**Уполномоченный по правам человека**

**в Оренбургской области**

**СПРАВОЧНИК**

**ЖИЛЬЦА МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА**

**Оренбург 2013 год**

Справочник предназначен для широкого круга читателей.

При его подготовке использовались материалы размещенные на следующие Интернет-страницах:

Официальный сайт Государственной корпорации – Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства: http://www.reformagkh.ru

Официальный сайт Государственной жилищной инспекции по Оренбургской области: www.orengil-ins.orb.ru

Официальные сайты органов местного самоуправления:

г. Бугуруслан: bugadmin.orb.ru

г. Бузулук: бузулук.рф

г. Гай: www.gy.orb.ru

г. Медногорск: mo-mednogorsk.orb.ru

г. Новотроицк: www.novotroitsk.org.ru

г. Оренбург: www.orenburg.ru

г. Орск: www.orsk-adm.ru

г. Сорочинск: www.sorochinsk56.ru

**Ответы на вопросы жильцов многоквартирных домов**

**Как происходит регулирование тарифов организаций коммунального комплекса на коммунальные услуги?**

Тарифы на тепловую энергию, водоснабжение, газ, электроэнергию, водоотведение и утилизацию бытовых отходов регулируются в соответствии с предельными индексами, установленными для организаций коммунального комплекса субъектом Федерации (Оренбургская область).

**Как рассчитывается размер платы за коммунальные услуги?**

Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из объема потребляемых коммунальных услуг, определяемого по показаниям приборов учета, а при их отсутствии – исходя из утвержденных нормативов потребления коммунальных услуг.

**Поскольку в** ежемесячный платеж включены расходы на содержание жилого дома, то жилец вправе рассчитывать на следующие результаты:

**Подъезд**

входные двери, домофон, почтовые ящики, окна, лифты, мусоропровод, электрооборудование, система отопления должны находиться в исправном состоянии;

стены, пол, окна, лифты и мусоропровод должны содержаться в чистоте;

температура воздуха в подъезде должна быть не менее +16С, разбитые стекла в дверях и окнах должны незамедлительно меняться.

***Управляющая организация обязана:***

следить за исправностью конструктивных элементов подъезда и своевременно их ремонтировать;

ежедневно проводить влажное подметание лестничных клеток первых двух этажей; площадок перед мусоропроводами, вывозить отходы из мусороприемной камеры и проводить ее уборку; мыть пол лифта;

два раза в месяц проводить влажную уборку всех лестничных площадок и пролетов в домах без лифта;

один раз в месяц проводить влажную уборку всех лестничных площадок и пролетов в домах, оборудованных лифтом;

один раз в месяц мыть, чистить и дезинфицировать все элементы мусоропровода.

**Квартира**

В ежемесячную плату не включены расходы по ремонту жилого помещения и внутриквартирного инженерного оборудования, которое принадлежит собственнику жилья. Тем не менее, управляющая организация должна содержать в порядке и при необходимости ремонтировать **общедомовое** имущество, находящееся в квартире.

***Управляющая организация обязана:***

содержать и ремонтировать стояки холодного и горячего водоснабжения и канализации;

следить за работоспособностью систем вентиляции;

регулярно проверять безопасность работы газового оборудования, установленного в квартире;

обеспечивать бесперебойную работу системы отопления, ремонтировать оборудование при необходимости;

следить за состоянием стен дома, проводить ремонт, включая капитальный, если повреждения произошли по вине управляющей организации.

***Дествия при аварии в квартире:***

позвоните в диспетчерскую службу, сообщите адрес и опишите проблему;

по заявке представитель управляющей организации организует комиссионное обследование в Вашем присутствии и составит акт, в котором будет указаны причины повреждения, его виновник и объем ущерба.

**Дом**

Требования к жилому помещению и основания, по которым оно признается непригодным для проживания, установлены Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 января 2006 г. №47 «Об утверждении положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу».

Межведомственные комиссии принимают решения о:

пригодности или непригодности помещения для проживания;

необходимости и возможности проведения капитального ремонта, реконструкции или перепланировки для приведения помещения в состояние, пригодное для проживания;

признании многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции.

Содержание и ремонт жилых помещений предусматривает оплату услуг по выполнению работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме. Управляющая организация за счет средств текущего ремонта проводит замену и восстановление общедомового инженерного оборудования (не более 15%).

***Управляющая организация обязана:***

содержать и ремонтировать системы водоснабжения и канализации;

следить за работоспособностью систем противопожарной автоматики и дымоудаления;

регулярно проверять безопасность системы газоснабжения;

обеспечивать бесперебойную работу системы отопления.

***Действия при аварии в доме:***

Специалисты обязаны приехать не позже, чем через 30 минут после получения сообщения от диспетчера. Нормативы выполнения работ:

2 часа – прочистка канализационных стояков, лежаков. Работы по замене вентиля, крана горячей и холодной воды, смесителя. Устранение течи из стояка (без замены участков) и сантехоборудования (без замены сантехоборудования). Откачка воды из подвала, устранение неисправности в электрических сетях, аппаратах и устройствах;

4 часа – работы по замене участка стояка, замене насоса, замене полотенцесушителя, радиатора. Установка сгонов, устранение течи из трубопровода холодного водоснабжения, сварочные работы;

6 часов – устранение течи из трубопровода горячего водоснабжения (без замены участка);

8 часов – замена участков трубопроводов, задвижек.

***Если протекает кровля:***

Работы по прекращению протечек от неисправности кровли, выполняются управляющей организацией в течение смены; мелкий ремонт кровли выполняется при благоприятных погодных условиях в течение суток, смена кровельного покрытия до 50% производится за счет средств текущего ремонта.

Если квартира и ваше имущество были повреждены из-за неисправной кровли, управляющая организация обязана провести ремонт и компенсировать ущерб. Однако следует быть готовым к тому, что устанавливать виновника протечки и уточнять объем ущерба, возможно, придется в судебном порядке.

**Когда нужен капитальный ремонт многоквартирного дома?**

Решение о проведении капитального ремонта общего имущества принимается на общем собрании собственников. Орган местного самоуправления может оказать организационную и информационную поддержку в проведении общего собрания.

В Оренбурге предусмотрено предоставление из бюджета города субсидий на капитальный ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах при долевом финансировании расходов за счет средств собственников помещений в многоквартирных домах. Субсидии получают: ТСЖ, ЖСК, управляющие организации. Участие и контроль со стороны жителей – залог качественно выполненного ремонта.

***Как действовать***

Общее собрание собственников принимает решение:

о проведении капитального ремонта общего имущества дома;

утверждает виды, объемы и сроки проведения работ;

утверждает предварительный расчет стоимости по видам работ;

о долевом финансировании ремонта за счет средств собственников помещений в доме.

ТСЖ, ЖСК, управляющие организации подают заявку на предоставление субсидии в управление жилищно-коммунального хозяйства администрации города.

Для нанимателей жилых помещений **по договорам социального найма**, договорам найма жилых помещений государственного или муниципального жилищного фонда размер платы за пользование жилым помещением (платы за наем), платы за содержание и ремонт жилого помещения (включающей в себя плату за содержание и текущий ремонт общего имущества и услуги и работы по управлению многоквартирным домом) устанавливается органом местного самоуправления.

Для собственников помещений размер платы не регулируется. Основным способом установления размера платы за содержание и ремонт жилого помещения (включающей в себя плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию, текущему и капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме) является принятие решения об этом на общем собрании собственников.

При этом размер платы зависит от перечня, состава и периодичности работ, принятых собственниками с учетом предложений управляющей организации.

Размер платы за содержание жилого помещения устанавливается дифференцированно для каждого многоквартирного дома в размере обеспечивающем благоприятные и безопасные условия проживания, надлежащее содержание общего имущества.

Обязанность внесения собственниками жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме платы за капитальный ремонт общего имущества многоквартирного дома предусмотрена статьями 210, 289, 290, 681 Гражданского кодекса РФ, а также статьями 36, 39, 154, 158 и др. Жилищного кодекса РФ.

Принятие решения о капитальном ремонте многоквартирного дома относится к компетенции общего собрания собственников (п. 2 ст. 44 ЖК РФ). Также на общем собрании собственников помещений определяется размер платы за капитальный ремонт.

При этом согласно п. 2 ст. 158 ЖК РФ решение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме об оплате расходов на капитальный ремонт многоквартирного дома принимается с учетом предложений управляющей организации, органов управления ТСЖ, ЖСК, ЖК:

- о сроке начала капитального ремонта;

- о необходимом объеме работ;

- о стоимости материалов;

- о порядке финансирования ремонта, сроках возмещения расходов (ежемесячно или в другом порядке).

**Почему плата за обслуживание лифта и вывоз ТБО рассчитывается с квадратного метра?**

Согласно статьи 36, 158 Жилищного Кодекса РФ, собственникам помещений в многоквартирном доме принадлежит на праве общей долевой собственности общее имущество в многоквартирном доме, а именно 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) и собственники обязаны нести расходы на содержание принадлежащего ему помещения, а также участвовать в расходах на содержание общего имущества в многоквартирном доме соразмерно своей доле в праве общей собственности на это имущество.

Также вывоз ТБО включен постановлением Правительства РФ от 13.08.06 № 491 в плату за содержание и текущий ремонт общего имущества многоквартирного дома, которая, соответственно, рассчитывается в зависимости от площади жилого помещения собственника.

**Качество коммунальных услуг**

Требования к качеству коммунальных услуг устанавливаются Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

***Если услуги ненадлежащего качества***

подайте заявку по телефону диспетчерской службы или обратитесь в адрес своей управляющей организации письменно;

управляющая организация проводит проверку и составляет акт, где указываются: нарушения параметров качества, время и дата начала не предоставления услуги или предоставления услуги ненадлежащего качества;

акт подписывается исполнителем услуг — управляющей организацией и потребителем; акт является основанием для проведения перерасчета размера платы;

в случае споров или разногласий обращайтесь в Государственную жилищную инспекцию по Оренбургской области

**Как можно управлять домом?**

Перед собственниками стоит важная задача — стать настоящими хозяевами дома, организоваться и принимать коллективные решения. Жители имеют возможность выбрать способ управления многоквартирным домом:

управление управляющей компанией

управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом

непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме

**Что нужно знать о ТСЖ**

***Общее собрание* –** высший орган управления ТСЖ.

***Правление*** – исполнительный орган ТСЖ.

***Председатель*** – обеспечивает выполнение решений правления, подписывает платежные документы и совершает сделки, разрабатывает и выносит на утверждение общего собрания членов ТСЖ правила внутреннего распорядка товарищества.

***Ревизионная комиссия* –** проводит ревизию финансовой деятельности товарищества, представляет общему собранию членов ТСЖ заключение по результатам проверки финансовой отчетности, заключение о смете доходов и расходов и отчет о финансовой деятельности.

ТСЖ является юридическим лицом, имеет печать со своим наименованием, расчетный и иные счета в банке. С собственниками квартир, не являющимися членами ТСЖ, заключает договоры на содержание и ремонт общего имущества дома. ТСЖ может самостоятельно управлять домом и обслуживать его, так и заключать договоры с управляющей и подрядной организациями.

**Как проверить работу управляющей организации?**

Правительство Российской Федерации постановлением №731 от 23.09.2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» обязало их управляющие организации раскрывать следующую информацию:

общую информацию – реквизиты и актуальные контактные данные;

основные показатели финансово-хозяйственной деятельности — расходы и доходы компании на содержание вашего дома, выручку, прибыль, убытки;

порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту, нормативы выполнения работ;

информацию обо всех проведенных работах и оказанных услугах по содержанию и ремонту общего имущества вашего дома;

сведения о стоимости работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества;

цены и тарифы на коммунальные услуги.

**Контрольные полномочия Государственной жилищной инспекции по Оренбургской области**

осуществляет контроль за:

использованием жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и придомовых территорий;

техническим состоянием жилищного фонда и (или) общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, своевременным выполнением работ по содержанию и ремонту в соответствии с действующими договорами, нормативно-техническими и проектными документами;

осуществлением мероприятий по подготовке жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме к сезонной эксплуатации;

обоснованностью устанавливаемых нормативов потребления коммунальных услуг;

соблюдением нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами;

исполнением требований, содержащихся в выданных инспекцией предписаниях;

соблюдением лицами, ответственными за содержание многоквартирных домов, требований энергетической эффективности, предъявляемых к многоквартирным домам, требований их оснащенности приборами учета используемых энергетических ресурсов, требований о проведении обязательных мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах;

соблюдением лицами, ответственными за содержание многоквартирных домов, требований о разработке и доведении до сведения собственников помещений в многоквартирных домах предложений о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в многоквартирных домах;

соблюдением порядка и правил признания жилых домов и жилых помещений непригодными для проживания, а также перевода их в нежилые;

по результатам проведенных проверок проводит анализ данных и подготавливает предложения по совершенствованию мероприятий по контролю в сфере жилищно-коммунального хозяйства в пределах компетенции инспекции;

участвует в разработке мобилизационного плана экономики области в пределах своих полномочий;

организует и обеспечивает воинский учет и бронирование на период мобилизации и на военное время граждан, пребывающих в запасе и работающих в инспекции;

осуществляет другие функции в соответствии с действующим законодательством.

**Контакты служб, куда можно обращаться при возникновении жилищно-коммунальных проблем**

Государственная жилищная инспекция по Оренбургской области

Адрес: 460021, г Оренбург, ул. Цвилинга, д. 14/1, телефон справочной службы: (3532) 34-28-34

Телефон горячей линии: (3532) 34-28-28

Email: gji@mail.orb.ru

Официальный сайт: [www.orengil-ins.orb.ru](http://www.orengil-ins.orb.ru)

**Оренбург**

Центр по приему обращений граждан по всем вопросам, связанным с качеством оказываемых услуг ЖКХ – единый телефон объединенной диспетчерской службы 005, 30-40-40

Если Вам не смогли помочь специалисты или руководители жилищных предприятий, то Вы можете обратиться в Управление жилищно-коммунального хозяйства администрации города по адресу: 460035, г. Оренбург, ул. Пролетарская, 216, ост. «Октябрьская», тел. 30-43-00.

Телефоны отделов:

- общий отдел (по работе с обращениями граждан) – 30-43-47;

- техническая инспекция – 30-43-59, 30-43-75;

- производственный отдел – 30-43-12, 30-43-69, 30-43-68;

- отдел по координации деятельности ТСЖ – 30-43-77, 30-43-07;

- юридический отдел – 30-43-16, 30-43-17, 30-43-19;

- отдел капитального ремонта – 30-43-18;

- отдел коммуникаций и энергоресурсов – 30-43-11;

- финансово-экономический отдел – 30-43-26, 30-43-30.

Коммунальные предприятия:

|  |  |
| --- | --- |
| Тепловые сети ОАО «ОТГК» | 78-90-30, 78-91-41 |
| ООО «Оренбург Водоканал» | 37-00-00 |
| Городские электросети ОАО «Оренбургэнерго» | 56-59-07, 56-83-38 |
| Трест «Оренбургмежрайгаз» | 04 |
| ООО «УК «Спецавтохозяйство» (вывоз мусора) | 77-43-33 |

Лифтовые предприятия:

|  |  |
| --- | --- |
| ООО «УК ЛХ «Лифтсервис» | 78-14-07 |
| ОАО «Южураллифтремонт» | 36-69-03 |
| ООО «Оренбурглифт» | 31-93-45 |

**Бугуруслан**

Обслуживанием многоквартирных жилых домов, занимаются жилищно-эксплуатационных организации.

Директор ООО «ЖЭК»

Кадысев Юрий Евдокимович – 3-55-73

Директор ООО «Перспектива»

Петряев Сергей Леонидович –4-55-00

Директор ООО «Люксстройсервис»

Рындин Сергей Михайлович – 2-07-02

Директор ООО «Жилкомсервис»

Торудько Павел Николаевич – 2-17-53

Директор ООО «ДомСервис»

Бузулукский Евгений Николаевич – 3-27-73

Муниципальное казенное учреждение муниципального образования «город Бугуруслан» «Управление городского хозяйства»

Директор Захарченко Валерий Борисович – 2-29-17

Бугурусланские коммунальные электрические сети филиал ГУП «Оренбургкоммунэлектросеть»

Директор Зиятдинов Дамир Габбасович – 2-14-65

АО «Тепловодоснабжение» г. Бугуруслана

Генеральный директор

Голощапов Василий Валентинович – 2-23-20

ООО «Бугуруслантеплогаз»

Генеральный директор

Винс Алексей Петрович – 2-08-04

**Бузулук**

Начальник Управления жилищно-коммунального хозяйства и транспорта: **Крючков Владимир Викторович**

Адрес: 461040 г. Бузулук, ул. Ленина, 10

Тел.: (35342) 2-92-66

Факс: (35342) 5-21-87

E-mail: ough@mail.ru

Режим работы: понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, обед с13 до 14 часов;

Прием граждан по личным вопросам ведется в рабочие дни, кроме четверга (технический день).

**Гай**

Муниципальное унитарное предприятие жилищно-коммунального хозяйства.

Адрес местонахождения: 462630, Оренбургская область, г. Гай, Орское шоссе 6

Тел/факс 8 (35362) 3-03-41

Электронный адрес: gkh\_gai@mail.ru

Сайт: [www.gkhgai.ru](http://www.gkhgai.ru/)

Директор: Борисов Михаил Петрович, ведет прием по личным вопросам каждый первый и третий вторник месяца с 15-00 до 17-00

Главный инженер Васильев Виктор Николаевич

Рабочий телефон: 4-03-54

Заместитель главного инженера Ермолаев Владимир Викторович

Рабочий телефон: 4-69-69

**Медногорск**

МКУ «Управление по градостроительству, капитальным ремонтам и ЖКХ»

Адрес: 462274, Оренбургская область, г. Медногорск, ул. Советская, д.37.

Телефоны: (35379) 3-06-50, 3-26-79

Электронная почта: muukrs@yandex.ru

График работы:

ежедневно, с 09-00 до 18-00 (перерыв с 13-00 до 14-00)

выходной – суббота, воскресенье.

Руководитель: Заместитель главы администрации – начальник управления по градостроительству, капитальным ремонтам и ЖКХ – Дручинин Андрей Владимирович

Телефон: (35379) 3-26-72

приемные дни: вторник, четверг.

Сотрудники:

Специалист по инженерному обеспечению территорий, Потапова Анастасия Игоревна. тел. (35379) 3-06-50

Инженер-сметчик, Медведева Анна Ивановна. тел. (35379) 3-11-31

Специалисты:

Гаршина Любовь Эйвальдтовна, тел. (35379) 3-34-64

Мазунин Виталий Александрович, тел. (35379) 3-11-31

Лупинова Наталья Владимировна, тел. (35379) 3-11-31

Мосиенко Наталья Михайловна, тел. (35379) 3-26-79

Низова Галина Витальевна, тел. (35379) 3-26-79

**Новотроицк**

Отдел коммунального хозяйства, транспорта и связи администрации муниципального образования город Новотроицк: ул. Советская, 80, каб. № 65, тел. 8(3537) 62-01-06

Телефоны аварийных служб:

Центральная диспетчерская 67-67-67

Диспетчер жилищного хозяйства 67-46-46, 67-44-46

Диспетчер электротехнического цеха 67-57-78, 67-57-77

Генеральный директор ООО «УКХ» осуществляет прием населения по личным вопросам: вторник в 15.00, запись – вторник с 9.00 до 11.00 в кабинете №17, ул.1 Мая, 1а

**Орск**

050 – диспетчерская

УЖКХ администрации г. Орска:

Адрес: 462404, г. Орск ул. Нефтяников 10

Начальник: Климонтов Максим Александрович

Тел.:  (3537) 25-30-97 – приемная

 21-38-21 – отдел по работе с письменными обращениями граждан, специалисты Бейгельман Наталья Степановна, Молчанова Людмила Шамильевна

Факс: 21-16-34

E-mail: **mpoorsk@mail.ru**

**Сорочинск**

Отдел жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, дорожного и транспортного хозяйства расположен в администрации г. Сорочинска по ул. Советской, д. 1, кабинет №25. работает ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 09.00 ч. до 18.00 ч., перерыв на обед – с 13.00 ч. до 14.00 ч.

Курирует работу отдела заместитель главы администрации г. Сорочинска по оперативному управлению муниципального хозяйства Богданов Алексей Александрович (тел: 8(35346) 4-12-69).

Начальник отдела жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, дорожного и транспортного хозяйства – Житкова Татьяна Александровна телефон: 8(35346) 4-21-43

Главный специалист отдела жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, дорожного и транспортного хозяйства – Ващенко Александр Владимирович телефон: 8(35346) 4-21-43

Специалист – инженер МКУ «Хозяйственная группа по обслуживанию органов местного самоуправления» Горбенко Владимир Геннадьевич (вопросы благоустройства, дорожного, транспортного хозяйства); телефон: 8(35346) 4-21-43

Специалист – инженер по надзору за строительством МКУ «Хозяйственная группа по обслуживанию органов местного самоуправления» Муравьева Ирина Александровна (жилищные вопросы), телефон: 8(35346) 4-21-43