**Руководство по соблюдению обязательных требований по соблюдению жилищного законодательства**

I.   Общие положения

1. Настоящее руководство по соблюдению обязательных требований, требований, установленных муниципальными правовыми актами. разработано с целью оказания юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим деятельность по управлению многоквартирными домами, информационно-методической поддержки в вопросах соблюдения обязательных требований при управлении многоквартирными домами, юридическим лицам при оказании услуг по предоставлению муниципальных жилых помещений, а также физическим лицам при пользовании жилыми помещениями.

2. Деятельность по осуществлению муниципального жилищного контроля направлена на организацию и проведение на территории города Ростова-на-Дону профилактических мероприятий, проверок соблюдением юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами требований жилищного законодательства, обязательных требований, установленных в отношении муниципального жилищного фонда федеральными законами и областными законами в сфере жилищных отношений, муниципальными правовыми актами.

3. К лицам, которые обязаны соблюдать обязательные требования, относятся:

- управляющая организация, осуществляющая деятельность по управлению многоквартирным домом (при наличии муниципальных жилых помещений)
на основании лицензии, выданной Государственной жилищной инспекцией Орловской области;

- товарищество собственников жилья, осуществляющее деятельность
по управлению многоквартирным домом (при наличии муниципальных жилых помещений);

- жилищно-строительный кооператив, осуществляющий деятельность
по управлению многоквартирным домом (при наличии муниципальных жилых помещений);

- жилищный кооператив, осуществляющий деятельность по управлению многоквартирным домом (при наличии муниципальных жилых помещений);

- иной специализированный потребительский кооператив, осуществляющий деятельность по управлению многоквартирным домом (при наличии муниципальных жилых помещений);

- юридические лица, оказывающие услуги по предоставлению муниципальных жилых помещений;

- наниматели жилых помещений и члены их семей - по договору социального найма жилого помещения;

- наниматели жилых помещений и члены их семей - по договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования;

- наниматели жилых помещений и граждане, постоянно проживающие
с нанимателем, - по договору найма жилого помещения;

- наниматели жилых помещений и члены их семей - по договору найма специализированного жилого помещения;

4. Перечень обязательных требований, подлежащих соблюдению:

- 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»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»;

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

- Постановление Госстроя России от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ;

- Федеральный закон от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»;

- Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении
и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений
в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент
о безопасности зданий и сооружений»;

- Постановление Правительства РФ от 14.05.2013 № 410 «О мерах
по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового
и внутриквартирного газового оборудования»;

- Постановление Правительства РФ от 21.07.2008 № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан»;

- Приказ Минрегиона РФ от 26.06.2009 № 239 «Об утверждении Порядка содержания и ремонта внутридомового газового оборудования в Российской Федерации»;

- Приказ Министерства энергетики РФ от 30.06.2014 № 399 «Об утверждении методики расчета значений целевых показателей в области энергосбережения
и повышения энергетической эффективности, в том числе в сопоставимых условиях»;

- Федеральный закон «О государственном контроле (надзоре)
и муниципальном контроле в Российской Федерации» от 31.07.2020 № 248-ФЗ;

- Приказ Минстроя России от 14.05.2021 N 292/пр «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями».

II. Руководство по соблюдению обязательных требований

1. Стандарты управления многоквартирным домом

Под деятельностью по управлению многоквартирным домом понимается выполнение стандартов, направленных на достижение целей, установленных статьей 161 Жилищного кодекса Российской Федерации, а также определенных решением собственников помещений в многоквартирном доме.

К стандартам управления многоквартирным домом относятся:

- прием, хранение и передача технической документации
на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким домом документов, ключей от помещений, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, электронных кодов доступа
к оборудованию, входящему в состав общего имущества в многоквартирном доме, и иных технических средств и оборудования, необходимых для эксплуатации многоквартирного дома и управления им, а также их актуализация
и восстановление (при необходимости);

- ведение реестра собственников помещений в многоквартирном доме, сбор, обновление и хранение информации о нанимателях помещений в многоквартирном доме, а также о лицах, использующих общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме на основании договоров (по решению общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме), включая ведение актуальных списков в электронном виде с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных;

- подготовка предложений по вопросам содержания и ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме для их рассмотрения общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме, в том числе:

а) разработка с учетом минимального перечня услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, а в случае управления многоквартирным домом товариществом собственников жилья - формирование годового плана содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме;

б) расчет и обоснование финансовых потребностей, необходимых
для оказания услуг и выполнения работ, входящих в перечень услуг и работ,
с указанием источников покрытия таких потребностей;

в) подготовка предложений по вопросам проведения капитального ремонта (реконструкции) многоквартирного дома, а также осуществления действий, направленных на снижение объема используемых в многоквартирном доме энергетических ресурсов, повышения его энергоэффективности;

г) подготовка предложений о передаче объектов общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме в пользование иным лицам
на возмездной основе на условиях, наиболее выгодных для собственников помещений в этом доме, в том числе с использованием механизмов конкурсного отбора;

д) обеспечение ознакомления собственников помещений в многоквартирном доме с проектами подготовленных документов по вопросам содержания и ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме
и пользования этим имуществом, а также организация предварительного обсуждения этих проектов;

- организация рассмотрения общим собранием собственников помещений
в многоквартирном доме, общим собранием членов товарищества собственников жилья вопросов, связанных с управлением многоквартирным домом, в том числе:

а) уведомление, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, собственников помещений в многоквартирном доме, членов товарищества собственников жилья
о проведении собрания;

б) обеспечение ознакомления собственников помещений в многоквартирном доме, членов товарищества собственников жилья с информацией и (или) материалами, которые будут рассматриваться на собрании;

в) подготовка форм документов, необходимых для регистрации участников собрания;

г) подготовка помещений для проведения собрания, регистрация участников собрания;

д) документальное оформление решений, принятых собранием;

е) доведение до сведения собственников помещений в многоквартирном доме, членов товарищества собственников жилья решений, принятых на собрании;

- организация оказания услуг и выполнения работ, предусмотренных перечнем услуг и работ, утвержденным решением собрания, в том числе:

а) определение способа оказания услуг и выполнения работ;

б) подготовка заданий для исполнителей услуг и работ;

в) выбор, в том числе на конкурсной основе, исполнителей услуг и работ
по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме
на условиях, наиболее выгодных для собственников помещений
в многоквартирном доме;

г) заключение договоров оказания услуг и (или) выполнения работ
по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений
в многоквартирном доме;

д) заключение с собственниками и пользователями помещений
в многоквартирном доме договоров, содержащих условия предоставления коммунальных услуг;

- заключение договоров энергоснабжения (купли-продажи, поставки электрической энергии (мощности), теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, водоотведения, поставки газа (в том числе поставки бытового газа в баллонах) с ресурсоснабжающими организациями в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещений
в многоквартирном доме коммунальной услуги соответствующего вида
и приобретения коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании
и содержании общего имущества в многоквартирном доме, а также договоров
на техническое обслуживание и ремонт внутридомовых инженерных систем;

- заключение иных договоров, направленных на достижение целей управления многоквартирным домом, обеспечение безопасности и комфортности проживания в этом доме;

- осуществление контроля за оказанием услуг и выполнением работ
по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме исполнителями этих услуг и работ, в том числе документальное оформление приемки таких услуг и работ, а также фактов выполнения услуг и работ ненадлежащего качества;

- ведение претензионной, исковой работы при выявлении нарушений исполнителями услуг и работ обязательств, вытекающих из договоров оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;

- взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления по вопросам, связанным с деятельностью по управлению многоквартирным домом;

- организация и осуществление расчетов за услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, включая услуги и работы по управлению многоквартирным домом, и коммунальные услуги, в том числе:

а) начисление обязательных платежей и взносов, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме
и коммунальных услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

б) оформление платежных документов и направление их собственникам
и пользователям помещений в многоквартирном доме;

в) осуществление управляющими организациями, товариществами собственников жилья расчетов с ресурсоснабжающими организациями
за коммунальные ресурсы, поставленные по договорам энергоснабжения (купли-продажи, поставки электрической энергии (мощности), теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, водоотведения, поставки газа (в том числе поставки бытового газа в баллонах) в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме коммунальной услуги соответствующего вида и приобретения коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества
в многоквартирном доме;

г) ведение претензионной и исковой работы в отношении лиц,
не исполнивших обязанность по внесению платы за жилое помещение
и коммунальные услуги, предусмотренную жилищным законодательством Российской Федерации;

- обеспечение собственниками помещений в многоквартирном доме, органами управления товарищества собственников жилья контроля
за исполнением решений собрания, выполнением перечней услуг и работ, повышением безопасности и комфортности проживания, а также достижением целей деятельности по управлению многоквартирным домом, в том числе:

- предоставление собственникам помещений в многоквартирном доме отчетов об исполнении обязательств по управлению многоквартирным домом
с периодичностью и в объеме, которые установлены решением собрания
и договором управления многоквартирным домом;

- раскрытие информации о деятельности по управлению многоквартирным домом в соответствии со стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации
от 23.09.2010 № 731;

- прием и рассмотрение заявок, предложений и обращений собственников
и пользователей помещений в многоквартирном доме;

- обеспечение участия представителей собственников помещений
в многоквартирном доме в осуществлении контроля за качеством услуг и работ,
в том числе при их приемке.

2. Требования к содержанию общего имущества многоквартирного дома

Общее имущество должно содержаться в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (в том числе о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, техническом регулировании, защите прав потребителей) в состоянии, обеспечивающем:

- соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома;

- безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц, государственного, муниципального и иного имущества;

- доступность пользования жилыми и (или) нежилыми помещениями, помещениями общего пользования, а также земельным участком, на котором расположен многоквартирный дом, в том числе для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

- соблюдение прав и законных интересов собственников помещений, а также иных лиц;

- постоянную готовность инженерных коммуникаций, приборов учета
и другого оборудования, входящих в состав общего имущества,
для предоставления коммунальных услуг (подачи коммунальных ресурсов) гражданам, проживающим в многоквартирном доме, в соответствии
с требованиями действующего законодательства;

- поддержание архитектурного облика многоквартирного дома
в соответствии с проектной документацией для строительства или реконструкции многоквартирного дома;

- соблюдение требований законодательства Российской Федерации
об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

Содержание общего имущества в зависимости от состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества, а также в зависимости от геодезических и природно-климатических условий расположения многоквартирного дома включает в себя:

- осмотр общего имущества, обеспечивающий своевременное выявление несоответствия состояния общего имущества требованиям законодательства Российской Федерации, а также угрозы безопасности жизни и здоровью граждан;

- обеспечение готовности внутридомовых инженерных систем электроснабжения и электрического оборудования, входящих в состав общего имущества, к предоставлению коммунальной услуги электроснабжения;

- поддержание помещений, входящих в состав общего имущества,
в состоянии, обеспечивающем установленные законодательством Российской Федерации температуру и влажность в таких помещениях, в том числе посредством постоянного поддержания в открытом состоянии в течение всего календарного года одного продуха помещений подвалов и технических подполий, входящих в состав общего имущества, в случае наличия продухов в таких помещениях;

- уборку и санитарно-гигиеническую очистку помещений общего пользования, а также земельного участка, входящего в состав общего имущества;

- сбор и вывоз жидких бытовых отходов, включая отходы, образующиеся
в результате деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей, пользующихся нежилыми (встроенными и пристроенными) помещениями в многоквартирном доме;

- организацию мест для накопления и накопление отработанных ртутьсодержащих ламп и их передачу в специализированные организации, имеющие лицензии на осуществление деятельности по сбору, использованию, обезвреживанию, транспортированию, размещению отходов I - IV класса опасности;

- работы по содержанию мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов в соответствии с установленными требованиями;

- меры пожарной безопасности в соответствии с законодательством Российской Федерации о пожарной безопасности;

- содержание и уход за элементами озеленения и благоустройства, а также иными предназначенными для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого многоквартирного дома объектами, расположенными на земельном участке, входящем в состав общего имущества;

- текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации
и содержание общего имущества, а также элементов благоустройства и иных предназначенных для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого многоквартирного дома объектов, расположенных на земельном участке, входящем в состав общего имущества;

- проведение обязательных в отношении общего имущества мероприятий
по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, включенных в утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке перечень мероприятий;

- обеспечение установки и ввода в эксплуатацию коллективных (общедомовых) приборов учета холодной и горячей воды, тепловой и электрической энергии, природного газа, а также их надлежащей эксплуатации (осмотры, техническое обслуживание, поверка приборов учета и т.д.), за исключением случаев, когда обязанность по установке и вводу в эксплуатацию приборов учета электрической энергии возложена на гарантирующего поставщика в соответствии с Федеральным законом «Об электроэнергетике»;

- приобретение холодной воды, горячей воды, электрической энергии, потребляемых при содержании общего имущества в многоквартирном доме, а также отведение сточных вод в целях содержания общего имущества в таком доме при условии, что конструктивные особенности многоквартирного дома предусматривают возможность такого потребления, отведения (за исключением случаев, когда стоимость таких коммунальных ресурсов в многоквартирном доме включается в состав платы за коммунальные услуги, потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме).

3. Осмотры общего имущества многоквартирного дома

Текущие осмотры могут быть общие, в ходе которых проводится осмотр всего общего имущества, и частичные, в ходе которых осуществляется осмотр элементов общего имущества. Общие и частичные осмотры проводятся в сроки, рекомендуемые в технической документации на многоквартирный дом и обеспечивающие надлежащее содержание общего имущества в том числе в зависимости от материалов изготовления элементов общего имущества.

Сезонные осмотры проводятся в отношении всего общего имущества 2 раза в год:

- весенний осмотр проводится после таяния снега или окончания отопительного периода в целях выявления произошедших в течение зимнего периода повреждений общего имущества;

- осенний осмотр проводится до наступления отопительного периода в целях проверки готовности многоквартирного дома к эксплуатации в отопительный период.

После ливней, ураганных ветров, обильных снегопадов, наводнений и других явлений стихийного характера, вызывающих повреждения отдельных элементов зданий, а также в случае аварий на внешних коммуникациях или при выявлении деформации конструкций и неисправности инженерного оборудования, нарушающих условия нормальной эксплуатации, должны проводиться внеочередные (неплановые) осмотры.

Внеочередные осмотры проводятся в течение одних суток после произошедших аварий, опасного природного процесса или явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия.

Результаты осмотра общего имущества оформляются актом осмотра, который является основанием для принятия собственниками помещений или ответственными лицами решения о соответствии или несоответствии проверяемого общего имущества (элементов общего имущества) требованиям законодательства Российской Федерации, требованиям обеспечения безопасности граждан, а также о мерах (мероприятиях), необходимых для устранения выявленных дефектов (неисправностей, повреждений).

В журнале осмотров отражаются выявленные в процессе осмотров (общих, частичных, внеочередных) неисправности и повреждения, а также техническое состояние элементов дома

Результаты осенних проверок готовности объекта к эксплуатации в зимних условиях отражаются в паспорте готовности объекта.

Особое внимание в процессе осмотров должно быть уделено тем зданиям
и их конструкциям и оборудованию, которые имеют физический износ свыше 60%.

Управляющая организация, товарищество собственников жилья должны принимать срочные меры по обеспечению безопасности людей, предупреждению дальнейшего развития деформаций, а также немедленно информировать о случившемся его собственника или уполномоченное им лицо.

Управляющая организация, товарищество собственников на основании актов осмотров и обследования должна в месячный срок:

- составить перечень (по результатам весеннего осмотра) мероприятий
и установить объемы работ, необходимых для подготовки здания и его инженерного оборудования к эксплуатации в следующий зимний период;

- уточнить объемы работ по текущему ремонту (по результатам весеннего осмотра на текущий год и осеннего осмотра - на следующий год), а также определить неисправности и повреждения, устранение которых требует капитального ремонта;

- проверить готовность (по результатам осеннего осмотра) каждого здания
к эксплуатации в зимних условиях;

- выдать рекомендации нанимателям, арендаторам и собственникам помещений на выполнение текущего ремонта за свой счет согласно действующим нормативным документам.

4. Аварийно-диспетчерское обслуживание

Управляющая организация, товарищество собственников жилья обязаны организовать деятельность аварийно-диспетчерской службы в многоквартирном доме, в том числе путем заключения договора на оказание услуг с организацией, осуществляющей деятельность по аварийно-диспетчерскому обслуживанию.

Аварийно-диспетчерская служба осуществляет повседневный (текущий) контроль за работой внутридомовых инженерных систем многоквартирных домов, контроль качества коммунальных ресурсов на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, круглосуточную регистрацию и контроль выполнения заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах по вопросам, связанным с предоставлением коммунальных услуг, содержанием общего имущества в многоквартирном доме, оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, а также об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем и исполнении иных обязательств управляющей организации, предусмотренных договором управления многоквартирным домом, иных обязательств товарищества собственников жилья по управлению многоквартирным домом, и принимает оперативные меры по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения.

Аварийно-диспетчерская служба с помощью системы диспетчеризации обеспечивает:

- контроль загазованности технических подполий и коллекторов;

- громкоговорящую (двустороннюю) связь с пассажирами лифтов.

Работа аварийно-диспетчерской службы осуществляется круглосуточно. Сведения, полученные в результате непрерывного контроля за работой инженерного оборудования, отражаются аварийно-диспетчерской службой
в соответствующих журналах, которые ведутся в том числе в форме электронных документов.

Аварийно-диспетчерская служба обеспечивает:

- ответ на телефонный звонок собственника или пользователя помещения
в многоквартирном доме в аварийно-диспетчерскую службу в течение не более
5 минут, а в случае необеспечения ответа в указанный срок - осуществление взаимодействия со звонившим в аварийно-диспетчерскую службу собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме посредством телефонной связи в течение 10 минут после поступления его телефонного звонка в аварийно-диспетчерскую службу либо предоставление технологической возможности оставить голосовое сообщение и (или) электронное сообщение, которое должно быть рассмотрено аварийно-диспетчерской службой в течение 10 минут после поступления;

- локализацию аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения не более чем в течение получаса с момента регистрации заявки;

- ликвидацию засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения
в течение двух часов с момента регистрации заявки;

- ликвидацию засоров мусоропроводов внутри многоквартирных домов
в течение 2 часов с момента регистрации заявки, но не ранее 8 часов и не позднее 23 часов при круглосуточном приеме заявок;

- подачу коммунальных услуг при аварийных повреждениях внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения
и внутридомовых систем отопления и электроснабжения в срок, не нарушающий установленную жилищным законодательством Российской Федерации продолжительность перерывов в предоставлении коммунальных услуг;

- устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения в срок не более 3 суток с даты аварийного повреждения.

Выполнение заявок об устранении мелких неисправностей и повреждений осуществляется в круглосуточном режиме в соответствии с согласованными
с собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме, направившим заявку, сроком и перечнем необходимых работ и услуг.

Аварийно-диспетчерская служба осуществляет прием и выполнение заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах. Заявки принимаются при непосредственном обращении в аварийно-диспетчерскую службу, в том числе посредством телефонной связи, а также с помощью прямой связи по переговорным устройствам, устанавливаемым в подъездах многоквартирных домов и кабинах лифтов, или других возможных средств связи.

Регистрация заявок осуществляется в журнале учета заявок собственников
и пользователей помещений в многоквартирных домах или в автоматизированной системе учета таких заявок (при ее наличии) и с использованием в соответствии
с законодательством Российской Федерации записи телефонного разговора.

Журнал учета заявок должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен печатью аварийно-диспетчерской службы.

При поступлении заявки аварийно-диспетчерская служба выясняет причины, характер обращения и принимает оперативные решения о взаимодействии с иными аварийно-ремонтными службами. Сведения о принятом решении фиксируются
в журнале учета заявок или государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения журнала учета заявок в данной системе.

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

При осуществлении аварийно-диспетчерского обслуживания должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья людей и животных, окружающей среды, сохранность имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

Сотрудники аварийно-диспетчерской службы, осуществляющие выезды
для исполнения заявок, должны быть обеспечены необходимыми средствами,
в том числе оборудованием и материалами, для исполнения заявки. В случае если исполнение заявки требует доступа сотрудника аварийно-диспетчерской службы
в помещение в многоквартирном доме, аварийно-диспетчерская служба информирует собственника или пользователя такого помещения о планируемой дате и времени начала исполнения заявки, причинах необходимости предоставления доступа в помещение, а также о фамилии, имени, отчестве (при наличии) сотрудника (сотрудников) аварийно-диспетчерской службы, который будет осуществлять исполнение заявки. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан иметь при себе служебное удостоверение, опознавательный знак (бейдж, нашивка на одежду и др.) с указанием названия организации, фамилии, имени, отчества (при наличии) и профессиональной специализации, а также одноразовые бахилы.

Аварийно-диспетчерская служба осуществляет оперативный контроль сроков, качества исполнения поступивших заявок с использованием инструментов фотофиксации, оперативных и периодических опросов собственников
и пользователей помещений в многоквартирном доме на предмет качества исполнения поступивших заявок. Результаты контроля вносятся в журнал учета заявок или государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения журнала учета заявок в данной системе.

5. Предоставление коммунальных услуг гражданам

Коммунальные услуги должны предоставляться гражданам в необходимых объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

К коммунальным услугам относятся:

- услуга холодного водоснабжения;

- услуга горячего водоснабжения;

- услуга водоотведения;

- услуга электроснабжения;

- услуга газоснабжения;

- услуга отопления, в том числе продажа твердого топлива при наличии печного отопления.

- услуга по обращению с твердыми коммунальными отходами.

С целью установления и устранения фактов оказания потребителям коммунальных услуг ненадлежащего качества при обнаружении исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность всем или части потребителей в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения, исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю). Если исполнителю такие причины неизвестны, то исполнитель обязан незамедлительно принять меры к их выяснению.

В течение суток с момента обнаружения указанных фактов исполнитель обязан проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.

Также при обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем.

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. 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.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя
не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. При этом работник аварийно-диспетчерской службы обязан немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления потребителям коммунальной услуги, дату и время проведения проверки. По окончании проверки составляется акт проверки.

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

Акт фиксации отсутствия предоставления коммунальной услуги или предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества является основаниям для производства перерасчета размера платы за такую коммунальную услугу.

6. Требования к нанимателям и членам их семей при пользовании помещениями муниципального жилищного фонда.

- использовать жилое помещение по назначению и в пределах, установленных статьей 17 Жилищного кодекса Российской Федерации;

- осуществлять пользование жилым помещением с учетом соблюдения прав и законных интересов проживающих в жилом помещении граждан, соседей;

- обеспечивать сохранность жилого помещения, в том числе находящегося в нем санитарно-технического и иного оборудования, не допускать выполнение
в жилом помещении работ или совершение других действий, приводящих к порче жилого помещения, находящегося в нем оборудования, а также к порче общего имущества в многоквартирном доме;

- поддерживать надлежащее состояние жилого помещения, а также помещений общего пользования в многоквартирном доме, соблюдать чистоту и порядок в жилом помещении, подъездах, кабинах лифтов, на лестничных клетках, в других помещениях общего пользования в многоквартирном доме, а также соблюдать требования пункта 1 правил пользования жилыми помещениями, утвержденных Приказом Минстроя России от 14.05.2021 № 292/пр;

- немедленно принимать возможные меры к устранению обнаруженных неисправностей жилого помещения или санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, и сообщать о них наймодателю;

- проводить текущий ремонт жилого помещения;

- своевременно вносить плату за жилое помещение и коммунальные услуги. В соответствии с пунктом 1 части 2 статьи 153 Жилищного кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 1, ст. 14) обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги у нанимателя жилого помещения по договору социального найма возникает с момента заключения такого договора;

- информировать наймодателя в установленные договором социального найма жилого помещения сроки об изменении оснований и условий, влияющих на пользование жилым помещением;

- допускать в заранее согласованное время в жилое помещение работников наймодателя или уполномоченных им лиц, представителей органов государственного контроля (надзора) для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных работ;

- не производить переустройство и (или) перепланировку жилого помещения в нарушение порядка, предусмотренного ст. 25, 26 и 28 Жилищного кодекса Российской Федерации;

- при прекращении права пользования жилым помещением передать по акту приема-передачи наймодателю в исправном состоянии жилое помещение, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в нем, оплатить стоимость не проведенного нанимателем текущего ремонта жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, или провести текущий ремонт за свой счет, а также погасить задолженность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги.

7. Требования к юридическим лицам, оказывающим услуги по предоставлению муниципальных жилых помещений.

а) передавать нанимателю по акту в течение 10 дней со дня подписания настоящего договора свободное от прав иных лиц и пригодное для проживания жилое помещение в состоянии, отвечающем требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим, экологическим и иным требованиям;

б) принимать участие в надлежащем содержании и в ремонте общего имущества в многоквартирном доме, в котором находится сданное по договору социального найма жилое помещение;

в) осуществлять капитальный ремонт жилого помещения.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении наймодателем обязанностей по своевременному проведению капитального ремонта сданного внаем жилого помещения, общего имущества в многоквартирном доме, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в жилом помещении, Наниматель по своему выбору вправе потребовать уменьшения платы за жилое помещение, либо возмещения своих расходов на устранение недостатков жилого помещения и (или) общего имущества в многоквартирном доме, либо возмещения убытков, причиненных ненадлежащим исполнением или неисполнением указанных обязанностей наймодателем;

г) предоставлять нанимателю и членам его семьи в порядке, предусмотренном Жилищным кодексом Российской Федерации, на время проведения капитального ремонта или реконструкции дома (когда ремонт или реконструкция не могут быть произведены без выселения нанимателя) жилое помещение маневренного фонда, отвечающее санитарным и техническим требованиям.

Переселение нанимателя и членов его семьи в жилое помещение маневренного фонда и обратно (по окончании капитального ремонта или реконструкции) осуществляется за счет средств наймодателя;

д) информировать нанимателя о проведении капитального ремонта или реконструкции дома не позднее чем за 30 дней до начала работ;

е) принимать участие в своевременной подготовке дома, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, к эксплуатации в зимних условиях;

ж) обеспечивать предоставление Нанимателю предусмотренных в настоящем договоре коммунальных услуг надлежащего качества;

з) контролировать качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг;

и) в течение 3 рабочих дней со дня изменения цен на содержание, ремонт жилья, наем жилых помещений, тарифов на коммунальные услуги, нормативов потребления, порядка расчетов за предоставленные жилищно-коммунальные услуги информировать об этом Нанимателя;

к) производить или поручать уполномоченному лицу проведение перерасчета платы за жилое помещение и коммунальные услуги в случае оказания услуг и выполнения работ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

л) принимать в установленные сроки жилое помещение у нанимателя по акту сдачи жилого помещения после расторжения настоящего договора;

м) нести иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

 III. Ответственность за несоблюдение обязательных требований.

 1. Нарушение лицами, ответственными за содержание жилых домов и (или) жилых помещений, правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений либо порядка и правил признания их непригодными для постоянного проживания и перевода их в нежилые, а равно переустройство и (или) перепланировка жилых домов и (или) жилых помещений без согласия нанимателя (собственника), если переустройство и (или) перепланировка существенно изменяют условия пользования жилым домом и (или) жилым помещением, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от четырех тысяч до пяти тысяч рублей; на юридических лиц - от сорока тысяч до пятидесяти тысяч рублей (ст. 7.22. КоАП РФ).

 2. Нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей (ст. 7.23. КоАП РФ).

 3. Воспрепятствование деятельности по управлению многоквартирным домом, выразившееся в отказе от передачи технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким многоквартирным домом документов управляющей организации, товариществу собственников жилья, жилищному кооперативу, жилищно-строительному кооперативу, иному специализированному потребительскому кооперативу или одному из собственников помещений в многоквартирном доме, либо в уклонении от передачи таких документов указанным лицам, либо в нарушении предусмотренных федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами порядка и сроков передачи указанных документов, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей; на юридических лиц - от ста пятидесяти тысяч до двухсот тысяч рублей.

Совершение административного правонарушения, должностным лицом, ранее подвергнутым административному наказанию за аналогичное административное правонарушение, влечет дисквалификацию на срок от одного года до трех лет (ст. 7.23.2. КоАП РФ).

 4. Нарушение организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами на основании договоров управления многоквартирными домами, правил осуществления предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей или дисквалификацию на срок до трех лет; на юридических лиц - от ста пятидесяти тысяч до двухсот пятидесяти тысяч рублей.

Невыполнение обязанностей, предусмотренных правилами осуществления предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами,
в период прекращения действия лицензии на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами или ее аннулирования, если указанные лица обязаны надлежащим образом осуществлять предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от ста тысяч до двухсот тысяч рублей или дисквалификацию на срок до трех лет; на индивидуальных предпринимателей - от ста пятидесяти тысяч до пятисот тысяч рублей или дисквалификацию на срок до трех лет; на юридических лиц - от ста пятидесяти тысяч до пятисот тысяч рублей (ст. 7.23.3. КоАП РФ).

5. Неразмещение информации в соответствии с законодательством Российской Федерации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства или нарушение установленных законодательством Российской Федерации порядка, способов и (или) сроков размещения информации, либо размещение информации не в полном объеме, либо размещение недостоверной информации лицом, являющимся администратором общего собрания, влечет предупреждение или наложение административного штрафа на физических лиц в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Неразмещение информации в соответствии с законодательством Российской Федерации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства или нарушение установленных законодательством Российской Федерации порядка, способов и (или) сроков размещения информации, либо размещение информации не в полном объеме, либо размещение недостоверной информации лицами, предоставляющими коммунальные услуги и (или) осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами, влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Совершение административного правонарушения должностным лицом, ранее подвергнутым административному наказанию за аналогичное административное правонарушение, влечет наложение административного штрафа в размере от пятнадцати тысяч до двадцати тысяч рублей (ст. 13.19.2. КоАП РФ).

6. Неповиновение законному распоряжению или требованию должностного лица органа, осуществляющего муниципальный контроль, - влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на должностных лиц - от двух тысяч до четырех тысяч рублей (ст. 19.4. КоАП РФ);

 7. Воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа муниципального контроля, по проведению проверок или уклонение от таких проверок, за исключением случаев, предусмотренных ч. 4 ст. 14.24, ч. 9 ст. 15.29

и ст. 19.4.2 КоАП РФ, - влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на должностных лиц - от двух тысяч до четырех тысяч рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей (ст. 19.4.1. КоАП РФ).

Действия (бездействие), предусмотренные [ч. 1](file:///I%3A%5C%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B2%20%D0%90.%D0%A1%5C%D0%A0%D1%83%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE.docx#Par4) ст. 19.4.1. КоАП РФ, повлекшие невозможность проведения или завершения проверки, - влекут наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

Повторное совершение административного правонарушения, предусмотренного [ч. 2](file:///I%3A%5C%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B2%20%D0%90.%D0%A1%5C%D0%A0%D1%83%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE.docx#Par7) ст. 19.4.1. КоАП РФ, - влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей или дисквалификацию на срок от шести месяцев до одного года; на юридических лиц - от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей.

 8. Невыполнение в установленный срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), муниципальный контроль, об устранении нарушений законодательства - влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трехсот до пятисот рублей; на должностных лиц - от одной тысячи до двух тысяч рублей или дисквалификацию на срок до трех лет; на юридических лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей (ст. 19.5. КоАП РФ).

 9. Непредставление или несвоевременное представление в орган (должностному лицу), осуществляющий (осуществляющему) муниципальный контроль, сведений (информации), представление которых предусмотрено законом и необходимо для осуществления этим органом (должностным лицом) его законной деятельности, либо представление в орган (должностному лицу), осуществляющий (осуществляющему) муниципальный контроль, таких сведений (информации) в неполном объеме или в искаженном виде, за исключением случаев, предусмотренных ст. 6.16, ч. 2 ст. 6.31, ч. 1, 2 и 4 ст. 8.28.1, ст. 8.32.1, ч. 1 ст. 8.49, ч. 5 ст. 14.5, ч. 4 ст. 14.28, ч. 1 ст. 14.46.2, ст. 19.7.1, 19.7.2, 19.7.2-1, 19.7.3, 19.7.5, 19.7.5-1, 19.7.5-2, ч. 1 ст. 19.7.5-3, ч. 1 ст. 19.7.5-4, ст. 19.7.7, 19.7.8, 19.7.9, 19.7.12, 19.7.13, 19.7.14, 19.7.15, 19.8, 19.8.3 КоАП РФ, - влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от ста до трехсот рублей; на должностных лиц - от трехсот до пятисот рублей; на юридических лиц - от трех тысяч до пяти тысяч рублей (ст. 19.7. КоАП РФ).