

Периодичность и вид уборки определяется в многоквартирном доме, но она не может быть реже следующих нормативов:

Таблица 4

Вид уборки	Периодичность	Нормативные акты
Влажное подметание лестничных площадок и маршей нижних двух этажей	Ежедневно	пп. «д» пункта 1 Приложения 1 к Методическому пособию Госстроя от 02.03.2004 № МДК 2-04.2004
Влажное подметание лестничных площадок и маршей выше второго этажа	Еженедельно	п. 10 Приложения А к ГОСТ Р 56192-2014 «Национальный стандарт РФ. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги содержания общего имущества многоквартирных домов. Общие требования», введенному в действие приказом Росстандарта от 27.10.2014 № 1444-ст (далее – ГОСТ Р 56192-2014)
Влажное подметание мест перед грузозащитными клапанами мусоропроводов	Ежедневно	п. 10 Приложения А к ГОСТ Р 56192-2014
Сухая уборка и мойка пола лестничных площадок и маршей, обметание пола и стен, подоконников, отопительных приборов	Не реже одного раза в пять дней	Пункт 3.2.7 Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденных постановлением Госстроя от 27.09.2003 № 170 (далее – Правила № 170)
Обметание стен	Не менее двух раз в год	Пункт 3.2.7 Правил № 170
Мытье окон	Ежегодно (весной)	п. 10 Приложения А к ГОСТ Р 56192-2014
Влажная протирка стен, дверей, плафонов на лестничных клетках, подоконников, отопительных приборов, оконных решеток, чердачных лестниц, шкафов для электросчетчиков и слаботочных устройств, почтовых ящиков	Ежегодно	п. 10 Приложения А к ГОСТ Р 56192-2014
Мытье пола кабины лифта	Ежедневно	п. 10 Приложения А к ГОСТ Р 56192-2014
Влажная протирка стен, дверей, плафонов и потолков кабины лифта	Два раза в месяц	Приложение 3 к приказу Госстроя № 139

**В какой срок управляющие компании должны отвечать на обращения жильцов?**

Данный вопрос регламентирован в постановлении Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами».

По общему правилу, срок для ответа на запрос собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме составляет не более 10 рабочих дней со дня получения запроса. Ответ на запрос лиц, не являющихся собственниками или пользователями помещений, должен быть направлен в течение 30 календарных дней.

В случае, если Ваши права были нарушены Вы можете обратиться в свою управляющую организацию с претензией.  
Полезные ресурсы:

- 004 и (812) 576-40-04 - Городской мониторинговый центр круглосуточно принимает обращения о проблемах в сфере ЖКХ и благоустройства, в том числе и аварийного характера.
- (812) 576-29-04 – горячая линия Комитета по тарифам Санкт-Петербурга
- 195112, г. Санкт Петербург, Малоохтинский пр., д. 68, лит. А – Адрес Государственной жилищной инспекции Санкт-Петербурга, куда можно направить свое обращение по почте, привезти лично.
- В электронном виде, помимо Жилищной инспекции, можно обратиться в Жилищный комитет Санкт-Петербурга в разделе «Обращения граждан» по адресу: <https://letters.gov.spb.ru/>.
- Единый информационный сервис ГИС ЖКХ дает пользователям возможность оперативно выходить на связь с управляющими компаниями, районными и муниципальными администрациями, комитетами регионального правительства, другими организациями и органами власти через личный кабинет на сайте ГИС ЖКХ ([my.dom.gosuslugi.ru](http://my.dom.gosuslugi.ru)).



Санкт-Петербургская Региональная Общественная Организация «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПО СОБЛЮДЕНИЮ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

Телефон «горячей» линии: 920-83-72  
Напечатано в редакции «РиКар»  
Тираж 5000 экз.

ПРИ ПОДДЕРЖКЕ  
**ФОНДА  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ**



## ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЙ БУКЛЕТ В СФЕРЕ ЖКХ



Санкт-Петербург 2023

Все мы являемся потребителями коммунальных услуг. К сожалению, далеко не все собственники квартир обладают даже базовыми знаниями о своих правах и обязанностях о порядке получения ЖКУ. Собственникам помещений необходимо научиться пользоваться этими услугами и контролировать качество их предоставления.

### Порядок установления нормативов и тарифов, расчета и перерасчета платежей за ЖКУ и ОДН.

Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из двух составляющих:

- тариф на коммунальный ресурс;
- объем потребления коммунального ресурса.

Не каждый дом и квартира оборудованы приборами учета ресурсов. Если они отсутствуют или показания не передаются в течение определенного периода, тогда плату за коммунальные услуги начисляют с учетом количества проживающих или площади жилья. Другими словами, в расчете за услуги применяют нормативы.

Размер платы за общедомовые нужды рассчитывается также двумя способами:

- либо по нормативам
- либо по фактическому потреблению ресурсов по показаниям общедомовых приборов учета. Во втором случае расходы распределяются между всеми жильцами пропорционально занимаемой площади.

С 30 марта 2023 года расчет нормативов потребления коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме, будет производиться с применением метода аналогов.

Согласно вступившему в силу постановлению правительства РФ, при расчёте по методу аналогов в основе будут приняты показания счётчиков в домах с аналогичными конструктивными особенностями и в аналогичных климатических зонах. Основная цель изменений - приблизить нормативы к уровню фактического потребления. Метод аналогов будет применяться при расчете потребления электроэнергии, водоснабжения и водоотведения.

**В каких случаях возможен перерасчет ЖКУ:**

- Когда случается предельно допустимый перерыв в подаче услуг (табл. 1);
- Некачественные услуги коммунальщиков (табл. 2);
- Временное отсутствие жильца.

### Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг

Таблица 1

Наименование коммунальной услуги	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги
<b>Холодное водоснабжение</b>	8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения – не более 24 часов
<b>Горячее водоснабжение</b>	8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд; продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения – не более 14 дней
<b>Водоотведение</b>	не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно (в том числе при аварии)
<b>Электроснабжение</b>	2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания; 24 часа - при наличии 1 источника питания <i>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.</i> <i>Информацию о наличии резервирующих источников питания электрической энергией потребитель получает у исполнителя.</i>
<b>Газоснабжение</b>	не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца
<b>Отопление</b>	не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12°C до 18°C; не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10°C до +12°C; не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8°C до +10°C

Обо всех фактах превышения установленных сроков Управление рекомендует немедленно информировать исполнителя (управляющую организацию), в письменном виде.

Предоставление коммунальной услуги с перерывами, превышающими установленную продолжительность, является основанием для изменения размера платы.

### Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг

Таблица 2

<b>Электроснабжение</b>	Поставка электричества должна соответствовать ГОСТу по частоте тока и напряжению в квартирных сетях. Отклонений от норм, прописанных в государственном стандарте, быть не должно.
<b>Отопление</b>	Для отопления существуют требования по температуре в помещениях и давлению внутри системы. Отклонения по температуре в некоторых случаях допустимы.  Не считается нарушением превышение в 4°C, снижение температуры по ночам (с полуночи до 5 утра) на 3°C. А вот днем в жилых помещениях холоднее становится не должно. Давление в системе всегда должно соответствовать нормативам.  Нормативы для помещений - жилые помещения +18°C, для регионов с самой холодной пятидневкой -31°C и ниже такой норматив +20°C; для угловых помещений эти показатели — +20°C и +22°C соответственно - кухни +18°C - туалеты +18°C, ванны и совмещенные санузлы +25°C.
<b>Газоснабжение</b>	Для газа нормативным считается давление 0,0012-0,003 МПа, допускается отклонение в пределах 0,0005 МПа.
<b>Водоснабжение</b>	К воде предъявляется ряд требований по составу, свойствам для холодной и горячей воды и давлению в системе. Эти показатели всегда должны соответствовать нормативам.  Горячая вода, помимо вышеуказанных норм, должна отвечать определенным критериям по температуре. Согласно санитарным нормам, она должна составлять 60-75°C. В ночное время (с полуночи до 5 утра) возможно отклонение в 5°C, днем колебания температуры не должны быть более 3°C.

При более 5 полных календарных дней подряд, отсутствии потребителя в жилом помещении осуществляется перерасчет:

Таблица 3

Размера платы за предоставленную потребителю в таком жилом помещении коммунальную услугу не оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета в связи с отсутствием технической возможности его установки (горячее, холодное водоснабжение, водоотведение).
Услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами.
Не подлежит перерасчету в связи с временным отсутствием потребителя в жилом помещении размер платы за услуги по отоплению, электроснабжению и газоснабжению и ОДН.