**Памятка потребителю жилищно-коммунальных услуг** Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) - это система, предоставляющая жителям (потребителям) оплачиваемые жилищно-коммунальные услуги надлежащего качества.

**Жилищно-коммунальные услуги** - это услуги для потребителей по обеспечению электроэнергией, газом, теплом, чистой холодной и горячей водой, чистоты и порядка на лестницах, в подвалах, на чердаках, придомовых территориях, по отведению и очистке сточных вод, по вывозу мусора, а также обслуживанию и ремонту жилых зданий, придомовых территорий и благоустройству территории города в соответствии с санитарными и другими нормами, описанными в нормативной документации.

Жилищно-коммунальные услуги и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей, окружающей природной среды.

Собственники помещений в многоквартирном доме обязаны выбрать один из способов управления многоквартирным домом:

1) непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме;

2) управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;

3) управление управляющей организацией.

Способ управления многоквартирным домом выбирается на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме и может быть выбран и изменен в любое время на основании его решения. Решение общего собрания о выборе способа управления является обязательным для всех собственников помещений в многоквартирном доме.

Состав предоставляемых коммунальных услуг определяется степенью благоустройства многоквартирного дома или жилого дома, под которой понимается наличие в многоквартирном доме или жилом доме внутридомовых инженерных систем, позволяющих предоставлять потребителю следующие коммунальные услуги:

- **холодное водоснабжение** - круглосуточное обеспечение потребителя холодной водой надлежащего качества (соответствие свойств и состава подаваемой воды стандартам и нормам; постоянное соответствие давления (напора) расчетному (в том числе для подачи воды на верхние этажи зданий), подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение либо до водоразборной колонки;

- **горячее водоснабжение** - круглосуточное обеспечение потребителя горячей водой надлежащего качества (соответствие стандартам температуры подаваемой воды в точке разбора; соответствие давления горячей воды в подающем трубопроводе расчетному; соответствие состава и свойств подаваемой горячей воды стандартам и нормативам, установленным санитарно-гигиеническим требованиям), подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

- **водоотведение** - бесперебойный круглосуточный отвод бытовых стоков из жилого помещения по присоединенной сети;

**- отопление** - поддержание в жилом помещении температуры воздуха, установленной стандартами в течение всего отопительного сезона, соблюдение предельного периода отклонений температуры внутри жилых помещений от установленных значений, измеряемого суммарно в течение расчетного периода в часах;

**- электроснабжение** - круглосуточное обеспечение потребителя электрической энергией надлежащего качества (соответствие параметров электрической энергии (напряжения, частоты и других) стандартам, техническим условиям и требованиям сертификации), подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

**- газоснабжение** - круглосуточное обеспечение потребителя газом надлежащего качества, подаваемым в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

содержание общего имущества в зависимости от состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества и иных характеристик многоквартирного дома включает в себя:

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

б) освещение помещений общего пользования;

в) обеспечение установленных законодательством РФ температуры и влажности в помещениях общего пользования;

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

д) сбор и вывоз твердых и жидких бытовых отходов,

е) меры пожарной безопасности в соответствии с законодательством Российской Федерации о пожарной безопасности;

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

з) текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации.

В состав услуг и работ не входят:

а) содержание и ремонт дверей в квартиры, дверей и окон, расположенных внутри жилого или нежилого помещения, не являющегося помещением общего пользования;

б) утепление оконных и балконных проемов, замена разбитых стекол окон и балконных дверей, утепление входных дверей в квартирах и нежилых помещениях, не являющихся помещениями общего пользования;

в) уборка и очистка земельных участков, не входящих в состав общего имущества, а также озеленение территории и уход за элементами озеленения (в том числе газонами, цветниками, деревьями и кустарниками), находящимися на земельных участках, не входящих в состав общего имущества. Указанные действия осуществляются собственниками соответствующих земельных участков.

Собственник помещений в многоквартирном доме обязан нести расходы на содержание принадлежащего ему помещения, а также на содержание общего имущества в многоквартирном доме соразмерно своей доле в праве общей собственности на это имущество путем внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения. Условия договора управления многоквартирным домом, а также размер платы устанавливаются одинаковыми для всех собственников помещений.

**Что делать, если услуги по содержанию и ремонту многоквартирного дома ненадлежащего качества?**

В случаях оказания услуг и выполнения работ по содержанию общего имущества ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, органы управления товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива, управляющая организация, а при непосредственном управлении многоквартирным домом лица, оказывающие услуги и (или) выполняющие работы, обязаны снизить размер платы за содержание и ремонт жилого помещения собственникам помещений.

Собственники помещений вправе обратиться с заявлением об изменении размера платы к ответственному лицу. Размер платы за содержание и ремонт жилого помещения уменьшается пропорционально количеству полных календарных дней нарушения от стоимости соответствующей услуги или работы в составе ежемесячной платы за содержание и ремонт жилого помещения.

Если Вы недовольно качеством предоставляемых коммунальных услуг, то необходимо предъявить исполнителю услуг претензию, которая составляется в письменном виде в 2-х экземплярах.

Если претензия подана лично, то один экземпляр обязательно остается у потребителя. Для контроля сроков рассмотрения обращения представитель исполнителя, регистрирующий жалобу, проставляет на Вашем экземпляре дату получения, входящий номер, должность, подпись и расшифровку подписи.

Претензия, подаваемая по почте, обязательно направляется заказным письмом с уведомлением в одном экземпляре. Она будет считаться полученной в тот день, который указан в уведомлении о вручении. Не лишним будет убедиться, что работник почты указал при оформлении квитанции правильное название организации и ее точный адрес.

Следует иметь в виду, что обязательным документом, прилагаемым к претензии, будет являться акт о непредоставлении или предоставлении жилищных услуг ненадлежащего качества.

Помните! В претензии надо указать свою фамилию, имя, отчество, адрес, сведения о непредоставленной или предоставленной жилищной услуге ненадлежащего качества, срок устранения недостатков и выдвинуть требование, которое вы предъявляете исполнителю.