РУКОВОДСТВО
ДЛЯ ДОМОВЛАДЕЛЬЦЕВ

Минск
«Жилкомиздат»
2019

Издание подготовлено в рамках проекта Европейского союза «Потребность в эффективном управлении жилищно-коммунальным хозяйством».

Инициатор проекта — Международное общественное объединение «Экопроект «Партнерство». Партнеры проекта — Вилейский районный исполнительный комитет, Ивьевский районный исполнительный комитет, Белорусское общество защиты потребителей.

Мнения, изложенные в настоящем издании, являются исключительной ответственностью авторов и не могут рассматриваться в качестве отражающих позицию Европейского союза или Международного общественного объединения «Экопроект «Партнерство».

За дополнительной информацией обращайтесь:

Международное общественное объединение
«Экопроект «Партнерство»
http://ecopartnerstvo.by

Проект «Потребность в эффективном управлении жилищно-коммунальным хозяйством» финансируется Европейским союзом

Составители:
Геннадий Геннадьевич КАЛЁНОВ
Екатерина Ивановна КУЗНЕЦОВА

Содержание

Предисловие 5

I. Понятия и концептуальные основы

1. Перечень сокращений 7
2. Собственник и собственность 8
3. Общее имущество многоквартирного дома 10
4. Управление общим имуществом 12
5. Рекомендации по организации и проведению общего собрания в совместном домовладении 14
6. Обязанности собственника жилого помещения 20
7. Обязанности граждан при владении и пользовании жилыми помещениями 21
8. Страхование общего имущества и жилых помещений 24

II. Правила ремонта многоквартирного дома, ремонта и перепланировки жилых помещений

9. Текущий ремонт многоквартирного дома 28
10. Капитальный ремонт многоквартирного дома 29
11. Общественные слушания до проведения капитального ремонта многоквартирного дома 32
12. Ремонт жилых помещений 33
13. Переустройство и (или) перепланировка 34

III. Экология. Экономия энергии и ресурсов. Полезные советы

14. Экономия энергии и других ресурсов 39
15. Качество и безопасность воды 43
16. Управление отходами 44
17. Рекомендации по замене окон в жилом помещении 49

IV. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

18. Правоотношения в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг 55
19. Права и обязанности потребителей 61
20. Социальные стандарты 65
21. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг 66

V. Приложения 82
• Приложение 1.
Инфографика «Кому принадлежит подъезд и крыша вашего дома?».....82
• Приложение 2.
Перечень видов работ по текущему ремонту жилищного фонда, источниками финансирования которых являются средства местных бюджетов, а также иные источники финансирования, не запрещенные законодательством.....84
• Приложение 3.
Перечень видов работ по текущему ремонту жилищного фонда, источниками финансирования которых являются средства от внесения собственниками, нанимателями жилых помещений и членами организаций застройщиков платы за текущий ремонт.....91
• Приложение 4.
Инфографика «Кто и как ремонтирует подъезд многоквартирного дома?» 92
• Приложение 5.
Инфографика «Капитальный ремонт многоквартирного жилого дома».....94
• Приложение 6.
Полезные Советы. Советы по использованию электроприборов. Советы по подготовке квартиры к зиме 96
• Приложение 7.
Санитарные правила и нормы (СанПиН 10-124 РБ 99) «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества» 100
• Приложение 8.
Социальные стандарты.....103
• Приложение 9.
Образец претензии по качеству жилищно-коммунальной услуги» 106
• Приложение 10.
Образец искового заявления по качеству жилищно-коммунальной услуги 108
• Приложение 11.
Адреса и номера телефонов организаций и государственных органов, куда можно обращаться потребителю.... 110

Предисловие

Уважаемые читатели,
в Республике Беларусь почти каждый многоквартирный жилой дом является совместным домовладением.
С большой долей вероятности — и ваши дома тоже.

Мы все любим, чтобы в поступках людей, которые нас окружают, была логика, предсказуемость, то есть порядок. Порядок в отношениях граждан, проживающих в белорусских городах, и организаций, имеющих отношение к жилому фонду, определяет Жилищный кодекс.

Вот как Жилищный кодекс определяет «совместное домовладение»: это правоотношения собственников объектов недвижимого имущества, находящихся в собственности двух и более собственников.

Это значит, что если в вашем доме два и более собственника (например, блочный одноэтажный дом на две семьи), то это и есть совместное домовладение. Или в государственном многоэтажном жилом доме приватизированы одна, 10 или 50 (не имеет значения) квартир — возникает совместное домовладение, так как домом перестал владеть один собственник (государство).

Зачем вообще необходимо было вводить в обиход это понятие — совместное домовладение? Если гражданин владеет частным обособленным домом, проблем не возникает: капитальное строение и земельный участок принадлежат одному лицу, и он один отвечает за стены, кровлю и инженерные коммуникации своего дома.

Но в многоквартирном жилом доме появляется общее имущество, которым необходимо управлять. Это как четыре стула, каждым из которых владеет один человек, — проблем нет. Но, если эти четыре человека купят общий стол, возникает вопрос — кто будет его чистить, чинить, сколько должен платить каждый за ремонт стола и где хранить общие деньги. То же самое происходит в совместном домовладении. Каждому гражданину принадлежит на праве частной индивидуальной собственности жилое помещение (квартира), а также часть общей собственности, которую нельзя отделить от индивидуальной собственности. Так, например, крыша дома общая, она принадлежит всем членам совместного домовладения, и ее необходимо периодически ремонтировать.

Часто граждане жалуются: я за «техобслуживание» плачу, а мне в квартире ничего не делают. Это заблуждение (что должны что-то делать в квартире) происходит от прочтения в «жировке» цифр о количестве метров

квадратных квартиры. Но мы расскажем, что эти метры к работам в квартире не имеют никакого отношения, а лишь определяют долю в общем имуществе многоквартирного жилого дома.

Существует несколько способов, как стать собственником жилого помещения. Его можно купить, приватизировать, унаследовать, получить в дар. Наряду с радостью от обладания полученным имуществом, у собственника квартиры возникает также обязанность участвовать в процессе управления жилым домом.

Приобретение квартиры — это граница между тем периодом, когда кто-то другой, со стороны, заботится о содержании квартиры, и временем появления собственных, новых, обязанностей.

Для того чтобы принимать участие в содержании жилого дома, собственник должен быть проинформированным и знать область ответственности — за что отвечает каждый владелец квартиры сам и за что он несет ответственность вместе с другими собственниками квартир жилого дома.

Только в этом случае они решают и определяют, как будет поддерживаться чистота и порядок в доме, как будет обеспечиваться поставка тепловой энергии, услуги водоснабжения и канализации, вывоз бытовых отходов, содержание оборудования и коммуникаций, планирование и организация работы, а также управление финансовыми средствами дома.

Процесс управления жилым домом невозможен без выполнения принятых решений. Поэтому только знающий и информированный собственник квартиры может принимать ответственные, качественные и долгосрочные решения и успешно руководить процессом управления.

Но, кроме собственника жилого помещения, в этом помещении проживают члены его семьи, родственники, иногда наниматели, которые являются потребителями жилищно-коммунальных услуг. Права и обязанности собственников жилых помещений и потребителей ЖКУ совершенно разные, а иногда и противоречивые в силу несовершенства законодательства. Как разобраться во всем?

Существует несколько источников, из которых можно получать информацию. Например, жильцы дома, средства массовой информации (газеты, журналы, телевидение, радио), местные органы власти, общественные организации, контролирующие органы, законодатели и, конечно, управляющий недвижимостью совместного домовладения. В Беларуси — это председатель ТС, ЖСПК, директор ЖЭУ или ЖКХ района, города.

Цель данного пособия — оказать помощь домовладельцам, проложить для них мостик к подлинным знаниям в противоречивом потоке информации, касающейся области ЖКХ. Это поможет заинтересованным гражданам принимать непосредственное участие в управлении общим имуществом, в том числе для снижения потребления энергии, качественного ремонта их домов, для управления отходами с целью защиты среды обитания. А всем вместе (домовладельцам, общественным организациям, местным органам власти) — использовать механизмы социальной подотчетности в ЖКХ, обеспечить прозрачность и доверительные отношения потребителей и исполнителей.

I. ПОНЯТИЯ И КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ

1. Перечень сокращений

В брошюре использованы следующие сокращения:

ГК — Гражданский кодекс
ЕС — Европейский Союз
ЖЭУ — жилищно-эксплуатационное управление
ЖКУ — жилищно-коммунальные услуги
ЖКХ — жилищно-коммунальное хозяйство
ЖСК — жилищно-строительный кооператив
ЖСПК — жилищно-строительный потребительский кооператив
ИП — индивидуальный предприниматель
КТОС — комитет территориального общественного самоуправления
КУП — коммунальное унитарное предприятие
НГО (НКО) — негосударственная (некоммерческая) организация
ОЗ — организации застройщиков
ОС — организации собственников (ТС и ОЗ)
ПК — производственный кооператив
ПРООН — Программа развития Организации Объединенных Наций
СМИ — средства массовой информации
СУР — стратегия устойчивого развития
ТС — товарищество собственников
ТКО — твердые коммунальные отходы
ТКП — технический кодекс установившейся практики
УР — устойчивое развитие

2. Собственность и собственник

Собственник помещения — это хозяин квартиры или, к примеру, нежилого помещения на первом этаже многоквартирного жилого дома. Хозяин имеет подтверждающий документ на принадлежащее ему помещение.

Закон Республики Беларусь от 22 июля 2002 г. № 133-З «О государственной регистрации недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним», статья 1

Изолированное помещение — внутренняя пространственная часть капитального строения (здания, сооружения), отделенная от других смежных частей строения перекрытиями, стенами, перегородками, имеющая самостоятельный вход из вспомогательного помещения (вестибюля, коридора, галереи, лестничного марша или площадки, лифтового холла и т. п.) либо с территории общего пользования (придомовой территории, улицы и т. п.) непосредственно или через другие помещения, территорию путем установления сервитута, назначение, местонахождение внутри строения, площадь которой описаны в документах единого государственного регистра недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним.

Машино-место регистрируется по правилам как нежилое изолированное помещение!

Машино-место — место стоянки, предназначенное для размещения транспортного средства и являющееся частью капитального строения (здания, сооружения, в том числе автомобильной стоянки), принадлежащее юридическому или физическому лицу и зарегистрированное как объект недвижимого имущества в соответствии с правилами, установленными законодательством Республики Беларусь о государственной регистрации недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним для нежилых изолированных помещений.

Недвижимое имущество создается, изменяется, прекращает существование. Права, ограничения (обременения) прав на недвижимое имущество возникают, переходят, а также прекращаются права. Права, ограничения (обременения) прав на недвижимое имущество, подлежащее государственной регистрации, возникают, переходят, прекращаются с момента государственной регистрации соответственно их возникновения, перехода, прекращения и удостоверяются свидетельством (удостоверением) о государственной регистрации.

Удостоверение произведенной государственной регистрации создания, изменения, прекращения существования недвижимого имущества, возникновения, перехода, прекращения права, ограничения (обременения) права на недвижимое имущество производится в установленном специально уполномоченным органом государственного управления порядке путем выдачи заявителю свидетельства (удостоверения) о государственной регистрации.

Закон Республики Беларусь от 22 июля 2002 г. № 133-З «О государственной регистрации недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним», статьи 7, 8, 38

Моментом государственной регистрации являются время и дата приема документов

В случае совершения регистрационного действия моментом государственной регистрации являются время и дата приема документов, представленных для осуществления государственной регистрации, которые внесены в журнал регистрации заявлений.

Закон Республики Беларусь от 22 июля 2002 г. № 133-З «О государственной регистрации недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним», статья 39

В соответствии с частью первой статьи 165 Жилищного кодекса совместное домовладение возникает с момента возникновения права собственности на объекты недвижимого имущества, находящиеся в одном жилом доме или на одной придомовой территории, у двух и более собственников (далее — участники совместного домовладения).

• Приложение 1. Инфографика «Кому принадлежит лифт, подъезд и крыша вашего дома?»

3. Общее имущество многоквартирного дома

Отличительной особенностью многоквартирного дома является то, что в нем существуют два вида имущества: личное (квартиры, офисы) и неделимое общее (например межквартирные лестничные клетки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, крыши, технические этажи и подвалы другие места общего пользования).

Где это сказано?

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3, статья 1, пункт 33

Положение о долевом строительстве объектов в Республике Беларусь, утвержденное Указом Президента Республики Беларусь от 6 июня 2013 г. № 263, пункт 2

Важно знать

Принцип, по которому объекты причисляются к общему имуществу многоквартирного дома: они предназначаются для обслуживания более одного помещения или же являются ограждающими и(или) несущими конструкциями.

Где это сказано?

Гражданский кодекс Республики Беларусь, утвержденный 7 декабря 1998 г. № 218- 3, статья 274, пункт 1

Общее имущество — помещения, расположенные за пределами квартир и (или) нежилых помещений и предназначенные для обслуживания двух и более жилых и (или) нежилых помещений в жилом доме, ином капитальном строении (здании, сооружении), а также крыши, ограждающие несущие и ненесущие конструкции, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, обслуживающее два и более жилых и (или) нежилых помещения и находящееся внутри или за пределами жилого дома, иного капитального строения (здания, сооружения), групповые приборы учета расхода воды, тепловой и электрической энергии, газа, а также объекты, расположенные на придомовой территории и предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства жилого дома, иного капитального строения (здания, сооружения).

Собственникам квартир в многоквартирном доме принадлежат на праве общей долевой собственности общие помещения дома, конструкции дома, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование за пределами или внутри квартиры, обслуживающие более одной квартиры, а в случаях, установленных законодательством или договором, и иное имущество.

Доля участника совместного домовладения в праве общей собственности на общее имущество пропорциональна доле общей площади принадлежащих ему объектов недвижимого имущества в общей площади жилых и (или) нежилых помещений жилого дома, иного капитального строения (здания, сооружения), расположенного на придомовой территории, всех участников совместного домовладения.

Где это сказано?

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3, статья 169, пункт 1

Доля участника совместного домовладения в праве общей собственности на общее имущество не может быть отделена от права собственности на принадлежащие ему объекты недвижимого имущества и при переходе права собственности на объекты недвижимого имущества к другим гражданам или организациям переходит только вместе с ним.

Где это сказано?

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3, статья 169, пункт

Положение о долевом строительстве объектов в Республике Беларусь, утвержденное Указом Президента Республики Беларусь от 6 июня 2013 г. № 263, пункт 14

При строительстве многоэтажного дома примерно 90–95% его стоимости составляет стоимость общего имущества (стены, перекрытия, кровля, инженерные коммуникации и т. д. — из списка на плакате). Стоимость всех вместе взятых квартир в доме составляет не более 10%, при строительстве жилых помещений без отделки — не более 5%.

Купив квартиру в многоэтажке (приватизировав ее или получив в наследство), граждане становятся сообладателями общего имущества, и образуется совместное домовладение. Квартира отдельно, без общего имущества, существовать не может. Поэтому право владения жилым помещением неразрывно связано с обязанностью сохранения (содержания) общего имущества.

4. Управление общим имуществом

Управление общим имуществом — деятельность, которая осуществляется с целью обеспечения эксплуатации многоквартирного жилого дома, реализации собственниками прав пользования объектами недвижимого имущества и общего имущества многоквартирного жилого дома, находящегося в общей долевой собственности.

Указ Президента Республики Беларусь от 14 октября 2010 г. № 538 «О некоторых вопросах деятельности товариществ собственников и организаций застройщиков», подпункт 1.1

Управление общим имуществом осуществляется одним из следующих способов:

•непосредственно участниками совместного домовладения, если в собственности у нескольких участников совместного домовладения находятся не более десяти объектов недвижимого имущества;

•товариществом собственников или организацией застройщиков;

•уполномоченным лицом по управлению общим имуществом, назначаемым местным исполнительным и распорядительным органом.

Собственники не выбирают уполномоченное лицо по управлению общим имуществом. Оно назначается!!!

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3, статья 170, пункт 4

Общим имуществом может управлять только одно уполномоченное лицо, одна организация застройщиков или одно товарищество собственников.

Что такое товарищество собственников и чем оно отличается от организации застройщиков?

Организация застройщиков — потребительский кооператив, являющийся добровольным объединением граждан либо граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, создаваемый для строительства, завершения строительства, реконструкции или капитального ремонта объектов недвижимого имущества либо для приобретения новых или капитально отремонтированных, реконструированных объектов недвижимого имущества, последующей их эксплуатации и управления ими, а также для приобретения права на заключение договоров аренды земельных участков (права пользования земельными участками) для строительства, реконструкции или приобретения объектов недвижимого имущества.

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3, статья 1, пункт 36

Товарищество собственников — организация, создаваемая собственниками жилых и (или) нежилых помещений в целях сохранения и содержания общего имущества, владения и пользования им, а также в иных целях, предусмотренных Жилищным кодексом и уставом товарищества собственников.

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3, статья 1, пункт 56

Если же говорить об управлении общим имуществом многоквартирного жилого дома, то можно сказать, что после завершения строительства организация застройщиков, как способ управления общим имуществом, является организационной формой, аналогичной товариществу собственников.

Создание двух и более товариществ собственников по управлению общим имуществом в одном многоквартирном жилом доме, ином капитальном строении (здании, сооружении), расположенном на придомовой территории, не допускается.

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3, статья 207, пункт 3

Если эксплуатацию жилья и прочих объектов недвижимости собственников их хозяева осуществляют самостоятельно, то для содержания и технической эксплуатации общего имущества создаются такие объединения как товарищества собственников.

Ответственность за надлежащее содержание и эксплуатацию общего имущества многоквартирного дома в первую очередь несут сами собственники помещений в нем.

Следует отметить, что содержанием и технической эксплуатацией общего имущества товарищество собственников может заниматься самостоятельно, имея в штате необходимых специалистов, а может нанимать для этой цели иные организации по договору, например, для технического обслуживания дома, санитарного содержания вспомогательных помещений жилого дома, придомовой территории, начисления платежей и пр.

В небольших городах, таких как Вилейка и Ивье, товарищества собственников пока не создаются. Но организации застройщиков достаточно широко распространены — это ЖСК, созданные еще в СССР, и ЖСПК, созданные в последнее время в Республике Беларусь.

5. Рекомендации по организации и проведению общего собрания в совместном домовладении

И работникам «Уполномоченного лица», и членам правления ЖСПК просто необходимо знать, что высшей формой управления совместным домовладением является общее собрание собственников помещений. По крайней мере, относиться к общему собранию по принципу «как-нибудь» ни в коем случае нельзя.

Рекомендации, которые мы подготовили для вас, помогут сэкономить время и достигнуть хорошего результата, не допустить жалоб и судебных разбирательств по результатам проведения собрания.

Время и дата проведения собрания:

1. Не рекомендуется проведение собрания в понедельник, в пятницу, накануне больших праздников, в выходные и праздничные дни. В эти дни люди менее всего заинтересованы тратить свое время.

2. Начинать собрание рекомендуется не ранее 19:00, завершать — не позднее 21:00. Во-первых, многие просто не смогут приехать с работы ранее 19:00, ну а примерно в 21:00 биологические ритмы большинства людей настроены на отдых.

Место проведения общего собрания.

Наихудшее место проведения общего собрания — дворовая территория. Этот вариант необходимо сразу исключить, хотя бы потому, что проведение собрания во дворе попадает под действие Закона «О проведении массовых мероприятий в Республике Беларусь» и требует получения разрешения в местном исполнительном органе. Да и эффективность такого собрания минимальна.

Наилучшее место проведения общего собрания — в большом зале, например в школе. В соответствии с Законом «О местном управлении и самоуправлении в Республике Беларусь» местные власти не просто могут, а обязаны помочь вам с выбором такого зала.

Оборудование зала для проведения собрания.

Для качественного и быстрого проведения общего собрания вам необходимы:

– звукоусиливающая аппаратура;
– микрофон (лучше два);
– проектор и экран для демонстрации слайдов, фотографий;
– удаленный компьютер (например ноутбук, подключенный к проектору);
– школьная доска или офисный мольберт (большой блокнот или магнитная доска для рисования);
– ноутбук для членов счетной комиссии.

Возможно, вам кажется, что это сложно. Нет, в каждой школе наверняка уже есть все перечисленное. Поверьте, это — необходимые инструменты для вашего мероприятия. И вот почему.

Без звукоусиливающей аппаратуры собрание быстро трансформируется в увлекательную игру «Кто кого перекричит?». В результате наиболее заинтересованные участники просто махнут рукой и покинут зал.

Два микрофона: один — для выступающего, второй — для вопросов из зала (не тратится время на «путешествия» из зала к единственному микрофону и обратно).

Офисный блокнот или школьная доска: на пальцах, конечно, можно показать все, что угодно, но доверие к такой информации у зала минимальное, напишите на доске мелом (крупными цифрами, буквами) — зал это обязательно оценит.

Проектор, экран и ноутбук — это самая важная часть оборудования. 90 процентов всей информации, воспринимаемой человеком, приходится именно на зрение. Глаз способен воспринимать миллионы бит в секунду, ухо — только десятки тысяч. К тому же данные, воспринятые с помощью глаз, лучше осмысляются и дольше сохраняются в памяти. Не зря говорят: лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать. Поэтому, если вы будете только читать очень хорошо составленный доклад, достигнутый результат (реакция зала) будет составлять примерно 10% от результата, полученного при «показе» даже не так тщательно подготовленного доклада, но выполненного в виде слайд-презентаций.

Как использовать проектор? При чтении доклада без использования проектора вас обязательно будут перебивать и задавать вопросы. В случае, если заранее подготовленная визуальная часть доклада проецируется на экран, зал слушает ваши слова, одновременно воспринимая визуальную информацию на экране. Опыт показывает, что в этом случае в зале полная тишина, а остановки и паузы просто не возникают.

При этом выступающему должен помогать еще один человек, который управляет «удаленным компьютером», предположим ноутбуком. В распечатанном крупными буквами докладе выступающего, например председателя правления ЖСПК, нет пауз, и выступающий читает доклад лицом к залу, глядя в доклад и не глядя на экран, без остановок и пауз. В точно таком же распечатанном крупными буквами докладе у помощника между абзацами проставлены номера слайдов подготовленной слайд-презентации. Помощник слушает выступающего, и, когда очередной абзац завершен и помощник видит очередную цифру (номер слайда), он просто нажимает кнопку клавиатуры, а на экране появляется следующее изображение. Все происходит быстро и синхронно. Поверьте, такой уровень организации присутствующие оценят на 10 баллов.

Рекомендации помощнику.

При дальнейших ответах выступающего на вопросы из зала помощник должен быстро реагировать и выводить на экран документы, фотографии, которые имеют отношение к задаваемым вопросам. Разумеется, помощник должен владеть информацией, поэтому лучше, когда это — член правления ЖСПК, а документы и фотографии необходимо подготовить заранее. Это очень важная помощь как выступающему, так и всем членам ТС для правильного и объективного восприятия информации.

В паузах между выступлениями лучше показывать фотографии двора, детской площадки, субботников с участием жильцов дома.

Ноутбук для членов счетной комиссии. В ноутбуке должен быть файл с реестром собственников в формате Excel. После регистрации участников общего собрания в листах регистрации (под роспись) один из членов счетной комиссии кликает на соответствующие номера квартир в файле ноутбука и сразу получает результат — каким процентом голосов обладает общее собрание и есть ли кворум для принятия решения. Кроме того, при проведении сложного голосования, когда визуально определить большинство невозможно, члены счетной комиссии записывают номера квартир проголосовавших, кликают номера в файле и мгновенно получают результат. При «ручном» подсчете времени тратится гораздо больше и вероятность ошибок достаточно высока.

Документация для подготовки общего собрания и оформления протокола.

Для подготовки общего собрания и оформления протокола необходимо иметь следующее: листы регистрации участников собрания с подписями участников собрания (не более 50 регистрируемых на одного члена счетной комиссии); карточки для голосования (1\4 часть листа А4 с указанием номера квартиры, Ф.И.О. собственника, доли в общем имуществе совместного домовладения, в %); доверенности на представление интересов собственников квартир, делегирующих свое право на участие в собрании третьим лицам; отчеты выступающих, рукописные протоколы секретарей общего собрания (лучше, если секретарей два).

Карточки для голосования (для удобства счетной комиссии) выглядят примерно так:

123 — *номер квартиры*

Иванов А. А. – *Ф.И.О.*

0,623% — *доля в общем имуществе*

Карточки для голосования могут быть цветные, из плотной бумаги или обычной, но главное — номер квартиры должен быть виден с расстояния примерно пять метров. Карточки имеют также важное психологическое значение: собственники квартир видят серьезную подготовку и организацию собрания, лучше осознают свою роль в управлении совместным домовладением и принимают более взвешенные решения.

Листы регистрации, доверенности, отчеты (если они были) сшиваются вместе с протоколом общего собрания, составленного на основании двух рукописных протоколов секретарей. Протокол подписывает председатель

общего собрания, члены счетной комиссии, секретари общего собрания. Протокол опечатывается печатью товарищества собственников и хранится бессрочно.

Выбор председателя общего собрания.

Почему-то сложилось распространенное мнение, что председателем общего собрания обязательно должен быть председатель правления ЖСПК. Но опыт показывает, что лучший вариант, когда председателем собрания избирается один из членов ЖСПК или лицо, представляющее интересы одного из членов ЖСПК. Такой человек должен быть хорошо подготовлен, то есть иметь практический опыт проведения каких-либо собраний, не обязательно в ЖСПК.

Задачи председателя собрания: поставить на голосование (утвердить) время для докладов и время для выступлений в прениях; поставить на голосование (утвердить) повестку дня с изменениями или без изменений; поставить на голосование (утвердить) состав счетной комиссии и секретарей собрания; выяснить у счетной комиссии наличие кворума. Если кворума нет, председатель собрания объявляет собрание несостоявшимся.

При наличии кворума председатель собрания обязан строго следить за соблюдением регламента и пресекать любые его нарушения, в том числе со стороны членов правления и руководителя ЖСПК, то есть быть подчеркнуто нейтральным лицом. Это обстоятельство способствует порядку и доверию, пресекает попытки спровоцировать скандалы, что иногда случается.

Подсчет голосов при проведении общего собрания.

Право голоса при проведении общего собрания равно доле участника совместного домовладения в общем имуществе совместного домовладения. Например, если площадь квартиры Иванова А. А. — 48 м^2, а сумма площадей всех квартир — 5200 м^2, доля Иванова А. А.: 48 : 5200 = 0,923%. Эта доля должна отражаться в реестре членов ЖСПК, а также в листах регистрации и файлах для подсчета голосов членами счетной комиссии, карточках для голосования.

В случае единогласного решения общего собрания, может использоваться правило подсчета голосов «один собственник — один голос».

Как достигнуть кворума при проведении общего собрания?

В ЖСПК, где члены правления имеют навыки подготовки к общему собранию, всегда удается достичь кворума и на первом собрании. Для этого мы рекомендуем несколько простых правил.

1. Используйте доверенности на представление интересов — вместо члена ЖСПК в заседании общего собрания может участвовать его представитель, действующий на основании доверенности, удостоверенной в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь либо председателем правления ЖСПК. Это может быть любой гражданин — на усмотрение члена ЖСПК. Например, за неделю до назначенной даты общего собрания члены правления могут обойти часть квартир и вежливо поинтересоваться, планируют ли члены ЖСПК участвовать в собрании. Если нет, можно попросить заполнить доверенность на представление интересов на общем собрании для достижения кворума.

2. Приглашайте на общее собрание представителей местной администрации, например архитектора, а также депутатов, работников РОВД. Людям всегда интересно узнать, какие объекты бытового обслуживания планируют построить в районе, какие преступления наиболее характерны для данной местности и как защитить себя, членов своей семьи и свое имущество, а также получить другую полезную информацию из компетентных источников.

3. Приглашайте представителей детских спортивных клубов, кружков самодеятельности, расположенных недалеко от дома, — они с удовольствием сделают выступление перед началом общего собрания, а заодно раздадут в зале рекламные материалы с предложением записать детей в секцию, кружок. Собственники жилья оценят вашу заботу о них — на следующее собрание придет еще больше людей.

4. Включайте в повестку дня вопросы, интересующие большинство, например — как сэкономить на ЖКУ?

Мы желаем вам успеха в проведении общего собрания, у вас все обязательно получится!

6. Обязанности собственника жилого помещения

Где это сказано?

Гражданский кодекс Республики Беларусь от 7 декабря 1998 г. № 218-3, статья 211

Собственник несет бремя содержания принадлежащего ему имущества, если иное не предусмотрено законодательством или договором.

Где это сказано?

Гражданский кодекс Республики Беларусь от 7 декабря 1998 г. № 218-3, статья 252, пункт 1

Каждый участник долевой собственности обязан соразмерно со своей долей участвовать в уплате налогов, сборов и иных платежей по общему имуществу, а также издержках по его содержанию и сохранению, если законодательством или договором не установлено иное.

Где это сказано?

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3, статья 29

Собственники жилых и (или) нежилых помещений обязаны вносить плату за жилищно-коммунальные услуги. При этом в соответствии с частью первой пункта 5 статьи 29 Жилищного кодекса отказ от заключения договоров на оказание основных жилищно-коммунальных услуг не освобождает собственников жилых и (или) нежилых помещений от внесения платы за фактически оказанные основные жилищно-коммунальные услуги.

Где это сказано?

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3, статья 166, пункты 1 и 2

Указ Президента Республики Беларусь от 31 декабря 2015 г. № 535 «О предоставлении жилищно-коммунальных услуг», подпункт 1.4 пункта 1

Участник совместного домовладения обязан нести расходы по эксплуатации (содержанию, техническому обслуживанию, текущему ремонту и капитальному ремонту) общего имущества пропорционально его доле в праве общей собственности на это имущество, если иное не установлено законодательством, расходы организаций, осуществляющих эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, на электроэнергию, потребляемую на освещение вспомогательных помещений, работу оборудования и лифтов.

Неиспользование участником совместного домовладения принадлежащих ему объектов недвижимого имущества либо отказ от владения и пользования общим имуществом не являются основаниями для освобождения его полностью или частично от участия в расходах по эксплуатации (содержанию, техническому обслуживанию, текущему ремонту и капитальному ремонту) общего имущества, поддержания и восстановления санитарного и технического состояния придомовой территории, переданной в аренду или для обслуживания жилых домов товариществам собственников, организациям застройщиков.

Важно знать

Даже если собственник уехал, не живет в доме, где у него выкуплена квартира, или у него, например, нет детей, он все равно обязан нести расходы по содержанию общего имущества, в том числе детской площадки, велопарковки и пр.

Где это сказано?

Указ Президента Республики Беларусь от 31 декабря 2015 г. № 535 «О предоставлении жилищно-коммунальных услуг», подпункт 1.7 пункта 1

7. Обязанности граждан при владении и пользовании жилыми помещениями

Владение и пользование жилыми помещениями осуществляются с учетом соблюдения прав и законных интересов граждан, проживающих в жилых домах.

Граждане обязаны:

• использовать жилые и вспомогательные помещения, а также находящееся в них оборудование в соответствии с их назначением;

• соблюдать установленные для проживания санитарно-эпидемиологические и технические требования, правила пожарной безопасности, требования Правил пользования жилыми помещениями, содержания жилых и вспомогательных помещений и иные требования, установленные законодательством;

Где это сказано?

Правила пользования жилыми помещениями, содержания жилых и вспомогательных помещений, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 21.05.2013 № 399, пункт 7

• предоставлять в организации контактные телефоны (при необходимости телефоны доверенных лиц) для экстренной связи в случае возникновения аварийных ситуаций, связанных с содержанием и использованием жилых помещений;

• обеспечивать в жилых и вспомогательных помещениях сохранность конструктивных элементов и инженерных систем, санитарно-технического, электрического, газового и иного оборудования, соблюдать правила пользования этим оборудованием;

• при обнаружении неисправности конструктивных элементов, инженерных систем и оборудования жилого дома, других опасных явлений, угрожающих разрушению конструктивных элементов, инженерных систем и оборудования жилого дома, здоровью и жизни проживающих в жилом доме граждан, их имуществу, незамедлительно принимать меры к устранению данных неисправностей и сообщать о дефектах в соответствующие организации или аварийные службы;

• содержать в чистоте и порядке жилые помещения, включая подсобные, балконы и лоджии, не сорить в кабинах лифтов, вспомогательных помещениях жилых домов и на придомовой территории;

• выносить мусор, твердые коммунальные отходы в специально отведенные места, производить чистку ковров и иных бытовых вещей в местах, определяемых организацией;

• обеспечивать доступ в занимаемые ими или находящиеся в их владении и пользовании жилые и (или) нежилые помещения, а также к расположенному в них инженерному оборудованию работникам организаций для проверки соответствия жилого помещения установленным для

проживания санитарно-эпидемиологическим и техническим требованиям, проведения осмотров, ремонтных работ (при необходимости), снятия показаний приборов индивидуального учета расхода воды, тепловой и электрической энергии, газа, а также для приостановления предоставления некоторых видов коммунальных услуг в случае их неоплаты;

• обеспечивать подготовку жилого помещения к эксплуатации в осенне-зимний период (утепление окон и дверей);

• расходовать экономно воду, газ, электрическую и тепловую энергию;

• пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других граждан в жилом доме.

• с 23:00 до 7:00 не совершать действия, создающие вибрацию и шум (в том числе посредством игры на музыкальных инструментах, громкой речи и пения, применения пиротехнических средств, выполнения бытовых (ремонтных) работ, проведения ручных погрузочно-разгрузочных работ, резкого закрытия дверей, содержания домашних животных и других действий);

• возмещать ущерб, причиненный вспомогательным помещениям жилого дома, помещениям других граждан и организаций независимо от форм собственности при осуществлении права владения и пользования жилыми помещениями;

• содержать в надлежащем техническом, противопожарном и санитарном состоянии в подвале и вспомогательных помещениях жилого дома занимаемые хозяйственные кладовые (сараи) и прилегающие к ним проходы, не допускать накопления в них мусора, хранения взрывчатых ве-

ществ, легковоспламеняющихся (горючих) жидкостей, газовых баллонов и других огнеопасных веществ и материалов, а также пользования открытым огнем;

• использовать легкосъемные конструкции для закрытия существующих каналов прокладки сантехнических коммуникаций;

• поддерживать функциональность элементов противопожарной защиты (эвакуационные двери, люки, лестницы), расположенных на балконах и лоджиях квартир;

• выполнять другие обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и иными актами законодательства, а также вытекающие из договоров на оказание жилищно-коммунальных услуг, договоров управления общим имуществом.

8. Страхование общего имущества и жилых помещений

Приходилось ли вам задумываться:

• выключил ли я утюг, газ, перекрыл ли кран?

• закрыл ли я входную дверь, надежна ли моя металлическая дверь?

• закрыл ли сосед сверху кран в ванной?

• не протекает ли колено под раковиной?

• надежна ли система отопления и водопровода в вашем многоэтажном доме?

• к кому еще из друзей или родственников можно обратиться с просьбой одолжить деньги на ремонт пострадавшего от пожара или залития жилья?

• можно ли избежать ежедневных прений с соседями, квартира которых пострадала в результате залития, «устроенного» вашей стиральной, посудомоечной машиной или в результате прорыва трубы?

Очень здорово, если вопросы, перечисленные выше, кажутся вам не более чем излишней предусмотрительностью. Однако эти риски реально существуют и актуальны для каждого.

А ведь можно предупредить их и не стать жертвой постоянных сомнений. Страхование жилья, давно ставшее аксиомой во многих странах, наконец становится привычным и в Беларуси. На этом рынке услуг можно застраховать не только квартиру и все нажитое домашнее имущество, но также и оформить страхование от причинения вреда соседскому жилью. Последняя услуга стала не менее распространенным явлением, чем стремление обезопасить свой дом или квартиру от стихийных или коммунальных бед извне.

Для начала необходимо определиться с выбором страховой услуги и своими финансовыми возможностями.

Для того чтобы полностью защитить свою квартиру, имущество и ответственность перед соседями, вам придется заключить три разных договора страхования или комплексную услугу для страхования квартир.

Комплексное страхование квартиры позволит вам объединить три услуги в одной:

• страхование квартиры;

• страхование домашнего имущества;

• страхование гражданской ответственности владельцев квартир.

Особенности страхования общего имущества в многоквартирном доме и индивидуального имущества в жилом помещении

Представьте себе, что многоквартирный дом (совместное домовладение) оказывается серьезно поврежден от пожара. Более 30% квартир становятся непригодными для жилья, и жильцы этого дома должны быть временно размещены в другом месте до устранения всех неисправностей и возможности повторного заселения. Похожая ситуация может возникнуть и от прорыва труб внутри здания, и со стороны неисправностей в канализации, и от дождя, бури или града.

Что делать владельцам квартир в таком случае? Они зависят от посторонней помощи. В конечном счете государство должно отвечать за тех, кто оказался без крова. Учитывая высокие затраты на устранение повреждений и высокую стоимость стройматериалов, в европейских странах это может привести как к потере имущества, так и к банкротству семьи собственника квартиры. **Поэтому в странах ЕС страхование общего имущества многоквартирного дома от пожара является обязательным.** Но в Беларуси на помощь всегда приходит государство, и восстановление общего имущества дома производится за счет бюджета района, города.

Другое дело — индивидуальное имущество, находящееся внутри помещения. Здесь есть следующие риски для отдельных собственников жилых помещений:

• нанесение ущерба третьим лицам (соседям) по неосторожности, например забыли закрыть кран — и соседей «затопило»;

• нанесение ущерба собственному имуществу третьим лицом (например соседом с верхнего этажа).

В ряде случаев ущерб может быть очень большой, и при отсутствии страховки могут возникнуть как материальные потери, так и моральные (судебные иски, комиссионный осмотр помещений и составление актов и иное).

Комплексное страхование квартиры, которое предлагает сегодня целый ряд государственных и частных страховых компаний Беларуси, позволит вам объединить три услуги в одной: страхование квартиры, страхование домашнего имущества и страхование гражданской ответственности владельцев квартир. В случае, если имеется комплексное страхование, страховая компания немедленно возместит весь ущерб, но расследует происшествие и сама потребует от того, кто нанес ущерб, возмещения средств. При этом страховой взнос составляет всего 0,5–0,6% от страховой суммы.

Страхование многоквартирного дома как единого целого

Страхование многоквартирного дома относится к надлежащему управлению им и является перспективным видом страхования в Беларуси. Это страхование:

• от пожара (открытый огонь, возникновение которого несущественно);

• для защиты здания и индивидуальной собственности его жильцов (собственников и арендаторов).

Этот вид обязательного страхования должен быть заключен таким образом, чтобы гарантировать восстановление прежнего состояния дома и инженерного оборудования.

Заключение договора страхования производится председателем ЖСПК или директором государственной организации, назначенной «Уполномоченным лицом» по управлению общим имуществом дома местным исполнительным органом, после утверждения такого решения собственниками квартир. Ежегодная оплата страхового взноса производится путем ежемесячных отчислений, пропорционально доле каждого владельца в общем имуществе дома.

Рекомендуется также страхование от повреждений и следующих опасностей:

• водопроводная вода, сточная вода, град;

• элементарные (наводнение, погодные осадки, оседание грунта, снежные бури и т. д.);

• неназванные опасности, включая повреждения от граффити, повреждение стекла (всего здания или помещения общего пользования) и другие.

Эти виды страхования являются индивидуальными, собственники жилья принимают решение о необходимости данных мер в зависимости от типа здания. Расширение страхового полиса имеет смысл только в случае соответствующих угроз. Эти виды страхования не делают различия между частным и общим имуществом. Поэтому все взаимосвязанные части дома застрахованы одинаково. Все отчисления производятся собственниками дома по решению общего собрания.

Страхование от ответственности

Также к обязательным видам страхования должно в перспективе относиться страхование от ответственности на дом и земельный участок. Этот вид страхует владельцев от претензий третьих сторон, связанных с рисками убытков в жилом доме и на земельном участке (повреждение имущества, личный, материальный ущерб).

Учитывая повышенные риски, изменение климата, старение жилого фонда, а также ситуации, когда по неосторожности жильцов случаются аварии, которые приводят к большой нагрузке на бюджет совместного домовладения или бюджет района, города, заключение надлежащего страхового полиса является просто необходимым в ближайшей перспективе.

Но необходимо проводить разъяснительные работы с собственниками жилья относительно ответственности каждого за общее имущество. Страхование здания как единого целого — это самый разумный путь к выгоде собственника дома, которым является объединение владельцев квартир.

II. Правила ремонта многоквартирного дома, ремонта и перепланировки жилых помещений

9. Текущий ремонт многоквартирного дома

Где это сказано?

Приложение 1 к Инструкции о порядке планирования, проведения и финансирования текущего ремонта жилищного фонда, утвержденной постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 30 марта 2016 г. № 5

Законодательством установлен перечень видов работ по текущему ремонту жилищного фонда, источниками финансирования которых являются средства местных бюджетов, а также иные источники финансирования, не запрещенные законодательством.

* Приложение 2. Перечень видов работ по текущему ремонту жилищного фонда, источниками финансирования которых являются средства местных бюджетов, а также иные источники финансирования, не запрещенные законодательством

Порядок финансирования текущего ремонта жилищного фонда, финансируемого за счет средств потребителей, определяется законодательством и договором на оказание услуг по текущему ремонту.

Где это сказано?

Приложение 2 к Инструкции о порядке планирования, проведения и финансирования текущего ремонта жилищного фонда, утвержденной постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 30 марта 2016 г. № 5

Законодательством установлен перечень видов работ по текущему ремонту жилищного фонда, источниками финансирования которых являются средства от внесения собственниками, нанимателями жилых помещений и членами организаций застройщиков платы за текущий ремонт.

* Приложение 3. Перечень видов работ по текущему ремонту жилищного фонда, источниками финансирования которых являются средства от внесения собственниками, нанимателями жилых помещений и членами организаций застройщиков платы за текущий ремонт

* Приложение 4. Инфографика «Кто и как ремонтирует подъезд многоквартирного дома?»

10. Капитальный ремонт многоквартирного дома

Где это сказано?

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-З, статья 98

Проведение капитального ремонта, тепловой модернизации или реконструкции жилого дома, его конструктивных элементов, инженерных систем осуществляется на основании перспективных (на пять лет) программ и текущих (на один год) графиков, утверждаемых районным, городским исполнительными комитетами, местной администрацией района в городе.

Списки многоквартирных жилых домов, подлежащих капитальному ремонту и тепловой модернизации, на текущий год с указанием сроков начала и окончания выполнения работ, а также перспективные (на пять лет) программы утверждаются районным, городским исполнительными комитетами, местной администрацией района в городе и до 1 февраля текущего года публикуются в средствах массовой информации и размещаются на информационных сайтах районного, городского исполнительных комитетов, местной администрации района в городе в глобальной компьютерной сети Интернет.

Необходимость проведения капитального ремонта жилых домов и включения их в перспективные программы и текущие графики определяется на основании:

Где это сказано?

Положение о порядке планирования, проведения и финансирования капитального ремонта жилищного фонда, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 21.04.2016 № 324, пункт 6

• технического состояния жилого дома в целом, а также его конструктивных элементов, инженерных систем. Техническое состояние жилого дома определяется организациями, осуществляющими эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющими жилищно-коммунальные услуги, на основании проводимого в соответствии с законодательством его обследования;

• срока службы жилого дома в целом, а также его конструктивных элементов, инженерных систем;

• архитектурно-планировочного качества жилого дома и уровня его благоустройства;

• генерального плана жилой застройки (улиц, кварталов, микрорайонов), в которой расположен жилой дом;

• правил и норм технической эксплуатации жилых домов в соответствии с техническими нормативными правовыми актами.

Где это сказано?

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-З, статья 15

ТКП 45-1.04-305-2016 (33020) Техническое состояние и техническое обслуживание зданий и сооружений. Основные требования

Обследование состояния многоквартирных жилых домов и их придомовых территорий, проводится ежегодно организациями, осуществляющими эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющими жилищно-коммунальные услуги, при плановых весеннем и осеннем осмотрах в соответствии с законодательством.

Средства местных бюджетов, предусмотренные на капитальный ремонт, и средства от внесения собственниками платы за капитальный ремонт направляются на работы по:

Где это сказано?

Положение о порядке планирования, проведения и финансирования капитального ремонта жилищного фонда, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 21.04.2016 № 324, пункт 14

• разработке предпроектной (предынвестиционной) и проектной документации, проведению государственной экспертизы проектной документации, ведению авторского и технического надзора, выполнению изыскательских работ;

• обследованию жилых домов, а также их конструктивных элементов, инженерных систем специализированной организацией при проведении оценки технического состояния жилого дома в соответствии с законодательством;

• ремонту и замене внутридомовых инженерных систем электро-, тепло-, газо- и водоснабжения, водоотведения, противодымной защиты, установок противопожарной автоматики, а также канализационных выпусков в соответствии с границами балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственностью сторон;

• ремонту и замене инженерного оборудования, обеспечивающего потребление коммунальных услуг, а также установке теплообменников и систем автоматического регулирования тепловой энергии (за исключением приборов индивидуального учета расхода газа, воды, тепловой и электрической энергии (в том числе находящихся во вспомогательных помещениях);

• ремонту крыши, в том числе переустройству совмещенных крыш под чердачные, с повышением при необходимости сопротивления теплопередаче промерзающих конструкций покрытий (перекрытий технических этажей) до установленного техническими нормативными правовыми актами для капитального ремонта зданий нормативного уровня, устройству выходов на кровлю;

• ремонту фасадов с устранением сырости и продуваемости отдельных их фрагментов (без доведения сопротивления теплопередаче ограждающих конструкций до нормативного значения);

• замене заполнений оконных и входных дверных проемов, расположенных во вспомогательных помещениях;

• ремонту и восстановлению несущей способности конструктивных элементов, в том числе балконов и лоджий, замене ограждений балконов и лоджий;

• устройству и замене козырьков над входами в подъезды, подвалы и над балконами верхних этажей;

• ремонту фундамента, восстановлению отмостки;

Важно знать

Окна и двери меняют во вспомогательных помещениях дома (например на лестничной площадке), а не в квартирах

• устройству систем уравнивания потенциалов и молниезащиты;

• установке сигнализаторов обнаружения угарного газа;

• восстановлению придомового благоустройства и озеленения, отделки вспомогательных, жилых и (или) подсобных помещений жилых домов, нарушенных при производстве работ по капитальному ремонту.

* Приложение № 5. Инфографика «Капитальный ремонт»

11. Общественные слушания до проведения капитального ремонта многоквартирного дома

Очень хорошей практикой, зарекомендовавшей себя в развитых странах ЕС, является проведение общественных слушаний по тарифам на ЖКУ в целом и при проведении капитального ремонта в частности.

Суть этой практики применительно к Беларуси в следующем. До начала капитального ремонта его заказчик организует общественные слушания в большом помещении, например в школе, куда могут прийти все заинтересованные жильцы дома, в котором запланирован капитальный ремонт.

Работники организации — заказчика ремонта — рассказывают и о том, сколько денег за период с 1999 года собрано на ремонт этого конкретного дома, а сколько необходимо потратить. Жильцы непосредственно участвуют в процессе подсчета. И, когда достоверно выяснится, что собранных денег хватит только на проектную документацию, а основные средства направляются из местного бюджета, все вопросы по поводу «Где наши деньги?» исчезают.

Восстанавливается доверие между двумя сторонами (исполнителями и потребителями), и с этого момента можно обсудить также качество ремонта. А именно — можно ли его улучшить, например, одновременно провести модернизацию общего имущества жилого дома (утепление фасадов и крыши, замену отопительного оборудования, установку индивидуальных приборов учета) — и сколько стоит каждое такое мероприятие, какую экономию оно даст и как быстро окупится.

Подобные слушания целесообразно организовывать всем поставщикам энергии, воды, газа и поставщикам ЖКУ — добровольно, по собственной инициативе, в целях внедрения социальной подотчетности в ЖКХ.

12. Ремонт жилых помещений

Собственники жилых помещений частного жилищного фонда, члены организации застройщиков обязаны проводить текущий ремонт жилых помещений, а также замену и ремонт внутриквартирного электрического, газового, санитарно-технического и иного оборудования (за исключением системы отопления, системы противодымной защиты и автоматической пожарной сигнализации), установку, замену и ремонт индивидуальных приборов учета расхода воды, тепловой и электрической энергии, газа, а также внутриквартирной электропроводки за свой счет.

Где это сказано?

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-З, статья 97

Собственники жилых помещений частного жилищного фонда, наниматели жилых помещений государственного жилищного фонда, дольщики, заключившие договоры, предусматривающие передачу им во владение и пользование объектов долевого строительства, члены организации застройщиков обязаны проводить за свой счет, в том числе с привлечением специализированных организаций, текущий ремонт жилых помещений (штукатурку, заделку трещин, побелку, покраску и оклейку обоями стен, потолков, покраску полов, подоконников, оконных и дверных заполнений, радиаторов, вставку стекол, замену полов, оконных и дверных заполнений и их утепление), ремонт печей, а также замену и ремонт внутриквартирного электрического (плиты, вытяжные электровентиляторы, водонагреватели), газового (плиты,

Где это сказано?

Правила пользования жилыми помещениями, содержания жилых и вспомогательных помещений, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 21.05.2013 № 399, пункт 8

котлы, водонагреватели), санитарно-технического (ванны, мойки, умывальники, унитазы, смывные бачки, смесители) и иного оборудования (за исключением системы отопления, системы противодымной защиты и автоматической пожарной сигнализации), установку, замену и ремонт приборов индивидуального учета расхода газа, воды, тепловой и электрической энергии (в том числе находящихся во вспомогательных помещениях), а также внутриквартирной электропроводки.

13. Переустройство и (или) перепланировка

Некоторые ремонтно-строительные работы в квартирах могут быть отнесены к самовольному переустройству и (или) перепланировке, за которые предусмотрена административная ответственность. За самовольные переустройство или перепланировку жилых и нежилых помещений, в том числе инженерных систем, произведенных без изменения несущей способности конструкций, для физлиц предусмотрен штраф до 30 базовых величин. От 30 до 50 базовых величин придется заплатить за самовольные переустройство или перепланировку жилых и нежилых помещений, приведших к снижению несущей способности конструктивных элементов здания, а также за переоборудование вентиляционных шахт и каналов. Юрлицам за такие нарушения грозит штраф от 30 до 70 базовых величин. А в некоторых случаях придется не только штраф заплатить, но и вернуть все в исходное состояние.

Положение об условиях и порядке переустройства и (или) перепланировки, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 мая 2013 г. № 384, пункт 2

Перепланировка — изменение планировочных решений жилого и (или) нежилого помещений в процессе выполнения ремонтно-строительных работ;

переустройство — изменение инженерных систем (демонтаж, установка, замена или перенос инженерных сетей, электрического, санитарно-технического или иного оборудования) в жилом и (или) нежилом помещениях и (или) конструктивных элементов в процессе выполнения ремонтно-строительных работ;

самовольные переустройство и (или) перепланировка — переустройство и (или) перепланировка, произведенные без согласования (разрешения) с соответствующим местным исполнительным и распорядительным органом.

Однако касается это не всех работ, а только тех, которые относятся к категории перепланировки или переустройства.

При каких видах переделки жилья нужны проект и согласование (разрешение) местных органов управления, а что можно изменить в квартире и без этого?

Не являются переустройством и (или) перепланировкой, а также реконструкцией ремонтно-строительные работы:

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 мая 2013 г. № 384 «О некоторых вопросах переустройства и перепланировки, установки на крышах и фасадах многоквартирных жилых домов индивидуальных антенн и иных конструкций, реконструкции жилых и (или) нежилых помещений в многоквартирных, блокированных жилых домах, одноквартирных жилых домов, а также нежилых капитальных построек на придомовой территории», пункт 11

• **по остеклению балконов и лоджий** в многоквартирных жилых домах. Такие работы выполняются с учетом утвержденных структурным подразделением местного исполнительного и распорядительного органа, осуществляющим государственно-властные полномочия в области архитектурной, градостроительной и строительной деятельности на территории административно-территориальной единицы, вариантов остекления балконов и лоджий. Варианты остекления балконов и лоджий (с указанием цвета, материалов и конфигурации) размещаются в доступных для ознакомления местах и в глобальной компьютерной сети Интернет на официальных сайтах местных исполнительных и распорядительных органов;

• **по замене в многоквартирных жилых домах заполнений оконных и дверных проемов, остеклению балконов и лоджий**, выходящих на главные улицы и площади, перечень которых определяется местным исполнительным и распорядительным органом, и которые выполняются с сохранением конфигурации и цвета существу-

ющих заполнений оконных и дверных проемов, остекления балконов и лоджий;

• по замене заполнений оконных и дверных проемов на фасадах жилых домов, **внесенных в Государственный список историко-культурных ценностей Республики Беларусь**. Они выполняются с учетом утвержденных структурным подразделением местного исполнительного и распорядительного органа, осуществляющим государственно-властные полномочия в области архитектурной, градостроительной и строительной деятельности на территории административно-территориальной единицы, по согласованию с Министерством культуры вариантов заполнений оконных и дверных проемов на фасадах таких жилых домов (с указанием цвета, материалов и конфигурации).

Где это сказано?

Положение об условиях и порядке установки на крышах и фасадах многоквартирных жилых домов индивидуальных антенн и иных конструкций, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 мая 2013 г. № 384, пункт 3

Установка на крышах и фасадах многоквартирных жилых домов индивидуальных антенн и иных конструкций (любых видов индивидуального антенного оборудования, в том числе используемого для приема телевизионных программ наземного и спутникового вещания, **оборудования, применяемого для кондиционирования воздуха**) производится после получения согласования территориального подразделения архитектуры и градостроительства.

К работам по переустройству и (или) перепланировке относятся:

• замена или перенос систем газоснабжения, центрального отопления, мусороудаления, газоудаления (требуется разработка проектной документации);

• устройство гидро-, паро-, тепло- и звукоизоляции (требуется разработка проектной документации);

• изменение в несущих конструкциях (требуется разработка проектной документации);

• изменение площади, количества жилых комнат и подсобных помещений в квартире за счет разборки существующих и (или) устройства новых перегородок (проект не нужен);

• изменение площади и количества помещений в изолированных нежилых помещениях за счет разборки существующих и (или) устройства новых перегородок (проект не нужен);

• устройство, увеличение проемов в ненесущих стенах и перегородках (проект не нужен).

Где это сказано?

Положение об условиях и порядке переустройства и (или) перепланировки, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 мая 2013 г. № 384, пункты 3, 7, 8

Переустройство и (или) перепланировка производятся *после получения согласования (разрешения) районного, городского исполнительного комитета, местной администрации района в городе (далее — местный исполнительный и распорядительный орган) по месту нахождения жилого и (или) нежилого помещений.*

Иные работы не являются работами по переустройству и (или) перепланировке. Ни проект, ни разрешение для их выполнения не нужны. Это, к примеру, замена межкомнатных дверей в пределах существующего проема, напольного покрытия, электропроводки и выключателей, окон (при условии, что они не выходят на главные улицы и площади города, перечень которых определяется местными органами управления). Смело можно менять унитаз, мойку, устанавливать душевую кабину, переносить розетки, оборудовать встроенные шкафы и антресоли, остеклять балкон или лоджию, устраивать подвесные потолки и делать другие ремонтно-строительные работы.

Запрещаются переустройство и (или) перепланировка:

• с нарушением строительных, противопожарных, санитарно-эпидемиологических требований, законодательства о культуре, архитектурной, градостроительной и строительной деятельности;

• приводящие к снижению несущей способности грунтов оснований фундаментов, конструк-

Где это сказано?

Положение об условиях и порядке переустройства и (или) перепланировки, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 мая 2013 г. № 384, пункт 4

ций фундаментов, колонн, стен, балок, перекрытий, опор, кровель, а также нарушению гидро-, паро-, тепло- и звукоизоляции, био- и огнестойкости несущих и ограждающих конструкций;

• влекущие за собой нарушение режима работы систем дымо- и газоудаления, а также нарушение и ухудшение параметров работы инженерно-технического оборудования дома или отдельных помещений;

• вентиляционных шахт и каналов;

• балконов и лоджий в отапливаемых помещениях;

• связанные с устройством жилых помещений без естественного освещения, а также с установкой перегородок, попадающих в оконные проемы;

• связанные с установкой дополнительного оборудования центрального отопления, горячего водоснабжения и электротехнического оборудования, если это повлечет превышение проектных расчетных инженерных нагрузок на одно помещение;

• с изменением архитектурного и цветового решения фасада жилого дома;

• ведущие к снижению эксплуатационной пригодности конструкций жилого дома;

• если жилой дом в установленном порядке признан не соответствующим установленным для проживания санитарным и техническим требованиям и не подлежит восстановлению.

14. Экономия энергии и других ресурсов

От чего зависит потребление энергии в доме?

Энергопотребление здания зависит от многих факторов. На часть факторов мы не можем повлиять, если, конечно, не строим дом с нуля. Это тип и геометрия здания, климатические условия, установившиеся в месте расположения дома, величина наружной температуры, расположение здания относительно сторон света и розы ветров. Изменение части факторов требует сложных конструктивных решений, разработки проектов и больших финансовых затрат. Например, усовершенствование типа энергетической установки, утепление стен и других конструктивных элементов здания, изменение схемы тепло-, водо-, электро-, газоснабжения дома, установка более совершенных устройств регулирования энергопотребления. Однако существует и много факторов, улучшить показатели которых можно на уровне текущих работ, проводимых эксплуатирующей организацией, а также грамотным пользованием своей квартирой и находящимися в ней бытовыми приборами и оборудованием.

Конструктивные особенности дома. На энергопотребление здания влияет материал постройки и его толщина. Все помещения, которые отапливаются зимой, должны быть утеплены для предотвращения тепловых потерь. Чем меньше теплопроводность строительного материала, тем меньшая его толщина требуется для обеспечения необходимого качества теплоизоляции. Например, теплоизоляция 1 см минеральной ваты равна теплоизоляции 66 см армированного бетона.

На следующем месте по величине тепловых потерь после стен находятся окна. Тут действует то же правило: для того чтобы уменьшить теплопотери, остекление должно иметь как можно более низкий коэффициент теплопередачи. Теплоизоляционные остекления с заполнением инертными газами и металлическим покрытием достигают более низких коэффициентов теплопередачи, чем заполненные воздухом, и, таким образом, дают лучшую теплозащиту. В случае тройного теплоизоляционного остекления может быть достигнут особенно низкий коэффициент теплопередачи.

Немаловажна планировка здания, наличие или отсутствие таких инженерных решений, как лифт, системы дымоудаления, дополнительные лестничные клетки. Одной из наиболее существенных причин теплопотерь жи-

лого здания является присутствие в нем мусоропровода, фактически это огромная труба, через которую вылетают наружу в виде тепловых потерь деньги граждан.

Огромное влияние на энергосбережение здания оказывают тип вентиляции, конструктивные особенности фасадов, кровли, чердака и подвала.

Эксплуатирующая организация. Большую роль в экономии энергоресурсов многоквартирного жилого дома играет профессионализм эксплуатирующей организации. Сегодня в большинстве многоквартирных жилых домов Беларуси преобладает централизованная система поставки и учета потребления тепловой энергии. Поэтому очень важна правильная настройка и мониторинг установленного в тепловом пункте оборудования. Корректировка графиков температуры теплоносителя в разное время года, ночное снижение температуры горячей воды, промывка теплообменников и инженерных систем от известкового налета и т. д. дают существенную экономию для всего дома. Правильная регулировка работы освещения подъездов, установка энергосберегающих ламп существенно влияют на расход электроэнергии в местах общего пользования. А отсутствие утечек воды в трубах позволяет экономить расход воды.

Однако содержание эксплуатирующей организацией в исправном состоянии технических помещений, окон, дверей, хорошее техническое состояние инженерных систем здания и их своевременный ремонт, правильная настройка общедомового регулирующего потребление энергии оборудования — это только половина дела. А где же вторая сторона медали?

Собственники квартир. Вторая сторона медали это мы с вами. Контролируя расход энергоресурсов в своей квартире, мы вносим свой вклад в экономию для всего дома. Как было выше сказано, в большинстве случаев производится общедомовой учет тепла. Это значит, что экономя тепло в квартире путем правильного проветривания, установки оптимального режима температуры радиаторов термостатом и т. д. жилец не может непосредственно видеть результаты своих действий на счетчике тепла. Все результаты отражаются на общем приборе учета, расположенном в тепловом пункте здания. Однако выполнение данных действий жильцами — это 50 процентов успеха. И каким бы профессиональным работником ни был энергетик эксплуатирующей организации, без нас с вами результаты его работы обречены на провал. Тут на ситуацию влияем только мы, домовладельцы. И, видя результаты своих действий на счетчиках, у нас есть огромный потенциал для самосовершенствования.

Как дом теряет тепло?

Дом теряет тепло через стену, крышу, сильные выбросы тепла идут через окна, существенные потери тепла могут приходиться на вентиляцию. Теплопотери можно снизить путем утепления и модернизации, однако снизить потери на 100% невозможно.

Тепловые потери в основном зависят от разницы температур в доме и на улице (чем разница больше, тем потери выше), а также от теплозащитных свойств стен, окон, перекрытий, покрытий (или, как говорят, ограждающих конструкций). Ограждающие конструкции сопротивляются утечкам тепла, поэтому их теплозащитные свойства оценивают величиной, называемой сопротивлением теплопередаче.

Применив современные системы остекления (стеклопакеты, теплозащитное стекло и т. п.), низкотемпературные обогревающие системы, эффективную теплоизоляцию ограждающих конструкций, можно сократить затраты на отопление в три раза.

Какие действия во время ремонта помогут нам в дальнейшем экономить энергию?

Экономия тепла.

Установка систем местного регулирования (желательно автоматических) отопительных приборов с целью недопущения перерасхода тепловой энергии.

Замена окон на окна со стеклопакетами, при проведении работ особое внимание уделить теплоизоляции откосов.

При ремонте необходимо предусмотреть хорошую теплоизоляцию охлаждаемого кондиционером помещения, использовать оконные и дверные блоки, которые способны плотно закрываться и препятствовать утечкам охлажденного воздуха, это к тому же снизит количество потребляемой кондиционером электроэнергии.

Экономия электричества.

Увеличение сечений проводников — проводов и кабелей (снижение их сопротивления и, как следствие, падения напряжения в них).

Использование в качестве проводников материалов с более высокой проводимостью (замена алюминиевых проводов на медные).

Отслеживание и недопущение несанкционированных подключений к общедомовым сетям (хитрые изобретательные соседи).

Рациональное размещение в комнатах розеток, что позволит в дальнейшем минимизировать применение переносок и удлинителей. Однако не

стоит также увлекаться размещением розеток через каждые 50 сантиметров (излишнее количество розеток, помимо потерь электроэнергии, это также ненужное электромагнитное излучение в квартире).

Рациональное размещение в помещениях осветительных приборов, оптимизации режимов их использования и принятие мер по недопущению излишнего расхода электроэнергии на освещение (в некоторых случаях лучше разместить направленное либо местное освещение).

Применение систем управления освещением (датчики освещенности, движения, акустические, таймеры, программируемые системы диспетчерского автоматизированного управления наружным освещением). Эффективной будет также установка выключателей освещения длинного коридора в его начале и конце.

Подбор оптимальной мощности кондиционера, исходя из площади помещения, его расположения (солнечная сторона или теневая), расположения самого кондиционера (желательно посредине помещения, если есть возможность), количества человек и их расположения.

Экономия воды.

Установка приборов учета потребляемой воды.

Установка регуляторов давления воды, что позволит в дальнейшем пользоваться водой под низким давлением.

Применение устройств, позволяющих выбрать режим расходования воды (например сливных бачков для унитаза, которые оснащены устройствами для выбора объема слива воды).

Отказ от ванны в пользу душевых кабин и гидробоксов.

Экономия газа.

Установка приборов учета газа.

Применение газовых плит или панелей с горелками разных размеров и модификаций. Наличие горелки не с одним контуром пламени, а с двумя или даже с тремя, расположенными один внутри другого позволяет достигать более мощного нагрева по всей площади конфорки, что не только экономит расход газа, но и вдвое увеличивает скорость приготовления благодаря наиболее равномерному нагреву дна посуды.

* Приложение 6. «Полезные советы. Советы по использованию электроприборов. Советы по подготовке квартиры к зиме»

15. Качество и безопасность воды

При оценке качества воды используются показатели:

предельно допустимые концентрации — максимальные концентрации, при которых вещества не оказывают прямого или опосредованного влияния на состояние здоровья человека (при воздействии на организм в течение всей жизни) и не ухудшают гигиенические условия водопотребления;

Где это сказано?

СанПиН 10-124 РБ 99 Санитарные правила и нормы «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества»

показатели физиологической полноценности питьевой воды — показатели общей минерализации, жесткости, содержания макро- и микроэлементов, обеспечивающие профилактику заболеваний, устраняя дефицит биологически необходимых элементов. В функционирующих централизованных системах хозяйственно-питьевого водоснабжения собственник системы не реже одного раза в год должен обеспечить проведение лабораторных исследований воды по показателям физиологической полноценности перед поступлением питьевой воды в распределительную сеть.

Где это сказано?

Санитарные нормы и правила «Требования к физиологической полноценности питьевой воды», утвержденные постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 25.10.2012 № 166

Водоканал контролирует качество воды только в системах холодного водоснабжения, отвечая за качество предоставляемых услуг на границе своей эксплуатационной ответственности — внешние водопроводные сети до ввода в здание.

За обеспечение надлежащей эксплуатации внутридомовой системы водоснабжения отвечает организация, предоставляющая услугу «техническое обслуживание».

Где это сказано?

Перечень работ по техническому обслуживанию и периодичность их выполнения, утвержденный постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 20.05.2013 № 12

К основным видам работ для внутридомовых систем горячего и холодного водоснабжения, водоотведения (канализации) относится промывка систем горячего и холодного водоснабжения, которая осуществляется по мере необходимости.

В случае необходимости проведения анализа качества питьевой воды в вашей квартире можно заключить договор с любой лабораторией, аккредитованной в Республике Беларусь, на соответствие требованиям СТБ ИСО/МЭК 17025, например с ГУ «Минский городской центр гигиены и эпидемиологии», с лабораторной службой ГУ «Минский областной центр гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья», с лабораторией агроэкологии Института природопользования Национальной академии наук Беларуси, с РУП «Белгеология».

* Приложение 7. Санитарные правила и нормы (СанПиН 10-124 РБ 99) «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества»

16. Управление отходами

Где это сказано?

Закон Республики Беларусь от 20 июля 2007 г. № 271-З «Об обращении с отходами», статья 1

Обращение с отходами — деятельность, связанная с образованием отходов, их сбором, разделением по видам отходов, удалением, хранением, захоронением, перевозкой, обезвреживанием, использованием отходов и (или) подготовкой их к использованию.

Коммунальные отходы — отходы потребления и отходы производства, включенные в утверждаемый Министерством жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь перечень отходов, относящихся к коммунальным отходам, удаление которых организуют местные исполнительные и распорядительные органы.

Места временного хранения отходов — специальное оборудование (контейнеры, урны и т. п.), площадки и иные места, предназначенные для временного хранения отходов.

Юридические лица, обслуживающие жилые дома, обязаны:

Где это сказано?

Закон Республики Беларусь от 20 июля 2007 г. № 271-З «Об обращении с отходами», статья 17

создавать условия производителям отходов потребления для выполнения ими требований, установленных настоящим Законом и иными актами законодательства об обращении с отходами, в том числе техническими нормативными правовыми актами;

обеспечивать удаление отходов потребления или заключать договоры на оказание услуг по удалению отходов потребления с юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, оказывающими такие услуги.

Физические лица, не являющиеся индивидуальными предпринимателями, обязаны обеспечивать сбор отходов и разделение их по видам, если для этого юридическими лицами, обслуживающими жилые дома, созданы в соответствии с настоящим Законом и иными актами законодательства об обращении с отходами, в том числе техническими нормативными правовыми актами, необходимые условия.

Требования к обращению с коммунальными отходами на территориях населенных пунктов

Где это сказано?

Закон Республики Беларусь от 20 июля 2007 г. № 271-З «Об обращении с отходами», статья 19

Коммунальные отходы, образующиеся на территориях населенных пунктов, подлежат сбору и удалению в соответствии со схемами обращения с коммунальными отходами, разрабатываемыми и утверждаемыми местными исполнительными и распорядительными органами по согласова-

Где это сказано?

Санитарные нормы и правила «Гигиенические требования к содержанию территорий населенных пунктов», утвержденные постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.12.2009

нию с территориальными органами Министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды Республики Беларусь, уполномоченными государственными органами и учреждениями, осуществляющими государственный санитарный надзор.

Состав и порядок разработки, согласования и утверждения схем обращения с коммунальными отходами устанавливаются Министерством жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь по согласованию с Министерством природных ресурсов и охраны окружающей среды Республики Беларусь и Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

Контейнерные площадки для сбора твердых коммунальных отходов должны быть удалены на расстояние не менее 20 м от:

• окон жилых домов;

• границ территорий, прилегающих к зданиям учреждений образования, организаций здравоохранения и объектов общественного питания;

• физкультурно-оздоровительных, игровых и других сооружений, размещенных на физкультурных площадках, площадках для игр детей и отдыха населения.

Контейнерные площадки для сбора твердых коммунальных отходов должны иметь удобные подъезды для транспортных средств, осуществляющих вывоз твердых коммунальных отходов, а кроме этого, быть оборудованы искусственным водонепроницаемым покрытием и иметь ограждение с трех сторон, превышающей высоту емкостей для сбора твердых коммунальных отходов. Использовать в качестве строительных материалов для ограждений контейнерных площадок стекло, брезент и сетки запрещается. Размеры контейнерных площадок должны превышать по всему периметру размеры емкостей для сбора твердых коммунальных отходов.

Емкости для сбора твердых коммунальных отходов должны быть изготовлены из материалов, допускающих проведение мойки и дезинфекции, находиться в технически исправном состоянии, оборудоваться крышками, быть окрашенными и иметь маркировку с указанием вида отходов и данных о владельце.

Контейнерные площадки для сбора твердых коммунальных отходов, расположенные на территории населенных пунктов, должны подвергаться дезинфекции по мере необходимости, но не реже двух раз в месяц с апреля по октябрь и один раз месяц с ноября по апрель.

При транспортировке (удалении) коммунальных отходов с территории населенных пунктов твердые и жидкие коммунальные отходы должны вывозиться специально предназначенными транспортными средствами, оборудованными кузовами, предотвращающими высыпание или утечку перевозимых отходов. При использовании бортовых прицепов и кузовов перевозимые твердые коммунальные отходы должны быть накрыты тентами.

При отсутствии специально предназначенных механизированных транспортных средств для вывоза твердых коммунальных отходов используются приспособленные для этих целей транспортные средства. Использование транспортных средств, применяемых для транспортировки продовольственного сырья и пищевых продуктов, для вывоза твердых коммунальных отходов запрещается.

** Если вы не уверены в том, что установленные во дворе вашего дома мусороприемники отвечают требованиям СанПиН, звоните в местный орган санитарного надзора.*

Если в доме есть мусоропровод...

Единственное назначение мусоропровода — это облегчить сбор отходов для жильцов верхних этажей многоквартирных домов. Но при использовании эти «удобные трубы» требуют и большей ответственности со стороны жильцов дома.

Мусоропроводы обходятся дороже, чем площадки для сбора отходов, расположенные на улице. По сути, мусоропровод — это та же контейнерная площадка, дополненная трубой для сброса отходов с верхних этажей и установкой для прочистки и дезинфекции. К тому же во дворе все равно приходится отводить площадку для сбора крупногабаритного мусора. Поэтому, очевидно, что сооружение мусоропровода выходит дороже строительства одной площадки для сбора отходов, и мы оплачиваем эти расходы при покупке квартир через повышенные тарифы на вывоз и захоронение ТКО.

Так как мусоропроводы расположены непосредственно в доме, они требуют более частого и квалифицированного обслуживания (обеззараживание трубы специальными средствами, обязательный ежедневный вывоз мусора) по сравнению с открытыми площадками для сбора отходов.

Мусоропроводы могут быть источником серьезной опасности для здоровья. При отсутствии квалифицированного обслуживания мы получаем отвратительный запах, насекомых и грызунов, свободно перемещающихся между этажами, рассадник болезнетворных микробов и плесени.

Мусоропроводы повышают риск возникновения пожара, в частности, если жильцы выбрасывают непогашенные окурки в мусоропровод.

Мусоропроводы служат источником потерь тепла в доме. Расположенные внутри отапливаемого объема, они проводят тепло в неотапливаемые помещения сверху и внизу, т. е. действуют как холодные трубы внутри отапливаемых зон.

Они также сокращают полезную площадь. Мусоропроводы занимают немало места непосредственно в доме, как для размещения самой конструкции мусоропровода, так и для обеспечения к нему подходов и организации хранения ТКО. Это приводит к повышению затрат при строительстве дома.

Мусоропроводы являются источником шума (от падающего мусора, стука клапанов мусоропровода), что может создавать дискомфорт в квартирах, особенно на нижних этажах или если труба мусоропровода жестко закреплена в межэтажных перекрытиях.

Мусоропроводы лишают нас возможности раздельно собирать отходы.

Очевидно, что мусоропровод имеет больше недостатков, чем достоинств. Тем не менее право решать быть или не быть мусоропроводу в доме предоставляется его жильцам. Начинается все с обращения к «Уполномоченному лицу по управлению совместным домовладением» в лице ЖКХ района, города или в ЖСПК, в котором инициативная группа предлагает рассмотреть возможность консервации мусоропровода. Далее проводится поквартирный опрос и, в случае согласия всех собственников и нанимателей квартир в подъезде, специалисты проводят обследование придомовой территории с целью выделения площадки для сбора и вывоза отходов, отвечающей всем санитарным требованиям и имеющей подъездные пути для спецтехники по вывозу ТКО.

В существующей застройке контейнерные площадки должны быть расположены на расстоянии не менее 20 метров от жилых домов, детских учреждений, мест отдыха населения. Может быть рассмотрено несколько приемлемых вариантов размещения площадки и выбран наилучший. Далее вносятся изменения в проектно-сметную документацию дома путем разработки дополнительных разделов, которые проходят обязательное согласование в районном центре гигиены и эпидемиологии и в отделе архитектуры администрации района.

Специалисты рассчитают необходимое количество и объем контейнеров, ведь иногда на весь многоквартирный дом или группы индивидуальных домов достаточно одного заглубленного контейнера, предусмотрят возможность раздельного сбора отходов.

Когда дополнения к проектно-сметной документации получат положительное заключение экспертизы, выбирается организация-подрядчик, осуществляющая строительство площадки и оборудование ее контейнерами и необходимыми информационными надписями. После ввода в эксплуатацию контейнерной площадки можно наконец очистить и законсервировать мусоропровод и начать экономить, решив с организацией, обслуживающей дом, вопрос об изменении оплаты за техническое обслуживание.

17. Рекомендации по замене окон в жилом помещении

Как избегать ошибок при замене окон?

Так как более 40% потерь тепла в многоэтажных домах старых серий построек происходит по причине изношенности оконных заполнений, домовладельцы часто сталкиваются с принятием нелегкого решения: восстановить существующие окна или заменить их на новые. Необходимость замены возникает, если в окне есть невосстанавливаемые дефекты, если сгнил деревянный каркас, подверглись механическому воздействию элементы окна, влияющие на его работоспособность, потускнел стеклопакет и т. п. Правильный выбор оконной конструкции в многоквартирных жилых домах играет наиболее значимую роль, так как она должна выполнять основные функции, связанные с жизнедеятельностью человека: освещение, вентиляция, звукоизоляция, теплозащита, энергосбережение, защита от взлома, защита от влияния атмосферных и других воздействий.

Именно поэтому в странах ЕС окна квартир не являются индивидуальной собственностью, а считаются общим имуществом всех собственников квартир многоэтажного дома. В Германии, Австрии и других странах окна квартир в многоэтажках совершенно одинаковые и меняются одновременно во всех квартирах. Но в Беларуси в 2018 году замена окон — это обязанность каждого собственника квартиры.

Что должно быть рассмотрено после принятия решения о замене окон?

Качественный оконный блок должен быть не только изготовлен на современном профессиональном оборудовании, но и смонтирован профессионалами.

На практике часто выбирают окна из поливинилхдоридного профиля (ПВХ), внутри которого находится стальной металлический каркас (армировка), обеспечивающий механическую прочность оконного блока в целом. Функция армировки в окне аналогична функции скелета у человека. Если она непрочная или плохо установлена, то окно работать не будет и прослужит короткое время. ПВХ — профиль в разрезе многокамерный. Количество внутренних камер иногда доходит до восьми. И чем их больше, тем меньше потери тепловой энергии, лучше звукоизоляция. Правильно изготовленное окно должно иметь в своей конструкции все функциональные отверстия для отвода влаги, конденсата с внутренних плоскостей створок, а также отверстия для снятия внутреннего давления в конструкциях окон верхних этажей зданий. Такие отверстия работают как система. Если в окне не будет отверстий для снятия давления, то не будут работать и отверстия для отвода влаги. Это как вода в кране. Открыл вентиль — вода течет. Закрыл — вода стоит… Наличие конденсата во внутренних плоскостях окна может быть причиной разрушения профиля. Особенно при низких температурах.

Одной из основных составных частей окна является также светопрозрачный элемент конструкции — это стеклопакет, который состоит из двух и более стекол, скрепленных (склеенных) между собой по контуру дистанционной рамкой и герметиком. Основное предназначение стеклопакета — повышение показателей сопротивления теплопередаче и коэффициента светопропускания. Если просто — окно должно пропускать свет и не пропускать тепло. В зависимости от выбранной оконной системы и ее размеров, на непрозрачные участки окна может приходиться 25–30%, соответственно, на стеклопакет отводится 70–75% от общей площади оконного блока. Это значит, что основной величиной, влияющей на теплозащитные свойства окна, является приведенное сопротивление теплопередаче. Это среднее сопротивление теплопередаче по площади окна, которое учитывает соотношение площадей прозрачной и непрозрачной части. Именно приведенное сопротивление теплопередаче и должно быть не менее 1 м^2°С/Вт. Например, если приведенное сопротивление теплопередаче рамы и створки составляет примерно 0,85 м^2°С/Вт, а остекления в виде двухкамерного стеклопакета — 1,2 м^2°С/Вт, то в целом и получается сопротивление теплопередаче окна равным единице и более. Поэтому в странах ЕС принят другой показатель, характеризующий энергогоэффективность окна, — показатель теплопроводности, измеряемый в W/m^{2}K. Чем он меньше, тем теплее окно.

Демонтаж старых окон

Окна и балконные двери демонтируются по возможности без нарушения целостности конструкций. Наружные и внутренние подоконники должны, как правило, быть заменены. В некоторых случаях необходимы масштабные переделки. И накопленный старый строительный материал необходимо утилизировать должным образом.

Перед установкой нового окна следует произвести очень точные замеры оконных проемов. Для чего это нужно и почему очень важно? В случае теплоизоляции фасада дома окна устанавливаются в первую очередь. Таким образом, окно и утеплитель фасада будут работать в комплексе качественно, и риск образования мостика холода сводится к минимуму. К установленному окну утеплитель фасада подводится точно, и в процессе эксплуатации дома не выявляются ошибки, требующие дорогостоящих переделок и портящие жизнь обитателям дома.

Долгое время окна были слабым местом в теплоизоляции фасада. Сегодня же они превзошли сами себя, имея в своей конструкции тройное остекление и гениально разработанную раму. Тем не менее лучшие энергосберегающие окна бесполезны, если конструкция установлена неправильно, что достаточно часто наблюдается и в Беларуси. Плохая новость — в этом случае ваши деньги буквально ушли на ветер. Именно поэтому окна должны устанавливать профессионалы, имеющие большой опыт работы, а вам не лишним будет проконтролировать их.

На что обращаем внимание при замене окон?

Изоляция оконного проема. Многие домовладельцы меняют окна без термоизоляции внешней стены. Тем не менее, когда оконная рама из-за своей уникальной конструкции лучше изолирована, чем прилегающая каменная кладка или бетонная стена панельного дома, возникают мостики холода. И в охлаждаемых областях стен со стороны комнат на стенах может оседать влажность, а впоследствии — плесень. Через мостики холода из комнат уходит тепло. Поэтому между оконной рамой и стеной обязательно должен быть утеплитель, а не монтажная пена! Утеплитель должен находиться

точно между ровной поверхностью рамы и ровной поверхностью оконного проема (стеной).

Правильное расположение окна. Иногда новое окно монтируют по центру оконного проема (ровно посредине наружной стены). Это неправильно! Оптимальным с точки зрения сбережения тепла является расположение окна в передней части фасада, тогда окно будет включено в теплоизоляцию здания и сможет долго доставлять вам радость от полученного комфорта. Для такой установки окна используются специальные консоли и кронштейны, но если это невозможно, то оно должно быть установлено заподлицо с внешней кромкой наружной стены. Затем теплоизоляция фасада может быть подведена на раму окна в соответствии с требованиями проекта или нормативных документов (при последующем утеплении всего дома).

Изоляция любой пустошовки. Площадь под подоконником иногда трудно утеплить, поскольку подоконники расположены ниже плоскости рамы. В результате неравномерной теплоизоляции в нижней части окна, под подоконником, образуется холодная зона, зона тепловых потерь. Поэтому возможные решения по изоляции должны быть обсуждены на этапе планирования замены окон со специалистами, которые будут менять, монтировать окна.

Также необходимо учесть шумоизоляцию. Очень часто монтажники окон под отлив окна (наружный водоотлив) «задувают» пену, что, конечно, для них очень удобно. Но не для вас! Потому что в этом случае водоотлив при дожде издает громкие звуки от капель воды. Во избежание этого настоятельно рекомендуем под отлив устанавливать уплотняющую шумогасящую подкладку, но никак не монтажную пену. Кстати, такая резиновая прокладка стоит очень дешево, но создаст для вас настоящий комфорт.

Правильная герметизация. Заполнения пространства между рамой окна и стеной утеплителем также недостаточно, так как сам утеплитель нужно защитить от атмосферного воздействия (ветра, дождя, ультрафиолета). Для защиты утеплителя с наружной стороны рекомендуется применять паропроницаемые герметики или предварительно сжатые уплотнительные ленты. Также допускается применение наружных нащельников.

Для защиты от увлажнения со стороны помещения необходимо устройство дополнительного пароизоляционного слоя. Это может быть любой пароизоляционный материал (уплотнительная пароизоляционная лента, мастика, армированная фольга).

Пластиковые окна установлены: как определить, что все сделали правильно?

Краткий перечень монтажных работ:

• замер оконного проема;

• демонтаж старого окна;

• подготовка оконного проема (проверка оконного проема с помощью вертикального отвеса и горизонтального уровня, подготовка отверстий для крепежа, удаление разрушенной штукатурки, грязи и пыли, оставшихся после демонтажа старого окна, закрепление анкерных пластин, монтаж утеплителя по периметру оконного проема и шумопоглощающей прокладки под водоотлив);

• установка нового окна;

• герметизация;

• установка подоконника, отлива, откосов.

Как оценить качество установки окон?

К сожалению, визуально, «по горячим следам» сделать это не всегда возможно. Исключение составляют вопиющие случаи, когда потребитель сталкивается с откровенной халтурой: скажем, при монтаже треснул стеклопакет или строители «забыли» установить часть фурнитуры.

Тем не менее есть несколько признаков, по которым можно определить некачественную установку:

1) окно «заедает», для его открывания-закрывания потребуется значительное усилие;

2) окна закрываются неплотно (продувание через уплотнитель);

3) створки «провисают» (при открывании створки заметно ее движение вниз);

4) между рамой и стеной присутствуют щели и зазоры;

5) окно недостаточно жестко закреплено в проеме (при открывании створки ощущается движение рамного профиля).

Все это последствия ошибок установки. К наиболее частым из них относятся:

• окна установлены не строго вертикально. Как правило, створки открываются с трудом, быстро изнашивается фурнитура и уплотняющие прокладки;

• оконные рамы «перетянуты» — профиль принимает бочкообразные очертания;

• элементы крепежа не обеспечивают жесткое крепление окна в проеме. Впрочем, это может происходить не по вине монтажников, а, например, из-за некачественного пластикового профиля;

• после установки с пластикового профиля не удалена защитная пленка. Под действием солнечных лучей эта пленка может со временем намертво пристать к профилю, и ее удаление впоследствии окажется весьма трудоемким мероприятием.

В случае обнаружения признаков некачественного монтажа необходимо составить официальную претензию фирме-производителю работ с подробным указанием всех дефектов и не подписывать акт приемки до их устранения! При возникновении претензий к качеству монтажа фирма-гарант обязана прислать специалиста, чтобы он на месте разобрался, в чем дело.

IV. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

18. Правоотношения в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

Реализуемая государством задача повышения качества жизни белорусских граждан, в том числе посредством создания современных комфортных условий для их проживания, неразрывно связана с обеспечением защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг на законодательном уровне.

В настоящее время правоотношения в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг регулируются Конституцией, Гражданским кодексом, Жилищным кодексом, Законом «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», Законом «О защите прав потребителей» и другими законодательными актами (например постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27 января 2009 г. № 99 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг»).

Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-З «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», статья 1

Жилищно-коммунальная услуга — деятельность, направленная на поддержание и (или) восстановление надлежащего санитарного и (или) технического состояния жилых домов, жилых и вспомогательных помещений, придомовой территории, обеспечение их благоустроенности, комфортных и безопасных условий для проживания граждан;

исполнитель — юридическое лицо, его филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения юридического лица, или индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям жилищно-коммунальные услуги на основе договора;

потребитель — физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее жилищно-коммунальные услуги или пользующееся жи-

лищно-коммунальными услугами исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

качество жилищно-коммунальной услуги — совокупность свойств и характеристик жилищно-коммунальной услуги, относящихся к ее способности удовлетворить установленные и (или) предполагаемые потребности потребителя (функциональная пригодность, надежность, безопасность условий проживания и др.);

недостаток жилищно-коммунальной услуги — несоответствие жилищно-коммунальной услуги техническим нормативным правовым актам, устанавливающим требования к качеству такой услуги, иному законодательству, условиям договора.

Согласно статье 4 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» от 16 июля 2008 г. № 405-З жилищно-коммунальные услуги классифицируются на:

основные жилищно-коммунальные услуги — жилищно-коммунальные услуги, которые оказываются в обязательном порядке и обеспечивают необходимую благоустроенность жилых домов, жилых и вспомогательных помещений, придомовой территории применительно к условиям соответствующего населенного пункта, их соответствие установленным санитарным и техническим требованиям. Перечень основных жилищно-коммунальных услуг определяется Советом Министров Республики Беларусь;

дополнительные жилищно-коммунальные услуги — жилищно-коммунальные услуги, которые могут оказываться дополнительно к основным жилищно-коммунальным услугам по договору между исполнителем и потребителем.

Перечень основных жилищно-коммунальных услуг:

Техническое обслуживание жилого дома
Текущий ремонт
Капитальный ремонт
Санитарное содержание вспомогательных помещений жилого дома
Холодное и горячее водоснабжение*
Водоотведение (канализация)*
Газоснабжение
Электроснабжение
Теплоснабжение
Техническое обслуживание лифта
Обращение с твердыми коммунальными отходами

Где это сказано?

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 27.01.2009 г. № 99 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», Указ Президента Республики Беларусь от 31 декабря 2015 г. № 535 «О предоставлении жилищно-коммунальных услуг», пункт 1

** Предоставляется, если такой вид благоустройства предусмотрен проектом жилого дома.*

Правовыми основами оказания жилищно-коммунальных услуг являются заключенные договоры между потребителем жилищно-коммунальных услуг и исполнителем.

Газо-, электро- и теплоснабжение потребителей осуществляется на основании договоров, заключенных в соответствии с нормами гражданского законодательства о договоре энергоснабжения*.

Жилищно-коммунальные услуги, не указанные выше, оказываются на основании договора на оказание жилищно-коммунальных услуг, договоров бытового подряда и иных видов договоров в соответствии с гражданским законодательством.

Капитальный ремонт многоквартирного жилого дома осуществляется на основании договора, заключенного в порядке, определяемом Советом Министров Республики Беларусь, на период проведения такого ремонта.

Оказание жилищно-коммунальных услуг может быть предусмотрено как одним, так и несколькими договорами.

Где это сказано?

Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-З «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», статья 13

** Согласно статье 511 ГК Республики Беларусь в случаях, когда абонентом по договору энергоснабжения выступает гражданин, использующий энергию для бытового потребления, договор считается заключенным с момента первого фактического подключения абонента в установленном порядке к присоединенной сети.*

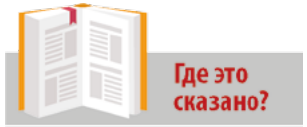
Договор на оказание жилищно-коммунальных услуг заключается потребителем, являющимся нанимателем жилого помещения государственного жилищного фонда, собственником жилого помещения, членом организации застройщиков или иным лицом, уполномоченным им на основании доверенности, выдаваемой в порядке, установленном гражданским законодательством.

В случае, если потребители владеют жилым помещением (одноквартирным жилым домом) на праве общей собственности, договор на оказание жилищно-коммунальных услуг заключается со всеми собственниками либо с одним из них по соглашению между ними.

Исполнитель, являющийся коммерческой организацией, при наличии технической возможности оказания соответствующих основных жилищно-коммунальных услуг обязан заключить договор на оказание основных жилищно-коммунальных услуг в отношении жилого помещения потребителя, расположенного в границах обслуживаемой исполнителем территории, в объеме, не ниже предусмотренного нормами (нормативами) потребления жилищно-коммунальных услуг.

Исполнитель, являющийся коммерческой организацией, не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении оказания жилищно-коммунальных услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

Отказ исполнителя, являющегося коммерческой организацией, от заключения договора на оказание основных жилищно-коммунальных услуг в границах обслуживаемой им территории не допускается, за исключением случаев, когда оказание услуг невозможно по техническим причинам.



Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-З «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», статья 15

Если одна из сторон (исполнитель или потребитель), для которой в соответствии с настоящим Законом заключение договора обязательно, при наличии технических условий для оказания соответствующей жилищно-коммунальной услуги уклоняется от заключения договора, другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор.

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-З, статья 29, пункт 5

Отказ от заключения договоров на оказание основных жилищно-коммунальных услуг не освобождает собственников жилых и (или) нежилых помещений, нанимателей и арендаторов жилых помещений от внесения платы за фактически оказанные основные жилищно-коммунальные услуги и платы за пользование жилым помещением.

Существенными условиями договора на оказание жилищно-коммунальных услуг являются:

Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-З «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», статья 14

- наименование, имя исполнителя и имя потребителя;
- предмет договора, перечень всех оказываемых по договору жилищно-коммунальных услуг (основных и (или) дополнительных);
- тариф (тарифы), стоимость жилищно-коммунальных услуг либо указание на порядок установления тарифа (тарифов) и определения стоимости таких услуг, за исключением случая, когда тариф (тарифы) на жилищно-коммунальные услуги установлен законодательством;
- порядок оплаты оказываемых жилищно-коммунальных услуг;
- порядок перерасчета платы за жилищно-коммунальные услуги в случае их неоказания либо оказания жилищно-коммунальных услуг с недостатками;
- права и обязанности сторон;
- ответственность сторон за невыполнение условий договора, основания для освобождения от ответственности;
- порядок разрешения споров;
- срок действия договора;
- условия и порядок изменения, продления и прекращения действия договора;
- срок, в течение которого работник исполнителя обязан прибыть к потребителю на основании уведомления потребителя в случае неоказа-

ния жилищно-коммунальных услуг либо оказания жилищно-коммунальных услуг с недостатками;

• адрес места нахождения (места жительства) исполнителя и места жительства потребителя;

• иные условия, в отношении которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Договор на оказание основных жилищно-коммунальных услуг, заключаемый с исполнителем, являющимся коммерческой организацией, является публичным.

Советом Министров Республики Беларусь утверждаются типовые формы публичных договоров на оказание соответствующего вида жилищно-коммунальных услуг:

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 27.01.2009 г. № 99 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг»

• типовой договор на оказание услуг по капитальному ремонту многоквартирного жилого дома;

• типовой договор на оказание услуг по техническому обслуживанию жилого дома;

• типовой договор на оказание услуг по водоснабжению и водоотведению (канализации) квартиры, одноквартирного, блокированного жилого дома;

• типовой договор на оказание услуги по водоснабжению из водоразборной колонки;

• типовой договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами;

• типовой договор на оказание услуг по текущему ремонту жилого дома;

• типовой договор на оказание услуг по санитарному содержанию вспомогательных помещений жилого дома;

• типовой договор на оказание услуг по техническому обслуживанию лифта.

19. Права и обязанности потребителей ЖКУ

Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-З «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», статьи 6, 18

Потребитель имеет право на:

• удовлетворение потребностей в жилищно-коммунальных услугах;

• безопасность жилищно-коммунальных услуг;

• информацию об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах;

• выбор исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе;

• просвещение в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

• надлежащее качество жилищно-коммунальных услуг;

• возмещение причиненных исполнителем убытков, вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие неоказания жилищно-коммунальных услуг либо их оказания с недостатками;

• государственную, включая судебную, защиту своих прав;

• получение своевременной и в полном объеме оказанной жилищно-коммунальной услуги надлежащего качества;

• требование от исполнителя соблюдения законодательства и условий договора на оказание жилищно-коммунальных услуг;

• перерасчет платы за коммунальные услуги в случаях и порядке, установленных Советом Министров Республики Беларусь, в том числе за период перерывов в их оказании.

Потребитель имеет также иные права, предусмотренные настоящим Законом и иным законодательством.

Потребитель имеет право на своевременное получение от исполнителя необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах. ***Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию о:***

Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-З «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», статья 9

• своем наименовании (имени) и режиме работы;

• месте нахождения, руководителе исполнителя (имя, должность, место нахождения, в том числе номер комнаты (кабинета), номер служебного телефона) — для юридических лиц, их филиалов, представительств, иных обособленных подразделений, расположенных вне места нахождения юридического лица;

• государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего государственную регистрацию исполнителя в качестве индивидуального предпринимателя, — для индивидуальных предпринимателей;

• структурных подразделениях исполнителя (для юридических лиц) и работниках исполнителя (имя, должность (профессия), место нахождения, в том числе номер комнаты (кабинета), номер служебного телефона), ответственных за заключение (изменение, расторжение) договоров, организацию оказания жилищно-коммунальных услуг (исполнение договоров), устранение недостатков таких услуг (далее — ответственные работники исполнителя), а также о режиме их работы и времени приема граждан;

• границах обслуживаемой исполнителем территории;

• документах, представляемых для заключения (изменения, расторжения) договоров;

• перечне оказываемых исполнителем жилищно-коммунальных услуг, сроках (периодичности) их оказания;

• специальных разрешениях (лицензиях) на осуществление отдельных видов деятельности и иных разрешениях, сертификатах соответствия исполнителя, если необходимость их получения для оказания жилищно-коммунальных услуг предусмотрена законодательством;

• тарифах на жилищно-коммунальные услуги, формах и порядке оплаты жилищно-коммунальных услуг;

• нормах (нормативах) потребления жилищно-коммунальных услуг;

• категориях потребителей, имеющих право на льготы при оказании жилищно-коммунальных услуг;

• документах, необходимых для предоставления государственной поддержки населению в соответствии с законодательными актами при оказании жилищно-коммунальных услуг;

• денежных средствах, начисленных и полученных исполнителем от потребителей на техническое обслуживание жилых домов, расположенных в границах обслуживаемой исполнителем территории, а также о бюджетных субсидиях на эти цели и ежеквартальном расходовании полученных в совокупности денежных средств.

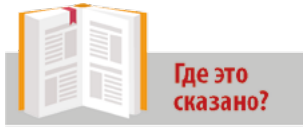
Информация доводится до сведения потребителей путем размещения на вывеске, информационных стендах (табло) или другим способом в доступном для граждан месте по месту нахождения исполнителя, являющегося юридическим лицом (за исключением случаев, когда местом нахождения исполнителя является жилое помещение), его филиалом, представительством, иным обособленным подразделением, расположенным вне места нахождения юридического лица, а также по месту нахождения ответственных работников исполнителя. Также информация может быть опубликована (распространена) в средствах массовой информации, в глобальной компьютерной сети Интернет, размещена на информационных стендах (табло) и иных носителях информации в местных исполнительных и распорядительных органах, местах общего пользования жилых домов, расположенных в границах обслуживаемой исполнителем территории.

Работники исполнителя должны иметь нагрудную табличку (бэдж) с указанием на ней наименования (имени) исполнителя, должности (профессии), имени работника исполнителя.

Исполнитель обязан информировать потребителя о проведении систематических осмотров жилого помещения потребителя, о необходимости выполнения профилактических и ремонтных работ, если их невыполнение может привести к авариям, несчастным случаям либо причинить вред жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, а также негативно сказаться на качестве оказываемых жилищно-коммунальных услуг.

В случаях, когда оказание жилищно-коммунальных услуг требует получения доступа в жилое помещение потребителя, исполнитель обязан (за исключением случаев ликвидации последствий аварий, стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций) заблаговременно, но не позднее чем за один день проинформировать потребителя о дате и времени оказания жилищно-коммунальных услуг, имени и должности (профессии) работников исполнителя, которым поручено оказание жилищно-коммунальных услуг, и лицах, осуществляющих контроль от имени исполнителя за ходом оказания таких услуг, предоставить по просьбе потребителя иные сведения, имеющие отношение к оказываемым жилищно-коммунальным услугам. При посещении потребителя работник исполнителя обязан предъявить документ (удостоверение), подтверждающий его право действовать от имени исполнителя.

Потребитель обязан:



Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-3 «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», статья 18

• заключить договор на оказание основных жилищно-коммунальных услуг, подготовленный и представленный исполнителем в соответствии с настоящим Законом и иными актами законодательства, за исключением случаев, когда потребитель письменно отказался от заключения такого договора и неоказание соответствующих основных жилищно-коммунальных услуг конкретному потребителю технически возможно;

• своевременно принимать меры по устранению выявленных неполадок, связанных с получением жилищно-коммунальных услуг, которые возникли по вине потребителя;

• обеспечивать целостность и сохранность приборов учета, находящихся в жилом помещении (одноквартирном жилом доме);

• оплачивать жилищно-коммунальные услуги в сроки, установленные законодательством и (или) договором;

• допускать в жилые помещения, на земельные участки работников исполнителя в случаях и порядке, определенных законодательными актами;

• соблюдать требования законодательства, не допускать нарушения прав и законных интересов других потребителей.

Потребитель имеет также иные права и обязанности, предусмотренные настоящим Законом, иным законодательством и (или) договором на оказание жилищно-коммунальных услуг.

20. Социальные стандарты

Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-3 «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», статья 12

Оказываемые жилищно-коммунальные услуги должны быть надлежащего качества.

Качество жилищно-коммунальных услуг должно соответствовать требованиям технических нормативных правовых актов, иного законодательства и условиям договора.

Особую роль в обеспечении государственной защиты прав потребителей играют утверждаемые правительством государственные социальные стандарты по обслуживанию населения.

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 мая 2003 г. № 724 «О мерах по внедрению системы государственных социальных стандартов по обслуживанию населения республики», пункт 3

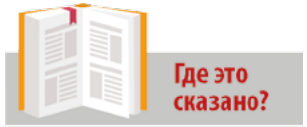
Государственные социальные стандарты по обслуживанию населения республики являются обязательными для использования в организациях всех форм собственности.

В сфере жилищно-коммунального хозяйства социальные стандарты определяют минимальные нормативы обеспечения жителей водой, теплом, электроэнергией, местами в банях и т. д.

* Приложение 8. Социальные стандарты

21. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

В Беларуси проведение государственной политики в области защиты прав потребителей обеспечивает Министерство антимонопольного регулирования и торговли, которое координирует деятельность Министерства жилищно-коммунального хозяйства, Министерства энергетики, иных государственных органов и организаций.



Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-3 «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», статья 20

В случае неоказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками потребитель уведомляет об этом исполнителя либо аварийно-диспетчерскую службу, указанную в договоре или указанную исполнителем потребителю иным способом.

Соответствующее уведомление может быть сделано потребителем путем направления письменной претензии либо устного сообщения (заявки), в том числе по телефону, и подлежит обязательной регистрации исполнителем либо аварийно-диспетчерской службой. Работник исполнителя или аварийно-диспетчерской службы, принявший устное сообщение (заявку), обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение (заявку), и регистрационный номер сообщения (заявки).

Случаи, когда перерывы в оказании коммунальных услуг не считаются нарушением

Перерывы в оказании коммунальных услуг допускаются в связи с:

• проведением исполнителем плановых ремонтных и профилактических работ в соответствии с графиками (планами), согласованными с местными исполнительными и распорядительными органами, а также ремонтных и профилактических работ по заявкам потребителей;

• межотопительным периодом;

• приостановлением оказания коммунальных услуг потребителю, имеющему без уважительных причин задолженность по их оплате и не погасившему ее в установленные сроки;

• приостановлением оказания коммунальных услуг по требованию потребителя, если такое приостановление технически возможно и не нарушает прав иных потребителей, на основании актов законодательства или договора на оказание таких услуг;

• авариями, стихийными бедствиями и другими чрезвычайными ситуациями и ликвидацией их последствий;

• хищением, уничтожением или повреждением сетей и оборудования, делающими невозможным оказание коммунальных услуг либо создающими угрозу причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителей.

Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-3 «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», статья 16

Работник исполнителя должен прибыть к потребителю на основании уведомления потребителя не позднее срока, определенного договором. В случае необеспечения потребителем доступа в жилые помещения, на земельные участки в заранее согласованное время исполнитель не несет ответственности за нарушение указанного срока.

Работник исполнителя, прибывший на основании уведомления потребителя, устанавливает факт наличия и причины неоказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками, составляет претензионный акт и при наличии технической возможности с согласия потребителя незамедлительно обеспечивает оказание жилищно-коммунальной услуги либо устранение недостатков оказания жилищно-коммунальной услуги.

Претензионный акт подписывается работником исполнителя и потребителем. Потребитель вправе подписать претензионный акт с оговорками. В случае отказа потребителя от подписания претензионного акта работник исполнителя делает об этом запись в данном акте.

На основании претензионного акта исполнитель удовлетворяет требования потребителя либо направляет потребителю мотивированный письменный отказ в удовлетворении его требований. В случае отказа в удовлетворении его требований потребитель вправе за свой счет организовать проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги) и (или) обжаловать такой отказ в судебном порядке. Проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги) не лишает потребителя права на судебное обжалование отказа исполнителя в удовлетворении требований потребителя.

В случае подтверждения исполнителем факта неоказания жилищно-коммунальной услуги либо установления такого факта в результате независимой проверки (экспертизы) или судебного разбирательства потребитель вправе требовать оказания жилищно-коммунальной услуги и не оплачивать жилищно-коммунальную услугу за период с момента, указанного в претензионном акте, акте независимой проверки (экспертизы) или судебном постановлении, до момента начала (возобновления) оказания жилищно-коммунальной услуги.

В случае подтверждения исполнителем факта оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками либо установления такого факта в результате независимой проверки (экспертизы) или судебного разбирательства потребитель вправе отказаться от такой услуги без возмещения исполнителю расходов на ее оказание, а если такая услуга уже оказана, вправе по своему выбору требовать возврата платы за оказанную жилищно-коммунальную услугу, если это возможно исходя из ее характера, либо уменьшения размера платы за оказанную жилищно-коммунальную услугу, либо безвозмездного устранения недостатков жилищно-коммунальной услуги, если это технически возможно, либо повторного оказания жилищно-коммунальной услуги, если это технически возможно.

Срок принятия решения по требованию потребителя о возврате платы за жилищно-коммунальную услугу, об уменьшении размера платы за жилищно-коммунальную услугу, оказанную с недостатками, не может превышать

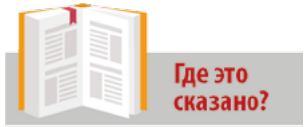
семи календарных дней со дня предъявления соответствующего требования. Недостатки оказанной жилищно-коммунальной услуги должны быть устранены исполнителем в максимально короткий срок, технологически необходимый для устранения недостатков жилищно-коммунальной услуги, но не превышающий месяца со дня предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен соглашением сторон. Оказание жилищно-коммунальной услуги, не оказанной потребителю, либо повторное оказание жилищно-коммунальной услуги, оказанной с недостатками, должны быть проведены в первоочередном порядке в срок, установленный законодательством или исполнителем для срочного оказания жилищно-коммунальной услуги, а в случае, если этот срок не установлен, — в срок, предусмотренный договором, который был исполнен ненадлежащим образом.

В случае, если потребитель потребовал уменьшения размера платы в связи с оказанием жилищно-коммунальной услуги с недостатками, а также в случае неоказания жилищно-коммунальной услуги перерасчет платы за основные жилищно-коммунальные услуги осуществляется в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь, а за дополнительные жилищно-коммунальные услуги — в порядке, определенном договором.

Если исполнитель отказал в удовлетворении требований потребителя, связанных с неоказанием жилищно-коммунальной услуги либо оказанием жилищно-коммунальной услуги с недостатками, потребитель вправе, если это технически возможно, привлечь к оказанию жилищно-коммунальной услуги третьих лиц либо выполнить работы своими силами, проинформировав об этом исполнителя, и потребовать от исполнителя возмещения стоимости выполненных работ и дополнительных расходов.

Под дополнительными расходами понимаются расходы потребителя на привлечение другого исполнителя, которые в случае оказания исполнителем жилищно-коммунальных услуг надлежащего качества не были бы необходимы потребителю, в том числе затраты на получение кредита для оплаты услуг третьих лиц, приобретение альтернативных источников энергии, наем другого жилого помещения на время оказания жилищно-коммунальных услуг или устранения недостатков жилищно-коммунальных услуг.

Проведение проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальных услуг



Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-З «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», статья 21

Исполнитель обязан по устному или письменному обращению потребителя провести проверку качества жилищно-коммунальной услуги за свой счет. По результатам проверки качества жилищно-коммунальной услуги составляется акт проверки качества.

Потребитель вправе за свой счет организовать проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги). Недостатки, указанные в акте независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги), подлежат устранению исполнителем в обязательном порядке. Исполнитель вправе оспорить результаты независимой проверки (экспертизы) в судебном порядке.

Независимая проверка (экспертиза) проводится после проверки качества жилищно-коммунальной услуги исполнителем.

Положение о порядке проведения независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальных услуг (факта неоказания жилищно-коммунальных услуг), утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27.01.2009 г. № 99

Независимая проверка (экспертиза) проводится постоянно действующей комиссией, созданной местным исполнительным и распорядительным органом (далее — комиссия), в состав которой входят представители местного исполнительного и распорядительного органа, аккредитованных испытательных лабораторий (центров), а также других организаций, за исключением представителей исполнителя. Председатель комиссии назначается при ее создании. В работе комиссии должно участвовать не менее трех членов.

Для проведения независимой проверки (экспертизы) необходимы письменное заявление потребителя, составленное в произвольной форме, копия акта проверки качества жилищно-коммунальной услуги исполнителем.

Заявление должно содержать:

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) потребителя;
- место жительства или пребывания потребителя;
- адрес и цель проведения независимой проверки (экспертизы), наименование жилищно-коммунальной услуги, по которой необходимо проведение независимой проверки (экспертизы), наименование исполнителя;
- личную подпись потребителя.

Потребитель вправе самостоятельно представить копию акта проверки качества жилищно-коммунальной услуги исполнителем и при необходимости другие документы, имеющие значение для осуществления независимой проверки (экспертизы).

Независимая проверка (экспертиза) проводится в течение пяти рабочих дней. Данный срок может быть продлен председателем комиссии при необходимости проведения специальных исследований (экспертиз, анализов), получения дополнительных документов и (или) сведений, а также в случае непредоставления потребителем своевременного доступа в жилое помещение (при необходимости) с одновременным уведомлением об этом потребителя.

Исчисление срока проведения независимой проверки (экспертизы) производится со дня регистрации письменного заявления потребителя в местном исполнительном и распорядительном органе, если иное не установлено законодательными актами.

Комиссия согласовывает с потребителем дату и время проведения независимой проверки (экспертизы), время доступа в занимаемое жилое помещение.

В случае, если в силу обстоятельств потребитель не сможет предоставить доступ в жилое помещение в согласованное с ним время, он уведомляет комиссию любым доступным способом. При этом комиссия должна повторно согласовать с потребителем и назначить дату и время проведения независимой проверки (экспертизы).

При проведении независимой проверки (экспертизы) члены комиссии обязаны провести необходимые исследования (замеры, взятие проб, образцов, визуальное освидетельствование и другие) жилищно-коммунальной услуги в соответствии с техническими нормативными правовыми актами.

В случае необходимости специальных исследований (экспертиз, анализов) комиссия имеет право привлекать другие организации, лаборатории, аккредитованные на проведение таких исследований, с уведомлением потребителя заказным письмом.

По результатам независимой проверки (экспертизы) комиссией составляется акт независимой проверки (экспертизы), срок действия которого составляет шесть месяцев.

Содержание акта независимой проверки (экспертизы) должно быть понятно лицам, не имеющим специальных знаний, и не допускать различных толкований.

Каждая страница этого акта и приложений к нему (при их наличии) подписывается членами комиссии, которые провели независимую проверку (экспертизу).

Акт независимой проверки (экспертизы) и приложения к нему (при их наличии) составляются в трех экземплярах, один из которых хранится в местном исполнительном и распорядительном органе, а два остальные направляются заявителю и исполнителю.

Важно знать

Расходы на проведение независимой проверки (экспертизы), в том числе связанные с проведением специальных исследований (экспертиз, анализов), оплачиваются потребителями в пятидневный срок со дня получения соответствующих документов на оплату.

В акте независимой проверки (экспертизы) указываются:

• наименование, номер, дата составления и место проведения независимой проверки (экспертизы);

• сведения о комиссии, проводившей независимую проверку (экспертизу) (наименование и местонахождение местного исполнительного и распорядительного органа, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) и должность членов комиссии);

• наименование проверяемой жилищно-коммунальной услуги;

• состояние и методы исследования предоставляемой услуги;

• результаты независимой проверки (экспертизы);

• ссылки на технические нормативные правовые акты, которыми члены комиссии руководствовались при разрешении поставленных вопросов;

• ссылки на приложения к акту независимой проверки (при их наличии) и необходимые пояснения к ним;

• выводы и предложения.

В случае, если в результате независимой проверки (экспертизы) будут установлены недостатки жилищно-коммунальной услуги (факт неоказания жилищно-коммунальной услуги), исполнитель обязан возместить потребителю расходы на проведение такой проверки (экспертизы).

Где это сказано?

Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-З «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», статья 21

Перерасчет платы за основные жилищно-коммунальные услуги в случае их неоказания, оказания с недостатками, за период перерывов в их оказании.

Перерасчет платы в случае оказания основных жилищно-коммунальных услуг с недостатками или их неоказания производится на основании:

• претензионного акта,

• акта независимой проверки (экспертизы),

• судебного постановления.

Перерасчет платы за основные жилищно-коммунальные услуги (за исключением услуг по техническому обслуживанию и по санитарному содержанию вспомогательных помещений жилого дома), предоставляемые с недостатками или не предоставленные потребителю, производится со дня поступления к исполнителю устного или письменного обращения потребителя о неоказании жилищно-коммунальной услуги либо оказании жилищно-коммунальной услуги с недостатками.

Где это сказано?

Положение о порядке перерасчета платы за основные жилищно-коммунальные услуги в случае их неоказания или оказания с недостатками, а также перерасчета платы за коммунальные услуги за период перерывов в их оказании, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27.01.2009 г. № 99

Перерасчет платы в случаях оказания коммунальных услуг, входящих в состав основных жилищно-коммунальных услуг, с недостатками производится:

• при несоответствии качества питьевой воды установленным санитарно-гигиеническим нормам для конкретных систем водоснабжения. При этом размер платы за услуги холодного водоснабжения уменьшается на 10 процентов на период предоставления данной услуги с недостатками;

• при температуре горячей воды менее 60 °С — для открытых систем централизованного теплоснабжения, менее 50 °С — для закрытых систем свыше трех суток подряд. За каждый 1 °С снижения температуры горячей воды

размер платы за подогрев воды уменьшается на 2,5 процентного пункта на период предоставления услуги с недостатками;

• при отклонении уровня напряжения, частоты электрической энергии от действующих стандартов. При этом размер платы за услуги электроснабжения снижается на 0,15 процентного пункта за каждый час предоставления такой услуги с недостатками;

• при температуре воздуха в жилом помещении свыше одних суток ниже +18 °С. При этом размер платы за отопление уменьшается с учетом недопоставленного объема тепловой энергии, рассчитанного в порядке, определенном Министерством жилищно-коммунального хозяйства.

Ряд полномочий в области защиты прав потребителей на местах возложены на областные, городские и районные исполнительные комитеты. Общественная защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг осуществляется в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», в соответствии с которым белорусские граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей, которые осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством.

Общественные объединения потребителей имеют право:

• участвовать по поручению потребителя жилищно-коммунальных услуг в проведении экспертиз, а также проводить независимую экспертизу качества и безопасности услуг;

• осуществлять информационно-просветительскую деятельность в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

• обращаться в суд с иском о защите прав потребителя жилищно-коммунальных услуг;

• обращаться по поручению потребителя жилищно-коммунальных услуг с претензией к исполнителю об устранении нарушений и о возмещении потребителю причиненного этими нарушениями ущерба.

• ОО «БОЗП» уделяет большое внимание проблеме защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг и ведет активную просветительскую работу среди жителей республики.

* Приложение 9. Образец претензии по качеству жилищно-коммунальной услуги»

* Приложение 10. Образец искового заявления по качеству жилищно-коммунальной услуги

Обращение в организации путем подачи письменных, электронных или устных обращений

Граждане и юридические лица Республики Беларусь имеют право на обращение в организации путем подачи письменных, электронных или устных обращений.

Где это сказано?

Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», статья 3, пункт 1

Руководители организаций и уполномоченные ими должностные лица обязаны проводить личный прием не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием — о порядке ее осуществления размещается в организациях в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом).

Где это сказано?

Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», статья 6, пункт 3

График личного приема и порядок предварительной записи на личный прием устанавливаются руководителем организации.

Заявители имеют право:

• подавать обращения, излагать доводы должностному лицу, проводящему личный прием;

• знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращений, если это не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в материалах не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;

• представлять дополнительные документы и (или) сведения либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме,

Где это сказано?

Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», статья 7

в случае, если истребование таких документов и (или) сведений не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в них не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;

• отзывать свое обращение до рассмотрения его по существу;

• получать ответы (уведомления) на обращения;

• обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

• осуществлять иные права, предусмотренные Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц»и иными актами законодательства.

Чья компетенция? Особенности обращений для членов ЖСПК

Чтобы оперативно получить ответы на интересующие вопросы, необходимо прежде всего разобраться в компетенциях и их дифференциации.

Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», статья 10, пункт 3

Организации при поступлении к ним письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к их компетенции, в течение пяти рабочих дней направляют обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляют заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном настоящим Законом, оставляют обращения без рассмотрения по существу и уведомляют об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее, если не указано иное, — обращения) независимо от того, в какой государственный орган или иную организацию (далее, если не указано иное, — организация) они поступили, первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией.

Указ Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», подпункт 1.1.

ШАГ 1. Обратиться в ЖСПК

Вопросы сферы жизнедеятельности населения жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства территории находятся в компетенции организации, осуществляющей эксплуатацию жилищного фонда, в том числе:

• обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области жилищно-коммунального хозяйства;

• обеспечение развития жилищного фонда и жилищного хозяйства;

• обеспечение выделения безналичных жилищных субсидий гражданам в соответствии с законодательством.

Перечень государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения, утвержденный Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498, пункт 9

Председатель правления является руководителем юридического лица (ТС или ЖСПК)

К компетенции правления ЖСПК относятся рассмотрение обращений членов и работников ЖСПК, за исключением обращений по вопросам, отнесенным к компетенции общего собрания членов ЖСПК;

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-З, статья 190

Где это сказано?

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3, статья 188

К компетенции общего собрания членов ЖСПК относится рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) членов правления ЖСПК и его председателя, членов ревизионной комиссии (ревизора) ЖСПК.

Где это сказано?

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3, статья 187, пункт 4

Внеочередные общие собрания членов ЖСПК проводятся по письменному требованию членов ЖСПК, обладающих не менее чем одной четвертью голосов от их общего количества. Такое решение (предложение или требование) должно включать в себя предполагаемую повестку дня общего собрания членов ЖСПК.

Важно знать

Члены ЖСПК не пассивные и бесправные наблюдатели. Реализуя свои права и обязанности, собственники имеют возможность активно содействовать решению всех вопросов деятельности ЖСПК.

ШАГ 2. Обратиться в местный исполнительный и распорядительный орган

Вопросы сферы жизнедеятельности населения жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства территории:

• обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области жилищно-коммунального хозяйства;

• обеспечение развития жилищного фонда и жилищного хозяйства;

• осуществление государственного контроля за использованием и содержанием государственного и частного жилищных фондов;

• обеспечение целевого использования и сохранности жилых помещений государственного жилищного фонда;

• обеспечение выделения безналичных жилищных субсидий гражданам в соответствии с законодательством.

Компетенция:

• сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты;

• отделы жилищной политики, городского хозяйства местных администраций районов в г. Минске, отделы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства местных администраций районов в иных городах;

• отделы жилищно-коммунального хозяйства районных исполнительных комитетов;

• отделы жилищно-коммунального хозяйства городских исполнительных комитетов (в городах областного подчинения).

Где это сказано?

Перечень государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения, утвержденный Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498, пункт 9

Местные исполнительные и распорядительные органы на соответствующей территории:

• осуществляют координацию деятельности товариществ собственников;

• принимают меры по защите прав и законных интересов членов товариществ собственников;

• вносят в случае отсутствия у товарищества собственников кандидатуры для ее избрания председателем правления на рассмотрение общего собрания (собрания уполномоченных) членов товарищества собственников кандидатуру на должность председателя правления;

• вносят предложение о проведении внеочередного общего собрания (собрания уполномоченных) членов товарищества собственников, в том числе для решения вопросов о досрочном прекращении полномочий членов правления, председателя правления, ревизионной комиссии (ревизора) товарищества собственников;

• осуществляют иные полномочия в соответствии с законодательством.

Где это сказано?

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3, статья 220, пункт 2

Где это сказано?

Жилищный кодекс Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-З, статья 220, пункт 3

Местные исполнительные и распорядительные органы содействуют повышению уровня квалификации лиц, осуществляющих управление общим имуществом, и организации обучения лиц, имеющих намерение осуществлять такую деятельность.

ШАГ 3. Решения местных органов по обращениям могут быть обжалованы в:

Где это сказано?

Указ Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», пункт 2

Перечень государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения, утвержденный Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498, пункт 9

главных управлениях, управлениях (отделах) жилищно-коммунального хозяйства, жилищной политики, городского хозяйства областных, Минского городского исполнительных комитетов; в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства.

Куда обращаться в случае аварийных ситуаций?

При возникновении серьезных аварийных ситуаций необходимо обращаться в контакт-центр (если он есть) или в аварийные службы города. Это касается как аварийных ситуаций с общим имуществом (например кровлей), так и с индивидуальным (например с плиты перекрытия в санузле капает вода).

ТКП 45-1.04-14-2005 «Техническая эксплуатация жилых и общественных зданий и сооружений. Порядок проведения» устанавливает порядок приема, рассмотрения и исполнения диспетчерскими службами городских эксплуатирующих организаций (ЖЭУ, ЖСПК) заявок от граждан об устранении неисправностей. Заявки должны рассматриваться в день поступления и устраняться, как правило, не позднее следующего дня. Неисправности и аварии, возникающие в ночное время, выходные и праздничные дни, устраняются специальными аварийно-техническими службами.

В случаях невозможности оперативного устранения неисправностей, связанных с угрозой безопасности, повреждения имущества, эксплуатационные организации обязаны принять неотложные меры по предотвращению угрозы обрушения конструктивных элементов (устройством временных креплений), затопления нижних этажей (перекрытием систем отопления, водоснабжения с одновременным обеспечением потребителей водой в переносных емкостях, устройством заглушек и др.); проинформировать граждан о принятых решениях и планируемых сроках устранения неисправностей.

ТКП определяет следующие сроки ликвидации неисправностей с момента их выявления (в сутках):

- протекание крыши — 1;
- неисправности в системе водоотвода (внутреннего водостока — 2, внешнего водостока — 5);
- повреждение балконов и балконных ограждений — 1 (с немедленным ограждением опасной зоны);
- промерзание стен — в технически возможные сроки;
- протечка окон, стыков стеновых панелей — 7;
- разбитые стекла, сорванные створки и форточки (в зимнее время — 1, в летнее время — 3);
- отслоение штукатурки потолка или верхней части стен, которое угрожает ее обрушению, — 5 (с немедленным принятием мер безопасности);
- течь водоразборных кранов и смывных бачков — 1;
- аварийные неисправности систем отопления, водоснабжения, канализации — немедленно;
- неисправности мусоропровода — 1;
- неисправности замочно-переговорного устройства, кодовых замков входных дверей в подъезды (при условии их нахождения на обслуживании ЖЭС или ТС — 1;
- неисправности лифта — 1 (с немедленным прекращением эксплуатации);
- протечка газа — немедленно;
- неисправность газового оборудования — 1 (с немедленным прекращением эксплуатации).

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Инфографика «Кому принадлежит подъезд и крыша вашего дома?»

Кому принадлежат лифт, подъезд и крыша вашего дома?

Список общего имущества многоквартирного жилого дома, которое принадлежит собственникам квартир и нежилых помещений дома:

1. КРЫША ДОМА, ВЕРХНЯЯ ОГРАЖДАЮЩАЯ КОНСТРУКЦИЯ
2. СТЕНЫ И ФАСАДЫ ДОМА
3. ДЫМОХОДЫ И ВЕНТКАНАЛЫ ЖИЛОГО ДОМА
4. ТЕХНИЧЕСКИЙ ЭТАЖ (ИНЖЕНЕРНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ И КОММУНИКАЦИИ)
5. ЛЕСТНИЧНЫЕ ПЛОЩАДКИ, ЛЕСТНИЦЫ. ОКНА ПОДЪЕЗДОВ
6. ТЕХНИЧЕСКИЙ ПОДВАЛ
7. ВХОДНАЯ ГРУППА (ДВЕРЬ, ПАНДУС, КОЗЫРЕК И ДР.)
8. СВЕТОТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ В ПОДЪЕЗДАХ И ВСПОМОГАТЕЛЬНЫХ ПОМЕЩЕНИЯХ
9. ИНЖЕНЕРНЫЕ СИСТЕМЫ ВОДОПРОВОДА, КАНАЛИЗАЦИИ, ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ
10. ТЕПЛОУЗЕЛ, НАСОСНАЯ СТАНЦИЯ, ГРУППОВЫЕ ПРИБОРЫ УЧЁТА ВОДЫ, ТЕПЛОВОЙ И ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ
11. ЛИФТ И ЛИФТОВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ
12. ОБОРУДОВАНИЕ ДЛЯ ДЫМОУДАЛЕНИЯ И ПОЖАРОТУШЕНИЯ
13. ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ (ДОМОФОН)

В случае, когда элементы благоустройства построены (установлены) за счет средств участников совместного домовладения:

14. ПАРКОВКИ
15. СПОРТИВНЫЕ ПЛОЩАДКИ
16. ДЕТСКИЕ ИГРОВЫЕ ПЛОЩАДКИ
17. ЭЛЕМЕНТЫ БЛАГОУСТРОЙСТВА
18. КОНТЕЙНЕРНАЯ ПЛОЩАДКА ДЛЯ СБОРА ОТХОДОВ

Программа поддержки Беларуси

Публикация подготовлена в рамках проекта 1658 «Устойчивое развитие региональных жилищных ассоциаций в Республике Беларусь». Этот проект осуществляется при содействии Программы поддержки Беларуси. Программа поддержки Беларуси реализуется Дортмундским международным образовательным центром (IBB Dortmund) по поручению Министерства экономического сотрудничества и развития (BMZ) и Общества по международному сотрудничеству (GIZ).

При строительстве многоэтажного дома примерно 90–95% его стоимости составляет стоимость общего имущества (стены, перекрытия, кровля, инженерные коммуникации и т. д. — из списка на плакате).

Стоимость всех вместе взятых квартир в доме составляет не более 10%, при строительстве жилых помещений без отделки — не более 5%. Купив квартиру в многоэтажке (либо приватизировав ее, получив в наследство и т. д.), граждане становятся сособладателями общего имущества — образуется «совместное домовладение».

Квартира отдельно, без общего имущества, существовать не может. Поэтому право владения жилым помещением неразрывно связано с обязанностью сохранения (содержания) общего имущества.

Приложение 2. Перечень видов работ по текущему ремонту жилищного фонда, источниками финансирования которых являются средства местных бюджетов, а также иные источники финансирования, не запрещенные законодательством.

N п/п	Работы по текущему ремонту
1	Предотвращение интенсивного износа, восстановление исправности и устранение повреждений инженерных систем
1.1	Основные виды работ для системы отопления:
1.1.1	замена отдельных участков трубопроводов, за исключением поврежденных участков трубопровода до 2 погонных метров (далее - п. м), секций отопительных приборов, отдельных неразборных отопительных приборов, грязевиков, фильтров, элеваторных узлов
1.1.2	установка, замена воздушных кранов
1.1.3	утепление труб, за исключением восстановления теплоизоляции на отдельных участках трубопровода до 2 п. м, приборов, расширительных баков
1.1.4	перекладка обмуровки котлов, дутьевых каналов, боровов дымовых труб (в котельной)
1.1.5	замена отдельных секций у чугунных котлов, замена арматуры, колосников
1.1.6	ремонт, замена электромоторов, насосов
1.1.7	установка, ремонт, замена групповых приборов учета тепловой энергии
1.1.8	установка, ремонт, замена отдельных частей и элементов системы автоматического регулирования подачи тепловой энергии (системы автоматизации и диспетчеризации)
1.1.9	ремонт, замена контрольно-измерительных приборов
1.1.10	ремонт, замена водоподогревателей (теплообменников), расширительных баков
1.1.11	замена задвижек
1.1.12	установка, ремонт, замена отдельных частей системы дистанционного съема показаний (системы автоматизации и диспетчеризации), в том числе контроллеров и их элементов
1.1.13	химическая или механическая очистка водоподогревателя (теплообменника)
1.1.14	окраска трубопроводов во вспомогательных помещениях, предназначенных для размещения и обслуживания инженерного оборудования и инженерных сетей жилого дома (далее - технические помещения)
1.1.15	установка системы автоматического регулирования подачи тепловой энергии и системы дистанционного съема показаний (системы автоматизации и диспетчеризации)
1.2.	Основные виды работ для системы вентиляции:
1.2.1	замена отдельных участков и устранение неплотностей вентиляционных коробок, шахт, камер, воздуховодов
1.2.2	ремонт, замена вентиляторов, воздушных клапанов, вытяжных устройств и другого оборудования
1.2.3	установка, ремонт, замена дефлекторов, оголовков труб (каналов, шахт)
1.2.4	установка, ремонт, замена поддонов, зонтов над шахтой
1.2.5	антикоррозийная окраска вытяжных шахт, труб, поддонов и дефлекторов
1.2.6	ремонт вентиляционных и дымовых каналов (не более 50% включительно)
1.3	Основные виды работ для систем горячего и холодного водоснабжения, водоотведения (канализации):
1.3.1	уплотнение соединений (кроме сгонов), утепление трубопроводов, за исключением восстановления теплоизоляции на отдельных участках трубопровода до 2 п. м, замена отдельных участков трубопроводов, за исключением поврежденных участков трубопровода до 2 п. м, фасонных частей, за исключением фасонных частей системы канализации, ревизий (при необходимости с разборкой грунта)
1.3.2	утепление и замена арматуры водонапорных баков на чердаках
1.3.3	замена отдельных участков и удлинение водопроводных наружных выпусков для поливки дворов и улиц
1.3.4	ремонт, замена насосов и электромоторов
1.3.5	химическая или механическая очистка водоподогревателя (теплообменника)
1.3.6	антикоррозийное покрытие, в том числе водосточных труб из черной стали
1.3.7	окраска трубопроводов технических помещений
1.3.8	ремонт, замена фильтров
1.3.9	ремонт, замена контрольно-измерительных приборов

1.3.10	установка, ремонт, замена групповых приборов учета расхода тепловой энергии для нужд горячего водоснабжения
1.3.11	установка, ремонт, замена отдельных частей и элементов системы автоматического регулирования подачи тепловой энергии для нужд горячего водоснабжения (системы автоматизации и диспетчеризации)
1.3.12	ремонт, замена водоподогревателей (теплообменников)
1.3.13	замена задвижек
1.3.14	установка, ремонт, замена отдельных частей системы дистанционного съема показаний (системы автоматизации и диспетчеризации), в том числе контроллеров и их элементов
1.3.15	замена отдельных водосточных труб
1.3.16	окраска водосточных труб
1.3.17	установка системы автоматического регулирования подачи тепловой энергии и системы дистанционного съема показаний (системы автоматизации и диспетчеризации)
1.4	Основные виды работ для систем электроснабжения:
1.4.1	замена неисправных участков электрической сети здания, прокладка участков электрической сети в целях устранения неисправности электрической сети
1.4.2	установка, замена вышедших из строя выключателей, штепселей, розеток
1.4.3	установка, ремонт, замена групповых приборов учета расхода электрической энергии и трансформаторов тока
1.4.4	установка и замена светильников, а также оградительных огней и праздничных иллюминаций здания
1.4.5	ремонт, замена электродвигателей и отдельных узлов электроустановок технических устройств
1.4.6	установка, ремонт, замена автоматических систем контроля за работой центрального отопления и горячего водоснабжения, внутридомовых сетей связи и сигнализации
1.4.7	ремонт устройств электрической защиты металлических труб внутридомовых систем центрального отопления и водоснабжения от коррозии
1.4.8	восстановление цепей заземления
1.4.9	замена рубильников, предохранителей, автоматических и пакетных выключателей на домовых вводно-распределительных устройствах и щитах, в поэтажных распределительных электрощитах
1.4.10	ремонт распределительных электрощитов, шкафов, ящиков с домовым оборудованием

1.4.11	установка, замена автоматических систем управления освещением
1.4.12	установка, замена контрольно-измерительных приборов
1.5	Ремонт, замена отдельных элементов, устройств и оборудования систем пожарной сигнализации, систем противодымной защиты, систем оповещения о пожаре и автоматических установок пожаротушения
1.6	*(вид работ исключён, нумерация сохранена)
1.7	Ликвидация отказов лифтов и систем диспетчерского контроля за их работой (ремонт, замена отдельных элементов, узлов, механизмов и оборудования)
1.8	Наладка, регулировка внутридомовых инженерных систем и оборудования, за исключением системы центрального отопления и горячего водоснабжения
1.9	Основные виды работ для системы газоснабжения (кроме работ в квартирах):
1.9.1	замена вышедших из строя участков газопроводов (более 5 п. м, но не более 50% включительно)
2	Предотвращение интенсивного износа, восстановление исправности и устранение повреждений конструктивных элементов
2.1	Основные виды работ для фундаментов и стен подвального этажа (подвала), подполья:
2.1.1	заделка и расшивка стыков, швов, трещин, восстановление отдельных мест облицовки стен со стороны подвальных помещений
2.1.2	ремонт входов в подвал, приямков
2.1.3	восстановление отдельных участков гидроизоляции стен подвальных помещений
2.1.4	пробивка (заделка) отверстий, гнезд, борозд
2.1.5	работы по устройству вентиляционных продухов, патрубков, за исключением работ по открытию и заделке продухов в цоколях зданий
2.1.6	герметизация вводов в подвальные помещения и технические подполья
2.1.7	наружная окраска цоколя
2.1.8	окраска (побелка) стен технических помещений
2.2	Основные виды работ для стен (за исключением стен подвального этажа (подвала), подполья):
2.2.1	расшивка швов, заделка выбоин и трещин, восстановление штукатурки и облицовки, окраска (побелка) стен, за исключением устранения мелких неисправностей, со стороны фасада и в технических помещениях

2.2.2	герметизация стыков элементов полносборных зданий и заделка выбоин, трещин на поверхности блоков и панелей, постановка на раствор отдельных выпавших камней, за исключением устранения мелких неисправностей фасадов
2.2.3	замена отдельных венцов, элементов каркаса, укрепление, утепление, конопатка пазов
2.2.4	закладка проемов в стенах
2.2.5	утепление промерзающих участков стен (устранение сырости и продуваемости) отдельных помещений (по стояку или в одном уровне квартиры)
2.2.6	снятие локальными участками отслоившейся отделки стен, удаление элементов декора, представляющих опасность
2.2.7	замена покрытий мелких архитектурных элементов по фасаду, за исключением устранения мелких неисправностей фасадов
2.2.8	укрепление, усиление, замена отдельных участков деревянных перегородок
2.2.9	заделка трещин в плитных перегородках технических помещений, перекладка отдельных участков
2.2.10	улучшение звукоизоляционных свойств перегородок (заделка сопряжений со смежными конструкциями и другие работы)
2.2.11	устройство маяков на стенах для наблюдения за деформациями
2.2.12	выравнивание стен со стороны фасада и в технических помещениях
2.2.13	пескоструйная очистка, промывка участков фасадов
2.2.14	укрепление, восстановление архитектурных деталей, лепных декоративных деталей, облицовочных плиток, отдельных кирпичей
2.2.15	наружная окраска парапетных решеток
2.2.16	восстановление номерных знаков, аншлагов
2.2.17	восстановление отделки стен подъездов, поврежденной при выполнении аварийных работ на инженерных системах
2.2.18	установка (демонтаж), укрепление информационных досок
2.3	Основные виды работ для междуэтажных перекрытий:
2.3.1	временное крепление перекрытий
2.3.2	замена или усиление отдельных элементов деревянных перекрытий (участков межбалочных заполнений, дощатой подшивки, отдельных балок). Восстановление засыпки и смазки. Антисептирование и огнезащита древесины

2.3.3	заделка швов в стыках сборных железобетонных перекрытий в технических помещениях
2.3.4	утепление верхних полок стальных балок и их окраска
2.3.5	утепление на отдельных участках чердачных перекрытий, перекрытий технических и подвальных этажей
2.3.6	ремонт, замена покрытия пола без изменения конструкции в технических помещениях
2.3.7	заделка выбоин, трещин в цементных, бетонных полах и основаниях под полы технических помещений
2.3.8	сплачивание дощатых полов (кроме работ в квартирах)
2.3.9	устранение просадки пола 1 этажа по грунту (кроме работ в квартирах)
2.3.10	восстановление штукатурки и облицовки потолков (в том числе подвесных) в технических помещениях
2.3.11	выравнивание, окраска (побелка) потолков в технических помещениях
2.3.12	восстановление отделки полов и потолков подъездов, поврежденной при выполнении аварийных работ на инженерных системах
2.4	Основные виды работ для крыш:
2.4.1	замена отдельных лежней, мауэрлатов и обрешетки
2.4.2	антисептическая и огнезащита деревянных конструкций
2.4.3	ремонт, замена (не более 50% включительно) отдельных участков кровель, включая узлы примыкания к вертикальным поверхностям, за исключением устранений мелких неисправностей кровель
2.4.4	окраска кровель из листовой стали, металлочерепицы, окраска ограждений
2.4.5	восстановление антикоррозийного покрытия стальных деталей кровли, находящихся в чердачных помещениях
2.4.6	покрытие антикоррозийными составами кровли из черной стали
2.4.7	утепление промерзающих участков кровли
2.4.8	замена (не более 50% включительно) парапетных плит, пожарных лестниц, стремянок, гильз, ограждений крыш, устройств заземлений, анкеров
2.4.9	устройство защитного слоя рулонных и мастичных кровель
2.4.10	восстановление гидроизоляции отдельных элементов кровли
2.4.11	ремонт, замена выходов на крышу, слуховых окон (за исключением остекления) и специальных люков

2.5	Основные виды работ для окон и дверей:
2.5.1	восстановление отдельных элементов оконных, витражных и витринных заполнений, за исключением замены разбитых стекол. Замена заполнений дверных проемов, а также замена заполнений оконных и витражных проемов при их износе 60% и более (не более 40% от общего количества оконных и витражных проемов)
2.5.2	замена оконной и дверной фурнитуры
2.5.3	врезка форточек и открывающихся фрамуг
2.5.4	установка противопожарных дверей и люков
2.5.5	окраска оконных и дверных заполнений технических помещений
2.5.6	укрепление, окраска и устройство металлических решеток, ограждающих окна технических помещений
2.6	Основные виды работ для лестничных маршей, балконов и балконных ограждений, лоджий, крылец, зонтов, козырьков над входами в подъезды и балконами верхних этажей:
2.6.1	заделка выбоин, трещин ступеней и площадок
2.6.2	замена отдельных ступеней, проступей, подступенков
2.6.3	ремонт козырьков над входами в подъезды, плит балконов (заделка выбоин, трещин), устройство гидроизоляции, ремонт, замена металлических перил, балконных решеток, экранов балконов и лоджий
2.6.4	частичная замена элементов деревянных лестниц
2.6.5	частичная или полная замена поручней лестничных и балконных ограждений
2.6.6	ремонт входов в здание (входных групп)
2.6.7	ремонт, устройство пандусов на крыльцах входов в здание
2.6.8	устройство поручней при входе в здание, подъезде
2.6.9	замена, восстановление решеток для чистки обуви при входе в здание
2.6.10	обслуживание (освидетельствование) и ремонт механических и электрических подъемных платформ
2.7	Восстановление и устройство новых переходных мостиков подвального этажа (подвала), подполья, чердака, технического этажа
2.8	Устройство, замена отмостки вокруг жилого дома

Приложение 3. Перечень видов работ по текущему ремонту жилищного фонда, источниками финансирования которых являются средства от внесения собственниками, нанимателями жилых помещений и членами организаций застройщиков платы за текущий ремонт.

N п/п	Работы по текущему ремонту
1	Расшивка швов, заделка выбоин, трещин, отдельных участков стен подъездов*
2	Восстановление штукатурки и облицовки стен подъездов* и потолков (в том числе подвесных) подъездов*
3	Выравнивание стен и потолков подъездов*
4	Восстановление и укрепление лепных декоративных деталей подъездов*
5	Заделка выбоин, трещин в цементных, бетонных полах подъездов*
6	Работы по ремонту, замене покрытий полов подъездов* без изменения конструкции
7	Работы по ремонту, замене отдельных элементов мусоропроводов, установка приспособлений для прочистки стволов мусоропроводов
8	Малярные работы (в том числе окраска стен, потолков, оконных и дверных заполнений, трубопроводов, отопительных приборов, элементов мусоропроводов, почтовых ящиков, пергол, решеток, перил, поручней) в подъездах*
9	Ремонт печей, дымоходов
10	Окраска дверей шахты и кабины лифта, купе кабины лифта

** За исключением вспомогательных помещений, предназначенных для размещения и обслуживания инженерного оборудования и инженерных сетей жилого дома.*

Приложение 4. Инфографика «Кто и как ремонтирует подъезд многоквартирного дома?»

gkx.by
Портал коммунальной грамотности

Кто и как ремонтирует подъезд?

1 ПО НЕОБХОДИМОСТИ

(основание — подъезд находится в неудовлетворительном состоянии)

Служба заказчика (специальная комиссия организации ЖКХ, обслуживающей дом) обследует подъезд, составляет дефектный акт и включает ремонт подъезда в план текущего ремонта дома

ДЕФЕКТНЫЙ АКТ

За месяц до ремонта служба заказчика размещает объявление на информационной доске подъезда (или в почтовых ящиках), в котором содержится информация о сроках проведения ремонта; общей стоимости; сумме, которую нужно внести для возмещения затрат с метра квадратного общей площади квартиры, также размещается приглашение жильцов на собрание

Служба заказчика проводит общее собрание, на котором жильцам предлагается бюджетный вариант ремонта, согласовываются его нюансы (например, цвет краски), вносятся предложения собственников квартир по дополнительным видам работ и качеству материалов назначают уполномоченное лицо — жильца, который будет принимать работу

ПРОТОКОЛ

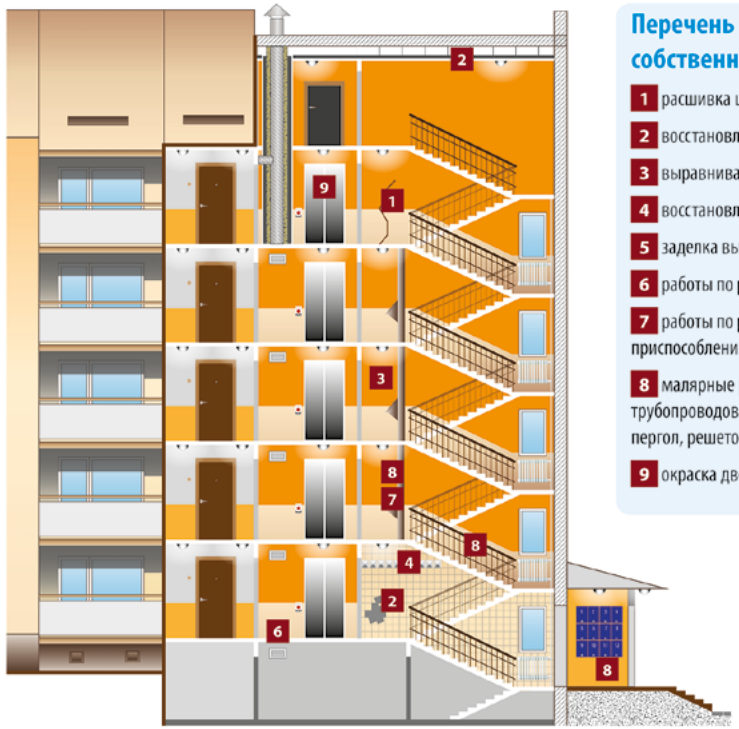
Все решения, принятые на собрании, вносятся в протокол

Жильцам предлагают заключить договоры

ДОГОВОР

ВАЖНО!

Согласия всех жильцов на проведение такого ремонта не требуется. Служба заказчика проведет ремонт даже при отсутствии договора с несколькими собственниками.



Перечень работ в подъезде, которые оплачивают собственники квартир:

1. расшивка швов, заделка выбоин, трещин, отдельных участков стен;
2. восстановление штукатурки и облицовки стен и потолков (в том числе и подвесных);
3. выравнивание стен и потолков;
4. восстановление и укрепление лепных декоративных деталей;
5. заделка выбоин, трещин в цементных, бетонных полах;
6. работы по ремонту, замене покрытий полов без изменения конструкции;
7. работы по ремонту, замене отдельных элементов мусоропроводов, установка приспособлений для прочистки стволов мусоропроводов;
8. малярные работы (в том числе окраска стен, потолков, оконных и дверных заполнений, трубопроводов, отопительных приборов, элементов мусоропроводов, почтовых ящиков, пергол, решеток, перил, поручней) в подъездах;
9. окраска дверей шахты и кабины лифта, купе кабины лифта.

ВАЖНО!

При проведении ремонта коммунальники будут выполнять не только те работы, которые оплатят жильцы, но также те, которые необходимо выполнить в подъезде, чтобы сохранить его эстетический вид и прочие характеристики. За них жильцам платить не нужно.

2 ПО ЖЕЛАНИЮ ЖИЛЬЦОВ

(состояние подъезда не имеет значения)

Жильцы обращаются в службу заказчика (ТС, ЖЭУ) → ТС, ЖЭУ

Служба заказчика собирает жильцов подъезда на собрание

На общем собрании собственники квартир (50% + 1 голос) принимают решение делать ремонт — выбирают подрядчика, определяются с видами работ и материалами, назначают уполномоченное лицо — жильца, который будет принимать работы после завершения ремонта в подъезде

ПРОТОКОЛ

Все решения, принятые на собрании, вносятся в протокол

Жильцам предлагают заключить договоры (**все работы за счет жильцов**)

ДОГОВОР

3 ВНЕПЛАНОВЫЙ

ПОСЛЕ ВАНДАЛЬНЫХ РАЗРУШЕНИЙ

Служба заказчика составляет дефектный акт, в котором указан тип повреждений, виды работ

ДЕФЕКТНЫЙ АКТ

Акт подписывают не менее трех жильцов подъезда

ДЕФЕКТНЫЙ АКТ

Составляется смета

СМЕТА

Информация вывешивается в подъезде

Проводятся ремонтные работы

Служба заказчика обращается в милицию для установления виновника → 102

ДЛЯ УСТРАНЕНИЯ НЕДОЧЕТОВ, ВЫЗВАННЫХ НЕКАЧЕСТВЕННЫМИ РАБОТАМИ РАНЕЕ — В ТЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (минимум 2 года)

Служба заказчика в ходе осмотра дома (либо по заявлению от жильцов) составляет дефектный акт

ДЕФЕКТНЫЙ АКТ

Предъявляет претензии подрядной организации, проводившей ремонт

ПРЕТЕНЗИЯ

Подрядчики выполняют работы за свой счет (в течение гарантийного срока — минимум 2 лет).

ВАЖНО!

За сохранность и эксплуатацию подъезда несут ответственность участники совместного домовладения, то есть все собственники квартир. Все, что испорчено (даже то, что ремонтировалось за счет бюджета, например, окна или поручни лестниц), оплачивается совладельцами многоквартирного жилого дома, если не удастся установить варвара. Вандальные действия в подъезде — административное правонарушение, за которое полагается штраф.

РЕМОНТ В ПОДЪЕЗДЕ ОТНОСИТСЯ К ОСНОВНЫМ ЖКУ, ОПЛАТА ВКЛЮЧАЕТСЯ В СЧЕТ-ИЗВЕЩЕНИЕ.

СЧЕТ-ИЗВЕЩЕНИЕ

Программа поддержки Беларуси

Публикация подготовлена в рамках проекта 1650 «Устойчивое развитие региональных жилищных ассоциаций в Республике Беларусь». Этот проект осуществляется при содействии Программы поддержки Беларуси. Программа поддержки Беларуси реализуется Дорогомуровским международным образовательным центром (ВМК Еврокультуры) по поручению Министерства экономического сотрудничества и развития (BMZ) и Общества по международному сотрудничеству (GIZ).

Портал коммунальной грамотности gkx.by

Приложение 5. Инфографика «Капитальный ремонт»

Приложение 6. Полезные Советы. Советы по использованию электроприборов. Советы по подготовке квартиры к зиме

Ниже мы предлагаем ряд советов, которые помогут вам сэкономить электроэнергию, потребляемую бытовой и компьютерной техникой:

• Приобретайте электроприборы высоких классов энергоэффективности (А+ и выше) и устанавливайте менее энергозатратные режимы работы приборов.

• Полностью отключайте приборы и зарядные устройства от сети, так как, постоянно находясь в режиме ожидания, они незаметно потребляют большое количество электроэнергии. Пользуйтесь сетевыми фильтрами вместо удлинителей, т. к. они позволяют нажатием одной кнопки отключить ряд приборов от сети из режима Stand-by.

• Применяйте электрические таймеры там, где возможно забыть и оставить включенными электроприборы.

• Располагайте холодильники и морозильники вдали от источников тепла, не кладите в них горячую еду — это позволит им потреблять меньше электроэнергии для охлаждения.

• Не закрывайте радиатор холодильника, оставляйте зазор между стеной помещения и задней стенкой холодильника, чтобы она могла свободно охлаждаться.

• Уплотнитель холодильника или морозильника должен быть чистым и плотно прилегать к корпусу и дверце. Даже небольшая щель в уплотнении увеличивает расход энергии на 20–30%.

• Регулярно размораживайте старые холодильники и морозильники, а еще лучше — заменяйте их на новые с автоматическим циклом размораживания.

• Посуда, в которой готовится пища, должна быть чистой и непригоревшей. Применяйте экономичную посуду (эти качества обычно рекламирует производитель). Самой энергоэкономичной является посуда из нержавеющей стали с полированным дном, особенно со слоем меди или алюминия. Посуда из алюминия, эмалированная, с тефлоновым покрытием весьма неэкономична.

• Используйте кастрюли и сковородки с ровным дном, накрывайте их крышкой, употребляйте небольшое количество воды для приготовления пищи, после закипания переключайтесь на низкотемпературный режим готовки — это существенно экономит энергию, а также сохраняет полезные вещества в продуктах. Перемешивайте или переворачивайте еду для уменьшения времени приготовления.

• Если вы готовите на электроплите, выключайте конфорку за некоторое время до готовности пищи, чтобы использовать остаточное тепло разогретой конфорки, или последовательно используйте ее для приготовления следующих блюд. Применяйте посуду с дном, диаметр которого равен или чуть превосходит диаметр конфорки.

• По возможности используйте духовку для приготовления более одного блюда, так как можно одновременно готовить на высокой температуре в верхней части духовки и на низкой температуре в нижней. Реже открывайте дверцу духовки, чтобы проверить готовность блюда — каждый раз, как вы это делаете, теряется 20% аккумулированного тепла. Дверца духовки должна плотно прилегать к корпусу плиты и не выпускать раскаленный воздух.

• Выключайте посудомоечную машину до включения режима сушки и открывайте дверцу, чтобы позволить посуде высохнуть на воздухе. По возможности всегда используйте экономичный режим.

• При наличии газовой плиты подогревайте воду на ней, а не в электрическом чайнике.

• Своевременно удаляйте накипь из чайника и нагревательных приборов — из-за своей низкой теплопроводности накипь сильно увеличивает расход энергии.

• Старайтесь кипятить такое количество воды, которое необходимо в данный момент, вместо того чтобы напрасно кипятить ее «про запас».

• Приобретайте стиральные машины, которые возможно подключить к источнику горячей воды, это позволит вам не использовать дорогостоящий электроподогрев холодной воды и сократит время стирки.

• Вместо кипячения белья или стирки при высоких температурах применяйте специальные экопрограммы стиральных машин (стирка на 30–40 °С), помогающие уменьшить износ вещей.

• Используйте качественные быстродействующие моющие средства с биодобавками, они хорошо отстирывают при температуре 40–45 °С, экономичны и не портят вещи.

• Чаще стирайте при полной загрузке машины, это также повышает качество стирки.

• Старайтесь избегать сушки белья в стиральных или сушильных машинах, естественная сушка на улице продлит жизнь вашей одежды и сэкономит 200–300 кВт·ч/год.

• Не пересушивайте белье, это поможет с меньшими затратами сил и электроэнергии его отгладить.

• Чаще опорожняйте мешки для сбора пыли в пылесосе или меняйте их в случае использования одноразовых мешков, чтобы пылесос работал в более экономичном режиме и меньше изнашивался.

• Старайтесь не пользоваться феном, дайте волосам высохнуть естественным образом.

• Старайтесь работать на компьютере в течение продолжительных насыщенных периодов, а во время бездействия отключайте его и периферийное оборудование от сети.

• Использование бытовых услуг (прачечных, химчисток, автомоек, услуг по уборке помещений, сервисных центров, компьютерных клубов и т. п.) также ведет к экономии средств и уменьшает вредное воздействие на окружающую среду, так как специализированные организации, как правило, применяют более эффективное оборудование.

• Отслеживайте, на что тратится больше всего электроэнергии в вашем доме, — именно это позволит вам обнаружить «пожирателей» и реально начать не только экономить средства, но и помогать природе.

Советы по подготовке квартиры к зиме

Энергосберегающие мероприятия для всего дома могут реализовываться поэтапно, от более простых и окупаемых к более сложным и затратным. Как правило, в старых зданиях необходимо утепление труб отопления и водоснабжения, установка датчиков для регулирования освещения общих зон, теплоизоляция крыши, стен и подвала, замена окон, системы отопления, лифтового и насосного оборудования, установка автоматических систем учета и регулирования и другие мероприятия.

Тем временем можно эффективно подготовить свою собственную квартиру к зиме:

• Утеплите старые окна, балконные и входные двери или замените их на новые с теплозащитными свойствами, что одновременно снизит и шум, проникающий с улицы в помещение.

• Проверьте подоконник на наличие трещин под ним. Неправильно установленный подоконник может стать причиной дополнительных теплопотерь.

• Установите на радиаторы отопления термостатические вентили, которые позволяют регулировать подачу тепла в помещении в зависимости от потребностей.

• Установите теплоотражающие экраны из фольги или пенофола за радиаторами отопления — они возвращают около 4% тепла от радиаторов для обогрева помещения.

• Используйте короткие жалюзи и шторы, которые не загораживают радиаторы отопления и уменьшают потери тепла через окна.

• Чистите радиаторы и обогреватели от пыли, старайтесь реже их красить, чтобы не снижать их теплоотдачу. Если покрасить радиатор в темный цвет, то он будет излучать на 10–15% больше тепла.

• Расставьте мебель таким образом, чтобы нагревательные приборы оставались открытыми и эффективно обогревали помещение.

• Вместо того чтобы повышать температуру в помещении, теплее одевайтесь и укрывайтесь во время сна. Это также поможет создать здоровый микроклимат, не пересушивать воздух и сдерживать размножение болезнетворных микроорганизмов.

Приложение 7. Санитарные правила и нормы (СанПиН 10-124 РБ 99) «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества»

Нормативы обобщенных показателей и наиболее распространенных химических веществ в питьевой воде*

Наименование показателя	Единица измерения	Нормативы (предельно допустимые концентрации (ПДК), не более	Показатель вредности 1)	Класс опасности
Обобщенные показатели				
Водородный показатель	единицы pH	в пределах 6-9		
Общая минерализация (сухой остаток)	мг/дм^3	1000 (1500) 2)		
Жесткость общая	ммоль/дм^3	7,0 (10) 2)		
Окисляемость перманганатная	мг/дм^3	5,0		
Нефтепродукты, суммарно	мг/дм^3	0,1		
Поверхностно-активные вещества (ПАВ), анионоактивные	мг/дм^3	0,5		
Фенольный индекс	мг/дм^3	0,25		
Неорганические вещества				
Алюминий (Al-$^{3+}$)	мг/дм^3	0,5	с.-т.	2
Барий (Ba^{2+})	мг/дм^3	0,1	с.-т.	2
Бериллий (Be^{2+})	мг/дм^3	0,0002	с.-т.	1
Бор (B, суммарно)	мг/дм^3	0,5	с.-т.	2
Железо (Fe, суммарно)	мг/дм^3	0,3 (1,0) 2)	орг.	3
Кадмий (Cd, суммарно)	мг/дм^3	0,001	с.-т.	2
Марганец (Mn, суммарно)	мг/дм^3	0,1 (0,5) 2)	орг.	3
Медь (Cu, суммарно)	мг/дм^3	1,0	орг.	3
Молибден (Mo, суммарно)	мг/дм^3	0.25	с.-т	2
Мышьяк (As, суммарно)	мг/дм^3	0,05	с.-т.	2
Никель (Ni, суммарно)	мг/дм^3	0.1	с.-т.	3
Нитраты (по $N0_3^-$)	мг/дм^3	45	с.-т.	3
Ртуть (Hg, суммарно)	мг/дм^3	0,0005	с.-т.	1
Свинец (Pb, суммарно)	мг/дм^3	0,03	с.-т.	2
Селен (Se, суммарно)	мг/дм^3	0,01	с.-т.	2
Стронций (Sr2+)	мг/дм^3	7,0	с.-т.	2
Сульфаты (SO42-)	мг/дм^3	500	орг.	4
Фториды (F-)	мг/дм^3	1,5	с.-т.	2
Хлориды (Cl-)	мг/дм^3	350	орг.	4
Хром (Cr6+)	мг/дм^3	0,05	с.-т.	3
Цианиды (CN-)	мг/дм^3	0,035	с.-т.	2
Цинк (Zn2+)	мг/дм^3	5,0	орг.	3
Органические вещества				
γ-ГХЦГ (линдан)	мг/дм^3	0,002 3)	с.-т.	1
ДДТ (сумма изомеров)	мг/дм^3	0,002 3)	с.-т.	2
2,4-Д	мг/дм^3	0,03 3)	с.-т.	2

Примечания:

1. Лимитирующий признак вредности вещества, по которому установлен норматив: «с.-т.» — санитарно-токсикологический, «орг.» — органолептический.

2. Величина, указанная в скобках, может быть установлена по постановлению главного государственного санитарного врача соответствующей территории для конкретной системы водоснабжения на основании оценки санитарно-эпидемиологической обстановки в населенном пункте и применяемой технологии водоподготовки.

3. Нормативы приняты в соответствии с рекомендациями ВОЗ.

Предельно допустимые концентрации вредных химических веществ, поступающих и образующихся в воде в процессе ее обработки

Наименование показателя	Единица измерения	Нормативы (предельно допустимые концентрации (ПДК), не более	Показатель вредности	Класс опасности
Хлор 1) **-остаточный свободный**	мг/дм^3	в пределах 0,3- 0,5	орг.	3
-остаточный связанный	мг/дм^3	в пределах 0,8-1,2	орг.	3
Хлороформ (при хлорировании воды)	мг/дм^3	0,2 2)	с.-т.	2
Озон остаточный 3)	мг/дм^3	0,3	орг.	
Формальдегид (при озонировании воды)	мг/дм^3	0,05	с.-т.	2
Полиакриламид	мг/дм^3	2,0	с.-т.	2
Активированная кремнекислота (по Si)	мг/дм^3	10	с.-т.	2
Полифосфаты (по PO43-)	мг/дм^3	3,5	орг.	3
Остаточные количества алюминий- и железосодержащих коагулянтов	мг/дм^3	см. Показатели «Алюминий», «железо» таблицы 2		

Примечания:

1. При обеззараживании воды свободным хлором время его контакта с водой должно составлять не менее 30 минут, связанным хлором — не менее 60 минут.

Контроль за содержанием остаточного хлора производится перед подачей воды в распределительную сеть.

При одновременном присутствии в воде свободного и связанного хлора их общая концентрация не должна превышать 1,2 мг/л.

В отдельных случаях по согласованию с органами госсаннадзора может быть допущена повышенная концентрация хлора в питьевой воде.

2. Норматив принят в соответствии с рекомендациями ВОЗ.

3. Контроль за содержанием остаточного озона производится после камеры смешения при обеспечении времени контакта не менее 12 минут.

Приложение 8. Социальные стандарты в области жилищно-коммунального хозяйства

Наименование социального стандарта	Норматив обслуживания	Перечень документов, регулирующих предоставление стандарта и основания для его установления
Норма обеспечения водой:		
для граждан, проживающих в жилых домах, оборудованных централизованным водоснабжением и канализацией	не менее 140 л/сутки на одного человека, в том числе не менее 70 л/сутки — на горячее водоснабжение	норматив определен исходя из среднего фактического водопотребления населением в квартирах, оборудованных индивидуальными приборами учета расхода воды, и обеспечивает комфортные условия проживания
для граждан, проживающих в агрогородках: наличие системы централизованного водоснабжения, обеспечивающей питьевой водой	не менее 50 процентов проживающего в агрогородках населения (с учетом населения, пользующегося водой из водоразборных колонок)	единый норматив определен исходя из средних показателей по областям (от 46 до 71 процента проживающего населения)
Норма обеспечения водой для граждан, пользующихся водой из водоразборных колонок	35 л/сутки на одного человека	норма обеспечения водой для граждан, пользующихся водой из водоразборных колонок, согласно СНиП 2.04.02-84 установлена от 30 до 50 л/сутки на одного человека. Решениями исполнительных и распорядительных органов во всех областях и г. Минске утверждена норма 35 л/сутки на одного человека
Норматив отопления жилых помещений	не менее 18 °С	норматив определен на основе норм СанПиН «Санитарные нормы, правила и гигиенические нормативы «Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию жилых домов» и СНБ 3.02.04-03 «Жилые здания», приложение В

Норматив температуры горячей воды	не менее 50 °С	температура горячей воды нормируется СНиП 2.04.01-85 «Внутренний водопровод и канализация зданий» и СанНиП № 4723-88 «Санитарные правила проектирования и эксплуатации систем централизованного горячего водоснабжения», которыми температура воды установлена 50 °С для закрытых систем теплоснабжения и не ниже 60 °С для открытых систем теплоснабжения. Учитывая финансовые возможности местных бюджетов по оплате затрат на выработку тепловой энергии предлагается установить температуру горячей воды не менее 50 °С, что обеспечит соблюдение санитарно-гигиенических требований
Наличие помывочных мест в банях для городов и городских поселков в жилищном фонде:		норматив определен на основе норм ТКП 45-3.01-116-2008 «Градостроительство. Населенные пункты. Нормы планировки и застройки». В сельских населенных пунктах необходимость наличия душевых либо общественной бани и количество в них помывочных мест определяются местными исполнительными и распорядительными органами в зависимости от местных условий, в том числе с учетом наличия индивидуальных бань, благоустроенного жилищного фонда, общественных бань или душевых в близко расположенных населенных пунктах
благоустроенном	3 места на 1 тыс. человек	
неблагоустроенном	5 мест на 1 тыс. человек	
Удельный вес освещенных улиц	не менее 80 процентов	указанные среднеобластные показатели в настоящее время составляют от 70,4 до 91,1 процента, средний уровень в целом по республике — 81,6 процента. В связи с этим предлагается установить его на уровне не менее среднего по республике — 80 процентов

Удельный вес улиц с усовершенствованным покрытием	не менее 60 процентов	указанные среднеобластные показатели в настоящее время составляют от 51,6 до 66,7 процента, средний уровень в целом по республике — 60,1 процента. В связи с этим предлагается установить его на уровне не менее среднего по республике — 60 процентов
График подачи горячей воды	ежедневно	в исключительных случаях с учетом имеющихся финансово-технических возможностей при обеспечении соблюдения санитарно-гигиенических требований разрешается осуществлять подачу горячей воды по графикам, утвержденным местными исполнительными и распорядительными органами, но не менее 2 дней в неделю
Наличие общественных уборных в городах и городских поселках	не менее одной на 1 тыс. человек	норматив определен на основе норм ТКП 45-3.01-116-2008 «Градостроительство. Населенные пункты. Нормы планировки и застройки», таблица 7.3
Норматив потребления электроэнергии в домах:		нормативы потребления электроэнергии установлены на основе среднестатистических данных потребления электроэнергии гражданами, проживающими в жилых домах с использованием минимально необходимого для комфортного проживания набора электроприборов (осветительные приборы, холодильник, телевизор, пылесос, утюг, стиральная машина)
с газовыми плитами	60 кВт/ч в месяц на одного человека	
с электроплитами	90 кВт/ч в месяц на одного человека	

Приложение 9. Образец претензии по качеству жилищно-коммунальной услуги

Начальнику райжилкомхоза

г. _____

от гр. Иванова Ивана Ивановича,

проживающего по адресу:

_____

_____

ПРЕТЕНЗИЯ

С «____» _____ _____г. я проживаю (являюсь собственником квартиры) в доме, обслуживаемом вашей организацией (удостоверение № ___ от «____» _____ ___г., договор № ___ от «____» _____ _____ г.).

Являясь исполнителем коммунальных услуг, ваша организация обязана предоставить потребителю услуги, соответствующие по качествам обязательным требованиям стандартов, санитарных правил и норм.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать установленным нормативам: по теплоснабжению, электроснабжению, холодному и горячему водоснабжению, канализации, газоснабжению.

Я свои обязательства исполняю — регулярно плачу за коммунальные услуги.

Ваша организация исполняет свои обязательства ненадлежащим образом. Ненадлежащее исполнение выразилось в том, что:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Указанные нарушения противоречат требованиям Законов Республики Беларусь «О защите прав потребителей» и «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», согласно которым исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора, Правилам пользования жилыми помещениями, содержания жилых и вспомогательных помещений жилого дома Республики Беларусь. А потребитель, в свою очередь, имеет право на то, чтобы коммунальные услуги были безопасны для его жизни, здоровья, а также не причиняли вреда его имуществу.

На основании Законов Республики Беларусь «О защите прав потребителей» и «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг»

ПРОШУ:

– в срок до _____ своими силами и средствами безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы: _____

_____

_____

_____

– в срок до _____ возместить причиненные мне убытки.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

В случае отклонения моей претензии я буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав и, кроме вышеуказанного, требовать компенсации причиненного мне морального вреда.

_____ « _____ » _____ _____ года

(подпись) (дата)

Приложение 10. Образец искового заявления по качеству жилищно-коммунальной услуги

Суд _____
(районный (городской))
Истец: _____
(Ф.И.О., адрес)

Ответчик: _____
(наименование юр. лица, (Ф.И.О. — ИП) адрес)

Третье лицо: _____
(наименование юр. лица, (Ф.И.О. — ИП) адрес)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
(в защиту прав потребителя)

При выполнении капитального ремонта в моей квартире по адресу: _____ ответчиком было допущено повреждение облицовочной плитки .__._____. 20__ г. я обращалась в адрес ответчика с письменным заявлением с требованием об устранении допущенных повреждений. По данному обращению был дан ответ, что необходимо выбрать плитку и предоставить счет-фактуру на оплату данной плитки. Я .___._____. 20__ г. счет-фактуру в адрес ответчика предоставила, однако оплата данной счет-фактуры на .__._____. 20__ г. со стороны ответчика не была произведена, вследствие чего ремонт не был выполнен. Вся последующая переписка не привела к разрешению вопроса. .__._____. 20___ г. я самостоятельно заключила договор на выполнение работ по устранению допущенных повреждений и сумма убытков (стоимость работ и материалы) составила _____ рублей.

.__._____ 20__ г. в адрес ответчика была направлена претензия с требованием о возмещении ущерба. Данная претензия была получена ответчиком__._____.20__ г. По заявленной претензии ответа не последовало.

Мною понесены затраты на защиту интересов в размере _____ рублей.

В соответствии со статьями 11, 17 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы оказываемая услуга была безопасной для имущества потребителя. Вред, причиненный имуществу потребителя, подлежит возмещению в полном объеме исполнителем независимо от его вины и от того, состоял потребитель с ним в договорных отношениях или нет.

Неправомерными действиями ответчика мне был причинен моральный вред, который я оцениваю в _____ рублей, подлежащий возмещению на основании ст. 18 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

На основании изложенного и руководствуясь статьями 11, 17, 18 Закона «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Взыскать с ответчика в мою пользу в счет возмещения ущерба _____ рублей.
2. Взыскать с ответчика в мою пользу в счет компенсации морального вреда _____ рублей.

Приложение:
1. Копия искового заявления.
2. Копия претензии.
3. Копия сметы на выполнение ремонтных работ.
4. Копии квитанций по затратам.
5. Копия счет-фактуры с отметкой о неоплате.

Оригиналы документов будут представлены мною в судебное заседание.

_____ « _____ » _____ _____ года
(подпись) (дата)

Приложение 11. Адреса и номера телефонов организаций и государственных органов, куда можно обращаться потребителю

СЛУЖБА «ОДНО ОКНО» г. ВИЛЕЙКИ

• *Размещается на первом этаже административного здания Вилейского районного исполнительного комитета в кабинете № 1 (Минская обл., г. Вилейка, ул. Партизанская, 44).*

Время работы:

понедельник, вторник, четверг, пятница: 8:00–12:00, 13:00–17:00,
среда: 8:00–20:00,
третья суббота месяца: 8:00–12:00, 13:00–17:00.

Телефон службы: 8 (01771) 5-52-66, 142 (общереспубликанский)

Уполномоченный по защите прав потребителей в сфере ЖКХ:
главный специалист отдела экономики Вилейского райисполкома
ДРАГУН Наталия Петровна

Телефон: 8 (01771) 5-57-48

E-mail: torg@vileyka.minsk-region.by

ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ»

Адрес: ул. Красноармейская, 84, г. Вилейка, Минская обл. 222410

Время работы:

ежедневно: 8:00–17:00
Выходной: суббота, воскресенье

Тел./факс: 8 (01771) 2-55-35

E-mail: vileyka_GKH@mail.ru

Аварийная служба — круглосуточно

Телефон: 8 (01771) 2-22-90, 5-31-59

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВИЛЕЙСКИЙ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ»

Адрес: ул. Пионерская, 45, г. Вилейка, Минская обл.

Тел./факс: 8 (01771) 5-46-45

E-mail: vilcge@mail.belpak.by

Время работы:

Понедельник — пятница: 8:00–20:00
Суббота: 8:00–17:00
Обеденный перерыв: 13:00–14:00
Выходной — воскресенье

СЛУЖБА «ОДНО ОКНО» г. ИВЬЕ

• *Размещается на первом этаже административного здания Ивьевского районного исполнительного комитета в кабинете № 4б (Гродненская обл., г. Ивье, пл. Комсомольская, 1)*

Время работы:

Понедельник — пятница: 8:00–13:00, 14:00–18:00
Выходной день — суббота, воскресенье

Телефон службы: 8 (01595) 2-61-93, 142 (общереспубликанский)

Уполномоченный по защите прав потребителей в сфере ЖКХ:
начальник отдела жилищно-коммунального хозяйства Ивьевского райисполкома МАНЮКЕВИЧ Александр Витольдович

ИВЬЕВСКОЕ РАЙОННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

Адрес: г. Ивье, Гродненская обл., ул. 1 Мая, 119, 231337

Время работы:

ежедневно: 8:00–17:00
Выходной — суббота, воскресенье

Телефон: 8 (01595) 2-17-20

E-mail: ivjegkh@rambler.ru

Аварийная служба — круглосуточно

Тел.: 8 (01595) 6-38-69 и 115

ИВЬЕВСКИЙ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ

Адрес: г. Ивье, ул. К. Маркса, 32, Гродненская обл. 231337

Время работы:

ежедневно: 08:00–17:00
Выходной — суббота, воскресенье
Телефон: 8 (01595) 2-12-81 приемная/факс: 2-17-80
E-mail: rcg_ivie@mail.grodno.by

ОБЩЕСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ «БЕЛОРУССКОЕ ОБЩЕСТВО ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

Юристы: г. Минск, пр. Победителей, 17, комн. 1012;

Телефон: 8 (017) 226-84-21

Эксперты: г. Минск, ул. Я. Коласа, 73, комн. 1012;

Телефон: 8 (017) 262-96-08

Дни приема: понедельник, среда: 10:00–17:00

Тел./факс: (8-017) 262-96-08

http://bozp.by
E-mail: info@bozp.by