**УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА**

**В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН**

***БИБЛИОТЕКА УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА***

***В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН***

**ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ:**

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**Информационно-методический справочник**

**КАЗАНЬ 2015**

**ББК 67.99(2)0**

**УДК 342.7**

Рекомендовано к печати редакционно-издательским советом Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан

№ 7 от 10.06.2015

**Сабурская С.Х.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **С12** |  | Жилищно-коммунальные услуги: защита прав потребителей услуг: информационно-методический справочник / С.Х.Сабурская. – Казань, 2015. – 60 с. - (Библиотека Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан). |

Настоящий информационно-методический справочник адресован представителям института Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан, общественных объединений и организаций, слушателям Университета «третьего возраста», студентам, практическим работникам, а также всем интересующимся нормами и правилами регулирования в сфере жилищно-коммунального обслуживания.

|  |  |
| --- | --- |
|  | © Уполномоченный по правам человека в Республике Татарстан |

Уважаемый читатель!

Вашему вниманию представлен информационно-методический справочник «Жилищно-коммунальные услуги: защита прав потребителей услуг». В справочнике приведены правила, формулы расчета, структура платы за жилищно-коммунальные услуги, описаны способы управления многоквартирным домом, формы контроля за деятельностью управляющих организаций и многое другое. В случае некачественного предоставления жилищно-коммунальных услуг можно воспользоваться контактными данными уполномоченных органов и организаций.

В Аппарате Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан вопросам предоставления и оплаты жилищно-коммунальных услуг уделяется особое внимание. Образование и просвещение в области прав человека является необходимым условием создания эффективной системы предупреждения правонарушений, формирования правовой культуры граждан. Начиная с 2010 года, Уполномоченным по правам человека в Республике Татарстан для населения проводятся занятия Школы правовых знаний и Дни правовой помощи, которые, несомненно, способствуют распространению юридических знаний, повышению правовой информированности граждан.

Выражаем надежду, что представленные в издании материалы будут способствовать повышению компетентности и информированности нанимателей и собственников жилых помещений в вопросах предоставления и оплаты жилищно-коммунальных услуг, защите прав и законных интересов граждан в сфере жилищно-коммунального обслуживания.

Уполномоченный по правам человека в Республике Татарстан

С.Х.Сабурская

1. **ИЗ ЧЕГО СОСТОЯТ ПЛАТЕЖИ**

**ЗА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

Платежи по счетам-фактурам за жилищно-коммунальные услуги состоят из двух частей:

**►** платы за коммунальные услуги;

**►** платы за жилищные услуги.

|  |  |
| --- | --- |
| Плата за коммунальные услуги: | Плата за жилищные услуги: |
| Согласно пункту 4 статьи 154 Жилищного кодекса Российской Федерации плата за коммунальные услуги включает в себя плату за:   * горячее водоснабжение; * холодное водоснабжение; * водоотведение; * электроснабжение; * газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах); * отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления). | **Плата за содержание и ремонт жилого помещения**, включает в себя плату за:   * услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию, текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме.   **\*** Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме проводится за счет собственников жилых помещений. |
| C:\Documents and Settings\Admin\Мои документы\Гульсина\ЖКХ_01.jpg |  |

1. **СТРУКТУРА ПЛАТЫ ЗА ЖИЛИЩНО-**

**КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАНИМАТЕЛЯ И СОБСТВЕННИКА ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ**

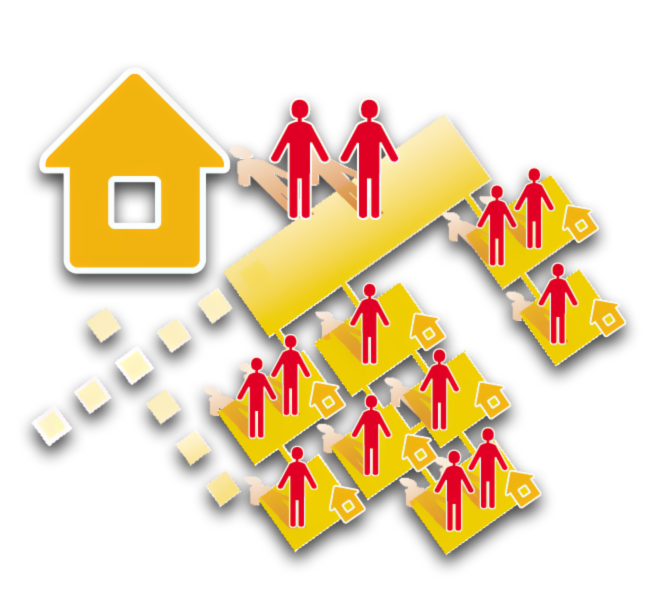
**Структура платы за жилое помещение и коммунальные услуги:**

|  |  |
| --- | --- |
| ► для нанимателя жилого помещения по договору социального найма или договору найма жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда: | ► для нанимателя жилого помещения по договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования (наемные дома): |
| * плата за пользование жилым помещением (плата за наем); * плата за содержание и ремонт жилого помещения; * плата за коммунальные услуги. | * плата за наем жилого помещения; * плата за коммунальные услуги. |
| В свою очередь, плата за наем жилого помещения жилищного фонда социального использования включает в себя: | |
| * возмещение расходов на строительство, реконструкцию, * приобретение наемного дома социального использования или приобретение всех помещений в таком доме, * расходы, связанные с содержанием и текущим ремонтом такого жилого помещения, капитальным ремонтом этого дома. | |

**Структура платы за жилое помещение и коммунальные услуги:**

|  |
| --- |
| ► для собственника помещения в многоквартирном доме: |
|  |
| * плата за содержание и ремонт жилого помещения, в том числе плата за услуги и за работы по управлению многоквартирным домом, содержанию, текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме; * взнос на капитальный ремонт; * плата за коммунальные услуги. | |

Собственники жилых домов несут расходы на их содержание и ремонт, а также оплачивают коммунальные услуги в соответствии с договорами, заключенными с лицами, осуществляющими соответствующие виды деятельности.



# КАК РАССЧИТАТЬ ПЛАТЕЖИ

# ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

|  |
| --- |
| *Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года №354 утверждены* ***Правила предоставления коммунальных услуг*** *собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и собственникам жилых домов (****далее – Правила предоставления коммунальных услуг****), вступившие в силу с 1 сентября 2012 года (ранее применялось постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 № 307).* |

|  |
| --- |
| В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг плата за коммунальные услуги в многоквартирном доме включает: |
| * плату за коммунальные услуги, потребленные в жилом и нежилом помещении; * плату за коммунальные услуги, потребленные на общедомовые нужды, которая рассчитывается на всех жителей (потребителей) дома (МКД) независимо от наличия у них индивидуальных приборов учета пропорционально площади занимаемых ими помещений и выделяется в платежном документе отдельной строкой. |

Размер платежа за каждую коммунальную услугу, потребленную в жилом (нежилом) помещении, складывается из объемов потребления данной услуги (определяемых по приборам учета, а при их отсутствии – исходя из нормативов потребления), умноженных на тариф соответствующей услуги.

Размер платы за коммунальные услуги на общедомовые нужды рассчитывается, исходя из объема потребления коммунальной услуги на общедомовые нужды (определяемого при наличии общедомового прибора учета – как разница между показаниями общедомового прибора учета и суммой объемов показаний индивидуального потребления во всех жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, а при отсутствии общедомового прибора учета - по установленным нормативам на общедомовые нужды), умноженного на тариф соответствующей услуги. В таблице 1 приведен пример расчета размера платы коммунальной услуги по электроснабжению на общедомовые нужды за месяц в отдельной квартире.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Гр.1 | Гр.2 | Гр.3 | Гр.4 | Гр.5 |
| Площадь квартиры | Площадь многоквартирного дома | Показания общедомового прибора учета | Сумма показаний квартирных приборов учета | Разница показаний общедомовых и квартирных приборов учета  (ОДН) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 (гр.3 - гр.4) |
| 44,5 кв. м. | 4442, 29 кв. м. | 16917 кВт | 13876, 51 кВт | 3040,49 квт |
| |  | | --- | | Затем рассчитывается коэффициент расхода электроэнергии на ОДН по данной квартире, для чего расход электроэнергии на ОДН делится на площадь дома, получается 0,684 (3040,49: 4442, 29). | | | | |

|  |
| --- |
| Полученный коэффициент умножается на площадь квартиры и тариф за кВт/час электроэнергии (2,88 руб.), получается размер платы за электроэнергию на ОДН для отдельной квартиры 87,66 рублей (0,684х44,5х2,88). |



**Тарифы на коммунальные услуги**, поставляемые населению, утверждаются **Государственным комитетом Республики Татарстан по тарифам**.

Период действия тарифов на жилищно-коммунальные услуги не может быть менее одного года.

**Нормативы потребления коммунальных услуг** (за исключением нормативов потребления за электроснабжение и газоснабжение) утверждаются **Министерством строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан.**

**Нормативы потребления за электроснабжение и газоснабжение** для населения утверждаются **Государственным комитетом Республики Татарстан по тарифам.**

Следует отметить, что нормативы потребления коммунальных услуг применяются при отсутствии в квартире индивидуальных приборов учета (квартирных счетчиков) либо если потребитель не предоставлял в управляющую организацию показания квартирных счетчиков более шести месяцев. До шести месяцев управляющая организация при непредоставлении показаний квартирных счетчиков обязана начислять коммунальные услуги по среднемесячному потреблению коммунальных услуг. После шести месяцев управляющая организация обязана провести сверку показаний приборов учета и при необходимости произвести перерасчет за коммунальные услуги в соответствии с показаниями квартирных приборов учета.

При начислении платы за отопление и горячее водоснабжение имеется ряд особенностей.



**3.1 Начисление платы за отопление**

Существуют два варианта оплаты услуг отопления при наличии общедомовых приборов учета.

В таблице 2 приведены варианты начисления платы за отопление.

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| **► *1 вариант:*** | **► *2 вариант***: |
| Оплата по среднегодовым показаниям приборов учета за предыдущий год взимается равными долями в течение всего года, несмотря на то, что отопление летом отключается. В конце года производится перерасчет по фактическим показаниям общедомовых приборов учета. | Оплата услуг отопления в отопительный период в соответствии с фактическим потреблением тепловой энергии по показаниям общедомовых приборов учета. |
| Такой вариант применяется во многих многоквартирных домах г.Казани. | Такой вариант применяется в г.Елабуге. |

Выбор варианта оплаты зависит от условий договора между управляющей и теплоснабжающей организациями, решения правления ТСЖ, ЖСК и техническими возможностями установки приборов учета. К примеру, в многоквартирных жилых домах, в которых отсутствуют подвальные помещения, возможность установить прибор учета ограничена.

При отсутствии прибора учета объем коммунальной услуги по отоплению и водоснабжению определяется по нормативам потребления коммунальной услуги, соответственно, тепловой энергии, холодной и горячей воды.

Пример определения объема коммунальной услуги по отоплению с централизованной системой теплоснабжения при отсутствии прибора учета приведен в таблице 3.

Таблица 3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Гр.1 | Гр.2 | Гр.3 | Гр.4 | Гр.5 |
| Год постройки, этажность МКД, централизованная система теплоснабжения, общедомовой прибор учета отсутствует | Площадь квартиры | Кол-во Гкал на 1 кв.м площади (приказ МАСЖКХ РТ от 21.08.2012 № 132/о) | Тариф за 1 Гкал ОАО «Генерирующая компания» | Начислено за отопление  (рублей) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | гр.2хгр.3хгр.4 |
| 1998 год,  5 этажей | 46 кв. м | 0,02223 | 1380,43 | 1411, 60 |

Для жилых помещений в многоквартирных и индивидуальных жилых домах, отапливаемых децентрализованными системами теплоснабжения, при отсутствии или выходе из строя общедомовых приборов учета нормативы потребления коммунальной услуги по отоплению в жилых помещениях определяются в соответствии с Правилами установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг [8].

|  |
| --- |
| При отсутствии прибора учета тепловой энергии, потребленной в многоквартирном или индивидуальном жилом доме, расчет норматива потребления коммунальной услуги по отоплению осуществляется **по формуле 18 Приложения № 1 к Правилам** установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг постановления Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 (**далее – Приложение № 1 к Правилам**) путем деления количества тепловой энергии (Гкал/год), необходимой для отопления многоквартирного или индивидуального жилого дома, на площадь многоквартирного дома и продолжительность отопительного периода. |

# \* Формула 18 приведена в приложении 1 к настоящему методическому сборнику

|  |
| --- |
| Расчет количества тепловой энергии (Гкал/год), необходимой для отопления многоквартирного или жилого дома осуществляется **по формуле 19 Приложения № 1 к Правилам**. |

Согласно **формуле 19 Приложения № 1 к Правилам** для определения количества тепловой энергии, необходимой для отопления многоквартирного или индивидуального жилого дома, необходимо знать проектные и паспортные данные о часовой тепловой нагрузке на отопление многоквартирного дома, температуру внутреннего воздуха отапливаемых жилых помещений многоквартирного или индивидуального жилого дома, среднесуточную температуру наружного воздуха за отопительный период, расчетную температуру наружного воздуха в целях проектирования систем отопления (°C) и продолжительность отопительного периода (суток в год), характеризующегося среднесуточной температурой наружного воздуха 8 °C и ниже.

# \* Формула 19 приведена в приложении 2 к настоящему методическому сборнику

|  |
| --- |
| При отсутствии проектной документации и данных о часовой тепловой нагрузке (ккал в час) часовая тепловая нагрузка определяется **по формуле 20 Приложения № 1 к Правилам**. |

# \* Формула 20 приведена в приложении 3 к настоящему методическому сборнику

# Пример расчета норматива потребления коммунальной услуги по отоплению при отсутствии приборов учета тепловой энергии, отсутствии проектных и паспортных данных о часовой тепловой нагрузке при децентрализованной системе отопления приведен в приложении 4 к настоящему методическому сборнику.

Расчет размера платы за отопление для потребителей в случае производства коммунального ресурса (отопления) с использованием оборудования, входящего в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, производится, исходя из объема затраченной тепловой энергии, определяемой по показаниям общедомовых приборов учета и тарифа (цены) на данную тепловую энергию. При этом оплата за отопление в отдельно взятой квартире (или жилом доме) рассчитывается пропорционально занимаемой площади жилого помещения.

**Таким образом, в целях уменьшения размера платы за отопление и упрощения расчетов за данную услугу необходимо устанавливать общедомовые приборы учета с системами автоматического регулирования расхода тепла в зависимости от температуры наружного воздуха.**

|  |
| --- |
| **Пример:** Можно проверить, какую сумму Вам необходимо доплатить в конце года. Для этого необходимо запросить показания общедомового прибора учета на конец года. Затем рассчитать количество тепловой энергии (Гкал), приходящейся на Вашу квартиру (пропорционально занимаемой площади), умножить его на тариф, указанный в платежном документе. Если из полученной суммы вычесть сумму, которая оплачена за 12 месяцев текущего года, то получится сумма, которую Вам необходимо доплатить. |

**3.2 Начисление платы за коммунальную услугу по холодному и горячему водоснабжению**

|  |
| --- |
| Размер платы потребителя за коммунальную услугу по горячему водоснабжению (при отсутствии централизованного горячего водоснабжения) определяется как сумма двух составляющих: |
| *Первая составляющая* – это произведение объема потребленной потребителем горячей воды для нужд горячего водоснабжения на тариф на холодную воду; |
| *Вторая составляющая* – это произведение стоимости коммунального ресурса (газа, электроэнергии), использованного для подогрева холодной воды до температуры горячей воды, на объем коммунального ресурса, необходимый для производства горячей воды, потребленной за расчетный период в жилом или нежилом помещении. |

|  |
| --- |
| **Пример расчета размера платы за горячее водоснабжение за месяц.**  В квартире за предыдущий месяц было потреблено 3 куб. метра горячей воды.  Исчисляется **первая составляющая** как произведение объема потребленной горячей воды (3 куб. метра) на тариф на холодную воду (16,26 рублей), получается сумма – **48,78** рублей.  Определяется **вторая составляющая** (стоимость потребленного газа или электроэнергии на подогрев воды) как произведение объема потребленной горячей воды (3 куб. метра) на стоимость единицы потребленного газа или электроэнергии на подогрев одного куб. метра воды (88,82 рубля), получается сумма – **265,86** рублей.  Сложив полученные две суммы, определяем **размер оплаты за потребленную в квартире горячую воду**:  48,78 + 265,86 = **314,64** рублей. |

Следует отметить, что в сумму оплаты за коммунальную услугу по отоплению и (или) услугу по горячему водоснабжению, произведенные с использованием оборудования, входящего в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, не включаются расходы на содержание и ремонт такого оборудования. Расходы на содержание и ремонт этого оборудования подлежат включению в состав платы за содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме.

**3.3. Порядок расчета платы за коммунальные услуги в жилых помещениях коммунальных квартир**

Если коммунальная квартира оборудована общим (квартирным) прибором учета электрической энергии и при этом все комнаты в коммунальной квартире оборудованы комнатными приборами учета электрической энергии, то размер платы за коммунальную услугу (по электроснабжению и водоснабжению), предоставленную потребителю в комнате в коммунальной квартире, определяется в соответствии **с** [**формулой 9**](consultantplus://offline/ref=ABC26A6DF792EB1FD16F8341EADC2BE28484C86404A1BE594AD9CFC4664E3C5A6D2886EDE0134F48DE3EI) **Приложения № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг**.

Сначала определяется расход электрической энергии по показаниям комнатного прибора учета в данной комнате. Затем определяется расход электрической энергии по общеквартирному прибору учета, приходящийся на проживающих в данной комнате граждан, для чего разница показаний общеквартирного счетчика и комнатных счетчиков делится на количество проживающих в квартире и умножается на количество проживающих в данной комнате.

Размер платы за коммунальную услугу по горячему водоснабжению, предоставленную за расчетный период в отдельной комнате коммунальной квартиры, определяется, исходя из размера платы за горячее водоснабжение, приходящейся на квартиру в целом по приведенным выше расчетам пропорционально количеству проживающих в данной комнате.

При отсутствии квартирных приборов учета по электроэнергии, холодному и горячему водоснабжению расчет платы за указанные виды услуг осуществляется по нормативам потребления этих услуг.

|  |
| --- |
| *Нормативы потребления коммунальной услуги по электроснабжению населением на территории Республики Татарстан утверждены постановлением Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам от 16.08.2012 № 3-8/э.* |

|  |
| --- |
| *Нормативы потребления коммунальных услуг по холодному и горячему водоснабжению, водоотведению в многоквартирных и индивидуальных жилых домах, нормативы потребления коммунальных услуг по холодному и горячему водоснабжению на общедомовые нужды в многоквартирных домах для муниципальных районов (городов) Республики Татарстан утверждены приказом Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан от 21.08.2012 № 131/о.* |

|  |
| --- |
| *Нормативы потребления природного газа населением при отсутствии приборов учета газа на территории Республики Татарстан утверждены постановлением Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам от 16.08.2012 № 4-1/э.* |

При расчете платы за водоотведение сумма определяется умножением тарифа на услугу на общий объем потребленной горячей и холодной воды.

**3.4. Плата за содержание и ремонт жилого помещения**

|  |
| --- |
| Плата за содержание и ремонт жилого помещения включает в себя: |
| * плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом; * плату за содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме. |

Собственникам (нанимателям) помещений в жилых домах могут оказываться дополнительные услуги, к которым относятся подключение к кабельному телевидению, устройство и обслуживание домофонов на входных дверях, охрана двора и придомовой территории. Эти услуги оплачиваются проживающими по ценам, предусматриваемым в договорах, заключенных с организациями, оказывающими эти услуги.

Услуги по осуществлению регистрационного учета граждан и выдаче им необходимых справок и выписок из финансово-лицевого счета и домовой книги оказываются управляющими организациями или отделениями расчетных центров по агентским договорам бесплатно в соответствии с частью 3 статьи 20 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Размер платы за содержание и ремонт жилого помещения в многоквартирном доме определяется на общем собрании собственников в таком доме с учетом предложений управляющей организации и устанавливается на срок не менее одного года (при непосредственном управлении и в домах, в которых управление домом осуществляют управляющие компании или индивидуальные предприниматели).

В домах, где созданы товарищества собственников жилья (ТСЖ), жилищные или специализированные потребительские кооперативы, расходы на содержание и ремонт общего имущества устанавливаются в виде обязательных платежей или взносов в размере, определенном органами управления в соответствии с их уставами.

Размер платы за пользование жилым помещением (наем), за содержание и ремонт жилого помещения для нанимателей жилых помещений по договорам социального найма, договорам найма жилых помещений государственного и муниципального жилищного фонда и размер платы за содержание и ремонт жилого помещения для собственников жилых помещений, которые не приняли решение о способе управления многоквартирным домом, устанавливаются органами местного самоуправления.

|  |
| --- |
| Размер платы за содержание и ремонт жилых помещений (предельный набор услуг) для указанной категории потребителей жилищно-коммунальных услуг на 2015 год утвержден постановлением Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани от 16.12.2014 № 7237 |

Поскольку возникают споры о порядке оплаты расходов по обслуживанию лифтового оборудования и мусоропровода, вывоза бытовых отходов, следует отметить, что обязанность по несению расходов на их содержание возлагается на всех нанимателей и собственников помещений в доме, так как плата предназначена для финансирования работ по техническому содержанию лифтового оборудования и мусоропровода, которые являются частью общедомового имущества.

1. **ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

**ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Согласно статье 153 Жилищного кодекса Российской Федерации граждане и организации обязаны своевременно и полностью вносить плату за жилое помещение и коммунальные услуги.

|  |
| --- |
| Обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги возникает:   * у нанимателя жилого помещения по договору социального найма, по договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования, по договору найма жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда с момента заключения такого договора; * у арендатора жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда с момента заключения соответствующего договора аренды; * у члена жилищного кооператива с момента предоставления жилого помещения жилищным кооперативом; * у собственника жилого помещения с момента возникновения права собственности на жилое помещение, за исключением взносов на капитальный ремонт. В соответствии с ч. 3 ст. 169 ЖК РФ обязанность по уплате взносов на капитальный ремонт возникает у собственников помещений в многоквартирном доме по истечении восьми календарных месяцев, если более ранний срок не установлен законом субъекта Российской Федерации, начиная с месяца, следующего за месяцем, в котором была официально опубликована утвержденная региональная программа капитального ремонта, в которую включен этот многоквартирный дом; * у лица, принявшего от застройщика (лица, обеспечивающего строительство многоквартирного дома) после выдачи ему разрешения на ввод многоквартирного дома в эксплуатацию помещение в данном доме по передаточному акту или иному документу о передаче, с момента такой передачи. |

До заселения жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов в установленном порядке расходы на содержание жилых помещений и коммунальные услуги несут соответственно органы государственной власти и органы местного самоуправления или уполномоченные ими лица.

|  |  |
| --- | --- |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг может быть произведена двумя способами: | |
| ► Первый способ: | **►** Второй способ: |
| по единому платежному документу за коммунальные и жилищные услуги | по отдельным платежным документам за энергоснабжение, водоснабжение, газоснабжение от ресурсоснабжающих организаций и за жилищные услуги – от управляющих организаций. |

Второй способ оплаты применяется при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений либо по решению общего собрания собственников помещений.

|  |
| --- |
| Единая обязательная форма платежного документа не утверждена. Вместе с тем приказом Минрегионразвития Российской Федерации от 19.09.2011 № 454 утверждена примерная форма платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг. |

**5. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Требования к качеству предоставляемых услуг, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов в предоставлении коммунальных услуг, а также условия и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, приведены в Приложении № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме и индивидуальных жилых домах [13].

**5.1 Требования к водоснабжению**

К требованиям по обеспечению собственников и нанимателей помещений в жилом доме относится бесперебойное и круглосуточное водоснабжение (холодное и горячее) в течение года. Допустимая продолжительность перерыва подачи воды - 8 часов суммарно в течение месяца, но не более 4 часов единовременно, а при аварии на тупиковой магистрали – не более 24 часов. За каждый час превышения продолжительности размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента.

Отклонения норм давления, а также состава и свойств холодной и горячей воды не допускается. Температура горячей воды должна быть не менее 60°С в точках забора. При снижении температуры горячей воды до 40°С оплата потребленной горячей воды производится по тарифу, установленному за холодную воду. Допустимое отклонение в ночное время – не более 5 градусов, в дневное – не более 3 градусов.

Продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с ежегодным проведением ремонтных работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения не должна превышать 14 суток (СанПин 2.1.4.2496-09).

**5.2 Требования к электроснабжению**

Допустимая продолжительность перерыва в электроснабжении – не более 2 часов при наличии двух независимых источников питания и не более 24 часов – при наличии одного источника питания. Не допускается отклонение напряжения от действующих федеральных стандартов. За каждый час превышения допустимой продолжительности и поставки услуги ненадлежащего качества производится снижение размера платы на 0,15 процента.

**5.3 Требования к отоплению**

Начало и конец отопительного периода определяются нормативными правовыми актами органов местного самоуправления. Начало отопительного сезона устанавливается при среднесуточной температуре наружного воздуха ниже 8°С, а окончание – при среднесуточной температуре выше 8°С в течение 5 суток подряд.

Температура в жилых помещениях должна быть не ниже 18 °С, в угловых комнатах – не ниже 20°С. Допустимое снижение температуры в ночное время – 3°С, допустимое превышение – 4 °С. Допустимая продолжительность перерыва в подаче отопления не должна превышать 24 часа (суммарно) в течение месяца, 16 часов единовременно – при температуре в жилых помещениях от 12 до 18 градусов, 8 часов – при температуре в квартире от 10 до 12 градусов, 4 часа – при температуре от 8 до 10 градусов. За каждый час, превышающий допустимую продолжительность, или за каждый час отклонения температурных показателей размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента.

**5.4 Требования к газоснабжению**

Газоснабжение должно быть круглосуточным и бесперебойным. Допустимая продолжительность перерыва – не более 4 часов (суммарно) в течение месяца. За каждый превышающий данный перерыв час размер платы за месяц снижается на 0,15 процента.

**5.5 Предельные сроки устранения неисправностей при выполнении внепланового (непредвиденного) текущего ремонта отдельных частей жилых домов и их оборудования**

Предельные сроки устранения неисправностей при выполнении внепланового (непредвиденного) текущего ремонта отдельных частей жилых домов и их оборудования установлены постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 и приведены в таблице 4.

Таблица 4

|  |  |
| --- | --- |
| Неисправности конструктивных элементов и оборудования | Предельный срок  выполнения работ |
| Протечки в отдельных местах кровли | 1 сутки |
| Повреждение системы организованного водоотвода (водосточных труб, воронок) | 5 суток |
| Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением | 1 сутки (с немедленным ограждением опасной зоны) |
| Разбитые стекла и оторванные оконные створки окон, форточек и балконных дверных полотен | 1 сутки в зимнее время  3 суток в летнее время |
| Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены, угрожающее ее обрушением | 5 суток (с немедленным принятием мер безопасности) |
| Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах | 3 суток |
| Течи в водопроводных кранах и в кранах сливных бачков унитазов | 1 сутки |
| Неисправности мусоропроводов | 1 сутки |
| Повреждение кабелей, питающих дом | 2 часа |
| Неисправности автоматов защиты стояков | 3 часа |
| Неисправности системы освещения общедомовых помещений | 7 суток |
| Неисправность лифта | не более суток |

**5.6. Куда следует обращаться, если Вы недовольны качеством работ и услуг**

Услуги и работы считаются оказанными или выполненными с ненадлежащим качеством в случае их несоответствия требованиям Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме [9], Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и собственникам жилых домов [13], иным требованиям жилищного законодательства и условиям договоров.

При обнаружении факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, (далее - нарушение качества оказания коммунальных услуг) всем или части потребителей в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения, потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу.

Потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества оказания коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. В свою очередь, сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений. Эта отметка будет являться основанием для признания факта непредоставления или предоставления услуги ненадлежащего качества.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины нарушения качества оказания коммунальной услуги, он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества оказания услуги.

Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества оказания коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

По окончании проверки составляется акт проверки, который подписывается потребителем и исполнителем. В случае аварии сотрудники управляющей компании в присутствии собственника (пользователя) квартиры должны составить акт с указанием причины повреждения и описания объема причиненного ущерба.

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества оказания коммунальной услуги, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества оказания коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества оказания коммунальной услуги.

Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества оказания коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных Правилами параметров качества оказания коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель назначают новое время для проведения экспертизы, на которую приглашаются представители государственной жилищной инспекции и общественной организации по защите прав потребителей.

В случае проведения экспертизы к акту проверки прилагается экспертное заключение, содержащее результаты экспертизы. Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества оказания коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

В проведении проверки и составлении акта об устранении причин нарушения качества оказания коммунальной услуги могут участвовать также представители ресурсоснабжающей организации, лица, привлеченные собственниками для обслуживания внутридомовых систем.

Акт проверки факта нарушения качества оказания коммунальной услуги является основанием для перерасчета и уменьшения размера платы за коммунальные услуги, а также содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме.

Аналогичный порядок изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, установлен соответствующими Правилами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 (вместе с Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме).

Если организация, осуществляющая оказание некачественной жилищно-коммунальной услуги, отказывается произвести перерасчет, а в случае аварии – провести ремонт и компенсировать ущерб, необходимо направить руководителю управляющей организации претензию, а в случае письменного отказа необходимо направить жалобу в орган местного самоуправления, который в соответствии с законодательством о муниципальном жилищном контроле проводит внеплановую проверку.

В случае несогласия с полученными ответами жалобу можно направить в Государственную жилищную инспекцию Республики Татарстан и Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан.

Кроме того, потребитель имеет право обратиться за разрешением спора в суд с исковым заявлением о перерасчете платы за жилищно-коммунальные услуги в связи с некачественным их предоставлением.

**5.7. Куда следует обращаться по вопросам некачественного предоставления жилищно-коммунальных услуг в случае бездействия управляющей организации**

|  |  |
| --- | --- |
| Государственная жилищная инспекция Республики Татарстан | г. Казань, ул. Большая Красная, д.15/9, тел. 8(843) 236-91-44 |
| Территориальные органы Государственной  жилищной инспекции Республики Татарстан: | |
| Казанская городская жилищная инспекция | г. Казань, ул. Декабристов, д. 179,  тел. 8(843) 555-69-01 |
| Альметьевская зональная жилищная инспекция | г. Альметьевск, ул. Ленина, д. 47,  тел. 8(8553) 45-77-75 |
| Бугульминская зональная жилищная инспекция | г. Бугульма, ул. Гафиатуллина, д. 18,  тел. 8(85594) 4-43-96 |
| Елабужская зональная  жилищная инспекция | г. Елабуга, ул. Пролетарская, д. 46,  тел. 8(85557) 3-10-77 |
| Нижнекамская зональная жилищная инспекция | г. Нижнекамск, Проспект строителей,  д. 6а, тел. 8(8555) 42-37-33 |
| Набережночелнинская зональная жилищная инспекция | г. Набережные Челны, ГЭС, д. 8/7б,  к. 708 тел. 8(8552) 71-38-42 |
| Чистопольская зональная жилищная инспекция | г. Чистополь, ул. Ленина, д. 1  тел. 8(84342) 5-36-51 |
| Центральный инспекторский отдел (Зеленодольский, Высокогорский, Буинский и другие центральные районы) | г. Казань, ул. Большая Красная, д.15/9, к.5, тел. 8(843) 236-97-54 |
| Прокуратура г. Казани | г. Казань, ул. Чехова, д. 36,  тел. 8(843) 221-30-02 |
| Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан | г. Казань, 420044, ул. Волгоградская, д. 47, тел. 8(843) 557-20-01 |
| Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан | г. Казань, 420111, ул. Дзержинского,  д. 10, тел. 8(843) 231-14-10 |
| Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам | г. Казань, 420066, ул. К.Маркса, д. 66, тел. 8(843) 2-218-218 |
| Единая дежурно-диспетчерская служба «Открытая Казань» | тел. 236-4-123, 063 |
| Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав  потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан | г. Казань, ул. Большая Красная, д. 30, тел. 8 (843) 238-98-54 |
| ООО «Единый расчетный центр г.Казани» | г. Казань, 420066, ул. Московская,  д. 24/26, тел. 8 (843) 205-35-67 |
| Комитет жилищно-коммунального хозяйства Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани | г. Казань, 420014, ул. Кремлевская,  д. 11, тел. 8(843) 292-18-10 |
| Ресурсоснабжающие организации (адреса, контактные телефоны): | |
| ОАО «Генерирующая компания» | г.Казань, 420021, ул. М.Салимжанова, д.1, тел. 8(843) 291-86-69 |
| МУП «Водоканал» | Единая диспетчерская служба,  тел. 8(843) 231-62-60 |
| ОАО «Водоканалсервис» | г. Казань, 420085, ул. Тэцевская,  д. 191, 8(843) 533-81-10 |
| ОАО «Татэнергосбыт» | г. Казань, 420126, г. Казань, пр.Ямашева, д. 57а, т. (843) 567-70- 59 |
| ОАО «Казэнерго» | г. Казань, 420107, ул. Эсперанто,  д. 64а, тел. 8(843) 277-23-58 |
| Уполномоченный по правам человека в Республике Татарстан | г. Казань, 420015, ул. К.Маркса, д. 61, тел. 8(843) 236-41-80 |
| Общественные помощники Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан | Контактные телефоны и адреса указаны на сайте Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан: www.uhch.tatarstan.ru |

**6. ДОГОВОР ПО УПРАВЛЕНИЮ**

**МНОГОКВАРТИРНЫМ ДОМОМ**

Основой взаимоотношений между жильцами и управляющими организациями является договор управления многоквартирным домом, который заключается в письменной форме путем составления одного документа, подписанного сторонами.

Проекты договоров подписываются управляющей организацией и направляются собственникам и нанимателям жилых помещений.

В случае игнорирования управляющей организацией этого требования закона собственники и наниматели вправе индивидуально инициировать заключение договора в соответствии с пунктом 23 постановления Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

Если текст договора противоречит законодательству, действуют установленные законодательством нормы.

Согласно статье 162 Жилищного кодекса Российской Федерации по договору управления многоквартирным домом одна сторона (управляющая организация) по заданию другой стороны (собственников помещений в многоквартирном доме, органов управления товарищества собственников жилья, органов управления жилищного кооператива или органов управления иного специализированного потребительского кооператива) в течение согласованного срока за плату обязуется оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в таком доме, предоставлять коммунальные услуги собственникам (пользователям) помещений в этом доме, осуществлять иную направленную на достижение целей управления многоквартирным домом деятельность.

|  |
| --- |
| В договоре управления многоквартирным домом  должны быть указаны: |
| * состав общего имущества многоквартирного дома, в отношении которого будет осуществляться управление, и адрес такого дома; * перечень услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядок изменения такого перечня, а также перечень коммунальных услуг, которые предоставляет управляющая организация; * порядок определения цены договора, размера платы за содержание и ремонт жилого помещения и размера платы за коммунальные услуги, а также порядок внесения такой платы; * порядок осуществления контроля за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору управления. |

Условия договора управления многоквартирным домом устанавливаются одинаковыми для всех собственников помещений в многоквартирном доме и утверждаются на общем собрании собственников помещений. Собственники помещений в многоквартирном доме на основании решения общего собрания собственников помещений в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора управления многоквартирным домом, если управляющая организация не выполняет условий такого договора, и принять решение о выборе иной управляющей организации или об изменении способа управления данным домом.

**7. СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ**

**МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ**

Существует несколько способов управления многоквартирными домами. Собственники помещений в многоквартирном доме на общем собрании обязаны выбрать **один из способов управления многоквартирным домом**.

**Способы управления многоквартирным домом:**

* **Способ непосредственного управления домом**
* **Способ управления многоквартирным домом управляющей компанией**
* **Способ управления домом Товариществом собственников жилья, жилищно-строительным кооперативом, иным потребительским обществом**

**7.1. Способ непосредственного управления домом**

При осуществлении непосредственного управления многоквартирным домом собственниками помещений в данном доме лица, выполняющие работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, обеспечивающие холодное и горячее водоснабжение и осуществляющие водоотведение, электроснабжение, газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах), отопление несут ответственность перед собственниками помещений в данном доме за выполнение своих обязательств в соответствии с заключенными договорами, а также в соответствии с установленными Правительством Российской Федерации Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме [9], Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов [13].

Ведение дел при непосредственном управлении домом осуществляется на добровольных началах собственниками без привлечения управляющих компаний и создания ТСЖ. Договоры на поставку коммунальных услуг заключаются каждым собственником помещения в доме от своего имени. Договоры на содержание и ремонт общего имущества в доме заключаются со всеми или с большинством собственников помещений в доме, которые выступают в качестве одной стороны в договоре. От имени собственников в отношениях с третьими лицами может действовать один из собственников на основании доверенности.

Непосредственное управление многоквартирным домом при количестве квартир более двенадцати может быть выбрано собственниками помещений на основании решения общего собрания собственников при условии заключения собственниками договора оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в данном доме с управляющей компанией.

**7.2. Способ управления многоквартирным домом управляющей компанией**

Управляющая компания – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие коммерческую деятельность по управлению многоквартирным домом. Управляющая компания выбирается на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме большинством голосов собственников, присутствующих на собрании. При этом на общем собрании собственников помещений по выбору управляющей компании должны присутствовать более 50% собственников помещений в данном доме.

Управляющая компания осуществляет управление многоквартирным домом на основании договора управления, заключенного в письменной форме между этой управляющей организацией и собственниками помещений в многоквартирном доме. Также стороной в договоре может выступать Товарищество собственников жилья, жилищный кооператив, иной потребительский кооператив.

Управляющая компания должна оказывать помощь собственникам помещений в понимании того, в каком состоянии находится их общее имущество и что необходимо предпринять, чтобы поддержать или улучшить многоквартирный дом. Иначе говоря, помочь собственникам сформулировать заказ на управление многоквартирным домом.

Если такой заказ в виде перечня работ и услуг будет сформирован и утвержден на общем собрании, у управляющей компании будет основа для конкретного плана действий в течение года и основа для будущего отчета перед собственниками. Если собственники помещений на основании документов, подготовленных управляющей компанией, получат ясное представление, сколько стоит та или иная работа или услуга, они примут взвешенное решение о размере платы за содержание и ремонт общего имущества в МКД, которое даст управляющей организации выполнить утвержденный план работ.

Если дом или его отдельные части нуждаются в ремонте и (или) замене, именно управляющая компания должна грамотно оценить, что необходимо сделать в первую очередь, а что можно отложить, если у собственников помещений в настоящее время не хватает средств для финансирования всех видов ремонта. Очень важно понять, можно ли уменьшить расходы собственников, если та или иная работа будет выполнена в первую очередь. Например, капитальный ремонт или замена лифта снижает расходы на его аварийное обслуживание. А модернизация системы отопления, включая установку в доме теплового узла, позволяющего регулировать параметры теплоносителя во внутридомовой системе отопления, позволяет сократить расходы на электроэнергию и направить сэкономленные средства на другие нужды дома.

Согласно Правилам содержания общего имущества в многоквартирном доме размер платы за содержание и ремонт общего имущества в МКД должен быть соразмерен перечню, объемам и качеству услуг и работ.

Чтобы собственники имели ясное представление о том, какой должна быть их плата по договору управления многоквартирным домом, какой перечень и объем услуг и работ они могут себе позволить (при условии обеспечения требований законодательства по ненадлежащему содержанию общего имущества), им необходима информация о стоимости каждого вида работ и услуг, предлагаемых управляющей организацией.

А если предлагается проведение капитального ремонта, то необходимо решить вопрос о порядке финансирования ремонта, сроках возмещения расходов по его проведению, определить приоритеты работ, которые необходимо выполнить в первую очередь.

**7.3. Способ управления домом Товариществом собственников жилья, жилищно-строительным кооперативом либо иным потребительским кооперативом**

Товарищество собственников жилья (ТСЖ) – некоммерческая организация, объединяющая собственников помещений в многоквартирном доме (МКД) для совместного управления комплексом недвижимого имущества, обеспечения его эксплуатации, владения, пользования и в установленных законодательством пределах распоряжения общим имуществом.

ТСЖ создается собственниками помещений, обладающими в совокупности более чем 50 процентами голосов, на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.

ТСЖ является юридическим лицом с момента государственной регистрации, имеет печать, расчетные и иные счета в банке, поэтому вправе заключать договоры на обслуживание дома с выбранными организациями или индивидуальными предпринимателями. На общем собрании собственников помещений утверждается Устав.

|  |
| --- |
| *К органам управления ТСЖ относятся:* |
| * общее собрание членов ТСЖ как высший орган управления в товариществе; * правление, избираемое общим собранием, которое исполняет принятые общим собранием решения, решает финансовые вопросы в перерывах между собраниями, рассматривает жалобы и другие вопросы, предусмотренные Уставом ТСЖ и жилищным законодательством; * председатель правления, избираемый правлением ТСЖ; * ревизионная комиссия, избираемая общим собранием, куда не могут входить члены правления ТСЖ. |

На общем собрании членов ТСЖ утверждается смета доходов и расходов на содержание общедомового имущества многоквартирного дома, утверждается размер обязательных платежей и взносов.

Аналогичная структура управления формируется в жилищно-строительном кооперативе (ЖСК).

Вместе с тем следует отметить, что в соответствии с ч.2 ст.129 Жилищного кодекса Российской Федерации при условии полностью выплаченного паевого взноса хотя бы одним членом жилищного кооператива на отношения собственности в многоквартирном доме в жилищном кооперативе распространяются положения жилищного законодательства об общем имуществе многоквартирного дома и порядке распоряжения данным имуществом. Следовательно, с собственниками жилых помещений, не являющимися членами ЖСК, заключаются договора по управлению многоквартирным домом, и решения по капитальному ремонту и реконструкции, сдаче в аренду общедомового имущества и размещению рекламы принимаются общим собранием собственников помещений.

|  |
| --- |
| Высшим органом управления многоквартирным домом является общее собрание собственников жилья, которое решает следующие вопросы: |
| * выбор способа управления домом (МКД), в том числе создание товарищества собственников жилья (ТСЖ); * утверждение перечня услуг и работ, условий их оказания и выполнения, а также их финансирования; * проведение капитального и текущего ремонта общего имущества в доме (МКД), реконструкции дома, строительства хозяйственных построек и других зданий, строений, сооружений на земельном участке МКД; * предоставление в пользование общего имущества собственников помещений в МКД иным лицам, в том числе заключение договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций; * утверждение проекта договора управления многоквартирным домом; * установление размера платы за содержание и ремонт жилого помещения; * утверждение отчета управляющей организации о своей деятельности по итогам года. |

Решение общего собрания собственников обязательно для всех собственников помещений в многоквартирном доме.

Согласно статье 45 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ) собственники помещений в многоквартирном доме обязаны ежегодно проводить годовое общее собрание. Инициатива проведения общего собрания должна исходить от собственников помещений в этом доме.

За 10 дней до проведения собрания собственники помещений должны быть ознакомлены с повесткой дня и с документами, которые будут обсуждаться на общем собрании. Это даст возможность собственникам сформулировать конкретные вопросы к управляющей организации, оценить предложения, а управляющей организации позволит подготовить продуманные аргументы и обоснования.

Жилищным кодексом Российской Федерации предусмотрены две формы проведения общего собрания собственников помещений: очная и заочная.

Очная форма предусматривает возможность собственников помещений принимать решения по повестке дня общего собрания непосредственно на собрании (проводимого в одном месте и в одно время).

При заочной форме решения собственников помещений передаются в письменной форме до установленного срока в определенное место.

Однако заочное голосование имеет смысл использовать только в том случае, когда, несмотря на все усилия, не удалось обеспечить кворум на непосредственно проводимом общем собрании или набрать необходимое количество голосов при принятии решений.



**8. ФОРМЫ И СПОСОБЫ КОНТРОЛЯ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ СОБСТВЕННИКАМИ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ**

Формой контроля за деятельностью управляющих организаций является отчет управляющей организации. Обязанность управляющей организации ежегодно в течение первого квартала текущего года, если иное не предусмотрено договором управления домом, отчитаться перед собственниками помещений о выполнении договора за предыдущий год закреплена в статье 162 ЖК РФ. Форма отчета, объем и перечень сведений по согласованию с управляющей организацией могут быть утверждены на общем собрании собственников.

Формы отчета могут быть разные – на годовых общих собраниях собственников помещений, издание брошюр, размещение в сети интернет на специальных сайтах, печать в средствах массовой информации, на платежных документах и другие.

|  |
| --- |
| Содержание отчетов должно отражать следующие основные показатели: |
| * размер полученных в течение года управляющей организацией от собственников помещений в МКД средств в качестве платы за жилые помещения и коммунальные услуги и размер расходов управляющей организации, связанных с управлением МКД; * соответствие фактического перечня, объемов и качества услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в МКД перечню и размеру платы, указанному в договоре управления; * количество должников и размеры сумм, не выплаченных ими на день представления отчета о выполнении договора управления и меры, принятые по повышению собираемости платежей, результаты принятых мер; * количество обращений и принятые меры по устранению недостатков. |

Отчет должен содержать анализ причин, по которым не были выполнены запланированные работы или производились работы, не предусмотренные планом.

Отчет управляющей организации важно оценивать с точки зрения выполнения управляющей организацией заказа собственников и насколько этот заказ соответствует потребностям содержания общедомового имущества многоквартирного дома в соответствии с требованиями строительных, технических и санитарно-эпидемиологических норм.

Другой формой контроля за деятельностью управляющей организации является размещение достоверной и полной информации в сети Интернет на информационном портале мониторинга жилищного фонда Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан о деятельности управляющей организации в зависимости от способа управления многоквартирным домом и в помещении управляющей компании в доступном для потребителя месте и в доступной форме (приложение 5 к настоящему методическому сборнику).

|  |
| --- |
| В соответствии с п.10 ст.161 ЖК РФ и требованиями Стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами [12], управляющие организации обязаны разместить: |
| * основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации, включая бухгалтерский баланс и приложения к нему; |
| * сведения о полученных доходах и понесенных расходах в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами; |
| * сведения о заключенных договорах по поставке коммунальных ресурсов и выполнению работ по содержанию общедомового имущества, в том числе, по размещению рекламных конструкций и договорах об аренде общедомового имущества; |
| * проект договора управления, заключаемого с собственниками помещений в многоквартирных домах, товариществами собственников жилья, жилищными, жилищно-строительными или иными специализированными потребительскими кооперативами, который должен содержать все существенные условия договора управления; |
| * план работ на срок не менее 1 года по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, мер по снижению расходов на работы (услуги), выполняемые (оказываемые) управляющей организацией; |
| * сведения о выполнении и причинах отклонения от плана; |
| * сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества оказания коммунальных услуг, а также содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме за последний календарный год. |

Контроль за соблюдением стандарта раскрытия информации товариществом собственников жилья, жилищно-строительными кооперативом, управляющей организацией в Республике Татарстан осуществляется Государственной жилищной инспекцией Республики Татарстан и ее структурными подразделениями.

Одной из действенных форм контроля за деятельностью управляющих организаций и состоянием общедомового имущества многоквартирного дома является Совет многоквартирного дома (статья 161.1 ЖК РФ, введена Федеральным законом от 04.05.2011 № 123-ФЗ).

Собственники помещений в доме, где более четырех квартир, и не создано ТСЖ (или дом не управляется жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом), на общем собрании обязаны избрать совет МКД из числа собственников в данном доме. Регистрация совета МКД в органах местного самоуправления или иных органах не осуществляется.

|  |
| --- |
| ► Компетенция Совета МКД: |
| * обеспечивает выполнение решений общего собрания собственников помещений; * выносит на обсуждение на общем собрании собственников предложения о порядке пользования общим имуществом дома, в том числе, земельным участком, о порядке планирования и организации работ по содержанию и ремонту общего имущества МКД, о порядке обсуждения проектов договоров, заключаемых собственниками в отношении общего имущества и предоставления коммунальных услуг, предложения по вопросам компетенции Совета МКД, избираемых комиссий и другим вопросам, не противоречащим ЖК РФ; * представляет собственникам помещений предложения по вопросам планирования управления МКД, организации такого управления, содержания и ремонта общего имущества в данном доме; * представляет свое заключение по проектам договоров, предлагаемых для рассмотрения на общем собрании; * осуществляет контроль за оказанием услуг или выполнением работ по управлению МКД, содержанию и ремонту общего имущества, за качеством предоставляемых коммунальных услуг; * представляет на утверждение годового общего собрания отчет о проделанной работе. |

**9. ПОЛНОМОЧИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ**

**ЖИЛИЩНОГО НАДЗОРА И МУНИЦИПАЛЬНОГО ЖИЛИЩНОГО КОНТРОЛЯ**

Под государственным жилищным надзором понимается деятельность уполномоченных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами установленных в соответствии с жилищным законодательством обязательных требований к использованию и сохранности жилищного фонда независимо от форм собственности.

Государственный жилищный надзор в сфере обеспечения защиты жилищных прав граждан в республике осуществляет Государственная жилищная инспекция Республики Татарстан (далее – жилищная инспекция).

|  |
| --- |
| В соответствии со статьей 5 Закона Республики Татарстан от 10.10.2011 №72-ЗРТ [24] и на основании Положения о Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан [29] Республиканский государственный жилищный надзор включает в себя надзор за: |
| * обеспечением прав граждан при предоставлении населению жилищных и коммунальных услуг; |
| * выполнением стандартов и правил деятельности по управлению многоквартирными домами; |
| * соблюдением порядка формирования платы граждан за содержание, текущую эксплуатацию, капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме и соблюдением порядка формирования платы граждан за коммунальные услуги; |
| * наличием и соблюдением условий договоров между собственниками помещений в многоквартирном доме и управляющей организацией; |
| * соблюдением стандарта раскрытия информации управляющими организациями; |
| * соответствием жилых домов, жилых помещений и технического состояния общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме установленным требованиям технологических и технических стандартов и соблюдением правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда; |
| * соответствием качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг; |
| * соответствием порядка проведения общих собраний собственников жилых помещений в многоквартирных домах при выборе и замене управляющей организации действующему жилищному законодательству; |
| * выполнением принятых решений и предписаний по устранению выявленных нарушений. |

По результатам проверок должностные лица жилищной инспекции оформляют акты обследования или акты проверок по установленной форме.

В случае выявления административного правонарушения или нарушений требований жилищного законодательства по вопросам, входящим в компетенцию жилищной инспекции, должностным лицом жилищной инспекции в соответствии с законодательством составляется протокол об административном нарушении и выдается предписание об устранении выявленных нарушений, обязательное для всех собственников, владельцев, пользователей жилых помещений, специализированных предприятий, товариществ собственников жилья, жилищных и жилищно-строительных кооперативов, поставщиков коммунальных услуг и их должностных лиц, с указанием разумных сроков устранения выявленных нарушений.

При неисполнении предписаний в указанные сроки в установленном порядке принимаются меры по привлечению правонарушителей, лиц, допустивших выявленные нарушения, к административной ответственности.

Жилищная инспекция осуществляет свою деятельность во взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Республики Татарстан, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями в порядке, установленном нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, уполномоченного федерального органа государственной власти Российской Федерации и Кабинета Министров Республики Татарстан.

Надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка осуществляется территориальными подразделениями Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан.

Муниципальный жилищный контроль осуществляют органы местного самоуправления, уполномоченные на организацию и проведение на территории муниципального образования проверок соблюдения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований, установленных в отношении муниципального жилищного фонда федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации в области жилищных отношений, а также муниципальными правовыми актами.

Муниципальный жилищный контроль осуществляется в порядке, установленном муниципальными правовыми актами. В г.Казани решением Казанской городской Думы от 03.10.2014 № 12-36 осуществление муниципального жилищного контроля в отношении объектов муниципального жилищного фонда возложено на комитет жилищно-коммунального хозяйства Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани.

При организации и осуществлении муниципального жилищного контроля органы муниципального жилищного контроля взаимодействуют с Государственной жилищной инспекцией Республики Татарстан.

**10. МЕРЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН ПО ВОЗМЕЩЕНИЮ ЗАТРАТ НА ОПЛАТУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Согласно статье 159 Жилищного кодекса Российской Федерации субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (далее - субсидии) предоставляются гражданам в случае, если доля расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг превышает 22% от совокупного дохода семьи. Размеры региональных стандартов нормативной площади жилого помещения, используемых для расчета субсидий, стоимости жилищно-коммунальных услуг и максимально допустимой доли расходов граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи устанавливаются субъектом Российской Федерации.

Для семей со среднедушевым доходом ниже установленного [прожиточного минимума](consultantplus://offline/ref=240D5B9C0DD88A601568C69CA564C3B0B219A14F6BE77334F2F0601Eh374G) максимально допустимая доля расходов уменьшается в соответствии с поправочным коэффициентом, равным отношению среднедушевого дохода семьи к прожиточному минимуму.

|  |
| --- |
| ► Право на субсидии имеют граждане: |
| * пользователи жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов; * наниматели по договорам найма жилых помещений частного жилищного фонда; * члены жилищных кооперативов; * собственники жилых помещений. |

Субсидии предоставляются органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации или территориальными учреждениями социальной защиты населения на основании заявлений граждан с учетом постоянно проживающих совместно с ними членов их семей. Субсидии предоставляются гражданам при отсутствии у них задолженности по оплате жилых помещений и коммунальных услуг или при заключении и (или) выполнении гражданами соглашений по ее погашению.

[Порядок](consultantplus://offline/ref=240D5B9C0DD88A601568C69CA564C3B0B919AD4B6BE77334F2F0601E346F1138A43F86A7A4755Bh274G) определения размера субсидий, [перечень](consultantplus://offline/ref=240D5B9C0DD88A601568C69CA564C3B0B919AD4B6BE77334F2F0601E346F1138A43F86A7A4755Ch27EG) прилагаемых к заявлению документов, [условия](consultantplus://offline/ref=240D5B9C0DD88A601568C69CA564C3B0B919AD4B6BE77334F2F0601E346F1138A43F86A7A4745Ah272G) приостановки и прекращения предоставления субсидий, [порядок](consultantplus://offline/ref=240D5B9C0DD88A601568C69CA564C3B0B919AD4B6BE77334F2F0601E346F1138A43F86A7A4755Ah270G) определения состава семьи получателя субсидии и [исчисления](consultantplus://offline/ref=240D5B9C0DD88A601568C69CA564C3B0B919AD4B6BE77334F2F0601E346F1138A43F86A7A47557h270G) совокупного дохода такой семьи, а также [особенности](consultantplus://offline/ref=240D5B9C0DD88A601568C69CA564C3B0B919AD4B6BE77334F2F0601E346F1138A43F86A7A4745Dh270G) предоставления субсидий отдельным категориям граждан установлены [Правила](consultantplus://offline/ref=32ABE145ED29EB7C6FC1D5111FFA2DC02CEE0D85403CAAB4E8ACA424657193DCC506E34746DEF7ZAY9H)ми предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 № 761 и Положением о предоставлении дополнительных мер социальной поддержки населению при оплате жилого помещения и коммунальных услуг в Республике Татарстан, утвержденным постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 29.12.2005 №665.

|  |
| --- |
| ► Меры социальной защиты при оплате жилищно-коммунальных услуг включают в себя: |
| * субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг гражданам в случае, если их расходы на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, рассчитанные, исходя из размера региональных стандартов нормативной площади жилого помещения и размера региональных стандартов стоимости жилищно-коммунальных услуг, превышают величину, соответствующую максимально допустимой доле расходов граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи; * субсидии, предоставляемые в соответствии с максимально допустимым уровнем роста платежа населения за ЖКУ в зависимости от доходов семьи вследствие перехода с 2005 года на 100-процентную оплату населением экономически обоснованной стоимости услуг организаций жилищно-коммунального комплекса (далее – субсидии на ограничение роста платежа за ЖКУ); * субсидии на централизованное отопление сверхнормативной жилой площади (далее – субсидии на централизованное отопление), предоставляемые гражданам, имеющим сверхнормативную жилую площадь и среднедушевой доход, не превышающий 3200 рублей; * субсидии на платеж за установку поквартирных систем отопления (абзац введен постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 21.02.2007 № 57); * субсидии, предоставляемые гражданам в зависимости от доходов семьи вследствие превышения установленных Федеральной службой по тарифам для Республики Татарстан на 2008 год предельных максимальных индексов изменения размера платы граждан за жилое помещение и коммунальные услуги (абзац введен постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 22.11.2007 № 648); * единовременную субсидию на установку приборов учета электрической энергии, предоставляемую гражданам в зависимости от доходов семьи (абзац введен постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 16.11.2009 № 788). |

|  |
| --- |
| Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 27.08.2012 № 738 утверждено Положение о целевой субсидии на сглаживание роста платы граждан за жилищно-коммунальные услуги |

Согласно указанному постановлению целевая субсидия на сглаживание роста платы граждан за жилищно-коммунальные услуги (далее – целевая субсидия) предоставляется гражданам, проживающим в жилых помещениях на территориях муниципальных образований Республики Татарстан: городов Заинск, Казань, Набережные Челны, Нижнекамск, сельских поселений Нижнекамского муниципального района (Афанасовское и Красноключинское), теплоснабжение которых осуществляется ОАО «Таттеплосбыт», поставляющим тепловую энергию, производимую в режиме комбинированной выработки на территории Республики Татарстан, и гражданам, проживающим в жилых помещениях на территории муниципального образования поселка городского типа Уруссу Ютазинского муниципального района, теплоснабжение которого осуществляется ЗАО «ТГК Уруссинская ГРЭС».

Отдельным категориям граждан могут предоставляться компенсации расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг. К ним относятся: участники и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды и семьи, имеющие детей-инвалидов, многодетные семьи, ветераны труда, труженики тыла, участники боевых действий, лица, удостоенные ордена Республики Татарстан «За заслуги перед Республикой Татарстан» и медали Республики Татарстан «За доблестный труд», награжденные государственными наградами Республики Татарстан, лица из числа реабилитированных граждан и пострадавших от политических репрессий.

|  |
| --- |
| Компенсация на оплату жилищно-коммунальных услуг предоставляется в соответствии с Законом Республики Татарстан от 08.12.2004 № 63 ЗРТ «Об адресной социальной поддержке населения в Республике Татарстан». |

|  |
| --- |
| Положение о порядке и условиях предоставления субсидий-льгот на оплату жилья и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Республике Татарстан утверждено постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 24.03.2006 № 126 с изменениями, внесенными постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 25.08.2014 № 611. |

Компенсация предоставляется территориальными структурными подразделениями Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан.

# Приложение 1

Расчет норматива коммунальной услуги по отоплению при отсутствии прибора учета тепловой энергии, потребляемой в многоквартирном доме или индивидуальном жилом доме.

Формула 18 Приложения № 1 к Правилам

установления и определения нормативов

потребления коммунальных услуг

постановления Правительства

Российской Федерации

от 23.05.2006 № 306

,

где:

 - количество тепловой энергии, потребляемой за один отопительный период многоквартирными домами, не оборудованными коллективными (общедомовыми) приборами учета тепловой энергии, или жилыми домами, не оборудованными индивидуальными приборами учета тепловой энергии (Гкал) (определяется по формуле 19).

 - общая площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах или общая площадь жилых домов (кв. м);

 - период, равный продолжительности отопительного периода (количество календарных месяцев, в том числе неполных, в отопительном периоде).

 - количество тепловой энергии (Гкал/год), необходимой для отопления многоквартирного дома или жилого дома, определяется по следующей формуле:

# Приложение 2

Расчет количества тепловой энергии (Гкал/год), необходимой для отопления многоквартирного или индивидуального жилого дома.

Формула 19 Приложения № 1 к Правилам

установления и определения нормативов

потребления коммунальных услуг

постановления Правительства

Российской Федерации

от 23.05.2006 № 306

,

где:

 - часовая тепловая нагрузка на отопление многоквартирного дома или индивидуального жилого дома (ккал/час);

 - tcpo - разница температур внутреннего воздуха отапливаемых жилых помещений многоквартирного дома или индивидуального жилого дома и среднесуточной температуры наружного воздуха за отопительный период (°C);

 - расчетная температура наружного воздуха в целях проектирования систем отопления (°C);

 - продолжительность отопительного периода (суток в год), характеризующегося среднесуточной температурой наружного воздуха 8 °C и ниже;

24 - количество часов в сутках;

 - коэффициент перевода из ккал в Гкал.

- часовая тепловая нагрузка на отопление многоквартирных домов или индивидуальных жилых домов, не оборудованных приборами учета тепловой энергии, определяется, исходя из показателей, содержащихся в проектной документации домов. В случае отсутствия проектной документации часовая тепловая нагрузка определяется по паспортам домов.

# Приложение 3

При отсутствии указанной документации и данных часовая тепловая нагрузка (ккал в час) определяется по следующей формуле:

Формула 20 Приложения № 1 к Правилам

установления и определения нормативов

потребления коммунальных услуг

постановления Правительства

Российской Федерации

от 23.05.2006 № 306

,

где:

 – нормируемый удельный расход тепловой энергии на отопление многоквартирного дома или жилого дома (ккал в час на 1 кв.м);

S - общая площадь жилых и нежилых помещений многоквартирного дома, а также помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, или площадь жилого дома (кв. м).

# Приложение 4

Пример расчета норматива потребления коммунальной услуги по отоплению при отсутствии приборов учета тепловой энергии, отсутствии проектных и паспортных данных о часовой тепловой нагрузке при децентрализованной системе отопления:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Год постройки, этажность МКД, децентрализованная система теплоснабжения, общедомовой прибор учета отсутствует | Общая площадь дома | Значение нормируемого удельного расхода тепловой энергии на отопление МКД из таблицы 4 постановления Правительства РФ от 23 мая 2006 № 306 | Часовая тепловая нагрузка (ккал в час) | Отопит.период в сутках/часах | Разница  температур  внутреннего и наружн. воздуха/внутр. и расчетной температуры  наружного воздуха |
| 1 | 2 | 3 | 4 (2х3) | 5 | 6 |
| 1998 года постройки,  5 этажей | 3692,2 | 69 ккал/час на 1 кв. метр (-25°С) | 254762 | 215 /5160 | 20 – (-5.2)/20-(-25) = 0,56 |
|  | | | | | |
| **Количество тепловой энергии в год (формула 19) (гр. 4х6х5)** | |  |  |  | 254762х5160х0.56х 10 (-6) = 736,2 Гкал/год |
| **Норматив потребления по отоплению (формула 18) стр.2: гр. 2х 7 (кол-во мес. отоп. периода)** | |  |  |  | 736,2 Гкал/год: (3692,2 х 7) = 0,02848 Гкал/мес. на 1 кв. метр |

# Приложение 5

Выписка из Стандарта раскрытия информации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»

Управляющие организации обязаны обеспечить в виде свободного и публичного доступа раскрытие следующей информации:

* общая информация об управляющей организации (адрес, фамилия, имя, отчество руководителя, контактные телефоны и т. п.);
* основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления (бухгалтерский баланс, сведения о полученных доходах и понесенных расходах и т.д.);
* сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
* порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
* сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
* сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

Доступ к информации должен быть обеспечен тем, что такая информация предоставляется путем:

* обязательного опубликования на официальном сайте в сети Интернет, определяемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. В Республике Татарстан официальным сайтом для размещения информации, подлежащей раскрытию управляющими организациями, является информационный портал мониторинга жилищного фонда на сайте Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан;
* размещения на одном из сайтов сети Интернет, определяемых по выбору управляющей организации: сайт управляющей организации; сайт органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого управляющая организация осуществляет свою деятельность;
* опубликования в официальных печатных средствах массовой информации, в которых публикуются акты органов местного самоуправления и которые распространяются в муниципальных образованиях, на территории которых управляющие организации осуществляют свою деятельность (далее – официальные печатные издания);
* размещения на информационных стендах (стойках) в помещении управляющей организации;
* предоставления информации на основании запросов, поданных в письменном или в электронном виде.

# Приложение 6

Жалоба на бездействие Управляющей компании

Начальнику Казанской

городской жилищной

инспекции Государственной

жилищной инспекции

Республики Татарстан

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указать ФИО), проживаю на последнем этаже многоэтажного дома по вышеуказанному адресу. С \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату) мою квартиру периодически затапливает ввиду ненадлежащего состояния кровли дома. Вода протекает, НАПРИМЕР, в двух комнатах (15 кв.м. и 11,4 кв.м.) по потолку и одной из стен.

В связи с постоянными протечками в квартире постоянная сырость, влажность, периодически появляется плесень и грибок, обои пришли в негодность, состояние здоровья ухудшилось и продолжает ухудшаться, в связи с чем я неоднократно обращалась в поликлинику по месту жительства, что могу подтвердить документально. Результатом моих неоднократных обращений в течение нескольких месяцев к обслуживающей организации ОАО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (указать название) явилось только составление акта о протечках от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату).

До настоящего момента кровля не отремонтирована и продолжает течь. Я являюсь пенсионеркой по возрасту и, имея небольшую пенсию, ежемесячно оплачиваю счет за жилье и коммунальные услуги, который включает в себя плату за содержание общего имущества многоквартирного дома и текущий ремонт общего имущества многоквартирного дома.

В соответствии с Постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 г. № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» организация по обслуживанию жилищного фонда должна обеспечить:

* исправное состояние конструкций чердачного помещения, кровли и системы водоотвода;
* защиту от увлажнения конструкций, от протечек кровли и инженерного оборудования.

В соответствии с предельными сроками устранения неисправностей при выполнении текущего ремонта отдельных частей жилых домов, протечки в отдельных местах кровли должны быть устранены в течение суток, повреждение систем организованного водоотвода – в течение 5 суток.

Содержание и ремонт общего имущества жилых домов включает в себя комплекс работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества жилых домов, в том числе, незамедлительное устранение аварий и неисправностей в общем имуществе жилых домов, восстановление условий жизнеобеспечения и безопасности потребителей.

К перечню работ по техническому обслуживанию общего имущества жилых домов, выполняемых обслуживающей организацией, относится: промазка гребней и свищей в местах протечек кровли.

В соответствии с перечнем работ, относящихся к текущему ремонту общего имущества жилых домов, к нему относится, в том числе, и ремонт крыши.

Считаю, что своим бездействием обслуживающая организация ОАО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (указать название) умышленно нарушает мое конституционное право на благоприятную среду обитания, мои жилищные права, ст. 23 Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», в связи с чем мне причинен физический, материальный и моральный вред.

Прошу провести проверку по данному факту, привлечь виновных к административной ответственности в соответствии со ст. 7.22 Кодекса об административных правонарушениях и обязать ОАО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (указать название) произвести ремонт крыши и восстановительный ремонт в моей квартире в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Приложение:

1. Копия акта обслуживающей организации ОАО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (указать название) от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указать дату).

С уважением, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи).

# Приложение 7

Генеральному директору

ООО «Управляющая компания»

от собственника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАПРОС

о предоставлении информации

В соответствии с подпунктами «а» и «г» пункта 5 «Стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 года № 731 (далее – Стандарт), управляющими организациями информация раскрывается путем обязательного опубликования на официальном сайте в сети Интернет, определяемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, а также на сайте управляющей организации, сайте органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, определяемого высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, сайте органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого управляющая организация осуществляет свою деятельность, в том числе на основании запросов, поданных в письменном или электронном виде.

В соответствии с подпунктом «а» пункта 3 Стандарта, управляющей организацией раскрытию подлежат сведения о доходах, полученных за оказание услуг по управлению многоквартирным домом (по данным раздельного учета доходов и расходов) и сведения о расходах, понесенных в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами (по данным учета доходов и расходов).

На основании пункта 21 Стандарта предоставление информации по письменному запросу осуществляется в 10-дневный срок со дня его поступления посредством направления (в письменной форме) в адрес потребителя почтового отправления либо выдачи запрашиваемой информации лично потребителю по месту нахождения управляющей организации.

На основании вышеизложенного

ПРОШУ:

1. Предоставить сведения о доходах, полученных управляющей компанией ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» за оказание услуг по управлению многоквартирным домом, расположенным по адресу: г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ области, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_\_\_;

2. Предоставить сведения о расходах, понесенных управляющей компанией ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирным домом, расположенным по адресу г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ области, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_;

3. Предоставить сведения о выполнении обязательств по договору управления в отношении многоквартирного дома, расположенного по адресу г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ области, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д. \_\_\_;

4. Сообщить адрес электронной страницы в сети Интернет, на которой размещена запрашиваемая информация.

5. Запрашиваемую информацию прошу предоставить посредством почтового отправления на указанный обратный адрес.

Собственник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Приложение 8

# Руководителю

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу: \_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Претензия на качество предоставляемых коммунальных услуг

С вашей организацией у меня заключен договор предоставления коммунальных услуг № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, по которому вы обязаны предоставлять мне коммунальные услуги. Я своевременно и полностью оплачиваю стоимость коммунальных услуг.

В соответствии со ст. 4 и 7 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» качество жилищно-коммунальных услуг должно соответствовать обязательным требованиям государственных стандартов, санитарных норм и правил и других документов, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Начиная с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2000\_\_\_ г., то есть в течение последних \_\_\_ недель (месяцев), вашей организацией нарушаются требования Государственного стандарта Российской Федерации ГОСТ России 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия», принятого постановлением Росстандарта РФ от 19 июня 2000 г. № 158-ст, а именно:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать, в чем заключается нарушение).

(Если уже имели место обращения по вышеописанным вопросам, то необходимо указать, в какой форме они были сделаны, в какие даты, регистрационные номера заявок и т.п.)

На основании изложенного, ПРОШУ:

1. Незамедлительно устранить недостатки предоставления коммунальных услуг.
2. Произвести пересчет размера платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества.

В случае неисполнения моих требований, мною будет подана жалоба в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование вышестоящего органа) и исковое заявление в суд, содержащее помимо указанных также требования об оплате неустойки, установленной Законом РФ «О защите прав потребителей» и о возмещении понесенных мною убытков.

Дата «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Приложение 9

**Список используемых нормативных правовых актов**

**1.** Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ.

**2.** Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

**3.** Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

**4.** Федеральный закон от 03.06.2009 № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами».

**5.** Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении измененийв отдельные законодательные акты Российской Федерации».

**6.** Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

**7.** Постановление Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 №761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

**8.** Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг».

**9.** Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 №491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность».

**10.** Постановление Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 №520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса».

**11.** Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2009 №1140 «Об утверждении стандартов раскрытия информации организациями коммунального комплекса и субъектами естественных монополий, осуществляющими деятельность в сфере оказания услуг по передаче тепловой энергии».

**12.** Постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 №731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».

**13.** Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

**14.** Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 №124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг» (вместе с «Правилами, обязательными при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями»).

**15.** Постановление Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 № 253 «О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг».

**16.** Постановление Правительства Российской Федерации от 27.08.2012 № 857 «Об особенностях применения в 2012 - 2014 годах Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

**17.** Постановление Правительства Российской Федерации от 16.04.2013 №344 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг».

**18.** Постановление Правительства Российской Федерации от 13.05.2013 № 406 «О государственном регулировании тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения»

**19.** Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами».

**20.** Постановление Правительства Российской Федерации от 11.06.2013 № 493 «О государственном жилищном надзоре» (вместе с "Положением о государственном жилищном надзоре").

**21.** Постановление Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.07.2003 № 170 «Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда».

**22.** Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 19.09.2011 № 454 «Об утверждении примерной формы платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг и методических рекомендаций по ее заполнению».

**23.** Закон Республики Татарстан от 08.12.2004 № 63-ЗРТ «Об адресной социальной поддержке населения в Республике Татарстан».

**24.** Закон Республики Татарстан от 10.10.2011 № 72-ЗРТ «Об обеспечении защиты жилищных прав граждан».

**25.** Закон Республики Татарстан от 25.06.2013 № 52-ЗРТ «Об организации проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах в Республике Татарстан».

**26.** Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 19.02.2010 № 85 «О мерах по повышению эффективности системы защиты прав и интересов населения при предоставлении жилищных и коммунальных услуг».

**27.** Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 09.04.2010 № 251 «О мерах по развитию конкуренции в сфере управления многоквартирными домами» (вместе с «Базовым перечнем информации, подлежащей раскрытию управляющими организациями, товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами или иными специализированными потребительскими кооперативами, в сфере управления многоквартирными домами»).

**28.** Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 09.04.2010 №250 «О мерах по повышению качества оказываемых населению жилищных и коммунальных услуг и обоснованности размера платы за них» (вместе с «Методическими рекомендациями по расчету размера платы за жилищные услуги», «Базовым перечнем показателей качества содержания, эксплуатации и технического обслуживания жилых зданий и объектов коммунального хозяйства»).

**29.** Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 26.12.2011 №1068 «О государственном жилищном надзоре в Республике Татарстан».

**30.** Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 27.08.2012 №738 «О предоставлении целевой субсидии на сглаживание роста платы граждан за жилищно-коммунальные услуги гражданам, проживающим в жилых помещениях, теплоснабжение которых осуществляется ОАО «Таттеплосбыт», поставляющим тепловую энергию, производимую в режиме комбинированной выработки на территории Республики Татарстан».

**31.** Приказ Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан от 21.08.2012 № 132/о «Об утверждении нормативов потребления коммунальной услуги по отоплению многоквартирных домов и жилых домов с централизованными системами теплоснабжения для муниципальных районов (городов) Республики Татарстан».

**32.** Постановление Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам от 16.08.2012 № 3-8/э «Об утверждении нормативов потребления коммунальной услуги по электроснабжению населением на территории Республики Татарстан».

**33.** Постановление Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам от 16.08.2012 № 4-1/э «Об утверждении нормативов потребления коммунальных услуг по газоснабжению населением на территории Республики Татарстан».

**34.** Приказ Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан от 21.08.2012 № 131/о «Об утверждении нормативов потребления коммунальных услуг по холодному, горячему водоснабжению и водоотведению в многоквартирных и жилых домах для муниципальных районов (городов) Республики Татарстан».

**35.** [Постановление Исполкома муниципального образования г.Казани от 16.12.2014 № 7237 «О размере платы за пользование жилым помещением (платы за наем), за содержание и ремонт жилых помещений в жилищном фонде г.Казани на 2015 год».](consultantplus://offline/ref=AE4A059D1FBF6C66CF45513FF49D0FECA58BBD7084B47A53F07EB87E18B546BD5E587EE62FE19120D92D4FOBB9M)

**36.** Решение Казанской городской Думы от 3.10.2014 N 12-36 "О внесении изменений в решение Казанской городской Думы "О Муниципальном казенном учреждении "Комитет жилищно-коммунального хозяйства Исполнительного комитета муниципального образования города Казани".

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ИЗ ЧЕГО СОСТОЯТ ПЛАТЕЖИ ЗА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ……………………………………………………………………………….4

2. СТРУКТУРА ПЛАТЫ ЗА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАНИМАТЕЛЯ И СОБСТВЕННИКА ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ………………..5

3. КАК РАССЧИТАТЬ ПЛАТЕЖИ ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ………….6

3.1 Начисление платы за отопление……………………………………………9

3.2 Начисление платы за коммунальную услугу по холодному и горячему водоснабжению…………………………………………………………………13

3.3.Порядок расчета платы за коммунальные услуги в жилых помещениях коммунальных квартир………………………………………………………...14

3.4. Плата за содержание и ремонт жилого помещения …………………….15

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ……………17

5. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ……………………………………………………….19

5.1 Требования к водоснабжению …………………………………………….19

5.2 Требования к электроснабжению…………………………………………19

5.3 Требования к отоплению………..…………………………………………20

5.4 Требования к газоснабжению……………………………………………20

5.5 Предельные сроки устранения неисправностей при выполнении внепланового (непредвиденного) текущего ремонта отдельных частей жилых домов и их оборудования……………………………………………...20

5.6. Куда следует обращаться, если Вы недовольны качеством работ и услуг……………………………………………………………………………..21

5.7. Куда следует обращаться по вопросам некачественного предоставления жилищно-коммунальных услуг в случае бездействия управляющей организации……………………………………………………………………..24

6. ДОГОВОР ПО УПРАВЛЕНИЮ МНОГОКВАРТИРНЫМ ДОМОМ…………26

7. СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ…………28

7.1. Способ непосредственного управления домом………………………28

7.2. Способ управления многоквартирным домом управляющей компанией……………………………………………………………………..29

7.3. Способ управления домом Товариществом собственников жилья, жилищно-строительным кооперативом либо иным потребительским обществом………………………………………………………………………30

8. ФОРМЫ И СПОСОБЫ КОНТРОЛЯ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ СОБСТВЕННИКАМИ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ…………………………………………………….33

9. ПОЛНОМОЧИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ ЖИЛИЩНОГО НАДЗОРА И МУНИЦИПАЛЬНОГО ЖИЛИЩНОГО КОНТРОЛЯ……………..36

10. МЕРЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН ПО ВОЗМЕЩЕНИЮ ЗАТРАТ НА ОПЛАТУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ………………………………………………………………………………..40

11. ПРИЛОЖЕНИЯ………………………………………………………………….44

**Библиотека Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан**

**ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ:**

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**Информационно-методический справочник**

420015, г. Казань, ул. К.Маркса, д. 61

Тел./факс: (843) 236-41-80

E-mail: [tat.ombudsman@tatar.ru](mailto:tat.ombudsman@tatar.ru)

www.upch.tatarstan.ru