: Деятельность управляющих организаций подотчетна общему собранию собственников помещений в многоквартирном доме (ежегодно в течение I квартала управляющая организация представляет собственникам отчет о выполнении договора управления за предыдущий год, а также размещает его в ГИС ЖКХ).

Контроль за оказанием услуг и выполнением работ по управлению многоквартирным домом, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и за качеством предоставляемых коммунальных услуг осуществляет совет многоквартирного дома.

Если в доме создано товарищество, которое заключило договор управления с управляющей организацией, то контроль за деятельностью управляющей организации осуществляет такое товарищество.

Вопрос 2.8.

Какою ответственность несет управляющая организация?

Ответ: За невыполнение требований жилищного законодательства управляющая организация может быть привлечена к административной ответственности, установленной Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях. Управляющая организация также несет гражданско-правовую ответственность за неисполнение условий договора управления многоквартирным домом и за вред, причиненный имуществу собственников вследствие аварий на инженерных коммуникациях общего пользования, возникших по причине ненадлежащего их содержания.

Вопрос 2.9.

Где можно узнать о деятельности управляющей организации?

Ответ: Узнать о деятельности управляющей организации (в том числе сведения об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности, о работах и услугах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, о стоимости таких работ и услуг, отчет о выполнении договора управления) можно на сайте ГИС ЖКХ (<https://dom.gosuslugi.ru>).

Вопрос 2.10.

Как часто управляющая организация или товарищество должны производить текущий ремонт в подъездах?

Ответ: Согласно правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда управляющая организация обязана осуществлять текущий ремонт один раз в 3 - 5 лет – в зависимости от степени износа имущества.

Вопрос 2.11.

Кто должен менять водопроводные стояки в многоквартирном доме?

Ответ: Стояки водоснабжения, ответвления от стояков и первые запорно-регулирующие краны являются общим имуществом собственников помещений. Их надлежащее состояние и текущий ремонт обеспечиваются управляющей организацией.

Полная замена стояков водоснабжения относится к капитальному ремонту, осуществляется за счет взносов на капитальный ремонт и не является обязанностью управляющей организации.

3. Плата за содержание жилого помещения

Вопрос 3.1.

Что такое плата за содержание жилого помещения?

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

В частности, плата за содержание жилого помещения включает в себя:

плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом;
плату за содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме;

плату за коммунальные ресурсы (холодную, горячую воду, электрическую энергию), потребляемые при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме, а также за отведение сточных вод в целях содержания общего имущества.

Вопрос 3.2.

Кто устанавливает плату за содержание жилого помещения?

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

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

Если домом управляет товарищество, кооператив или иной специализированный кооператив, размер платежей и взносов устанавливается общим собранием членов товарищества, кооператива.

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

Вопрос 3.3.

Нужно ли платить за домофон?

Ответ: Домофон в силу закона входит в состав общего имущества в многоквартирном доме, поскольку обслуживает более одного помещения.

Его надлежащее содержание обеспечивается управляющей организацией, при этом общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме устанавливается плата за «домофонную» услугу – поддержание в исправном состоянии входного замка и переговорного устройства на входной двери в подъезд, а также

электропроводки в местах общего пользования. Такая плата становится обязательной для всех собственников помещений в многоквартирном доме, независимо от того, пользуются собственники домофоном или нет (вообще не имеют в квартире переговорного устройства).

Если плата за содержание и ремонт общего имущества не детализирована по видам работ (утверждена одной суммой), то дополнительной платы за обслуживание домофона вносить не требуется.

Вопрос 3.4.

Кто должен платить за лифт?

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

Плата за лифт не является платой за проезд в лифте!

Вместе с тем решением общего собрания собственников помещений может быть установлен дифференцированный размер платы для конкретной категории собственников, то есть общее собрание вправе освободить от расходов на содержание лифта, например, собственников помещений, расположенных на первых, вторых этажах, собственников нежилых помещений и т.д.

Инициировать проведение общего собрания вправе любой собственник помещения в многоквартирном доме.

4. Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме

Вопрос 4.1.

На каком основании и сколько должны платить собственники помещений в многоквартирном доме за его капитальный ремонт?

Ответ: На основании части 3 статьи 158 Жилищного кодекса Российской Федерации все собственники помещений в многоквартирном доме обязаны оплачивать расходы на капитальный ремонт с момента возникновения права собственности на помещения в этом доме.

В Тюменской области минимальный размер взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме установлен –

10 руб. с 1 м², при этом собственники на общем собрании вправе установить больший размер.

Вопрос 4.2.

Что такое фонд капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома, и на какие цели он может расходоваться?

Ответ: Фонд капитального ремонта многоквартирного дома – это денежные средства, сформированные из:

уплаченных собственниками помещений в многоквартирном доме ежемесячных взносов на капитальный ремонт;

уплаченных ими же пени за ненадлежащее исполнение обязанности по уплате взносов;

процентов, начисленных за пользование денежными средствами, находящимися на специальном счете;

доходов, полученных от размещения средств фонда капитального ремонта;

средств финансовой поддержки, предоставленной в соответствии со статьей 191 Жилищного кодекса Российской Федерации;

средств от реализации региональным оператором закупленных им товаров (материалов и оборудования, в том числе высокотехнологичного оборудования), необходимых для оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме и не использованных на проведение капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме;

кредитных и (или) иных заемных средств, привлеченных собственниками помещений в многоквартирном доме на проведение капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме.

В соответствии со статьей 174 Жилищного кодекса Российской Федерации средства фонда капитального ремонта могут использоваться для:

оплаты услуг и (или) работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

разработки проектной документации (в случае если подготовка проектной документации необходима в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности);

оплаты услуг по строительному контролю;

оплаты товаров (материалов и оборудования, в том числе высокотехнологичного оборудования), необходимых для оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

погашения кредитов, займов, полученных и использованных в целях оплаты указанных услуг, работ, а также для уплаты процентов за пользование такими кредитами, займами;

оплаты расходов на получение гарантий и поручительств по таким кредитам, займам.

При этом за счет средств фонда капитального ремонта в пределах суммы, сформированной исходя из минимального размера взноса на капитальный ремонт, установленного нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации, могут осуществляться финансирование только работ, предусмотренных частью 1 статьи 166 Жилищного кодекса Российской Федерации, и работ, предусмотренных законом субъекта Российской Федерации, погашение кредитов, займов, полученных и использованных в целях оплаты данных работ, и уплата процентов за пользование этими кредитами, займами.

Не путать! Схожее наименование имеет некоммерческая организация «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Тюменской области», являющаяся региональным оператором.

Вопрос 4.3.

Какие существуют способы формирования фонда капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома?

Ответ: Собственники помещений в многоквартирном доме вправе выбрать один из двух способов формирования фонда капитального ремонта:

формирование фонда капитального ремонта на специальном счете: перечисление взносов на капитальный ремонт на специальный счет в целях формирования фонда капитального ремонта в виде денежных средств, находящихся на специальном счете;

формирование фонда капитального ремонта на счете регионального оператора: перечисление взносов на капитальный ремонт на счет регионального оператора в целях формирования фонда капитального ремонта в виде обязательственных прав собственников помещений в многоквартирном доме в отношении регионального оператора.

Собственники помещений в многоквартирном доме вправе осуществлять формирование фонда капитального ремонта только на одном специальном счете. На специальном счете могут аккумулироваться средства фонда капитального ремонта собственников помещений только в одном многоквартирном доме.

Владельцем специального счета может быть:

1) товарищество собственников жилья, осуществляющее управление многоквартирным домом и созданное собственниками помещений в одном многоквартирном доме или нескольких многоквартирных домах;

- 2) осуществляющий управление многоквартирным домом жилищный кооператив;
- 3) управляющая организация, осуществляющая управление многоквартирным домом на основании договора управления;
- 4) региональный оператор.

Вопрос 4.4.

Можно ли изменить способ формирования фонда капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома?

Ответ: Способ формирования фонда капитального ремонта может быть изменен в любое время решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме. Но вступление в силу принятого общим собранием решения зависит от первоначального способа формирования фонда капитального ремонта.

Если собственники помещений приняли решение о прекращении формирования фонда капитального ремонта на специальном счете и переходе к региональному оператору:

собственники помещений в течение 5 рабочих дней направляют решение общего собрания владельцу специального счета, на который они перечисляли взносы на капитальный ремонт;

решение вступает в силу через 1 месяц после направления владельцу специального счета решения общего собрания;

владелец специального счета в течение 5 дней после вступления решения в силу обязан перечислить средства фонда капитального ремонта со специального счета на счет регионального оператора.

Если собственники помещений приняли решение о прекращении формирования фонда капитального ремонта у регионального оператора и формировании фонда капитального ремонта на специальном счете:

собственники помещений в течение 5 рабочих дней направляют решение общего собрания региональному оператору, на счет которого они перечисляли взносы на капитальный ремонт;

решение вступает в силу через 3 месяца после направления региональному оператору решения общего собрания собственников помещений;

после вступления решения в силу региональный оператор в течение 5 дней перечисляет средства фонда капитального ремонта на специальный счет.

Если до изменения способа формирования фонда капитального ремонта проводился капитальный ремонт дома и для оплаты работ кроме средств фонда капитального ремонта использовались средства банковского кредита или средства регионального оператора, то обязательным условием при изменении способа формирования

фонда капитального ремонта является полная выплата кредита или полное погашение задолженности перед региональным оператором.

Вопрос 4.5.

Должны ли жители новостроек оплачивать взносы на капитальный ремонт?

Ответ: В Тюменской области обязанность по уплате взносов на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме возникает у собственников помещений в многоквартирном доме по истечении 4 календарных месяцев, начиная с месяца, следующего за месяцем, в котором была официально опубликована утвержденная региональная программа капитального ремонта, в которую включен этот многоквартирный дом.

Для жителей новостроек отсрочка по уплате взноса на капитальный ремонт не предусмотрена. Собственники помещений в таких многоквартирных домах обязаны уплачивать взнос на капитальный ремонт после 4 календарных месяцев с момента включения многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта, несмотря на то, что многоквартирный дом находится на гарантии застройщика.

Вопрос 4.6.

Как зависит капитальный ремонт от гарантийного срока застройщика?

Ответ: Пятилетний срок является гарантийным сроком застройщика.

При этом формирование фонда капитального ремонта направлено не на устранение недочетов, допущенных застройщиком при строительстве многоквартирного дома, а на аккумулирование денежных средств фонда капитального ремонта, из которого в дальнейшем при наступлении нормативного срока износа будет производиться капитальный ремонт отдельных конструктивных элементов многоквартирного дома.

Вопрос 4.7.

С какого момента возможно осуществить зачет средств, потраченных на выполнение отдельных работ по капитальному ремонту в рамках реализации региональной программы капитального ремонта, в счет будущего исполнения обязательств по уплате взносов на капитальный ремонт?

Ответ: Собственники помещений в многоквартирном доме в любое время вправе принять решение о проведении капитального ремонта, в том числе и раньше срока, установленного в региональной программе.

В случае формирования фонда капитального ремонта на специальном счете собственники могут выполнить предусмотренные программой работы по капитальному ремонту за счет средств фонда капитального ремонта. Средства фонда капитального ремонта, формируемого на специальном счете, всегда доступны для собственников, у них нет необходимости привлекать дополнительные средства.

В случае если собственники, формирующие фонд капитального ремонта на счете регионального оператора, хотят провести работы по капитальному ремонту раньше сроков, установленных региональной программой, они могут выполнить такие работы только за счет дополнительных средств, без использования средств фонда капитального ремонта.

Для таких собственников предусмотрена процедура зачета средств. Так, в случае если до наступления установленного региональной программой срока проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме (далее – дом) были выполнены отдельные работы по капитальному ремонту общего имущества в данном доме, предусмотренные региональной программой, оплата этих работ была осуществлена без использования бюджетных средств и средств регионального оператора, и при этом в порядке установления необходимости проведения капитального ремонта общего имущества в доме повторное выполнение этих работ в срок, установленный региональной программой, не требуется, средства в размере, равном стоимости этих работ, но не свыше чем размер предельной стоимости этих работ, засчитываются в порядке, установленном законом Тюменской области, в счет исполнения на будущий период обязательств по уплате взносов на капитальный ремонт собственниками помещений в домах, формирующих фонды капитального ремонта на счете, счетах регионального оператора.

При определении в программе перечня и сроков проведения работ по капитальному ремонту должно учитываться техническое состояние дома, в том числе и ранее выполненные работы по капитальному ремонту (до утверждения региональной программы).

Зачет средств возможен в случае проведения работ по капитальному ремонту после утверждения региональной программы, в которую включен дом.

За зачетом следует обращаться к региональному оператору некоммерческой организации «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Тюменской области».

Вопрос 4.8.

Переходит ли обязательство предыдущего собственника к новому собственнику при смене права собственности на помещение в многоквартирном доме?

Ответ: При переходе права собственности на помещение в многоквартирном доме к новому собственнику переходит обязательство предыдущего собственника по оплате расходов на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме, в том числе не исполненная предыдущим собственником обязанность по уплате взносов на капитальный ремонт, за исключением такой обязанности, не исполненной Российской Федерацией, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием, являющимся предыдущим собственником помещения в многоквартирном доме.

5. Предоставление коммунальных услуг. Плата за жилищные и коммунальные услуги

Вопрос 5.1.

Что такое плата за коммунальные ресурсы для целей содержания общего имущества в многоквартирном доме?

Ответ: Плата за электроэнергию, холодную, горячую воду, отведение сточных вод для содержания общего имущества представляет собой расходы на оплату данных ресурсов, потребляемых при выполнении минимального перечня необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме услуг и работ в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме, отведения сточных вод в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме.

Вопрос 5.2. Как определяется размер платы за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме?

Ответ: Размер расходов на оплату коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме, определяется исходя из нормативов потребления соответствующих видов коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме, по соответствующим тарифам на коммунальные ресурсы с проведением по истечении каждого календарного года перерасчета, отражаемого в платежных документах равными долями в течение года, следующего за расчетным годом.

Нормативы потребления коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном

доме, утверждены распоряжениями Департамента тарифной и ценовой политики Тюменской области.

Собственники помещений в многоквартирном доме вправе на общем собрании принять решение об определении размера платы за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества, исходя из показаний общедомовых приборов учета коммунальных ресурсов. При наличии такого решения размер платы за коммунальные ресурсы при содержании общего имущества в многоквартирном доме будет определяться исходя из фактического объема потребления коммунального ресурса, определенного по показаниям общедомового прибора учета за вычетом суммарного индивидуального потребления коммунального ресурса, распределенного пропорционально площади помещения.

Вопрос 5.3.

Какие услуги относятся к коммунальным?

Ответ: К коммунальным услугам относятся:

холодное и горячее водоснабжение;

водоотведение;

электроснабжение;

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

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

обращение с твердыми коммунальными отходами.

Вопрос 5.4.

Кто должен оказывать коммунальные услуги?

Ответ: Коммунальные услуги должна оказывать либо управляющая организация, товарищество, кооператив или иной специализированный кооператив в зависимости от выбора способа управления многоквартирным домом либо ресурсоснабжающие организации, региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами в случае заключения с ними «прямого договора».

В жилых домах или при непосредственном управлении многоквартирным домом коммунальные услуги оказывают ресурсоснабжающие организации, к сетям которых присоединен жилой или многоквартирный дом, региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами.

Вопрос 5.5.

Могут ли собственникам помещений в многоквартирных домах коммунальные услуги напрямую предоставляться ресурсоснабжающими организациями?

Ответ: В многоквартирном доме, управляемом товариществом, кооперативом либо иным специализированным кооперативом, управляющей организацией, коммунальные услуги могут предоставляться собственникам помещений напрямую ресурсоснабжающей организацией в следующих случаях:

такое решение принято на общем собрании собственников помещений;

в случае одностороннего отказа ресурсоснабжающей организации от исполнения договора, заключенного с товариществом, кооперативом либо иным специализированным кооперативом, управляющей организацией.

Вопрос 5.6.

Кто устанавливает тариф на коммунальные ресурсы?

Ответ: В Тюменской области тарифы на горячую и холодную воду, водоотведение, тепловую энергию, тариф регионального оператора по обращению с ТКО, розничную цену на природный и сжиженный газ устанавливает Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области, тарифы на электрическую энергию – Региональная энергетическая комиссия Тюменской области, ХМАО – Югры, ЯНАО.

Вопрос 5.7.

Каким образом устанавливаются тарифы на коммунальные ресурсы?

Ответ: Тарифы ограничиваются предельным ростом, определенным на федеральном уровне. С учетом федеральных пределов устанавливается величина тарифов для каждого предприятия, производящего коммунальные ресурсы.

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

Вопрос 5.8.

Почему тарифы на коммунальные ресурсы различны в муниципальных образованиях и у разных коммунальных организаций?

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

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

Тариф регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами одинаков для всех потребителей одной категории.

Вопрос 5.9.

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

Ответ: Плата за коммунальные услуги зависит от многих факторов:

наличия прибора учета используемых коммунальных ресурсов (общедомовых, индивидуальных);

количества зарегистрированных (проживающих);

этажности дома;

года постройки дома;

степени благоустройства жилого помещения;

доли общего имущества (для многоквартирных домов);

поставщика коммунальных услуг.

Поэтому плата за одну и ту же коммунальную услугу при одинаковой площади квартиры в соседних домах может обоснованно различаться.

Вопрос 5.10.

Почему плата за водоснабжение и водоотведение предъявляется отдельно?

Ответ: Водоснабжение и водоотведение – это разные технологические процессы.

Холодное водоснабжение включает в себя: подъем воды, ее очистку и транспортирование, а горячее водоснабжение – еще и нагрев воды.

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

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

Вопрос 5.11.

Что такое норматив потребления коммунальной услуги, и в каком случае он применяется?

Ответ: Норматив потребления коммунальной услуги – это объем потребления соответствующего коммунального ресурса, предъявляемый к оплате за коммунальную услугу при отсутствии приборов учета.

Вопрос 5.12.

Кто устанавливает нормативы потребления коммунальных услуг, нормативы потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме, нормативы накопления твердых коммунальных отходов, и где найти их значения?

Ответ: Нормативы потребления коммунальных услуг, нормативы потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме, нормативы накопления твердых коммунальных отходов в Тюменской области устанавливает Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области.

Распоряжения указанного Департамента об утверждении нормативов потребления коммунальных услуг, нормативов потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме, нормативов накопления твердых коммунальных отходов размещены на официальном портале органов государственной власти Тюменской области (www.admtumen.ru) в разделе Горячие темы \«Сколько мы платим за услуги ЖКХ?»\ Нормативы потребления коммунальных ресурсов, а также опубликованы в газете «Тюменская область сегодня».

Вопрос 5.13.

Кто осуществляет начисление платы за жилищные и коммунальные услуги?

Ответ: Плату за жилищные и коммунальные услуги начисляют управляющие организации, товарищества, кооперативы и иные специализированные кооперативы, ресурсоснабжающие организации, региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами, являющиеся исполнителями коммунальных услуг.

При этом управляющие организации, товарищества, кооперативы и иные специализированные кооперативы, ресурсоснабжающие организации, региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами могут привлекать для осуществления расчетов любые специализированные организации – платежных агентов.

Вопрос 5.14.

В какой срок необходимо проинформировать собственников помещений об изменении размера платы за жилищно-коммунальные услуги?

Ответ: Информация об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги подлежит раскрытию не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и (или) коммунальные услуги в ином размере, если иной срок информирования собственников помещений в многоквартирном доме не установлен договором управления многоквартирным домом.

Вопрос 5.15.

Что делать, если коммунальная услуга отсутствует либо предоставляется некачественно?

Ответ: Нужно сообщить об этом (можно по телефону) в управляющую организацию, товарищество, кооператив или иной специализированный кооператив, которые обязаны зарегистрировать обращение, сообщить данные о его регистрации. Указанные организации с участием ресурсоснабжающей организации обязаны провести проверку факта непредоставления либо некачественного предоставления коммунальной услуги, предпринять меры по нормализации ситуации, а за перерыв в оказании коммунальных услуг более установленного времени либо некачественную коммунальную услугу должны в последующем сделать перерасчет.

Перерасчет осуществляется на основании акта нарушения качества оказания услуг. В случае уклонения исполнителя коммунальных услуг от составления акта данный акт составляется и подписывается не менее чем двумя потребителями и председателем совета многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

Вопрос 5.16.

В каком случае возможно ограничение или приостановление предоставления коммунальных услуг?

Ответ: Ограничение или приостановление предоставления коммунальных услуг возможно через 20 дней после письменного предупреждения (уведомления) потребителя в случае наличия у потребителя задолженности по оплате коммунальной услуги в размере, превышающем сумму 2 месячных размеров платы за коммунальную услугу, исчисленных исходя из норматива потребления коммунальной услуги независимо от наличия или отсутствия индивидуального или общего (квартирного) прибора учета и тарифа на соответствующий вид коммунального ресурса, действующих на день ограничения предоставления коммунальной услуги.

Вопрос 5.17.

Предоставление каких коммунальных услуг не может быть приостановлено в случае задолженности потребителя в многоквартирном доме?

Ответ: В случае образовавшейся у потребителя задолженности за коммунальные услуги не может быть приостановлено предоставление коммунальных услуг по отоплению и холодному водоснабжению.

Вопрос 5.18.

Как проверить правильность начисления платы за коммунальную услугу по холодному водоснабжению, предоставленную потребителю в жилом помещении, которое не оборудовано индивидуальным прибором учета в связи с отсутствием технической возможности его установки?

Ответ: Для проверки правильности начисления размера платы за коммунальную услугу по холодному водоснабжению в жилом помещении, которое не оборудовано индивидуальным прибором учета, количество граждан постоянно и временно проживающих в жилом помещении умножается на норматив потребления (в зависимости от степени санитарно-технического благоустройства жилищного фонда в соответствии с распоряжением Департамента тарифной и ценовой политики Тюменской области) и на тариф на холодную воду для населения. Получившаяся сумма должна соответствовать отраженной в платежном документе сумме.

Вопрос 5.19.

В каких случаях при определении размера платы за коммунальные услуги применяется повышающий коэффициент?

Ответ: При отсутствии индивидуального или общего (квартирного) прибора учета холодной воды, горячей воды, электрической энергии и в случае наличия обязанности установки такого прибора учета (имеется техническая возможность его установки) при начислении платы за коммунальные услуги по холодному, горячему водоснабжению, электроснабжению применяется повышающий коэффициент, размер которого по горячему водоснабжению, электроснабжению составляет 1,5, а по холодному водоснабжению с 06.12.2025 – 3.

Вопрос 5.20.

В каких случаях повышающий коэффициент при отсутствии индивидуального прибора учета не применяется?

Ответ: Повышающий коэффициент не применяется, если потребителем представлен акт обследования, подтверждающий отсутствие технической возможности установки прибора учета коммунального ресурса, начиная с расчетного периода, в котором составлен такой акт.

Вопрос 5.21.

Когда управляющая организация обязана выплатить штраф потребителю?

Ответ: В случае оплаты потребителем квитанции, в которой к оплате выставлена неверная сумма за коммунальные услуги, управляющая организация обязана выплатить штраф потребителю.

Если потребитель подал заявление о выплате штрафа, исполнитель коммунальной услуги обязан в течение 30 дней со дня обращения проверить правильность начисления и принять одно из решений: о выявлении нарушения и выплате штрафа либо об отсутствии нарушения и отказе в выплате штрафа.

Для выплаты штрафа должны иметься 4 основания:

- нарушен порядок расчета платы за коммунальную услугу;
- нарушение повлекло необоснованное увеличение размера платы;
- нарушение не устранено до того, как пользователь потребовал выплатить штраф или оплатил коммунальную услугу;
- вина потребителя в нарушении порядка расчета платы отсутствует.

Если хотя бы одно из оснований отсутствует, выплачивать штраф управляющая организация не обязана.

Вопрос 5.22.

Значительная часть моего дохода расходуется на оплату услуг жилищно-коммунального хозяйства. Что делать?

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

Если затраты на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи или одиноко проживающего гражданина, рассчитанные исходя из размера региональных стандартов нормативной площади жилого помещения, составляют более 20 %, можно обратиться в орган местного самоуправления по месту жительства.

6. Коммунальная услуга по отоплению

Вопрос 6.1.

Когда начинается и заканчивается отопительный период?

Ответ: Начало и конец отопительного периода для централизованных систем отопления устанавливается решением органов местного самоуправления. При этом начало отопительного периода должно начинаться не позднее и заканчиваться не ранее дня, следующего за днем окончания пятидневного периода, в течение которого соответственно среднесуточная температура наружного воздуха ниже 8°С или среднесуточная температура наружного воздуха выше 8°С соответственно.

При автономной системе отопления условия определения даты начала и окончания отопительного периода и установление указанных дат осуществляются собственниками помещений в многоквартирном доме самостоятельно и согласуются с исполнителем услуги (товариществом, кооперативом, управляющей организацией и т.д.).

Вопрос 6.2.

Какие требования существуют к коммунальной услуге по отоплению?

Ответ: Отопление должно быть бесперебойным и круглосуточным в течение отопительного периода. При этом принципиально важным результатом является не степень нагрева отопительного прибора в отапливаемом помещении, а создаваемый при этом температурный режим в помещении. Температура воздуха в жилых помещениях должна составлять не ниже + 20°С и не выше + 24°С (для угловых помещений – не ниже + 22°С и не выше + 26°С). В подъезде многоквартирного дома температура должна быть не ниже + 16°С, в подвале – не ниже + 5°С. Указанный температурный режим должен обеспечиваться исполнителем услуги с условием, что потребитель услуги самостоятельно выполняет мероприятия по утеплению окон в жилом помещении.

Таким образом, если в отопительный период температура воздуха в отапливаемых помещениях не соответствует установленным параметрам, потребителю необходимо обратиться к исполнителю коммунальной услуги, который, в свою очередь, обязан принять меры по обеспечению нормативных параметров температуры воздуха и произвести перерасчет за некачественную услугу.

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

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

Вопрос 6.3.

Как начисляется плата за коммунальную услугу по отоплению в многоквартирном доме?

Ответ: Размер платы за коммунальную услугу по отоплению зависит от оборудования многоквартирного дома общедомовым прибором учета тепловой энергии и наличия в помещении индивидуального прибора учета тепловой энергии.

Многоквартирный дом не оборудован общедомовым прибором учета тепловой энергии:

площадь помещения умножается на норматив потребления коммунальной услуги по отоплению (зависит от этажности и года постройки дома, установлен распоряжением Департамента тарифной и ценовой политики Тюменской области от 21.08.2017 № 293/01-21) и тариф на тепловую энергию для населения, соответствующей ресурсоснабжающей организации.

Многоквартирный дом оборудован общедомовым прибором учета тепловой энергии, ни одно помещение в многоквартирном доме не оборудовано индивидуальными приборами учета тепловой энергии:

объем тепловой энергии за расчетный период, определенный по показаниям общедомового прибора учета, умножается на площадь жилого или нежилого помещения, делится на площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме и умножается на тариф на тепловую энергию для населения соответствующей ресурсоснабжающей организации.

Многоквартирный дом оборудован общедомовым прибором учета тепловой энергии, хотя бы одно помещение в многоквартирном доме оборудовано индивидуальными приборами учета тепловой энергии:

для помещения, которое оборудовано индивидуальным прибором учета тепловой энергии: к объему тепловой энергии за расчетный период,

определенному по показаниям индивидуального прибора учета, прибавляется объем тепловой энергии, определенный по показаниям общедомового прибора учета за вычетом суммарного объема тепловой энергии, предоставленного на индивидуальное потребление, умноженный на площадь помещения и разделенный на площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме. Полученная величина умножается на тариф на тепловую энергию для населения соответствующей ресурсоснабжающей организации;

для помещения, которое не оборудовано индивидуальным прибором учета тепловой энергии: объем тепловой энергии за расчетный период, предоставленный в помещение, определяется как сумма объемов тепловой энергии, определенных по показаниям индивидуальных приборов учета, разделенная на площадь помещений, которыми оборудованы такие приборы учета, умноженная на площадь помещения. К полученной величине прибавляется объем тепловой энергии, определенный по показаниям общедомового прибора учета за вычетом суммарного объема тепловой энергии, предоставленного на индивидуальное потребление, умноженный на площадь помещения и разделенный на площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме. Полученная величина умножается на тариф на тепловую энергию для населения соответствующей ресурсоснабжающей организации.

Многokвартирный дом оборудован общедомовым прибором учета тепловой энергии, все помещения в многоквартирном доме оборудованы индивидуальными приборами учета тепловой энергии:

к объему тепловой энергии за расчетный период, определенному по показаниям индивидуального прибора учета, прибавляется объем тепловой энергии, определенный по показаниям общедомового прибора учета за вычетом суммарного объема тепловой энергии, предоставленного на индивидуальное потребление, умноженный на площадь помещения и разделенный на площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме. Полученная величина умножается на тариф на тепловую энергию для населения соответствующей ресурсоснабжающей организации.

Вопрос 6.4.

Возможно ли уменьшить платеж за отопление?

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

Если же общедомовой прибор учета тепловой энергии есть, то плата за отопление взимается ежемесячно в отопительный период по фактическим показаниям общедомовых приборов учета. Ежемесячный объем тепловой энергии, необходимый для обеспечения нормативного температурного режима в помещениях, напрямую зависит от погодных условий. Очевидно, что чем ниже будет температура наружного воздуха, тем выше будет объем потребления тепловой энергии, фиксируемый прибором учета тепловой энергии. Следовательно, в зимние месяцы для потребителей, рассчитывающихся за отопление по показаниям прибора учета, величина платежа за услугу по отоплению обоснованно выше, чем осенью и весной.

Следует отметить, что прибор учета – это лишь измерительный инструмент. Для того чтобы снизить платежи за отопление, собственники и управляющие организации могут провести ряд энергосберегающих мероприятий, таких как утепление дверей и окон в квартирах и подъездах, регулировка режимов потребления тепловой энергии. Практика показывает, что в домах, где проведены такие мероприятия, можно сэкономить до 25 % тепловой энергии.

7. Коммунальная услуга по обращению с твердыми коммунальными отходами (ТКО)

Вопрос 7.1.

Нужно ли собственникам помещений в многоквартирном доме заключать письменный договор на предоставление коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами с региональным оператором?

Ответ: Нет, заключение письменного договора не требуется.

Вопрос 7.2.

Нужно ли собственникам жилых (не многоквартирных) домов заключать письменный договор на предоставление коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами с региональным оператором?

Ответ: Нет, заключение письменного договора не требуется. Если потребитель не направил региональному оператору заявку и документы для заключения договора, то договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами считается заключенным и вступившим в силу на шестнадцатый рабочий день после его публикации на официальном сайте регионального оператора. Такой порядок установлен Правительством Российской Федерации.

Вопрос 7.3.

Нужно ли оплачивать коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами, если не заключен письменный договор с региональным оператором?

Ответ: Да, нужно, поскольку заключение письменного договора не является обязательным.

Вопрос 7.4.

Если в квартире никто не прописан, почему выставляют плату за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами?

Ответ: Если в квартире никто не прописан, плата начисляется на каждого собственника квартиры. Такой порядок установлен постановлением Правительства Российской Федерации.

8. Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме

Вопрос 8.1.

Можно ли провести общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме в электронной форме в ГИС ЖКХ? Как это реализовать?

Ответ: В ГИС ЖКХ реализована возможность проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме (далее – ОСС) в электронной форме.

При проведении первого ОСС в ГИС ЖКХ администратором ОСС может являться инициатор ОСС, в том числе любой собственник помещения в многоквартирном доме или управляющая организация.

Администратор ОСС:

размещает сообщение о проведении ОСС в ГИС ЖКХ за 10 рабочих дней до даты проведения ОСС;

направляет сообщение о проведении ОСС в личные кабинеты собственникам, зарегистрированным в ГИС ЖКХ;

размещает сообщение о проведении ОСС и правил доступа к ГИС ЖКХ в общедоступных местах (на досках объявлений, размещенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом) в многоквартирном доме для ознакомления не зарегистрированных в ГИС ЖКХ собственников помещений в многоквартирном доме.

В повестку дня первого ОСС с использованием ГИС ЖКХ обязательно включаются вопросы:

о выборе администратора последующих ОСС в ГИС ЖКХ;

об утверждении порядка приема администратором сообщений о проведении ОСС в ГИС ЖКХ;

об утверждении порядка приема администратором письменных решений собственников помещений в многоквартирном доме на ОСС в ГИС ЖКХ.

Голосование осуществляется собственниками помещений в многоквартирном доме в течение срока, указанного в сообщении о проведении ОСС, в личном кабинете в ГИС ЖКХ или путем передачи администратору ОСС оформленных в письменной форме решений собственников помещений в многоквартирном доме, которые вносятся им в ГИС ЖКХ.

Итоги голосования подводятся автоматически, в ГИС ЖКХ формируется протокол ОСС, который направляется в управляющую организацию, правление товарищества, кооператива не позднее чем через 10 календарных дней со дня окончания ОСС.

Вопрос 8.2.

Каков порядок проведения очно-заочного общего собрания?

Ответ: Очно-заочное голосование предусматривает возможность очного (совместного) обсуждения и принятия решений по вопросам повестки дня, а также возможность передачи решений собственников в установленный срок в место или по адресу, которые указаны в сообщении о проведении общего собрания.

Голосование при проведении собрания в очно-заочной форме осуществляется только путем заполнения письменных решений (бюллетеней).

Вопрос 8.3.

Что предпринять при обнаружении фактов фальсификации протокола общего собрания?

Ответ: Протокол общего собрания собственников помещений, письменные решения собственников помещений (бюллетени) являются официальными документами.

При обнаружении фактов фальсификации следует обращаться в полицию. Ответственность за фальсификацию официальных документов предусмотрена статьей 327 Уголовного кодекса Российской Федерации.

Вопрос 8.4.

Где должен храниться протокол общего собрания?

Ответ: Оригинал протокола общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме (с приложениями) подлежит передаче инициатором собрания в управляющую организацию (товарищество, кооператив), а управляющей организацией – в орган госжилнадзора для хранения.

Вопрос 8.5.

Кто может признать решения общего собрания недействительными?

Ответ: Полномочиями по признанию решений общего собрания недействительными наделен только суд.

Вопрос 8.6.

Как получить реестр собственников для проведения общего собрания?

Ответ: Любой собственник помещений может запросить у управляющей организации в письменной форме, в том числе посредством ГИС ЖКХ, реестр собственников помещений в многоквартирном доме.

Предоставлять в управляющую организацию доказательства того, что он будет проводить общее собрание собственников не требуется, достаточно указать цель в заявлении.

За несвоевременное предоставление реестра собственников управляющая организация может быть оштрафована.

9. Приборы учёта коммунальных ресурсов

Вопрос 9.1.

Кто составляет акт обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуального, общего (квартирного) прибора учета?

Ответ: Акт обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуального, общего (квартирного) прибора учета составляется исполнителем коммунальной услуги с привлечением при необходимости иных лиц, в том числе лица, которое несет ответственность за содержание общего имущества в многоквартирном доме, собственника помещения.

Вопрос 9.2.

При каких условиях техническая возможность установки индивидуального прибора учета отсутствует?

Ответ: Если установка прибора учета невозможна без реконструкции, капитального ремонта существующих внутридомовых инженерных систем (внутриквартирного оборудования) и (или) без создания новых внутридомовых инженерных систем (внутриквартирного оборудования);

- если при установке прибора учета невозможно обеспечить соблюдение обязательных требований, предъявляемых в соответствии

с законодательством Российской Федерации об обеспечении единства измерений и о техническом регулировании;

- если в месте, в котором подлежит установке прибор учета, невозможно обеспечить соблюдение обязательных требований к условиям эксплуатации прибора учета, которые необходимы для его надлежащего функционирования, в том числе из-за технического состояния и (или) режима работы внутридомовых инженерных систем (внутриквартирного оборудования), температурного режима, влажности, электромагнитных помех, затопления помещений, и (или) невозможно обеспечить доступ для снятия показаний прибора учета, его обслуживания, замены.

Критерии наличия (отсутствия) технической возможности установки приборов учета, а также форма акта обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки приборов учета и порядок ее заполнения утверждены приказом Минстроя России от 28.08.2020 № 485/пр.

Вопрос 9.3.

Что делать, если исполнитель коммунальной услуги составил акт обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуального прибора учета коммунального ресурса, а потребитель не согласен с тем, что техническая возможность имеется?

Ответ: В данном случае акт обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуального прибора учета коммунального ресурса может быть обжалован в судебном порядке.

Вопрос 9.4.

Какие виды приборов учета существуют?

Ответ: Коллективный (общедомовый) прибор учета – это средство измерения (или несколько измерителей и дополнительное оборудование), позволяющее определить объем коммунального ресурса, поданного в многоквартирный дом.

Индивидуальный прибор учета (или общий для коммунальной квартиры) – это средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), применяя которое можно установить количество коммунального ресурса, потребленного в конкретной квартире, в жилом доме (части жилого дома) или домовладении.

Вопрос 9.5.

Какие приборы учета следует устанавливать?

Ответ: Следует устанавливать только те приборы учета, которые включены в Государственный реестр средств измерения и допущены к применению на территории Российской Федерации.

В сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений к применению допускаются средства измерений утвержденного типа, прошедшие поверку в соответствии с положениями Федерального закона от 26.06.2008 № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений», а также средства, позволяющие соблюдать установленные законодательством Российской Федерации об обеспечении единства измерений обязательные требования, включая обязательные метрологические и технические требования к средствам измерений. В состав обязательных требований к средствам измерений в необходимых случаях включаются также требования к их составным частям, программному обеспечению и условиям эксплуатации средств измерений.

Информация о соответствии прибора учета утвержденному типу, сведения о дате первичной поверки прибора учета и об установленном для прибора учета межповерочном интервале, а также требования к условиям эксплуатации прибора учета должны быть указаны в сопроводительных документах.

Вопрос 9.6.

Каков порядок ввода индивидуальных приборов учета в эксплуатацию?

Ответ: Оснащение жилого или нежилого помещения приборами учета, ввод установленных приборов учета в эксплуатацию, их надлежащая техническая эксплуатация, сохранность и своевременная замена должны быть обеспечены собственником жилого или нежилого помещения.

Ввод установленного прибора учета в эксплуатацию осуществляется исполнителем коммунальной услуги на основании заявки собственника, к которой прилагаются копия паспорта на прибор учета, а также копии документов, подтверждающих результаты прохождения последней поверки прибора учета (за исключением новых приборов учета).

Акт ввода прибора учета в эксплуатацию составляется в 2 экземплярах и подписывается потребителем и представителями исполнителя, принимавшими участие в процедуре ввода прибора учета в эксплуатацию.

Перед подписанием акта ввода прибора учета в эксплуатацию (при отсутствии оснований для отказа ввода прибора учета в эксплуатацию)

представитель исполнителя осуществляет установку контрольных пломб на приборе учета.

Установленный прибор учета должен быть введен в эксплуатацию не позднее месяца, следующего за датой его установки.

Вопрос 9.7.

Должны ли взимать плату с собственников за опломбирование индивидуальных приборов учета?

Ответ: Установленный прибор учета, в том числе после поверки, опломбируется исполнителем при вводе в эксплуатацию без взимания платы с потребителя. Исключение составляют случаи, когда опломбирование приборов учета производится исполнителем повторно в связи с нарушением пломбы или знаков поверки потребителем или третьим лицом.

Вопрос 9.8.

Кто меняет счетчики на воду и сколько это стоит?

Ответ: Затраты на приобретение и установку приборов учета должны нести собственники помещений. Установка приборов учета воды является конкурентным видом деятельности, стоимость которой определяется договорными отношениями.

Вопрос 9.9.

В каких случаях приборы учета считаются вышедшими из строя?

Ответ: Приборы учета считаются вышедшими из строя в случаях: неотображения приборами учета результатов измерений, нарушения контрольных пломб и (или) знаков поверки, механического повреждения прибора учета, превышения допустимой погрешности показаний прибора учета, истечения межповерочного интервала поверки приборов учета.

Вопрос 9.10.

Какие меры ответственности предусмотрены за вмешательство в работу приборов учета, повлекшее искажение показаний?

Ответ: При обнаружении исполнителем факта несанкционированного вмешательства в работу индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета, исполнитель производит перерасчет платы за коммунальную услугу и направляет потребителю требование о внесении доначисленной платы за коммунальные услуги. Такой перерасчет производится за период, начиная с даты установления контрольных пломб или устройств, но не ранее чем с даты проведения исполнителем предыдущей

проверки и не более чем за 3 месяца, предшествующие дате проверки прибора учета, при которой выявлено несанкционированное вмешательство в работу прибора учета, и до даты устранения такого вмешательства, исходя из объема, рассчитанного на основании нормативов потребления соответствующих коммунальных услуг с применением повышающего коэффициента 10.

10. Прямые договоры с ресурсоснабжающими организациями

Вопрос 10.1.

Как перейти на прямые договоры с ресурсоснабжающими организациями?

Ответ: Перейти на прямые договоры можно приняв на общем собрании решение о заключении прямого договора с ресурсоснабжающей организацией – договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг (для принятия решения достаточно большинства голосов от общего числа голосов собственников, принимающих участие в собрании). Решение может быть принято как в отношении одного, так и нескольких коммунальных ресурсов.

Лицо, инициировавшее общее собрание, должно:

разместить решение и протокол общего собрания в ГИС ЖКХ;

передать подлинники решения и протокола управляющей организации, правлению товарищества или кооператива в течение 10 дней после проведения общего собрания. В свою очередь управляющая организация (правление) должна (должно) направить их, в том числе с использованием ГИС ЖКХ, в пятидневный срок с момента получения в орган государственного жилищного надзора для хранения в течение 3 лет;

направить копии решения и протокол в РСО, с которыми будут заключаться прямые договоры (тоже в десятидневный срок).

В описанной ситуации прямой договор считается заключенным ресурсоснабжающей организацией со всеми собственниками помещений в многоквартирном доме одновременно с даты, определенной в решении общего собрания собственников. По решению ресурсоснабжающей организации этот срок может быть перенесен, но не более чем на 3 календарных месяца, о чем лицо, по инициативе которого было созвано собрание, должно быть уведомлено не позднее 5 рабочих дней со дня получения ресурсоснабжающей организацией копий решения и протокола общего собрания. Тогда договор будет считаться заключенным с даты, предложенной ресурсоснабжающей организацией.

Вопрос 10.2.

Как обязаны действовать управляющие организации при переходе на прямые договоры с ресурсоснабжающими организациями?

Ответ: При наличии прямых договоров между ресурсоснабжающими организациями и собственниками помещений обязанностью управляющей организации является обеспечение постоянной готовности инженерных коммуникаций и другого оборудования, входящих в состав общего имущества собственников помещений в доме, к предоставлению коммунальных услуг. При этом неважно, когда был заключен договор управления домом.

Управляющие организации также обязаны:

предоставлять ресурсоснабжающей организации информацию, необходимую для начисления платы за коммунальные услуги, в том числе о показаниях индивидуальных приборов учета (если таковые поступают от собственников и нанимателей помещений) и общедомовых приборов учета, установленных в многоквартирном доме. Если показания индивидуальных приборов учета собственники или пользователи помещений передают ресурсоснабжающей организации, данная информация должна также предоставляться с использованием ГИС ЖКХ ресурсоснабжающей организацией лицу, управляющему многоквартирным домом;

осуществлять контроль качества коммунальных ресурсов и непрерывности их подачи до границ общего имущества в доме;

принимать от собственников и нанимателей помещений обращения о нарушениях требований к качеству коммунальных услуг и (или) непрерывности обеспечения такими услугами, нарушениях при расчете размера платы за коммунальные услуги;

взаимодействовать с ресурсоснабжающей организацией при рассмотрении указанных обращений о нарушениях, проведении проверки фактов, изложенных в них, устранении выявленных нарушений и направлении информации о результатах рассмотрения обращений;

обеспечивать ресурсоснабжающей организации доступ к общему имуществу в многоквартирном доме для приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и нанимателям помещений либо по соглашению с ресурсоснабжающими организациями приостанавливать или ограничивать предоставление коммунальных услуг.

Вопрос 10.3.

Нужно ли оплачивать счет, если управляющая организация выставит его к оплате после заключения прямого договора?

Ответ: Нет, плату по заключенным прямым договорам необходимо вносить ресурсоснабжающей организации, региональному оператору по обращению с твердыми коммунальными отходами.

Однако потребители, внесшие плату на основании выставленных управляющей организацией неправильных квитанций, признаются надлежащим образом исполнившими обязанность по оплате коммунальных услуг, поэтому к ним не применяется мера ответственности в виде уплаты пеней. Полученные от потребителей суммы должны быть перечислены ресурсоснабжающей организации.

Кроме того, если лицо, осуществляющее управление многоквартирным домом, предъявит собственникам, нанимателям помещений в многоквартирном доме платежные документы для внесения платы за коммунальные услуги за период после заключения ресурсоснабжающей организацией с собственниками прямых договоров, у него возникнет обязанность уплатить собственникам и нанимателям штраф в двукратном размере суммы, подлежащей уплате, в случае оплаты собственником выставленного счета.

11. Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами

Вопрос 11.1.

На какой срок предоставляется лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами?

Ответ: Срок действия лицензии составляет 5 лет. Срок действия лицензии продлевается по истечении 5 лет в порядке, установленном Правительством Российской Федерации (часть 4 статьи 192 Жилищного кодекса Российской Федерации).

Вопрос 11.2.

На какой территории действует лицензия?

Ответ: Лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами действует только на территории субъекта Российской Федерации, органом госжилнадзора которого она выдана (часть 4 статьи 192 Жилищного кодекса Российской Федерации).

Вопрос 11.3.

Нужно ли получать лицензию товариществу собственников недвижимости (товариществу, кооперативу)?

Ответ: Лицензированию подлежит предпринимательская деятельность по управлению многоквартирными домами.

Поскольку собственники объединяются в товарищество для совместного управления общим имуществом и товарищество не осуществляет предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами, деятельность товарищества собственников жилья (кооператива) не лицензируется.

Вопрос 11.4.

Где узнать какая управляющая организация управляет конкретным домом?

Ответ: Реестр лицензий субъекта Российской Федерации содержит раздел, в котором указаны сведения о домах, управление которыми осуществляют управляющие организации.

Реестр лицензий Тюменской области размещен на официальном портале органов исполнительной власти Тюменской области, в Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (<https://admtyum.ru>, <https://dom.gosuslugi.ru>).

Вопрос 11.5.

Каким требованиям должна соответствовать управляющая организация для получения лицензии?

Ответ: Лицензионные требования к соискателям лицензии установлены статьей 193 Жилищного кодекса Российской Федерации:

юридическое лицо или индивидуальный предприниматель должны быть зарегистрированы на территории Российской Федерации;

фирменное наименование соискателя лицензии не должно быть тождественно или сходно с фирменным наименованием лицензиата, получившего лицензию ранее;

руководитель должен иметь квалификационный аттестат;

руководитель не должен иметь непогашенную судимость;

руководитель не должен быть включен в реестр дисквалифицированных лиц;

лицензия не должна быть ранее аннулирована;

управляющая организация не должна быть привлечена к административной ответственности за грубое нарушение лицензионных требований в течение предшествующих 3 лет;

управляющая организация с тем же директором и теми же учредителями не должна быть включена в реестр сведений о банкротстве в течение предшествующих 3 лет;

с 01.09.2026 управляющая организация должна соответствовать требованиям к персоналу и материально-техническому обеспечению, установленным Правительством Российской Федерации, которое может быть обеспечено в том числе наличием действующего договора (договоров) на оказание услуг и (или) выполнение работ.

Вопрос 11.6.

Учитывается ли при выдаче лицензии наличие в штате управляющей организации сотрудников определенной квалификации, наличие оборудования, технических средств и т. д.?

Ответ: Требования к материальному, техническому оснащению, а также квалификации персонала управляющей организации, установленные Правительством Российской Федерации, станут обязательными для исполнения с 01.09.2026.

Вопрос 11.7.

У кого в управляющей организации должен быть квалификационный аттестат и на какой срок он выдается?

Ответ: Обязательным является наличие аттестата у руководителя управляющей организации. Иные сотрудники также вправе получить квалификационный аттестат. При переходе лица из одной управляющей организации в другую повторной сдачи квалификационного экзамена для получения аттестата не требуется.

Квалификационный аттестат действует в течение 5 лет со дня сдачи квалификационного экзамена.

Вопрос 11.8.

Кем принимается решение об аннулировании квалификационного аттестата, аннулировании лицензии?

Ответ: Решение об аннулировании квалификационного аттестата принимается органом госжилнадзора (в Тюменской области таким органом является Государственная жилищная инспекция Тюменской области).

Решение об аннулировании лицензии может быть принято только судом.

Вопрос 11.9.

По какому основанию может быть аннулирована лицензия?

Ответ: Основанием для аннулирования лицензии являются исключение из реестра лицензий сведений о многоквартирных домах, общая площадь помещений в которых составляет 15 % и более от общей площади помещений в многоквартирных домах, деятельность по управлению которыми осуществлял лицензиат.

Вопрос 11.10.

Когда управляющая организация вправе приступить к управлению многоквартирным домом и начислять плату за жилищно-коммунальные услуги?

Ответ: С даты включения дома в реестр лицензий.

Вопрос 11.11.

Кто должен управлять домом в случае аннулирования лицензии, прекращения срока ее действия?

Ответ: Управляющая организация, в случае прекращения или аннулирования лицензии, а также в случае истечения срока действия лицензии, обязана продолжать управлять многоквартирным домом до наступления одного из следующих событий:

до заключения договора управления с новой управляющей организацией, выбранной на общем собрании собственников помещений;

заключения договора управления новой управляющей организации с товариществом, кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;

определения управляющей организации по итогам открытого конкурса;

регистрации товарищества в случае смены способа управления.

12. Взаимодействие собственников с лицом, управляющим многоквартирным домом, с операторами связи

Вопрос 12.1.

В какой срок управляющая организация и товарищество должны дать ответ на обращение собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме, которым они управляют?

Ответ: Срок для ответа на запрос (обращение) собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме составляет не более 10 рабочих дней со дня получения управляющей организацией, товариществом или кооперативом соответствующего запроса (обращения), кроме случаев, прямо предусмотренных в пунктах 32, 34 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416.

Вопрос 12.2.

Должна ли управляющая организация и товарищество отвечать на обращения лиц, не являющихся собственниками помещений в многоквартирном доме, и в какой срок?

Ответ: Да, должна. Ответ на такой запрос направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса (обращения). Управляющая организация, товарищество или кооператив может продлить срок рассмотрения запроса (обращения) не более чем на 30 календарных дней в случае, если для подготовки ответа необходимо получение информации от иных лиц. При этом заявителю должно быть сообщено о продлении срока ответа путем направления уведомления с указанием причин продления до истечения тридцатидневного срока рассмотрения запроса (обращения).

Уведомление направляется с использованием ГИС ЖКХ или в письменной форме способом, позволяющим установить дату отправки или подтвердить факт получения.

Вопрос 12.3.

Сколько хранятся обращения, поступающие в управляющую организацию и товарищество, и ответы на них?

Ответ: Управляющая организация, товарищество или кооператив обязаны хранить запрос (обращение) и копию ответа на него в течение 3 лет со дня его регистрации.

Вопрос 12.4.

Каким способом направляется обращение в управляющую организацию и товарищество? Каким способом должен быть получен ответ на обращение?

Ответ: Запрос (обращение) может быть направлен почтовой связью, электронным сообщением на электронную почту управляющей организации, товарищества или кооператива, в ГИС ЖКХ, а также нарочным самим собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме либо через консьержа многоквартирного дома, если услуга консьержа предусмотрена договором управления. Запрос также может быть сделан устно, в том числе на приеме. Официальный ответ направляется по тем же каналам связи, по которым был получен запрос (обращение), если заявителем не указано иное.

Вопрос 12.5.

В какой срок должны быть проинформированы собственники и пользователи помещений в многоквартирном доме о предстоящих работах, которые могут повлечь неудобство либо потребовать присутствия таких собственников и пользователей?

Ответ: Уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме либо потребовать их присутствия или их представителей в помещении в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий должны быть размещены на досках объявлений во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, не позднее чем за 3 рабочих дня до дня осуществления соответствующих мероприятий.

Вопрос 12.6.

Каким образом должна быть организована работа аварийно-диспетчерской службы (АДС)?

Ответ: Работу АДС обязаны организовать управляющая организация, товарищество или кооператив, в том числе путем заключения договора на оказание услуг с организацией, осуществляющей деятельность по аварийно-диспетчерскому обслуживанию.

При непосредственном управлении многоквартирным домом положения об осуществлении деятельности АДС подлежат включению в договоры с лицами, выполняющими работы по содержанию и ремонту общего имущества, осуществляющими предоставление коммунальных услуг. Собственники также могут заключить договор об осуществлении деятельности АДС с организацией, осуществляющей такую деятельность.

Вопрос 12.7.

В какое время можно подать заявку в АДС?

Ответ: Работа АДС осуществляется круглосуточно.

Вопрос 12.8.

В какие сроки должны быть устранены аварии?

Ответ: Аварии должны быть устранены в следующие сроки: не более чем в течение получаса с момента регистрации заявки должны быть локализованы аварийные повреждения внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения;

в течение двух часов с момента регистрации заявки должны быть ликвидированы засоры внутридомовой инженерной системы водоотведения; должны быть ликвидированы засоры мусоропроводов внутри многоквартирных домов, но не ранее 8 часов и не позднее 23 часов при круглосуточном приеме заявок;

не более чем в течение 3 суток с даты аварийного повреждения должны быть устранены аварийные повреждения внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения.

Вопрос 12.9.

Что должен сообщить диспетчер АДС при приеме заявки?

Ответ: При регистрации заявки аварийно-диспетчерская служба сообщает собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме, обратившемуся с заявкой, регистрационный номер заявки и сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки.

Вопрос 12.10.

На каком расстоянии должно находиться представительство управляющей организации от многоквартирного дома, которым она управляет?

Ответ: Представительство управляющей организации должно располагаться в пешей доступности от многоквартирных домов, которыми она управляет. Под пешей доступностью понимается расстояние не более 3 километров, преодолеваемое пешком.

Вопрос 12.11.

Каков порядок взаимодействия собственников жилых помещений в многоквартирных домах с операторами связи при предоставлении услуг связи?

Ответ: Для предоставления услуг связи собственники жилых помещений в многоквартирных домах обращаются к оператору связи.

Оператор связи на основании обращения в дальнейшем осуществляет взаимодействие по данному вопросу с управляющей организацией, товариществом, кооперативом, осуществляющей (им) управление многоквартирным домом, в котором планируется предоставление услуг связи собственнику.

Порядок такого взаимодействия установлен Правилами взаимодействия оператора связи и лица, осуществляющего управление многоквартирным домом, при монтаже, эксплуатации и демонтаже сетей связи на объектах общего имущества в многоквартирном доме

утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.08.2024 № 1055.

Принятие общим собранием собственников жилых помещений решения о предоставлении доступа к объектам общего имущества в многоквартирном доме не требуется. Предоставление оператору связи объектов общего имущества в многоквартирном доме осуществляется на безвозмездной основе.

13. Пользование помещениями в многоквартирном доме

Вопрос 13.1.

Что делать, если соседи вечером громко слушают музыку?

Ответ: Законодательство Тюменской области запрещает совершение действий, нарушающих тишину и покой граждан, с 22 до 8 часов в будние дни, с 22 до 9 часов в выходные и нерабочие праздничные дни и с 13 до 15 часов ежедневно. Несоблюдение этого запрета является основанием для привлечения к административной ответственности. Если договориться с соседями не удастся, придется обратиться в полицию.

Вопрос 13.2.

Кто может провести проверку по факту самовольной перепланировки нежилого помещения в многоквартирном доме?

Ответ: Полномочия по контролю за соблюдением требований к порядку перепланировки нежилого помещения в многоквартирном доме возложены на органы государственного жилищного надзора. В Тюменской области таким органом является Государственная жилищная инспекция Тюменской области.

Информация о телефонах прямой линии в органах местного самоуправления Тюменской области по вопросам формирования и установления цен и тарифов на жилищно-коммунальные услуги

Наименование муниципального образования	Номер телефона прямой линии	Время работы
г. Тюмень	(3452) 46-11-25	09:00 - 13:00, 14:00 - 18:00 (кроме сб., вс.)
г. Ишим	(34551) 5-15-68	09:00 - 12:30, 13:30 - 18:00 (кроме сб., вс.)
г. Тобольск	(3456) 24-21-32	09:00 - 13:00, 14:00 - 17:00 (кроме сб., вс.)
г. Ялуторовск	(34535) 3-36-74	10:00 - 11:00 (кроме сб., вс.)
Абатский район	(34556) 5-18-14	08:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 (кроме сб., вс.)
Армизонский район	(34547) 2-32-35	08:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 (кроме сб., вс.)
Аромашевский район	(34545) 2-16-71	08:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 (кроме сб., вс.)
Бердюжский район	(34554) 2-27-47	14:00 - 17:00 (кроме сб., вс.)
Вагайский район	(34539) 2-31-76	08:00 - 12:00, 13:00 - 16:12 (кроме сб., вс.)
Викуловский район	(34557) 2-39-77	08:00 - 12:00, 13:00 - 17:00 (кроме сб., вс.)
Голышмановский район	(34546) 2-53-17	08:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 (кроме сб., вс.)
Заводоуковский городской округ	(34542) 9-01-96	08:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 (кроме сб., вс.)
Исетский район	(34537) 2-12-15	08:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 (кроме сб., вс.)
Ишимский район	(34551) 7-82-06	08:00 - 12:00, 13:00 - 17:15 (кроме сб., вс.)
Казанский район	(34553) 4-21-66	08:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 (кроме сб., вс.)

Актуальные вопросы в сфере ЖКХ

Наименование муниципального образования	Номер телефона прямой линии	Время работы
Нижнетавдинский район	(34533) 2-36-35, 2-32-60	08:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 (кроме сб., вс.)
Омутинский район	(34544) 3-22-01	08:00 - 12:00, 13:00 - 17:00 (кроме сб., вс.)
Сладковский район	(34555) 2-41-15	08:00 - 12:00, 13:00 - 17:00 (кроме сб., вс.)
Сорокинский район	(34550) 2-17-74	08:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 (кроме сб., вс.)
Тобольский район	(3456) 24-68-53, 22-08-95	08:00 - 12:00, 13:00 - 17:00 (кроме сб., вс.)
Тюменский район	(3452) 28-88-06	08:00 - 12:00, 13:00 - 17:00 (кроме сб., вс.)
Уватский район	(34561) 2-80-61, 2-80-60	09:00 - 13:00, 14:00 - 17:00 (кроме сб., вс.)
Упоровский район	(34541) 3-22-37	08:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 (кроме сб., вс.)
Юргинский район	(34543) 2-43-02, 2-34-00	08:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 (кроме сб., вс.)
Ялуторовский район	(34535) 3-17-83, 2-05-36	08:00 - 12:00, 13:00 - 17:00 (кроме сб., вс.)
Ярковский район	(34531) 2-55-02	08:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 (кроме сб., вс.)

Контактная информация органов исполнительной власти Тюменской области

(официальный портал органов государственной власти Тюменской области www.admtumen.ru / Власть / Исполнительные органы власти)

- 1. Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области.** Адрес: г. Тюмень, ул. Республики, 24, телефон прямой линии: (3452) 42-65-75.
- 2. Департамент жилищно-коммунального хозяйства Тюменской области.** Адрес: г. Тюмень, ул. Первомайская, д. 34/1, телефон: (3452) 42-77-77.
- 3. Государственная жилищная инспекция Тюменской области.** Адрес: г. Тюмень, ул. Первомайская, д. 34/1, телефон: (3452) 42-76-40.