Утвержден

Распоряжением Генерального

директора МУП «УК ЖКХ»

от 08.09.2016 №1

**Регламент**

**проведения перерасчета платы населению**

**при предоставлении потребителям услуг ненадлежащего качества**

**и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность**

**2016 год**

**Регламент**

**проведения перерасчета платы населению при предоставлении потребителям услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность**

Настоящий Регламент определяет порядок проведения процедур по изменению размеров платы за предоставление коммунальных и иных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также регламентирует вопросы, связанные с наступлением ответственности исполнителей и потребителей услуг.

Настоящий Регламент разработан на основании и с учетом требований и положений:

- Жилищного Кодекса Российской Федерации;

- Гражданского Кодекса Российской Федерации;

- Постановления Правительства РФ от 6.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении»;

- Федерального закона Российской Федерации от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»;

- Федерального закона Российской Федерации от 23.11.2009 №[261-ФЗ](http://www.complexdoc.ru/ntd/479991) «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты российской федерации»;

- Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

- Постановления Госстроя от 27.09.2003 №170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»,

- ГОСТ 30494-2011 – порядок замеров температуры.

**Условные обозначения:**

- **АДС** – круглосуточная аварийно-диспетчерская служба МУП «УК ЖКХ»,

- **СЭЖФ** – обособленное подразделение МУП «УК ЖКХ» (Служба эксплуатации жилищного фонда),

- **РСО** - ресурсоснабжающая организация,

- **Журнал** - Журнал регистрации обращений граждан,

- **Нарушение качества услуг** - предоставление коммунальных и иных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Потребителю в зависимости от благоустройства дома могут быть предоставлены следующие виды услуг:**

**1.1.2. Коммунальные услуги:**

а) отопление, то есть обеспечение нормативной температуры воздуха:

- в жилых помещениях не ниже +18 оС (в угловых комнатах +20 оС),

- в районах с температурой наиболее холодной пятидневки -31 оС и ниже - в жилых помещениях не ниже +20 оС (в угловых комнатах +22 оС);

- в других помещениях – в соответствии с ГОСТ Р 51617-2000.

б) холодное водоснабжение (снабжение холодной питьевой водой).

в) горячее водоснабжение.

г) водоотведение (отвод бытовых стоков из жилого дома).

д) электроснабжение.

е) газоснабжение.

ж) вывоз и захоронение твердых коммунальных отходов (ТКО),

**1.1.3. Услуги по содержанию и текущему ремонту общего имущества дома** (в зависимости от степени благоустройства дома и собираемости средств жителей жилого дома):

- санитарное содержание мест общего пользования в жилых домах,

- освещение мест общего пользование,

- содержание лифтов,

- текущий ремонт жилищного фонда,

- техническое обслуживание инженерного оборудования и конструктивных элементов зданий,

- содержание придомовой территории, входящей в состав общего имущества.

**2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ**

**И ИНЫХ УСЛУГ**

2.1. **Условия предоставления коммунальных услуг:**

Предоставление коммунальных услугпотребителю осуществляется бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность перерыва подачи:

|  |  |
| --- | --- |
| **- холодной воды:** | - 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, |
| - 4 часа единовременно (при аварии в централизованных сетях). |
| **- горячей воды:** | - 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, |
| - 4 часа единовременно (при аварии на тупиковой магистрали). |
| - 24 часа подряд (в связи с производством ежегодных ремонтных работ в централизованных сетях). |
| **- водоотведения:** | - не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца,  - 4 часа единовременно (в т.ч. при аварии). |
| **- электроснабжения:** | - 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания,  - 24 часа – при наличии одного источника питания. |
| **- газоснабжения:** | - не более 4 часов (суммарно) в течение одного месяца. |
| **- отопления:** | а) не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца;  б) не более 16 часов - при температуре воздуха в жилых помещениях от нормативной до 12 °C;  в) не более 8 часов - при температуре воздуха в жилых помещениях от 12 до 10 °C;  г) не более 4 часов - при температуре воздуха в жилых помещениях от 10 до 8 °C |
| **отклонения давления в системе холодного или горячего водоснабжения в точке разбора:** | - за каждый час (суммарно за расчетный период) периода подачи воды. |
| Вывоз и захоронение твердых коммунальных отходов (ТКО) | В соответствии с графиком вывоза ТКО |

**2.2. Условия предоставления иных услуг:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Вид услуги** | **Периодичность и объемы предоставляемых услуг** |
| 1 | Санитарное содержание мест общего пользования в жилых домах | В соответствии с регламентом работ |
| 2 | Освещение мест общего пользование | В темное время суток |
| 3 | Содержание лифтов | круглосуточно |
| 4 | Текущий ремонт жилищного фонда | По мере необходимости, в рамках собираемости среАДСтв с жильцов дома |
| 5 | Техническое обслуживание инженерного оборудования и конструктивных элементов зданий | В соответствии с регламентом работ |
| 6 | Содержание придомовой территории, входящей в состав общего имущества | В соответствии с регламентом работ |

**3. ПОРЯДОК УСТАНОВЛЕНИЯ ФАКТА НАРУШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ**

3.1. При получении информации о нарушении качества услуг **диспетчеры АДС обязаны:**

- зарегистрировать в Журнале регистрации обращений граждан (далее – Журнал), сведения о заявителе, время установления факта и причины нарушения качества услуг (если они известны).

- внести данную информацию в электронную систему учета, регистрации, контроля телефонных обращений.

- если причины нарушения качества услуг неизвестны, то диспетчеры с помощью работников СЭЖФ или РСО обязаны незамедлительно принять меры к их выяснению.

**Обязательному выяснению подлежит количество потребителей, которым снижено качество услуги или предоставление услуги полностью прекращено** (в Журнале, а в дальнейшем и в Справке-докладе, в обязательном порядке фиксируются номера квартир в МКД).

- если нарушена коммунальная услуга, уведомить через электронную почту, а также по телефону аварийно-диспетчерскую службу РСО или иную службу, указанную в договоре с РСО (далее - аварийно-диспетчерская служба), о выявленном нарушении, а также согласовать дату и время **проведения проверки на месте**.

3.2. Полученная информация диспетчером АДС незамедлительно доводится до начальника АДС.

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

Участие представителя МУП «УК ЖКХ» (СЭЖФ) в проверке обязательно.

3.4. В течение суток с момента проведения проверки на месте, руководитель СЭЖФ обязан организовать информирование потребителей (жителей) о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества услуг, путем вывешивания объявлений непосредственно в подъездах жилых домов.

3.5. После возобновления предоставления потребителю услуг надлежащего качества, диспетчер АДС в Журнале фиксирует дату и время возобновления услуги.

3.6. **Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества** **услуги**, то в Акте проверки (Приложение 4) указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества услуги, а также количество пострадавших потребителей этой услуги.

**Если в ходе проверки факт нарушения качества услуги не подтвердится**, то в Акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества услуги.

3.7. По окончании проверки Акт проверки подписывается представителями СЭЖФ, МУП «УК ЖКХ», РСО и потребителя.

3.8. **При уклонении от подписания акта проверки** кого-либо из заинтересованных участников проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем тремя потребителями.

3.9. Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать **проведение экспертизы качества коммунальной услуги.** Экспертиза проводится в соответствии с требованиями п. 110 постановления Правительства Российской Федерации от 6.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

3.10. **При уклонении потребителя** от согласования времени проведения проверки, а равно при уклонении потребителя от подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества услуги, такой акт подписывается участниками проверки и не менее чем двумя незаинтересованными лицами. Указанный акт составляется в двух экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю).

3.11. При поступлении жалобы или заявления жителя жилого дома, находящегося в управлении МУП «УК ЖКХ» по почте (в т.ч. и электронной), регистрация осуществляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Уполномоченное должностное лицо МУП «УК ЖКХ» дает письменные поручения о выяснении обстоятельств нарушения качества предоставляемых услуг в рамках главы 3 настоящего Регламента.

**4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРЕСЧЕТА РАЗМЕРА ПЛАТЫ**

4.1. При обращении граждан с требованием о проведении перерасчета за предоставление услуг ненадлежащего качества, изучение документов и принятие решения о проведении перерасчета осуществляет Руководитель СЭЖФ.

4.2. **Руководитель** СЭЖФ**:**

4.2.1. Рассматривает следующие документы:

- акт проверки о непредставлении услуг ненадлежащего качества (Приложение 3);

- справку о наличии у заявителей задолженности по оплате коммунальных услуг.

4.2.2. Оценивает документы (п. 4.2.1.) в соответствии с нормативами и параметрами, изложенными вПорядке (Приложение 1) либо в Перечне (Приложение 2).

4.3. Оценке подлежат:

- допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги (столбец 2 Приложения 1);

- условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу (столбец 3 Приложения 1);

- количество потребителей, которым была недопоставлена услуга;

- действия или бездействие работников ОП или подрядной организации, по вине которых были нарушены нормативные сроки предоставления услуг или их качество.

4.4. Если потребители услуг имеют **льготы** по оплате жилищно-коммунальных услуг, то сумма, подлежащая возврату, уменьшается в соответствии с размером (процентом) предоставленных льгот.

4.5. Если потребители услуг имеют **задолженность** по оплате коммунальных услуг, то сумма, подлежащая возврату, уменьшается на сумму задолженности.

4.6. Выводы по результатам непредставления услуги уполномоченное лицо СЭЖФ оформляет **служебной запиской на имя заместителя Генерального директора по жилищно-коммунальному хозяйству МУП «УК ЖКХ»,** в которой перечисляются недопоставленные услуги, период неоказания услуг надлежащего качества и перечень потребителей, которым услуги не были оказаны в полном объеме, а также льготы или задолженности, которые необходимо учесть при проведении перерасчетов.

Служебная записка с резолюцией заместителя Генерального директора по ЖКХ по электронной почте направляется в СЭЖФ и является основанием для проведения перерасчета размера платы жителям.

В случае проведения перерасчета в нарушение данного Регламента, в отношении должностного лица, принявшее решение о перерасчете, проводится служебное расследование и принимаются меры финансового и дисциплинарного характера.

4.7. Расчет размера платы за коммунальные услуги производится в соответствии с приложением №2 Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

4.8. Перерасчет платежей за жилищно-коммунальные и иные услуги при нарушении нормативных сроков или качества предоставления услуг может осуществляться по итогам работы за месяц.

4.9. После выявления причин оказания услуг ненадлежащего качества, заместителем Генерального директора по ЖКХ принимаются меры по возмещению понесенных убытком, в связи с проведенными перерасчетами населению.

Размеры снижения оплаты РСО при нарушении ими режима и качества предоставляемых услуг определяются договорами между РСО и МУП «УК ЖКХ».

4.10. При нарушении услуг по вывозу ТКО, перерасчет жителям не производится, т.к. данная услуга является отложенной и будет безусловно предоставлена. В этом случае применяются санкции, предусмотренные договором на комплексное обслуживание жилищного фонда.

4.11. Потребителю (заявителю) по результатам проведенной проверки направляется письменный ответ в установленном порядке.

Приложение 1 к Регламенту

**ПОРЯДОК**

**изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими**

**установленную продолжительность**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги** | **Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность** |
| **1** | **2** | **3** |
| **1. Холодное водоснабжение** | | |
| 1.1. Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года | допустимая продолжитель-ность перерыва подачи холодной воды:  8 часов (суммарно) в тече-ние 1 месяца, 4 часа едино-временно (в т.ч. при аварии) | за каждый час превышения (суммарно за  расчетный период) допустимой  продолжительности перерыва подачи воды размер ежемесячной платы снижается на 0,15% от размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета, или при определении платы исходя из нормативов потребления коммунальных услуг с учетом [примечания <8>](#Par3358) |
| 1.2. Постоянное соответствие  состава и свойств воды действующим санитарным нормам и правилам | отклонение состава и  свойств холодной воды  от действующих  санитарных норм и  правил не допускается | при несоответствии состава и свойств  воды действующим санитарным нормам и  правилам плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) |
| 1.3. Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора [<1>](#Par917):  в многоквартирных домах и жилых домах - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см);  у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см) | отклонение давления не допускается | за каждый час (суммарно за расчетный  период) периода подачи воды:  а) при давлении, отличающемся от  установленного до 25%, размер  ежемесячной платы снижается на 0,1%;  б) при давлении, отличающемся от  установленного более чем на 25%, плата  не вносится за каждый день  предоставления коммунальной услуги  ненадлежащего качества (независимо от  показаний приборов учета) |
| **2. Горячее водоснабжение** | | |
| 2.1. Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года | допустимая продолжитель-ность перерыва подачи горячей воды:  8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд;  продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с произвоАДСтвом ежегодных ремонтных и профилак-тических работ [(СанПиН 2.1.4.2496-09)](consultantplus://offline/ref=50CE86429C76D0E82957D9952C0700DE346462F276A31B9F2AF49F97B17B8C65D3BF885D0C513Cs5eBM) | за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с [п. 5.8.](#Par938) Регламента. |
| 2.2. Обеспечение температуры  горячей воды в точке разбора:  а) не менее 60 °C для открытых  систем централизованного  теплоснабжения;  б) не менее 50 °C для закрытых  систем централизованного  теплоснабжения;  в) не более 75 °C для любых систем  теплоснабжения | допустимое отклонение  температуры горячей  воды в точке разбора:  а) в ночное время  (с 23 до 6 часов)  не более чем на 5 °C;  б) в дневное время (с  6 до 23 часов)  не более чем на 3 °C | а) за каждые 3 °C снижения температуры  свыше допустимых отклонений размер  платы снижается на 0,1% за каждый час  превышения (суммарно за расчетный  период) допустимой продолжительности  нарушения;  б) при снижении температуры горячей  воды ниже 40 °C оплата потребленной  воды производится по тарифу за  холодную воду |
| 2.3. Постоянное соответствие  состава и свойств горячей воды  действующим санитарным нормам и правилам | отклонение состава  и свойств горячей воды  от действующих  санитарных норм и  правил не допускается | при несоответствии состава и свойств  воды действующим санитарным нормам и  правилам плата не вносится за каждый  день предоставления коммунальной  услуги ненадлежащего качества  (независимо от показаний приборов учета) |
| 2.4. Давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см) [<1>](#Par917) | отклонение давления не допускается | за каждый час (суммарно за расчетный  период) периода подачи воды:  а) при давлении, отличающемся от  установленного до 25%, размер  ежемесячной платы снижается на 0,1%;  б) при давлении, отличающемся от  установленного более чем на 25%, плата  не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги  ненадлежащего качества (независимо от  показаний приборов учета) |
| **3. Водоотведение** | | |
| 3.1. Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года | допустимая продолжительность перерыва водоотведения:  не более 8 часов (суммар-но) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно (в том числе при аварии) | за каждый час, превышающий (суммарно  за расчетный период) допустимую  продолжительность перерыва водоотведения, размер платы снижается на 0,15% от размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета, или при определении платы исходя из нормативов потребления коммунальных услуг с учетом примечания <8> |
| **4. Электроснабжение** | | |
| 4.1. Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года [<3>](#Par919) | допустимая продолжи- тельность перерыва  электроснабжения:  а) 2 часа – при наличии двух независимых взаимно  резервирующих источни-ков питания;  б) 24 часа - при наличии одного источника питания | за каждый час превышения допустимой  продолжительности перерыва электро-снабжения (суммарно за расчетный период) размер ежемесячной платы снижается на 0,15% от размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или при определении платы исходя из нормативов потребления коммунальных услуг с учетом примечания <8> |
| 4.2 Постоянное соответствие  напряжения, частоты действующим  федеральным стандартам  (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92) | не допускается | за каждый час периода снабжения  электрической энергией, не соответствующей установленному стандарту (суммарно за расчетный период), размер платы снижается на 0,15% от размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета, или при определении платы исходя из нормативов потребления коммунальных услуг с учетом [примечания <8>](#Par3358) |
| **5. Газоснабжение** | | |
| 5.1. Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года | допустимая продолжи-тельность перерыва газоснабжения - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца | за каждый час превышения допустимой  продолжительности перерыва  газоснабжения (суммарно за расчетный  период) размер платы снижается на  0,15% от размера платы, определенной  исходя из показаний приборов учета,  или при определении платы исходя из  нормативов потребления коммунальных  услуг с учетом примечания <8> |
| 5.2. Постоянное соответствие  свойств и давления подаваемого  газа действующим федеральным  стандартам и иным обязательным  требованиям (ГОСТ 5542-87) | отклонение свойств подава-емого газа от требований законодательства РФ о техническом регулирова-нии не допускается | при несоответствии свойств и давления  подаваемого газа действующим федеральным стандартам и иным обязательным требованиям плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) |
| 5.3. Давление газа - от 0,0012 МПа до 0,003 МПа | отклонение давления газа более чем на 0,0005 МПа не допускается | за каждый час (суммарно за расчетный  период) периода снабжения газом:  а) при давлении, отличающемся от  установленного до 25%, размер ежемесячной платы снижается на 0,1%;  б) при давлении, отличающемся от  установленного более чем на 25%, плата  не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов) |
| **6. Отопление** [**<5>**](#Par921) | | |
| 6.1. Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода | допустимая продолжитель-ность перерыва отопления:  а) не более 24 часов  (суммарно) в течение  одного месяца;  б) не более 16 часов -  при температуре воздуха в жилых помещениях от  нормативной до 12 °C;  в) не более 8 часов -  при температуре воздуха в жилых помещениях от 12 до 10 °C;  г) не более 4 часов -  при температуре воздуха в жилых помещениях от 10 до 8 °C | за каждый час, превышающий (суммарно  за расчетный период) допустимую  продолжительность перерыва отопления,  размер ежемесячной платы снижается на  0,15% от размера платы, определенной  исходя из показаний приборов учета,  или при определении платы исходя из  нормативов потребления коммунальных  услуг с учетом примечания <8> |
| 6.2. Обеспечение температуры  воздуха:  а) в жилых помещениях не ниже  +18 °C (в угловых комнатах  +20 °C), а в районах с  температурой наиболее холодной  пятидневки (обеспеченностью 0,92)  минус 31 °C и ниже +20 (+22) °C;  б) в других помещениях - в  соответствии с ГОСТ Р 51617-2000. | допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °C;  допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 °C;  снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается | за каждый час отклонения температуры  воздуха в жилом помещении от указанной  в настоящем пункте (суммарно за  расчетный период) размер ежемесячной  платы снижается:  а) на 0,15% от размера платы,  определенной исходя из показаний  приборов учета за каждый градус  отклонения температуры;  б) на 0,15% за каждый градус  отклонения температуры при определении  платы исходя из нормативов потребления |
| 6.3. Давление во внутридомовой системе отопления:  с чугунными радиаторами - не более 0,6 МПа (6 кгс/кв. см);  с системами конвекторного и панельного отопления, калорифера-ми, а также прочими отопительны-ми приборами - не более 1 МПа (10 кгс/кв. см);  с любыми отопительными прибора-ми - не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв. см) превышающее статичес-кое давление, требуемое для посто-янного заполнения системы отопле-ния теплоносителем | отклонение давления во внутридомовой системе отопления от установленных значений не допускается | за каждый час (суммарно за расчетный  период) периода отклонения установ-ленного давления во внутридомовой системе отопления при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) |

**Примечания:**

<1> Давление в системах холодного или горячего водоснабжения измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максимума (с 7.00 до 9.00) или вечернего максимума (с 19.00 до 22.00).

<2> Перед определением температуры горячей воды в точке водоразбора производится слив воды в течение не более 3 минут.

<3> Перерыв в предоставлении коммунальной услуги электроснабжения не допускается, если он может повлечь отключение сетей и оборудования, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме, в том числе насосного оборудования, автоматических устройств технологической защиты и иного оборудования, обеспечивающего безаварийную работу внутридомовых инженерных систем и безопасные условия проживания граждан.

<4> Информацию о наличии резервирующих источников питания электрической энергией потребитель получает у исполнителя.

<5> Указанные требования применяются при температуре наружного воздуха не ниже расчетной, принятой при проектировании системы отопления, при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений [(ГОСТ Р 51617-2000)](consultantplus://offline/ref=50CE86429C76D0E82957D9952C0700DE3D6061F778A9469522AD9395B6s7e4M).

<6> В случае применения [пункта 14](#Par895) настоящего приложения [пункт 15](#Par902) настоящего приложения не применяется с момента начала перерыва в отоплении.

<7> Измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется в комнате (при наличии нескольких комнат - в наибольшей по площади жилой комнате), в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м и в центре помещения (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте 1 м. При этом измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов [(ГОСТ 30494-96)](consultantplus://offline/ref=50CE86429C76D0E82957C680290700DE3E6560F974FE119773F89Ds9e0M).

<8> В случае перерывов в предоставлении коммунальных услуг, превышающих установленную продолжительность, плата за коммунальные услуги при отсутствии индивидуальных или коллективных приборов учета снижается на размер стоимости непредоставленных коммунальных услуг. Объем (количество) непредоставленного коммунального ресурса рассчитывается исходя из норматива потребления коммунальной услуги, количества потребителей (для водоснабжения, водоотведения, газоснабжения и электроснабжения) или общей площади (для отопления) жилых помещений, а также времени непредоставления коммунальной услуги.

Приложение 2 к Регламенту

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**услуг по содержанию общего имущества многоквартирного дома, по которым возможно изменение размера платы, в случае их не выполнения**

**или выполнения с ненадлежащим качеством**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№  п/п** | **Наименование объекта  проведения работ** | **Виды работ** | **Периодичность выполнения данного вида работ или услуги** |
| 1 | Санитарные работы по содержанию помещений общего пользования (подметание, мытье и протирка полов, мусорных камер, дверей) | Подметание и мытье лестничных маршей, площадок и холлов, пола кабины лифта | 1 раз в неделю |
| 2 | Уборка земельного участка, входящего в состав общего имущества (уборка газонов, тротуаров  и дорог от мусора и снега, содержание детских  и спортивных площадок) | Уборка мусора  с газона, очистка урн | 3 раза в неделю |
| Подметание | 1 раз в неделю |
| Уборка снега | по мере необходимости |
| Стрижка газона | по мере необходимости |
| Сбрасывание снега с крыш, сбивание сосулек | по мере необходимости |
| 3 | Вывоз мусора | Вывоз мусора | В соответствии  с графиком |
| Уборка контейнерных площадок | 2 раз в неделю |
| 4 | Неисправность лифтов |  |  |

Примечание: плата не вносится за каждый случай неоказания услуги в размере стоимости данной услуги

Приложение 4 к Регламенту

|  |
| --- |
| **АКТ О НЕПРЕДОСТАВЛЕНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ  ИЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА** |
| «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 \_\_ г. |
| Настоящий акт составлен на основании письменной (устной) заявки Потребителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (ФИО заявителя)  проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Заявка зарегистрирована в журнале регистрации заявок \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 \_\_ г. в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут.  Комиссия в составе:  1. Представитель жилищного предприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (должность, ФИО, телефон)  2. Представитель ресурсоснабжающей организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (название предприятия, должность, ФИО, телефон)  3. Заявитель (представитель общественности) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (ФИО, адрес места жительства, телефон)  УСТАНОВИЛА: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (уточненное и согласованное с заявителем описание претензии с указанием срока начала отсутствия услуги)  ВЫВОД: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Акт подписали:  Представитель жилищного предприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Представитель ресурсоснабжающей организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Заявитель (представитель общественности) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение 5 к Регламенту

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ**  **ОБ УСТРАНЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**  **КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ** | | | | |
| «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 \_\_ г. | | | | |
|  | | | | |
| Мы, нижеподписавшиеся: ПредставительПотребителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (ФИО заявителя)  и Представитель Исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (ФИО Представителя)  составили настоящий Акт в том, что «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 \_\_ г.  в «\_\_\_\_\_» часов «\_\_\_\_» минут  по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  установлен факт непредоставления коммунальных услуг (предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества).  В частности устранены следующие нарушения параметров качества: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Потребитель | |  | Исполнитель | |
|  | |  |  | |
| (наименование организации или Ф.И.О. физического лица) | |  | (наименование организации) | |
|  | |  |  | |
| (должность Представителя) | |  | (должность Представителя) | |
|  | |  |  | |
| (подпись) | |  | (подпись) | |
|  | |  |  | |
| (Ф.И.О) | |  | (Ф.И.О) | |
|  | | |
|  | | |