Азбука для потребителей услуг ЖКХ



Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации подготовлено методическое пособие «Азбука для потребителей услуг ЖКХ» (далее - Азбука) - первый в России учебник для потребителей услуг ЖКХ. Специфические отраслевые темы рассказываются простым языком с иллюстрациями и доступными разъяснениями.

Азбука для потребителей услуг ЖКХ подготовлена в целях повышения грамотности потребителей жилищно-коммунальных услуг, формирования хозяйственного отношения к общему имуществу в доме. Учебный материал содержит детальный разбор жилищного законодательства по таким вопросам, как:

• состав общего имущества в многоквартирном доме, его содержание и текущий ремонт;

• проведение общего собрания собственников;

• предоставление коммунальных услуг;

• организация и проведение капитального ремонта и т. д.

Азбука для потребителей услуг ЖКХ будет интересна всем, кто владеет и пользуется собственностью в многоквартирном доме и желает улучшить свои знания по управлению имуществом. Книга научит экономить плату за услуги, а именно - выступать грамотным заказчиком жилищных услуг, рационально использовать коммунальные услуги, осуществлять энергосервисные мероприятия в многоквартирном доме.

[Азбука для потребителей услуг ЖКХ](http://www.shegadm.ru/files/activity2015/docs/azbuka_dlya_potrebiteley_uslug_zhkh.pdf)

СОДЕРЖАНИЕ АЗБУКИ

Глава 1. Ведение . . . 5

» Основные участники сферы ЖКХ . . . 6

» Кто контролирует ЖКХ?. . . 8

» Жилищные и коммунальные услуги . . . 10

» Собственник: какие у него права и обязанности? . . . 11

» Общее имущество в многоквартирном доме. . . 11

Глава 2. Общее собрание собственников помещений совет многоквартирного дома и его председатель . . . 15

» Что решается на общем собрании собственников помещений?. . . 15

» Как проводится общее собрание собственников помещений?. . . 16

» Решения общего собрания собственников многоквартирного дома . . . 18

» Голосование на общем собрании собственников . . . 19

» Собрание в заочной форме: как его провести? . . . 21

» Очно-заочная форма проведения собрания. . . 22

» Председатель совета многоквартирного дома. . . 23

Глава 3. Способы управления многоквартирным домом . . . 25

» Непосредственное управление многоквартирным домом . . . 25

» Управление товариществом собственников жилья (ТСЖ) . . . 26

» Как создать ТСЖ? . . . 27

» Органы управления ТСЖ . . . 28

» Управление управляющей организацией (УО) . . . 30

» Лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами . . . 32

Глава 4. Жилищные услуги . . . 35

» Что входит в содержание дома? . . . 35

» Содержание земельного участка многоквартирного дома . . . 37

» Услуги по управлению многоквартирным домом . . . 37

» Оплата услуг и работ по содержанию общего имущества . . . 38

» Как правильно сделать заказ на проведение текущего ремонта? . . . 39

» Невыполнение или ненадлежащее выполнение услуги. На что имеет право потребитель? . . . 40

» Как зафиксировать факт ненадлежащего качества услуг и работ или их выполнение с перерывами, превышающими установленную продолжительность их выполнения? . 41

Глава 5. Коммунальные услуги . . . 43

» Виды коммунальных услуг . . . 43

» Исполнители коммунальных услуг . . . 43

» Договор предоставления коммунальных услуг . . . 44

» Права и обязанности исполнителя коммунальной услуги . . . 45

» Права и обязанности потребителя . . . 47

» Размер платы за коммунальные услуги . . . 49

» Начисление платы за холодную воду, электричество, газ . . . 50

» Начисление платы за горячую воду . . . 51

» Начисление платы за водоотведение . . . 51

» Начисление платы за отопление . . . 52

» Начисление платы за коммунальные услуги в коммунальной квартире . . . 53

» Начисление платы за коммунальные услуги при их производстве с использованием общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме. . . 54

» Начисление платы за коммунальные услуги, потребляемые на общедомовые нужды . . 55

» Требования к качеству коммунальных услуг. . . 56

» Как зафиксировать факт предоставления услуги ненадлежащего качества? . . . 57

Глава 6. Учет потребления коммунальных ресурсов, способы экономии семейного бюджета, субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг . . . 59

» Как ввести счетчик в эксплуатацию? . . . 59

» Что делать, если прибор учета сломался? . . . 61

» Акт фактического проживания и другие меры против недобросовестных жильцов . . . 61

» Как перерасчитывают плату за коммунальные услуги, если жители квартиры временно отсутствуют? . . . 62

» Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг . . . 63

» Энергосбережение. Энергосервисные контракты . . . 63

» Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг . . . 66

Глава 7. Капитальный ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах . . . 69

» В каких домах будет проводиться капитальный ремонт?. . . 69

» Какие работы входят в капремонт? . . . 70

» Региональные программы капитального ремонта. Региональный оператор . . . 70

» Как накопить средства на капремонт?. . . 71

» Специальный счет . . . 72

» Счет регионального оператора - «общий котел». . . 74

» «Общий котел» и спецсчет: основные черты . . . 74

» Как правильно выбрать спецсчет на капремонт. . . 76

» Проведение капремонта в многоквартирных домах. . . 77

» Аварийное жилье . . . 78

Глава 8. Защита прав потребителей . . . 79

» Право потребителей на информацию об исполнителе услуг, услугах и работах в сфере ЖКХ . . . 79

» Государственная информационная система ЖКХ. . . 80

» Нарушение прав в сфере ЖКХ: как их распознать . . . 82

» Что делать, если есть подозрения, что нарушаются потребительские права? . . . 82

» Государственные и муниципальные органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере ЖКХ . . . 83

» Судебный порядок урегулирования спора . . . 89

Глава 9. Привлечение собственников к участию в судьбе многоквартирного дома . . . 93

» Позиция «это не мое дело» и ее последствия . . . 93

» Эффективное общение на очном собрании собственников . . . 95

» Варианты выхода из конфликта. . . 96