



САМАЯ АКТУАЛЬНАЯ
ИНФОРМАЦИЯ

2020

Все о ЖКХ

Дополнения, штрафы,
способы не платить или платить меньше



ВСЕ О КАПИТАЛЬНОМ
РЕМОНТЕ И ЕГО СТОИМОСТИ



КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ:
ЦЕНЫ И КАЧЕСТВО



ЭКОНОМИМ НА
ПЛАТЕЖАХ,
ОФОРМЛЯЕМ ЛЬГОТЫ



ГОТОВЫЕ ОБРАЗЦЫ
ЗАЯВЛЕНИЙ И ДОКУМЕНТОВ

УДК 342.4
ББК 67.400.1
В84

Все права защищены.

Ни одна часть данного издания не может быть воспроизведена или использована в какой-либо форме, включая электронную, фотокопирование, магнитную запись или какие-либо иные способы хранения и воспроизведения информации, без предварительного письменного разрешения правообладателя.

В84 **Все о ЖКХ на 2020 год: услуги, тарифы, платежи и сборы.**
Способы не платить или платить меньше / сост. Е. Давыденко. —
Москва: Издательство АСТ, 2020. — 224 с. (Справочник для
населения).

ISBN 978-5-17-118621-0

Ежегодный рост цен на коммунальные услуги — электричество, воду, газ и тепло — побуждают нас постоянно отслеживать изменения в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Какие счета оплачивать обязательно? Как отстоять свои права собственника на общедомовое имущество? Вносить или не вносить взносы на капитальный ремонт? Как добиться более эффективной работы от управляющей компании — эти вопросы и ответы на них собраны в одной книге, чтобы помочь гражданам повысить эффективность своего домового хозяйства.

УДК 342.4
ББК 67.400.1

ISBN 978-5-17-118621-0

© Е. Давыденко, сост.
© ООО «Издательство АСТ»

ЧТО ТАКОЕ ЖКХ?

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) — часть экономики, обеспечивающая функционирование зданий для безопасного, удобного и комфортабельного проживания и нахождения в них людей. Частью ЖКХ являются также объекты социальной инфраструктуры для обслуживания жителей.

Организация успешного функционирования любого города, даже небольшого населенного пункта является очень сложной задачей. За этим стоит самая многообразная деятельность: подача в объекты ЖКХ холодной и горячей воды, электроэнергии, отвод жидких (ЖБО) (канализация) и твердых бытовых отходов (ТБО), поддержание чистоты и порядка независимо от погодных и климатических условий (уборка территорий и дорог), функционирование ливневой канализации, поддержание в жилых и иных зданиях установленной температуры воздуха, формирование и поддержание удобной для каждого человека среды обитания. Решение этих и других задач возложено на ЖКХ.

Термин «ЖКХ» имеет советское происхождение и часто используется в странах бывшего СССР. В англоязычных странах для этого комплекса отраслей используется термин «*public utility*». В начале XXI века появилось более широкое понятие ЖКХ, объединенное термином *Smart City* — «Умный город» — в котором строительство и содержание зданий и сооружений на всем жизненном цикле (от градостроительного планирования и проектирования до содержания и сноса), а также привычные отрасли городского хозяйства и новые коммуникации, связанные, с автоматизацией управления коммунальными сетями, зданиями, транспортом и использованием сети Интернет.

В общем виде деятельность ЖКХ представлена на схеме 1.

В сферу деятельности жилищно-коммунального хозяйства входят следующие направления.

1. Энергоснабжение, в том числе:

- электроснабжение — обеспечение поставки электричества;
- газоснабжение — обеспечение поставки газа;

Схема 1



— теплоснабжение — обеспечение поставки горячей воды и тепловой энергии, включая обеспечение работы котельных и ТЭЦ; энергосбережение.

2. Водоснабжение и водоотведение, в том числе:

- водопроводение — прокладка и ремонт водопроводных труб,
- водозабор,
- очистка и доставка воды в многоквартирные дома и на промышленные объекты (в том числе для последующего подогрева для нужд горячего водоснабжения и отопления); в небольших населенных пунктах — в места общего доступа (водоколонки);
- канализация — отведение сточных вод.

3. Вентиляция и централизованное кондиционирование воздуха.

4. Развитие, ремонт и поддержание функционирования лифтового хозяйства.

5. Слаботочные сети (системы коммуникации и контроля), в том числе:

- радиотрансляционная сеть;
- телевизионная антенна и кабель;
- телефонная сеть;
- компьютерная сеть;
- домофон;
- видеонаблюдение в местах общего пользования;
- технические средства вневедомственной охраны.

6. Вывоз мусора, в том числе:

- мусоропровод;
- утилизация и переработка твердых бытовых отходов.

7. Молниезащита зданий (громоотводы, токоотводы, заземлители и внутренняя система защиты).

8. Системы защиты зданий и сооружений от пожара и пожарной безопасности (пожарные лестницы, сигнализация, средства пожаротушения).

9. Системы мониторинга состояния конструкций зданий, составляющие совместно с системами регулирования и учета потребления коммунальных ресурсов и услуг новое направление IoB (*Internet of Buildings* — Интернет зданий).

10. Капитальный ремонт и модернизация зданий.

11. Содержание и текущий ремонт внешних сетей, внутренних общедомовых инженерных коммуникаций и систем.

12. Текущая уборка и санитарно-эпидемиологическая обработка мест общего пользования (в том числе дератизация и дезинсекция).

13. Уборка дорог и содержание придомовых территорий (благоустройство) в городах и поселениях.

14. Составление, хранение и использование цифровых карт города, включающих сети коммунальных ресурсов и канализации, транспортные пути и коммуникации, здания и другое.

15. Системы учета потребления коммунальных ресурсов и жилищно-коммунальных услуг.

К объектам жилищно-коммунального хозяйства относятся жилой фонд, гостиницы (за исключением туристических), дома и общежития, объекты внешнего благоустройства, искусственные сооружения, спортивные здания и сооружения (стадионы, бассейны и пр.), сооружения и оборудование пляжей, а также объекты газо-, тепло- и электроснабжения населения, участ-

ки, цехи, базы, мастерские, гаражи, специальные машины и механизмы, складские помещения, предназначенные для технического обслуживания и ремонта объектов жилищно-коммунального хозяйства социально-культурной сферы, физкультуры и спорта.

К важнейшей характеристике ЖКХ и входящих в его состав объектов относится *удобство (эргономичность)*, приспособленность для использования, наличие условий, возможностей для легкого, приятного, необременительного пользования чем-либо или удовлетворения каких-либо нужд, потребностей.

Выделяют следующие эргономические свойства систем и изделий:

- управляемость — распределение функций человеко-машинных систем в соответствии с психофизиологической структурой деятельности человека, уменьшение напряженности человека при большой эффективности управления, соответствие ритмов трудовых процессов;

- обслуживаемость — соответствие устройства изделия наилучшей психофизической структуре человека во время использования, обслуживания и ремонта;

- осваиваемость — способность быстрого приобретения навыков по управлению изделием;

- обитаемость — приближение условий функционирования к биологически оптимальным параметрам внешней среды, при которых человеку обеспечиваются оптимальное (достаточное) развитие, хорошее здоровье и высокая работоспособность, уменьшение или ликвидация вредных последствий для окружающей среды при использовании изделия.

Состояние ЖКХ в Российской Федерации

Состояние основных фондов ЖКХ характеризуется высокой степенью износа. С начала экономических реформ в России 1990-х годов инвестиции в основные фонды были резко сокращены. По состоянию на 2010 г. в целом по ЖКХ нормативный срок отслужили более 60 % основных фондов. Только на приведение изношенных фондов до нормативного состояния требовалось более 6 трлн рублей; по признанию властей, «этих средств на сегодня у государства нет».

В отрасли с каждым годом увеличивается аварийность. Так, за отопительный сезон 2009–2010 гг. в ЖКХ зафиксировано более 18,7 тысяч технологических нарушений и мелких аварий, по сравнению с прошлым годом рост составил 27 %. Их основные причины носили техногенный характер, в основном из-за ветхости основных фондов, и только 15 % произошли из-за так называемого «человеческого фактора». При этом средства, которые затрачивались на устранение аварийных и чрезвычайных ситуаций, сопоставимы с теми средствами, которые расходуются на подготовку отопительного сезона.

Еще в 2003 г. представители Государственной академии повышения квалификации и переподготовки кадров для строительства и жилищно-коммунального хозяйства России подвергли сомнению достоверность ряда цифр официальной статистики. В частности, показатель обеспеченности россиян жильем повышается во многом из-за того, что «Госкомстат меняет методику оценки жилищного фонда, включая в него все новые объекты (гостиницы-приюты, дома для престарелых, помещения служебного пользования и пр.)». Госкомстат, по мнению ряда экспертов, занижает реальные цифры износа по сравнению с оценками Госстроя.

Жилищное хозяйство

В советский период после войны устойчиво росли объемы вводимого жилья вплоть до 1990 года. В 1990-е гг. объемы строительства нового городского жилья упали до уровня 1950-х годов. С 1999 по 2009 год ежегодный объем жилищного строительства увеличился почти в 2 раза (с 32,0 млн м² до 59,9 млн м²).

В 1 полугодии 2018 года в России было введено в эксплуатацию 29,3 млн м² жилой недвижимости (+ 3,7 % по отношению к аналогичному периоду прошлого года). Впервые в России объем ввода жилья населением (дачное строительство и дома в «частном секторе» в городах и в пригородах) превысил объемы индустриального домостроения (15,3 млн м² против 13,7 млн м²).

Сложность положения в российском ЖКХ подтверждается данными о состоянии *теплоснабжения* — обеспечения теплом зданий для коммунально-бытовых (отопление, вентиляция, горячее водоснабжение) и технологических нужд потребителей. оборудо-

вание и коммуникации в теплоснабжении находятся в изношенном состоянии. По данным Минэнерго России на 2002 г., около 50 % объектов и инженерных сетей требуют замены, не менее 15 % находятся в аварийном состоянии. На каждые 100 км тепловых сетей ежегодно регистрируется в среднем 70 повреждений. Потери в тепловых сооружениях и сетях достигают 30 %. В 2009 году доля тепловых сетей, выслуживших установленные сроки, увеличилась до 32,7 %, а по водопроводным сетям — до 43,9 %.

В теплоснабжении с каждым годом растет число аварий. Главной причиной аварий является ветхость основных фондов, надежность сетевого хозяйства остается крайне низкой.

Лифтовое хозяйство

По оценкам Минрегиона России и Ростехнадзора России на территории Российской Федерации эксплуатируется порядка 490 тысяч лифтов, из них почти 90 % — пассажирские, ежедневно обеспечивающие перевозку населения в многоквартирных домах и административных зданиях. Непосредственно в жилищном фонде Российской Федерации эксплуатируется около 430 тыс. лифтов, из них более 35 % выработали свой ресурс и не соответствуют требованиям безопасности, ресурсосбережения, пожарозащищенности, не обеспечивают доступность для инвалидов и маломобильных групп граждан, нуждаются в полной модернизации или замене.

Ввиду массовой застройки жилых многоэтажных домов в 80-е годы XX века доля лифтов, отработавших нормативный срок службы (25 лет), не соответствующих современным требованиям безопасности и комфорта, ежегодно значительно возрастает, уровень безопасности при эксплуатации таких лифтов постоянно снижается, не обеспечивается их бесперебойная работа, растут затраты на техническое обслуживание и ремонт, что в ближайшей перспективе может отразиться на безопасности и жизнедеятельности населения. Основной проблемой на пути обновления лифтового парка страны является минимальный вклад собственников жилья и трудности реализации кредитных схем софинансирования программ по замене лифтов. Замена лифтов, в основном, происходит за счет федерального и консолидированных региональных бюджетов.

Оценка населением состояния ЖКХ в российских городах

Согласно данным социологических исследований, проведенных кафедрой прикладной социологии Финансового университета при Правительстве РФ, по итогам 2014 г. работой жилищно-коммунальных служб довольны 42 % взрослого населения крупных и средних российских городов.

Обязанности ЖКХ

При эксплуатации зданий и сооружений на организации ЖКХ возлагаются обязанности по обеспечению:

- нормального функционирования здания в соответствии с его функциональным назначением,
- запланированных эксплуатационных характеристик объекта в течение всего срока службы,
- обеспечение установленного уровня безопасности,
- обеспечение безаварийной работы инженерно-технических систем здания,
- поддержание установленного внутреннего климата (температурно-влажностного режима),
- поддержание нормального санитарно-гигиенического состояния объекта и придомовой территории.

Эксплуатация здания (сооружения) включает в себя:

- санитарное содержание здания (сооружения):
- уборка помещений,
- уборка придомовой территории,
- сбор и вывоз твердых отходов,
- содержание и уход за элементами озеленения, обрезка деревьев,
- обслуживание и промывка мусоропроводов, водостоков, дренажной канализации.

Техническое обслуживание здания (сооружения) включает в себя:

- периодические плановые осмотры ответственными лицами несущих конструкций и инженерного оборудования — с целью оценки его технического состояния и выявления несоответствия установленным нормам и требованиям безопасности; неплановые

осмотры после воздействий стихийного характера и технических аварий; а также технический мониторинг состояния здания, в том числе с использованием автоматизированных систем наблюдения,

- обеспечение в помещениях необходимой температуры и влажности, освещение помещений и придомовой территории,
- обеспечение мер пожарной безопасности,
- содержание и уход за несущими конструкциями (фундаментом, стенами, плитами перекрытий, ограждениями), фасадами, помещениями, лестницами, крышами, дверями, окнами и другими строительными элементами здания (сооружения),
- содержание, обслуживание и наладка механического, электрического, санитарно-технического, вентиляционного, газового оборудования,
- обеспечения подачи коммунальных ресурсов (электроэнергия, отопление, горячее и холодное водоснабжение, канализация, газоснабжение),
- подготовка к эксплуатации здания (сооружения) в осенне-зимний период (утепление оконных проёмов, вставка разбитых стёкол, консервация систем полива зелёных насаждений и проч.),
- охрана здания (сооружения).

Ремонтные работы, то есть работы по компенсации физического и морального износа объекта, приведению здания (сооружения) или его отдельных конструктивных элементов в первоначально запланированное техническое состояние, восстановлению изношенных элементов здания (сооружения):

- текущий ремонт (профилактический, направленный на предупреждение отказов), то есть периодические работы с целью поддержания исправности конструкций и систем здания (сооружения), его санитарно-гигиенического состояния и внешнего вида,
- капитальный ремонт, то есть восстановление ресурса здания (сооружения) путем полной или частичной замены изношенных либо устаревших конструктивных элементов и систем инженерного оборудования, улучшение эксплуатационных характеристик объекта.

— аварийно-восстановительные работы, обусловленные выявлением разрушения, неисправности либо аварийными воздействиями стихийного или техногенного характера.

Эксплуатационные требования к зданию (сооружению).

Здания (сооружения) в процессе эксплуатации должны удовлетворять ряду требований, обеспечивающих нормальное функционирование объекта. Эти требования определяются объемно-планировочным решением здания (сооружения), его функциональным назначением, условиями эксплуатации и содержатся в строительной проектной документации (паспорте здания):

- безотказность несущих конструкций, конструктивных элементов, инженерных систем; предохранение их от перегрузок,
- ремонтпригодность, возможность наладки и регулировки систем, устранения выявляемых дефектов,
- возможность обеспечения надлежащего санитарно-гигиенического состояния объекта и придомовой территории,
- сопоставимость межремонтных сроков службы для различных элементов и систем здания (сооружения),
- наличие необходимых технических устройств, помещений для персонала, занимающегося эксплуатацией объекта,
- обеспечение возможности проводить эксплуатационные работы доступными методами и средствами и с минимальными затратами.

«Умный город»

Современной тенденцией развития городского хозяйства является «Умный город» — концепция интеграции нескольких информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) и Интернета для управления городским имуществом; активы города включают жилой и административный фонд, инфраструктурные объекты, школы, библиотеки, транспорт, больницы, электростанции, системы водоснабжения и управления отходами, правоохранительные органы и другие общественные службы.

Целью создания «умного города» является улучшение качества жизни с помощью технологии городской информатики для повышения эффективности обслуживания и удовлетворения нужд резидентов. ИКТ позволяют городской власти напрямую взаимодействовать с сообществами и городской инфраструктурой, и следить за тем, что происходит в городе, как город развивается, и какие способы позволяют улучшить качество

жизни. За счет использования датчиков, интегрированных в режиме реального времени, накопленные данные от городских жителей и устройств обрабатываются и анализируются. Собранная информация является ключом к решению проблем неэффективности.

ИКТ используются для повышения качества, производительности и интерактивности городских служб, снижения расходов и потребления ресурсов, улучшения связи между городскими жителями и государством. Применение технологии «умного города» развивается с целью улучшения управления городскими потоками и быстрой реакции на сложные задачи.

Отрасли, которые улучшают технологию «умного города» включают в себя государственные услуги, управление городской транспортной сетью, рациональное использование энергии, здравоохранение, рациональное использование воды, инновационные сельское хозяйство и утилизацию отходов.

Основные технологические, экономические и экологические изменения, включая изменение климата, структурная перестройка экономики, переход к онлайн-розничной торговле и развлечениям, старение населения, рост численности городского населения и давления на государственные финансы стали причиной появления интереса к «умным городам». Так, Европейский Союз (ЕС) направляет свои усилия на разработку стратегии достижения «умного» роста городов для крупнейших городов-регионов. ЕС разработал целый ряд программ в рамках «повестки дня Европы». В 2010 году эта программа уделила особое внимание укреплению инноваций и инвестиций в сфере услуг ИКТ в целях совершенствования государственных услуг и качества жизни. Предполагается, что мировой рынок умных городских услуг составит 400 млрд долл. в год к 2020 году. Примеры технологии «умного города» и программы были реализованы в Милтон-Кинсе, Саутгемптоне, Амстердаме, Барселоне и Стокгольме.

«Умный город» характеризуют:

1. Применение большого набора электронных и цифровых технологий в обществе и городах.
2. Использование ИКТ для трансформации жизни и рабочей среды в пределах региона.
3. Внедрение таких технологий в государственные системы.

4. Практика территориализации, которая объединяет ИКТ и людей для повышения уровня инноваций и знаний.

«Умный город» использует информационные технологии для:

1) более эффективного использования физической инфраструктуры (дороги, строительство, экология и другие физические активы) на основе искусственного интеллекта и анализа данных, чтобы поддерживать сильное и здоровое экономическое, социальное, культурное развитие;

2) взаимодействия с жителями по вопросам местного самоуправления и для принятия решений путем использования открытых инновационных процессов и электронного участия, улучшения «разумности» учреждений города посредством электронного управления, с акцентом на участие граждан и совместное проектирование;

3) обучения, приспособления и введения новшеств для более эффективного и оперативного реагирования на изменение ситуации путем улучшения интеллекта города.

«Умный город» Москва

Понятие «умный город» очень многогранно. Оно включает в себя совокупность принципов, правил, технологий и возможностей, которые городская среда предоставляет всем жителям. Причем, конечно, речь в первую очередь идет о современных технологиях, которые являются необходимым компонентом решений, применяемых в мегаполисе. Технологии — не просто широкополосный доступ в интернет или скорость передачи данных. Это не набор мобильных приложений, предлагающих нам пусть и широкий, но все-таки ограниченный круг сервисов. Речь скорее идет о том, что каждый житель «умного города» в каждой точке мегаполиса получает ровно тот набор услуг и сервисов, который ему именно сейчас необходим.

Когда человек выходит из дома и куда-то направляется, «умный город» может предложить ему оптимизацию маршрута с учетом текущей транспортной ситуации: подскажет номер автобуса, сообщит время его прибытия к остановке, рассчитает время, как быстрее куда-то добраться — на личном

автомобиле или общественном транспорте. За всем этим сервисом стоит понятие «умный город». И сервис — лишь один из его компонентов. Интеллектуальная транспортная система способна гибко управлять трафиком на дорогах при помощи «умных» светофоров, регулирующих движение в зависимости от транспортных потоков в том или ином направлении, «умных» дорожных знаков. Например, знаки ограничения скорости: цифры на них меняются в зависимости от плотности движения.

В Москве уже давно появились и действуют элементы интеллектуальной транспортной системы. Многие жители заметили, что в городе есть электронные табло, подсказывающие оптимальные, с минимумом пробок, маршруты. Но главное в «умном городе» то, что все его компоненты связаны между собой и работали вместе.

Если некий идеальный «умный город» принять за 100 процентов, то Москва по степени «умности» вплотную подбирается к 80 процентам. В мире есть города, например, в Китае и на Ближнем Востоке, которые строятся с нуля. Там системы умного города закладываются изначально при проектировании. И они априори встроены во все системы жизнеобеспечения, а также системы помощи жителям. В таких городах существующие технологии задействованы на 100 процентов. Таким городом является Сингапур. Он в свое время был перестроен почти полностью, поэтому новейшие технологические решения были внесены в план развития города еще 20 лет назад. В новых городах Китая в каждой квартире сразу устанавливаются счетчики учета тепла, электричества, холодной и горячей воды. В этих городах все показания можно снимать централизованно и отправлять по электронной почте счета на оплату. Это очень удобно, в том числе для жителей. Они в случае такой оплаты могут быть уверены, что управляющие компании не впишут им в счета часть общедомовых расходов на воду или, скажем, электричество.

Ввести такую систему в Москве нужно, но на самом деле очень сложно. Потому что в Москве более четырех миллионов квартир, в том числе в старом жилом фонде. И объем затрат на подключение всех датчиков, а их десятки миллионов, в единую сеть просто колоссален. Но в бюджетных учреждениях уже успешно внедряется автоматизированный учет расхода ресурсов.

К цифровым сервисам «умного города» Москва относятся:

- централизованная система управления освещением, которая предлагает информацию о состоянии каждого фонаря, сигнализирует о неполадках с указанием конкретной проблемы, ведет автоматический учет энергопотребления и предоставляет доступ к своим данным всем горожанам;

- в сфере здравоохранения имеется система онлайн-записи на прием к врачам, осуществляется управление потоками пациентов, ведутся электронные медицинские карты и выписываются электронные рецепты;

- электронная система помогает отследить городские празднования, фестивали, перекрытия улиц, плановые и аварийные работы;

- электронные системы в сфере образования включают электронные журналы, интерактивные доски-панели, дистанционное взаимодействие учителей с учениками, виртуальные практикумы, интерактивные уроки;

- в сфере контроля пассажирского транспорта осуществляется контроль движения транспортных средств по маршруту с выведением информации на мониторы у каждой из остановок, потребления топлива, видеомониторинг;

- датчики на транспорте ЖКХ позволяют контролировать маршрут и скорость движения, осуществлять учет потребления топлива и видеомониторинг;

- в сфере ЖКХ: автоматический учет потребления тепла, воды и электроэнергии, платежей и задолженностей, информация о состоянии всех ключевых систем домов.

«Умный» город — это инструмент, позволяющий обеспечить максимально комфортную среду обитания для всех, повысить качество жизни для каждого отдельно взятого горожанина, будь то школьник, родитель, водитель, студент, спортсмен или пенсионер.

При создании «умного» города идет совместная работа со всеми находящимися в Москве сотовыми операторами. Это позволило получить подробную и достоверную карту перемещения потоков людей в пределах города, данные которой помогли сформировать основу нового Генерального плана развития Москвы, утвержденного на срок до 2025 года.

Идет совместная работа с агрегаторами услуг такси, которые активно используют сервисы по проверке лицензий у перевозчиков и работают только с легальными таксистами. Система видеонаблюдения помимо основной функции обеспечения безопасности и помощи полиции в раскрытии преступлений помогает использовать камеры видеонаблюдения для контроля за подрядчиками в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Одна из задач «умного города» — сделать так, чтобы горожане управляли своим городом вместе с администрацией. Например, на портале «Наш город» можно оставить жалобу, на «Активном гражданине» — проголосовать, какое решение должны принять власти по той или иной проблеме, выдвинуть собственное предложение.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Что такое ЖКХ?	4
Состояние ЖКХ в Российской Федерации	7
Жилищное хозяйство	8
Лифтовое хозяйство	9
Оценка населением состояния ЖКХ в российских городах	10
Обязанности ЖКХ	10
«Умный город»	12
«Умный город» Москва.....	14
Законодательство Российской Федерации, регулирующее взаимоотношения граждан и ЖКХ	18
Конституция Российской Федерации.....	20
Жилищный кодекс Российской Федерации.....	26
Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	27
Регистрация объектов недвижимости и прав на них	31
Управление многоквартирными домами и коммунальные расходы.....	32
Порядок управления многоквартирными домами	33
Составление запроса на получение информации	38
Общедомовое имущество, имущество в доме и капитальный ремонт.....	39
Что такое общедомовая собственность?	39

Регистрация права и кадастровый номер	41
Право собственности на общедомовое имущество	42
Определение доли общедомового имущества	45
Ремонт общего имущества в многоквартирном доме	57
Капитальный ремонт в многоквартирном доме	61
Нормативные документы по капитальному ремонту	69
Ремонт имущества в многоквартирном доме	71
На что УК тратит деньги, которые собрала с жильцов	71
Какое имущество, даже если оно находится в квартире, УК должна отремонтировать бесплатно?	72
Жилищно-коммунальные услуги	75
С какого момента начинается плата за ЖКУ (жилищно-коммунальные услуги)?	75
Качество предоставляемых коммунальных услуг	77
Контроль качества коммунальных услуг	79
Требования к качеству коммунальных услуг	83
Что делать, если коммунальные услуги ненадлежащего качества?	84
Что нужно знать о счетчиках	84
Оплата коммунальных услуг	87
Отключение коммунальных услуг	89
Как платить за коммунальные услуги	94
Продолжительность отключения коммунальных услуг	95
Как не платить за услуги ЖКХ в отпуске	98

Как считается пеня за услуги ЖКХ.....	100
Социальная сфера	101
Законодательная и правовая база социальной сферы	101
Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».....	111
Вместо вывода	121
Справочная информация по услугам ЖКХ и социальным вопросам, значимые интернет-сервисы в социальной сфере и в сфере ЖКХ Российской Федерации и города Москвы	131
Документ 1. Запрос о предоставлении информации	136
Документ 2. Запрос информации о кадастровом номере.....	143
Документ 3. Запрос о предоставлении выписки из реестра муниципальной собственности	148
Документ 4. Повторный запрос о предоставлении информации	152
Документ 5. Запрос о сверке платы за коммунальные услуги.....	155
Документ 6. Как получить свидетельство о регистрации права собственности (инструкция).....	158
Документ 7. Заявление о предоставлении информации	160
Документ 8. Заявление о перерасчете.....	163
Документ 9. Заявление о проведении проверки	165
Документ 10. Запрос о расшифровке квитанции.....	168
Документ 11. Заявление об отключении жизнеобеспечивающих ресурсов.....	170

Документ 12. Сроки устранения неисправностей	175
Документ 13. Заявление о проведении замеров температуры.....	181
Документ 14. Памятка. Что делать, если в квартире холодные батареи	183
Документ 15. Что делать, если к вам пришла проверка из управляющей организации (на примере законодательства города Москвы).....	187
Документ 16. Формула расчета пени в ЖКХ.....	190
Документ 17. Заявление о проведении комплексной санитарной проверки.....	191
Документ 18. Запрос о проведении ремонта муниципального жилья.....	194
Документ 19. Заявление о предоставлении жилплощади.....	197
Документ 20. Что делать в первую очередь, если Вашу квартиру затопило	200
Документ 21. Кому положены льготы по квартплате	202
Документ 22. Запрос о предоставлении информации по многодетным семьям	211
Документ 23. Заявление о предоставлении льготы	213
Документ 24. Как формируется список очередников на получение жилья.....	215