

Мосжилинспекция

Жилищно-коммунальное хозяйство

**ЖКХ**

**что делать, если...**

подъезд  
квартира  
вода, свет, тепло  
кровля  
ремонт  
управление домом

....

Практическое пособие для населения  
по типовым вопросам содержания и управления многоквартирными домами

Москва, 2013





## Жители платят

В ежемесячную плату за жилое помещение включены расходы на содержание подъезда дома:

- входные двери, почтовые ящики, окна, лифты, мусоропровод, электрооборудование и система отопления должны находиться в исправном состоянии;
- стены, пол, окна, лифты и мусоропровод должны содержаться в чистоте;
- температура воздуха в подъезде должна быть не менее +16С°.

## Правительство Москвы

В 2011–2012 годах Правительством города Москвы был профинансирован ремонт более 40 000 подъездов.



*Каким должен быть*

# Ваш подъезд

## Управляющая организация обязана

- следить за исправностью конструктивных элементов подъезда и своевременно их ремонтировать, восстанавливать отделку стен, потолков;
- подметать и мыть лестничные марши, площадки и холлы, пол кабины лифта;
- проводить влажную протирку стен, дверей, почтовых ящиков, подоконников, приборов отопления, приборов освещения, перил, металлических элементов лестниц и шкафов для электросчетчиков, а также влажную протирку стен, дверей и потолка кабины лифта;
- незамедлительно менять разбитые стекла в дверях и окнах;
- производить мойку нижней части ствола и шибера мусоропровода; мойку мусоропровода, оснащенного устройством для промывки; очистку и дезинфекцию внутренней поверхности ствола мусоропровода с проведением видеодиагностики внутренней поверхности асбестоцементного ствола мусоропровода жилых домов; уборку мусороприемных камер и загрузочных клапанов; очистку и дезинфекцию всех элементов ствола мусоропровода; устранять засоры.

## Жители платят

В ежемесячную плату не включены расходы по ремонту жилого помещения и внутриквартирного инженерного оборудования, которое принадлежит собственнику жилья.

Тем не менее, управляющая организация должна содержать в порядке и, при необходимости, ремонтировать общедомовое имущество, находящееся в квартире.

# Ваша квартира



## Управляющая организация обязана

- следить за состоянием ограждающих конструкций (стен) дома, проводить ремонт, включая капитальный, если повреждения произошли по вине управляющей организации;
- обеспечивать бесперебойную работу системы отопления, при необходимости — ремонтировать оборудование;
- содержать и ремонтировать стояки холодного и горячего водоснабжения, канализации;
- регулярно проверять безопасность работы газового оборудования, установленного в квартире;
- следить за работоспособностью систем вентиляции.

## Если в квартире случилась авария

Позвоните в Вашу объединенную диспетчерскую службу, сообщите адрес и опишите проблему. Аварийная бригада должна прибыть не позднее 30 минут после получения сообщения от диспетчера аварийной службы.

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



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

## Городская и окружная межведомственные комиссии принимают решения

- о пригодности или непригодности помещения для проживания;
- о необходимости и возможности проведения капитального ремонта, реконструкции или перепланировки для приведения помещения в состояние пригодное для проживания;
- о признании многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции.

*Когда в доме или квартире*

# проживать нельзя

## Жители платят

Содержание, ремонт и техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем и оборудования.

## Управляющая организация обязана

- содержать и ремонтировать системы водоснабжения и канализации;
- следить и обеспечивать работоспособность систем противопожарной автоматики и дымоудаления, электроснабжения;
- регулярно проверять безопасность системы газоснабжения;
- обеспечивать бесперебойную работу системы отопления, лифтового оборудования.

# Вода, тепло, свет...

## Правительство Москвы

В 2013 году на социальную поддержку и субсидии для горожан по оплате жилья и коммунальных услуг бюджетом города предусмотрено свыше 22 млрд. рублей.

## Если случилась авария

Специалисты обязаны прибыть не позднее 30 минут после получения сообщения от диспетчера аварийной службы.

### **Нормативы выполнения работ:**

- 2 часа** Прочистка канализационных стояков, лежаков. Работы по замене вентиля, крана горячей и холодной воды, смесителя. Устранение течи из стояка (без замены участков) и сантехоборудования (без замены сантехоборудования). Откачка воды из подвала, устранение неисправности в электрических сетях, аппаратах и устройствах.
- 4 часа** Работы по замене участка стояка, замене насоса, замене полотенцесушителя, радиатора. Установка сгонов, устранение течи из трубопровода холодного водоснабжения, сварочные работы.
- 6 часов** Устранение течи из трубопровода горячего водоснабжения (без замены участка).
- 8 часов** Замена участков трубопроводов, задвижек.





*Если*  
**протекает  
крыша**

Работы по прекращению протечек от неисправности крыши выполняются управляющей организацией в течение смены. Мелкий ремонт крыши выполняется, при благоприятных погодных условиях, в течение суток.

### **Как действовать**

Если Вашу квартиру заливает из-за неисправности крыши:

- позвоните по телефону объединенной диспетчерской службы, сообщите номер дома, квартиры и где происходит протечка;
- вызовите специалиста управляющей организации, который в Вашем присутствии составит акт, в котором указывается причина повреждения и описывается объем причиненного ущерба.

Если квартира и Ваше имущество были повреждены из-за неисправной крыши, управляющая организация обязана провести ремонт и компенсировать ущерб.



## Участие и контроль со стороны жителей — залог качественно выполненного ремонта.

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

## Правительство Москвы

Государственной программой города Москвы «Жилище» (2012–2016 гг.) предусмотрено предоставление из бюджета города Москвы субсидий (в 2012 году — в размере 6,3 млрд. рублей) на капитальный ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах Москвы при долевым финансировании расходов за счет средств собственников помещений в многоквартирных домах.

# Когда дому нужен ремонт



## Как действовать

Субсидии получают: ТСЖ, ЖСК, управляющие организации.

Общее собрание собственников принимает решение:

- о проведении ремонта общего имущества дома;
- о долевым финансировании ремонта за счет средств собственников помещений в доме;
- утверждает предварительный расчет стоимости по видам работ;
- утверждает виды, объемы и сроки проведения работ.

ТСЖ, ЖСК, управляющие организации подают заявку на предоставление субсидии в Департамент капитального ремонта города Москвы.

Порядок предоставления субсидий и состав заявки определен постановлением Правительства Москвы от 6 декабря 2011 г. №575-ПП.



## Наниматель платит

- за пользование жилым помещением (плата за наем) — размер установлен Правительством Москвы;
- за коммунальные услуги — холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, отопление. Размер платы зависит от объема потребляемых услуг, определяемых по приборам учета, а при их отсутствии исходя из нормативов потребления;
- за содержание и ремонт жилого помещения — услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме, ставка установлена Правительством Москвы.



За что

# ПЛАТИМ

## Правительство Москвы

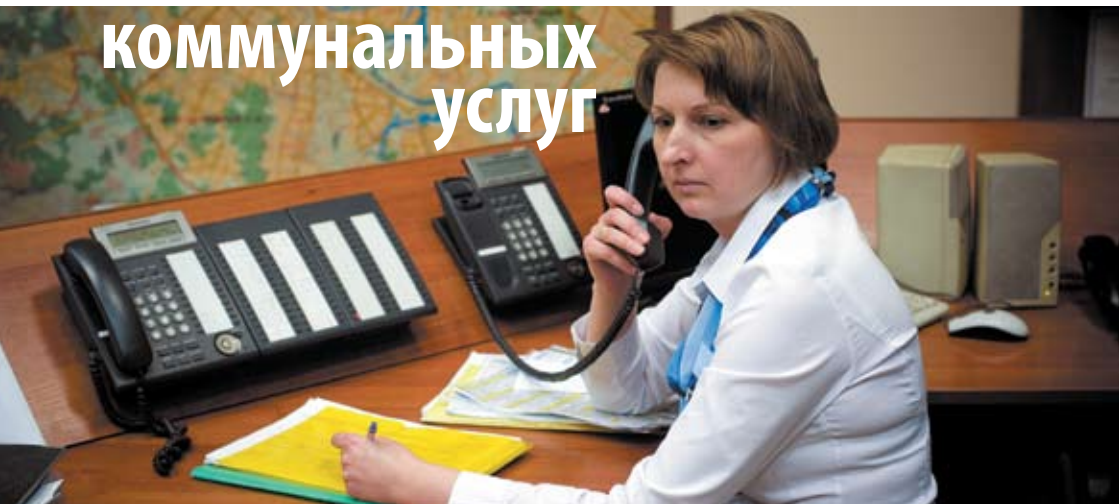
Постановлением Правительства Москвы от 27 ноября 2012 г. N 671-ПП утверждены цены, ставки, тарифы для расчетов с населением за жилищно-коммунальные услуги в 2013 году.

## Собственник платит

- за содержание и ремонт жилого помещения — услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию, текущему и капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме; ставка определяется на общем собрании собственников, а если решение не принято, то применяются ставки, установленные Правительством Москвы;
- за коммунальные услуги — холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, отопление. Размер платы зависит от объема потребляемых услуг, определяемых по приборам учета, а при их отсутствии исходя из нормативов потребления.

Требования к качеству коммунальных услуг устанавливаются Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

# Качество коммунальных услуг



## Если услуги ненадлежащего качества

- подайте заявку по телефону объединенной диспетчерской службы или обратитесь в адрес своей управляющей организации письменно;
- управляющая организация проводит проверку и составляет акт, где указываются: нарушения параметров качества, время и дата начала непредоставления услуги или предоставления услуги ненадлежащего качества;
- акт подписывается исполнителем услуг — управляющей организацией и потребителем; акт является основанием для проведения перерасчета размера платы;
- в случае споров или разногласий обращайтесь в Мосжилинспекцию.

## Собственники имеют возможность выбрать способ управления многоквартирным домом

Перед собственниками стоит важная задача — стать настоящими хозяевами дома, организовать и принимать коллективные решения.

### **Способы управления многоквартирным домом:**

- управление управляющей организацией;
- управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;
- непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме.

Способ управления выбирается на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме и может быть выбран и изменен в любое время.



## Как можно управлять

*Вашим домом*

### Что нужно знать о ТСЖ

Товарищество собственников жилья — некоммерческая организация, объединение собственников помещений в многоквартирном доме для совместного управления общим имуществом в многоквартирном доме.

ТСЖ является юридическим лицом, имеет печать со своим наименованием, расчетный и иные счета в банке. ТСЖ может самостоятельно управлять домом и обслуживать его, заключать договоры с управляющей и подрядной организациями.

С собственниками квартир, не являющимися членами ТСЖ, заключаются договоры на содержание и ремонт общего имущества дома, предоставление коммунальных услуг. Органами управления ТСЖ являются общее собрание членов товарищества, правление товарищества.

**Общее собрание членов ТСЖ** — высший орган управления ТСЖ.

**Правление** — исполнительный орган ТСЖ.

**Председатель** — обеспечивает выполнение решений правления.

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

Члены товарищества и не являющиеся членами товарищества собственники помещений в многоквартирном доме имеют право получать от органов управления товарищества информацию о деятельности товарищества.

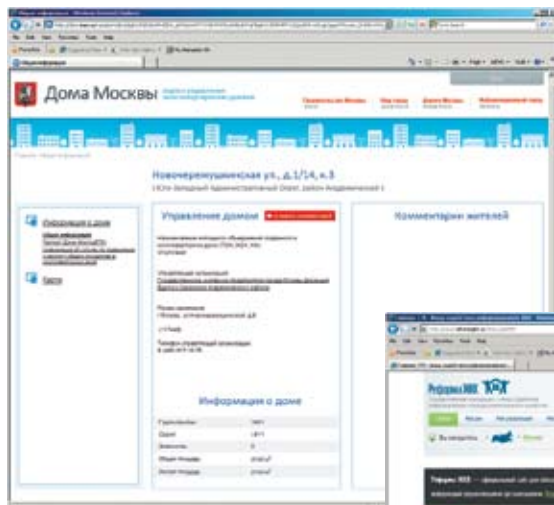


# Как проверить работу управляющей организации

обеспечить свободный доступ к информации об основных показателях ее финансово-хозяйственной деятельности, об оказываемых услугах и о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, о порядке и об условиях их оказания и выполнения, об их стоимости, о ценах (тарифах) на ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, в соответствии со стандартом раскрытия информации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации №731 от 23.09.2010 г.

Информация публикуется в сети Интернет, размещается на информационных стендах (стойках) в помещении управляющей организации, предоставляется на основании запросов, поданных в письменном или электронном виде.

## Правительство Москвы

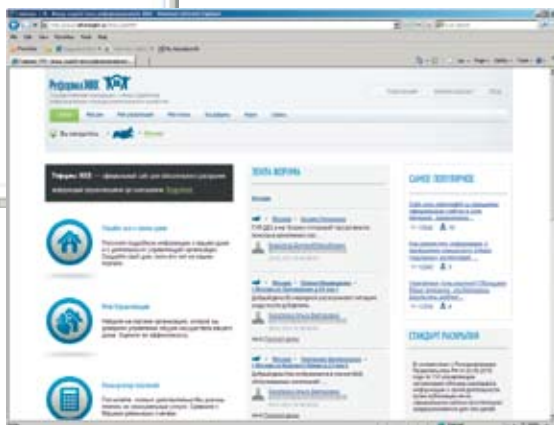


Официальный сайт Правительства Москвы в сети Интернет — государственная информационная система «Портал управления многоквартирными домами»

[www.dom.mos.ru](http://www.dom.mos.ru)

Официальный сайт в сети Интернет, определенный Министерством регионального развития Российской Федерации

[www.reformagkh.ru](http://www.reformagkh.ru)





# Контрольные полномочия Мосжилинспекции

Государственная жилищная инспекция города Москвы осуществляет контроль за соблюдением требований:

- к жилым помещениям и их использованию;
- правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;
- к проведению переустройства и (или) перепланировки жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах;
- к работам по содержанию и ремонту внутридомового газового оборудования и его техническому состоянию;
- энергетической эффективности, предъявляемых к многоквартирным домам;
- о проведении обязательных мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;
- к созданию и деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих управление многоквартирными домами, оказывающих услуги и (или) выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах;
- к предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах;
- стандарта раскрытия информации о деятельности по управлению многоквартирным домом товариществом собственников жилья, жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом, управляющей организацией.





# Административные меры Мосжилинспекции

## **Наложение административного штрафа**

### **за нарушение правил пользования жилыми помещениями:**

на граждан — в размере от 1 000 до 1 500 рублей или предупреждение.

## **Наложение административного штрафа за нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами:**

на должностных лиц — в размере от 500 до 1 000 рублей;

на юридических лиц — от 5 000 до 10 000 рублей.

## **Наложение административного штрафа за нарушение правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений:**

на должностных лиц — в размере от 4 000 до 5 000 рублей;

на юридических лиц — от 40 000 до 50 000 рублей.

## **Наложение административного штрафа за нарушение нормативов по эксплуатации жилищного фонда:**

на граждан — в размере от 1 000 до 2 000 рублей;

на должностных лиц — от 5 000 до 50 000 рублей;

на юридических лиц — от 15 000 до 100 000 рублей.

## **Наложение административного штрафа за нарушение порядка использования подвалов, чердаков и иных нежилых помещений в многоквартирных домах:**

на должностных лиц — в размере от 3 000 до 5 000 рублей;

на юридических лиц — от 50 000 до 100 000 рублей.

## **Наложение административного штрафа за нарушение требований законодательства о раскрытии информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами:**

на должностных лиц — в размере от 30 000 до 50 000 рублей;

на юридических лиц и индивидуальных предпринимателей — от 250 000 до 300 000 рублей;

Совершение административного правонарушения должностным лицом повторно, влечет дисквалификацию на срок от одного года до трех лет.



# ДЛЯ ЗАМЕТОК

---

---

---

---

---

---



# Инспекции жилищного надзора по административным округам

Округ	Адрес	Телефон
Центральный	105094, Москва, ул. Госпитальный Вал, д.5, корп. 18	(495) 360-20-53
Северный	125080, Москва, Волоколамское ш., д. 15/22	(499) 158-13-34
Северо-Восточный	129323, Москва, ул. Снежная, д. 19	(495) 656-67-54
Восточный	107076, Москва, Колодезный пер., д. 14	(499) 268-38-36
Юго-Восточный	109377, Москва, 1-я Новокузьминская ул., д. 10.	(499) 784-92-13
Южный	113556, Москва, Варшавское ш., д.74, корп. 3	(499) 619-63-05
Юго-Западный	117452, Москва, Симферопольский б-р, д. 24, корп. 7	(495) 310-51-27
Западный	121351, Москва, ул. Полоцкая, д. 25, корп. 1	(495) 416-60-17
Северо-Западный	123298, Москва, ул. Маршала Малиновского, д. 8	(499) 192-98-17
Зеленоградский	124527, г. Зеленоград, корп. 841, н.п. 14	(499) 732-35-33
Троицкий и Новомосковский	117042, Москва, ул. Южнобутовская, д. 52	(495) 714-60-12

время работы

понедельник — четверг

с 8:00 до 17:00

пятница и предпраздничные дни

с 8:00 до 15:45

обеденный перерыв

с 12:00 до 12:45

## Государственная жилищная инспекция города Москвы (Мосжилинспекция)

129090, Москва, проспект Мира, д. 19

Телефон: (499) 763-18-56, Факс: (495) 688-93-81

e-mail: [jildoc@post.mos.ru](mailto:jildoc@post.mos.ru)

*более подробную информацию Вы можете получить на сайте Мосжилинспекции  
[www.mgi.mos.ru](http://www.mgi.mos.ru)*