ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 51617— 2014

Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами

КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Некоммерческим партнерством саморегулируемой организацией «Управляющих компаний жилищно-коммунального хозяйства Калининградской области «Стандарты управления недвижимости» при участии ОАО «Академия коммунального хозяйства им. К.Д. Памфилова» (АКХ), Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 393 «Услуги в области жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 июня 2014 г. № 544-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 51617—2000

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Июнь 2020 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2015, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Введение

Настоящий стандарт входит в единую структуру национальных стандартов объединенных в серию «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами».

Применение настоящего стандарта позволяет сформировать единую и эффективную систему управления и содержания многоквартирных домов, обеспечивающую их нормативное техническое состояние, безопасную эксплуатацию и комфортные условия проживания, а так же выполнить требования технических регламентов, санитарно-эпидемиологических требований, Жилищного кодекса Российской Федерации и других нормативно-правовых актов.

При переходе эксплуатации многоквартирного дома и выполнения работ (услуг) связанных с его управлением и содержанием на основании добровольного применения национальных стандартов из серии «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами», целесообразно устанавливать переходный период с учетом профессиональной подготовки и опыта работы исполнителя и подрядчиков по применению таких национальных стандартов.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами

КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Общие требования

Services of housing maintenance, public utilities and administration of apartment buildings.
Public utilities services. General requirements

Дата введения — 2015—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на коммунальные услуги, предоставляемые лицом в рамках заключенного договора управления многоквартирным домом.

Стандарт предназначен для применения лицами, оказывающими услуги управления многоквартирными домами, а также подрядными организациями, привлекаемыми для выполнения определенных работ (услуг) и собственниками (потребителями), выступающими в роли заказчика таких услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ 8.156 Государственная система обеспечения единства измерений. Счетчики холодной воды. Методы и средства поверки

ГОСТ 12.0.004 Система стандартов безопасности труда. Организация обучения безопасности труда. Общие положения

ГОСТ 5542 Газы горючие природные для промышленного и коммунально-бытового назначения. Технические условия

ГОСТ 13109 Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения[1)]

ГОСТ 20448 Газы углеводородные сжиженные топливные для коммунально-бытового потребления. Технические условия

ГОСТ 29322 (IEC 60038:2009) Напряжения стандартные

ГОСТ 30494 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях

ГОСТ Р 12.4.026 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные и знаки безопасности[2)]

ГОСТ Р 51232 Вода питьевая. Общие требования к организации и методам контроля качества

ГОСТ Р 51929 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Термины и определения

ГОСТ Р 54964 Оценка соответствия. Экологические требования к объектам недвижимости

ГОСТ Р 56037 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания. Общие требования

ГОСТ Р 56038 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги управления многоквартирными домами. Общие требования

СНиП 2.01.01 Строительная климатология и геофизика

СНиП 2.04.01 Внутренний водопровод и канализация зданий

[1)] Действует ГОСТ 32144—2013.

[2)] Действует ГОСТ 12.4.026—2015.

Издание официальное

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный документ, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого документа с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого документа с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины, принятые по ГОСТ Р 51929, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **заказчик:** Собственники помещений в многоквартирном доме, или лицо уполномоченное собственниками, обладающие более чем пятьюдесятью процентами голосов от общего числа голосов собственников помещений в данном доме, выступающие в качестве одной стороны заключаемого договора, орган управления товарищества собственников жилья, орган управления жилищного кооператива или орган управления иного специализированного потребительского кооператива, лицо, принявшее от застройщика многоквартирный дом (лицо, обеспечивающее строительство многоквартирного дома).

3.2 **исполнитель:** Лицо, оказывающее потребителю услуги управления многоквартирным домом.

3.3 **потребитель услуг:** Лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, услугами управления, и потребляющее коммунальные услуги.

4 Общие требования

4.1 Предоставление потребителям коммунальных услуг в виде электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения осуществляется исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации в рамках исполнения договора управления многоквартирным домом, в соответствии с ГОСТ Р 56038, путем заключения договоров с ресурсоснабжающими организациями.

4.2 Состав предоставляемых потребителям в многоквартирных домах коммунальных услуг определяется в зависимости от наличия спроектированных и смонтированных соответствующих внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения, наличия на территории, где расположен многоквартирный дом, соответствующих сетей инженерно-технического обеспечения и их подключения к этим сетям.

4.3 Предоставление потребителям коммунальных услуг в многоквартирном доме, начинается с установленного жилищным законодательством Российской Федерации момента, в том числе в соответствие с [1]—[3] с учетом требований установленных в [4].

5 Заключение договоров с ресурсоснабжающими организациями на поставку в многоквартирный дом коммунальных ресурсов

Порядок заключения договоров с ресурсоснабжающими организациями на поставку в точку поставки коммунального ресурса, и оценка качества предоставляемой услуги осуществляется в соответствии с ГОСТ Р 56038 пункт 5.6.

6 Предоставление коммунальных услуг потребителям

6.1 Коммунальная услуга теплоснабжения

Коммунальная услуга теплоснабжения (в том числе поставка твердого топлива при наличии печного отопления) осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должна обеспечивать теплоснабжение помещений входящих в состав многоквартирного дома. Услуга тепло-

снабжения должна оказываться круглосуточно, непрерывно в течение отопительного периода, то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность, установленную в приложении №1 [2].

Предоставление потребителям в многоквартирном доме коммунальной услуги теплоснабжения обеспечивается по средствам:

- заключения договора с ресурсоснабжающей организацией на поставку в точку поставки коммунального ресурса (тепловой энергии, теплоносителя), с использованием которого исполнитель предоставляет потребителям коммунальную услугу теплоснабжения;
- контроля за соответствием технических параметров поставляемого ресурсоснабжающей организацией в точку поставки коммунального ресурса (тепловой энергии и теплоносителя) в соответствии с которыми строились тепловые сети [5], по температурному графику в соответствие со СНиП 2.01.01;
- выполнения работы по содержанию внутридомовой системы инженерно-технического обеспечения, с использованием которой осуществляется предоставление потребителям многоквартирного дома отопления;
- обеспечения эффективной работы системы вентиляции, обеспечивающей нормативный воздухообмен в помещениях и нагрев приточного воздуха;
- поддержания и повышения (при необходимости) эффективности тепловой защиты несветопрозрачных ограждающих конструкций и светопрозрачных ограждающих конструкций многоквартирного дома.

На основании технической документации должна быть составлена инструкция по эксплуатации многоквартирного дома, в которой должен быть раздел по эксплуатации и содержанию внутридомовой системы теплоснабжения.

6.2 Коммунальная услуга горячего водоснабжения

Коммунальная услуга горячего водоснабжения потребителей в многоквартирном доме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должна обеспечивать круглосуточное, бесперебойное горячее водоснабжение в течение года, то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность, установленную в соответствии с приложением № 1 [2].

Предоставление потребителям в многоквартирном доме коммунальной услуги горячего водоснабжения обеспечивается исполнителем в рамках выполнения договора управления многоквартирным домом по средствам:

- заключения договора с ресурсоснабжающей организацией на поставку в точку поставки коммунального ресурса, с использованием которого исполнитель предоставляет потребителям коммунальную услугу горячего водоснабжения;
- контроля, на соответствие технических параметров коммунального ресурса (холодной воды, тепловой энергии используемой для ее нагрева), в том числе по ГОСТ Р 51232 и [6];
- выполнения работ по содержанию внутридомовой системы инженерно-технического обеспечения, с использованием которой осуществляется предоставление потребителям горячего водоснабжения обеспечивая выполнение требований, установленных [7] и [8].

На основании технической документации должна быть составлена инструкция по эксплуатации многоквартирного дома, в которой должен быть раздел по эксплуатации и содержанию системы горячего водоснабжения.

6.3 Коммунальная услуга холодного водоснабжения

Коммунальная услуга холодного водоснабжения потребителей в многоквартирном доме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должна обеспечивать круглосуточное, бесперебойное холодное водоснабжение в течение года, то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность, установленную в приложении №1 [2].

Предоставление потребителям в многоквартирном доме коммунальной услуги холодного водоснабжения обеспечивается исполнителем в рамках выполнения договора управления многоквартирным домом по средствам:

- заключения договора с ресурсоснабжающей организацией на поставку в точку поставки коммунального ресурса, с использованием которого исполнитель предоставляет потребителям коммунальную услугу холодного водоснабжения;
- контроля на соответствие технических параметров коммунального ресурса (холодной воды), в том числе [8] и ГОСТ Р 51232;

- выполнения работ по содержанию внутридомовой системы инженерно-технического обеспечения, с использованием которой осуществляется предоставление потребителям холодного водоснабжения в соответствии со СНиП 2.04.01.

На основании технической документации должна быть составлена инструкция по эксплуатации многоквартирного дома в которой должен быть раздел по эксплуатации и содержанию системы холодного водоснабжения.

6.4 Коммунальная услуга водоотведения (отведения сточных бытовых вод)

Коммунальная услуга водоотведения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должна обеспечивать круглосуточное, бесперебойное водоотведение в течение года, то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность, установленную в соответствии с приложением № 1 [2].

Предоставление потребителям в многоквартирном доме коммунальной услуги водоотведения обеспечивается исполнителем в рамках выполнения договора управления многоквартирным домом по средствам:

- заключения договора с ресурсоснабжающей организацией на поставку в точку поставки коммунального ресурса, с использованием которого исполнитель предоставляет потребителям коммунальную услугу водоотведения;
- контроля на соответствие технических параметров коммунального ресурса обеспечивающего водоотведение через сеть инженерно-технического обеспечения;
- выполнения работ (услуг) в соответствии с [9] [10], СНиП 2.04.01 по техническому обслуживанию и ремонту внутридомовой системы инженерно-технического обеспечения, с использованием которой исполнитель предоставляет потребителям коммунальную услугу водоотведения.

На основании технической документации должна быть составлена инструкция по эксплуатации многоквартирного дома, в которой должен быть раздел по эксплуатации и содержанию системы водоотведения.

6.5 Коммунальная услуга электроснабжения

Коммунальная услуга электроснабжения потребителей в многоквартирном доме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должна обеспечивать круглосуточное, бесперебойное электроснабжение в течение года, то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность, установленную в соответствии с приложением № 1 [2].

Предоставление потребителям в многоквартирном доме коммунальной услуги электроснабжения обеспечивается исполнителем в рамках выполнения договора управления многоквартирным домом по средствам:

- заключения договора с ресурсоснабжающей организацией на поставку в точку поставки коммунального ресурса, с использованием которого исполнитель предоставляет потребителям коммунальную услугу электроснабжения;
- контроля на соответствие технических параметров коммунального ресурса, в том числе [11], ГОСТ 13109 и ГОСТ 29322;
- выполнения работ в соответствии с [12] по содержанию внутридомовой системы инженерно-технического обеспечения, с использованием которой осуществляется предоставление потребителям коммунальной услуги электроснабжения.

На основании технической документации должна быть составлена инструкция по эксплуатации многоквартирного дома, в которой должен быть раздел по эксплуатации и содержанию системы электроснабжения.

6.6 Коммунальная услуга газоснабжения

Коммунальная услуга газоснабжения потребителей в многоквартирном доме (в том числе поставки бытового газа в баллонах) осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации в том числе [13] и должна обеспечивать круглосуточное, бесперебойное газоснабжение в течение года, то есть бесперебойное либо с перерывами, не превышающими продолжительность, установленную в соответствии с приложением № 1 [2].

Предоставление потребителям в многоквартирном доме коммунальной услуги газоснабжения обеспечивается исполнителем по средствам:

- контроля на соответствие технических параметров коммунального ресурса (природного газа, сжиженного газа), поставляемого ресурсоснабжающей организацией в точку поставки коммунального ресурса, определенных в ГОСТ 5542, ГОСТ 20448 и [13];
- выполнения работ по содержанию системы инженерно-технического обеспечения в соответствии с [14], с использованием которой исполнитель осуществляет предоставление потребителям коммунальной услуги газоснабжения.

На основании технической документации должна быть составлена инструкция по эксплуатации многоквартирного дома, в которой должен быть раздел по эксплуатации и содержанию системы газоснабжения.

6.7 Продажа и доставка твердого топлива.

Твердое топливо продается и поставляется потребителю в соответствии с [2].

7 Обеспечение предоставления коммунальных услуг

В рамках управления многоквартирным домом в соответствии с ГОСТ Р 56038 и предоставления коммунальных услуг исполнитель обеспечивает в том числе:

7.1 Диспетчерское и аварийно-ремонтное обслуживание

Исполнитель обеспечивает предоставление потребителям круглосуточное диспетчерское и аварийно-ремонтное обслуживание систем инженерно-технического обеспечения многоквартирного дома в соответствии с ГОСТ Р 56037.

Исполнитель информирует потребителей об адресах и номерах телефонов диспетчерской, аварийно-ремонтной службы исполнителя, объединенных и (или) единых диспетчерских службах, если такие службы созданы.

7.2 Учет и контроль коммунальных ресурсов и коммунальных услуг

Исполнитель обеспечивает, в соответствии с законодательством Российской Федерации, учет и контроль поставляемых ресурсоснабжающими организациями в точку поставки коммунальных ресурсов и потребляемых потребителями коммунальных услуг в многоквартирном доме, исходя из нормативов потребления коммунальных услуг и (или) показаний приборов учета при их наличии.

Установка и ввод в эксплуатацию общедомовых приборов учета, индивидуальных, общего (квартирного) или комнатного прибора учета в соответствии с ГОСТ 8.156, [2], [15], [16], [17].

Примечание — Класс точности общедомового прибора учета должен соответствовать классу точности приборов учета, установленных в помещениях, принадлежащих собственникам и наоборот.

7.3 Снятие показаний с приборов учета

Исполнитель, в соответствии с действующим законодательством, организует и обеспечивает ежемесячное снятие показаний с общедомовых приборов учета, учитывающих потребление коммунальных ресурсов, поставляемых ресурсоснабжающими организациями в точку учета коммунального ресурса, а также получение показаний с приборов учета, установленных в помещениях, принадлежащих собственникам, учитывающие потребленные ими коммунальные услуги.

У исполнителя должна быть разработанная и утвержденная процедура по снятию показаний с приборов учета и хранение полученной информации. Исполнитель назначает ответственного за выполнение данных работ.

7.4 Документальное подтверждение факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества

Исполнитель обеспечивает документальное подтверждение факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Порядок самостоятельного установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, в том числе на основании обращений потребителей, осуществляется в соответствии с [2] и ГОСТ Р 56038 пункт 5.13.

Определение отклонений показателей внутри помещений многоквартирных домов производится в соответствии с нормативно-правовыми актами, в том числе ГОСТ 30494—96.

У исполнителя должна быть разработанная и утвержденная процедура по подтверждению факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и назначен ответственный за ее исполнение.

7.5 Документальное подтверждение факта поставки коммунального ресурса ненадлежащего качества

Порядок установления факта поставки ресурсоснабжающими организациями в точку учета коммунального ресурса не соответствующего техническим параметрам и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, определяется с учетом требований законодательства Российской Федерации, а также условиями договора, заключенного исполнителем с ресурсоснабжащей организацией и подтверждается актом, который составляется, в сроки и по процедуре определенной законодательством Российской Федерации и условиями договора.

Примечание — Если исполнителем, установлены приборы контроля, имеющие соответствующие разрешительные документы (сертификаты) на их применение, и которые позволяют контролировать параметры и (или) объем коммунального ресурса, поставляемого ресурсоснабжающей организацией, зафиксированные такими приборами отклонение параметров и (или) объема коммунального ресурса являются основанием для перерасчета исполнителем оплаты за такой коммунальный ресурс.

У исполнителя должна быть разработанная и утвержденная процедура по документальному подтверждению факта поставки коммунального ресурса ненадлежащего качества и назначен ответственный за ее исполнение.

7.6 Начисление, расчет и перерасчет за потребленные коммунальные услуги и коммунальные ресурсы

Порядок начисления, определения размера платы за коммунальные услуги, перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг в период временного отсутствия граждан в занимаемом жилом помещении, порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, основания и порядок приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг, а также вопросы, связанные с наступлением ответственности исполнителей и потребителей коммунальных услуг осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

У исполнителя должна быть информационная электронная программа, с использованием которой квалифицированные специалисты производят начисления и перерасчеты.

Примечание — Исполнитель может заключить соответствующий договор со специализированной организацией.

7.7 Приостановление или ограничение предоставления потребителям коммунальных услуг

Порядок приостановления или ограничения предоставления потребителям коммунальных услуг, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При приостановлении или ограничении предоставления потребителям коммунальных услуг исполнитель должен:

- обладать знанием законодательства, регламентирующего порядок приостановления или ограничения предоставления потребителям коммунальных услуг;
- иметь средства и устройства, с использованием которых осуществляется приостановление или ограничение предоставления потребителям коммунальных услуг;
- иметь в своем составе квалифицированных специалистов, способных выполнить работы по приостановлению или ограничению предоставления потребителям коммунальных услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Примечание — Исполнитель может поручить выполнение работ по приостановлению или ограничению предоставления потребителям коммунальных услуг сторонней организации, имеющей в своем составе квалифицированных специалистов, необходимые ресурсы и оборудование, заключив с ней соответствующий договор.

7.8 Ведение исковой и претензионной работы

Исполнитель ведет исковую и претензионную работу с должниками, не оплачивающими или оплачивающими не в полном объеме потребленные ими коммунальные услуги в многоквартирном доме, в том числе с ресурсоснабжающими организациями, в случае поставки ими коммунального ресурса не соответствующего требованиям, установленным в договоре, а также с другими участниками договорных отношений, не надлежащим образом выполняющих условия договоров при предоставлении коммунальных услуг.

У исполнителя должны быть квалифицированные специалисты.

Примечание — Исполнитель может заключить соответствующий договор со специализированной организацией.

7.9 Организация мероприятий по энергосбережению и повышению энергоэффективности

Работы (услуги) по энергосбережению и повышению энергоэффективности, осуществляются в соответствии с [18], [19], [20].

Примечание — В тех случаях, когда в многоквартирном доме, размер начислений на коммунальные услуги, в том числе на общедомовые нужды превышает установленные в регионе соответствующие нормативы потребления коммунальных услуг на общедомовые нужды, или когда у заказчика есть потребность в снижении затрат на коммунальные услуги, исполнитель может предложить, заказчику, заключить энергосервисный договор в соответствии с [2] и [21], условием которого должно быть снижение потребления коммунальных услуг в многоквартирном доме, в том числе на общедомовые нужды.

У исполнителя должны быть квалифицированные специалисты, обладающие опытом разработки программ и мероприятий по энергосбережению.

Примечание — Исполнитель может заключить договор с энергосервисной компанией.

7.10 Раскрытие информации и информационная открытость

Исполнитель, раскрывает информацию в соответствии с [22].

Исполнитель, предоставляет органам местного самоуправления информацию в соответствии с [23].

8 Требования, предъявляемые к исполнителю при предоставлении коммунальных услуг

При предоставлении коммунальной услуги, исполнитель должен:

- назначить ответственных лиц, по заключению и ведению договоров с ресурсоснабжающими организациями на поставку коммунальных ресурсов, обеспечивающих:

а) установление в договоре с ресурсоснабжающими организациями соответствующих технических параметров, поставляемых в точку поставки (точку учета) коммунальных ресурсов;

б) установление, на основе требований законодательства Российской Федерации, понятного и экономически обоснованного порядка перерасчета (снижение) оплаты, в случае поставки ресурсоснабжающей организацией некачественного коммунального ресурса;

Примечание — Исполнитель в своем составе должен иметь квалифицированных специалистов, обладающих специальными знаниями решения экономических, юридических и технических вопросов, в том числе по расчету и начислению за потребленные коммунальные ресурсы.

- наличия у исполнителя квалифицированных специалистов обеспечивающих нормативное техническое состояние внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения.

Примечание — Исполнитель может поручить выполнение работ по содержанию внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения сторонней организации, имеющей в своем составе квалифицированных специалистов, необходимые ресурсы, заключив с ней соответствующий договор.

9 Контроль качества предоставления коммунальных услуг

Для контроля качества предоставляемых услуг применяются следующие методы:

- визуальный контроль (осмотр имеющихся у исполнителя помещений, применяемого оборудования, наличия технической и иной документации);

- аналитический (анализ документации — содержания договоров, актов проверок, журналов контроля и учета заявок, актов сдачи-приемки работ),

- социологический (рассмотрение жалоб, опрос потребителей, анкетирование др.);

- сравнительный (анализ, на основании архивных документов, фотофиксации, актов, журналов заявок и отчетов, позволяющий отслеживать изменение технического состояния многоквартирного дома и его частей, удовлетворенности заказчика (потребителей), повышения комфортности проживания, снижение энергопотребления, снижение уровня платежей);

- отслеживать эффективность работы специалистов и служб исполнителя при предоставлении коммунальных услуг, проверять культуру обслуживания, в том числе на основании регулярных проверок журналов, которые ведут диспетчерские службы.

Для повышения качества предоставления коммунальных услуг исполнителю необходимо:

- повышать квалификацию специалистов, направляя их на курсы повышения квалификации, мастер-классы, обеспечивать их участие в обучающих семинарах и др.;

- проводить анкетирования потребителей, по итогам которых принимать меры к устранению недостатков;

- следить за выполнением установленных и принимаемых нормативных документов и требований;

- сокращать сроки выполнения заявок, поступающих от потребителей;

- обмениваться положительным опытом с организациями, работающими в сфере услуг жилищного и коммунального хозяйства;

- внедрять системы управления качеством на предприятии;

- проводить сертификацию специалистов и работ;

- применять в работе электронные программы управления многоквартирным домом, расчетов, начислений, формирования и ведения технической документации на многоквартирный дом;

- проводить мониторинг среди организаций, поставляющих коммунальные ресурсы (при наличии таковых), выбирая тех, кто имеет стабильные, наиболее выгодные условия, имеет хорошие отзывы и репутацию.

10 Требования безопасности

При выполнении работ должны соблюдаться требования безопасности в соответствии с [24]—[28] и ГОСТ Р 54964, ГОСТ Р 12.4.026.

К проведению работ допускаются лица, прошедшие обучение и инструктаж в соответствии с требованиями ГОСТ 12.0.004.

Приборы и приспособления, применяемые в процессе выполнения работ, должны использоваться в соответствии с требованиями, предусмотренными эксплуатационной документацией и обеспечивать безопасность потребителей, персонала и окружающей среды.

Библиография

[1] Жилищный кодекс Российской Федерации

[2] Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»

[3] Градостроительный кодекс Российской Федерации

[4] Постановление Правительства РФ от 21.01.2006 № 25 «Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями»

[5] СНиП 41-02—2003 Тепловые сети

[6] СанПиН 2.1.4.2496-09 (вместе с СанПиН 2.1.4.2496-09 Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения. Изменение к СанПиН 2.1.4.1074-01 Санитарно-эпидемиологические правила и нормы)

[7] СанПиН 4723—88 Санитарные правила устройства и эксплуатации систем централизованного горячего водоснабжения

[8] СанПиН 2.1.4.1074-01 (Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 26.09.2001 № 24) СанПиН 2.1.4.559—96 Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества

[9] ВСН 58—88(р) Положение об организации и проведении реконструкции, ремонта и технического обслуживания зданий, объектов коммунального и социально-культурного назначения

[10] Правила технической эксплуатации систем и сооружений коммунального водоснабжения и канализации, утверждены Приказом Госстроя России от 30 декабря 1999 г. № 168

[11] СП 31-110-2003 Проектирование и монтаж электроустановок жилых и общественных зданий

[12] Приказ Минэнерго России от 13.01.2003 № 6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей»

[13] Постановление Правительства РФ от 21.07.2008 № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан» (вместе с «Правилами поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан»)

[14] Постановление Правительства РФ от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования»

[15] Федеральный закон от 26.06.2008 № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений»

[16] Приказ Минпромторга России от 21.01.2011 № 57 «Об утверждении методических рекомендаций по техническим требованиям к системам и приборам учета воды, газа, тепловой энергии, электрической энергии»

[17] Постановление Правительства РФ от 04.09.2013 № 776 «Об утверждении Правил организации коммерческого учета воды, сточных вод»

[18] Постановление Правительства РФ от 25.01.2011 № 18 «Об утверждении Правил установления требований энергетической эффективности для зданий, строений, сооружений и требований к правилам определения класса энергетической эффективности многоквартирных домов»

[19] Приказ Минрегиона России от 02.09.2010 № 394 «Об утверждении Примерной формы перечня мероприятий для многоквартирного дома (группы многоквартирных домов) как в отношении общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, так и в отношении помещений в многоквартирном доме, проведение которых в большей степени способствует энергосбережению и повышению эффективности использования энергетических ресурсов»

[20] Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

[21] Приказ Минрегиона России от 27.06.2012 № 252 «Об утверждении примерных условий энергосервисного договора, направленного на сбережение и (или) повышение эффективности потребления коммунальных услуг при использовании общего имущества в многоквартирном доме»

[22] Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»

[23] Постановление Правительства РФ от 28.12.2012 № 1468 «О порядке предоставления органам местного самоуправления информации лицами, осуществляющими поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, и (или) оказывающими коммунальные услуги в многоквартирных и жилых домах либо услуги (работы) по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах» (вместе с «Правилами предоставления органам местного самоуправления информации лицами, осуществляющими поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, и (или) оказывающими коммунальные услуги»)

[24] ВСН 48—86(р) Правила безопасности при проведении обследований жилых зданий для проектирования капитального ремонта

[25] СНиП 12-03—2001 Безопасность труда в строительстве. Часть 1. Общие требования

[26] СНиП 12-04—2002 Безопасность труда в строительстве. Часть 2. Строительное производство

[27] Трудовой кодекс Российской Федерации

[28] ПОТ Р М-016—2001 РД 153-34.0-03.150-00. Межотраслевые Правила по охране труда (Правила безопасности) при эксплуатации электроустановок

УДК 693.9:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: коммунальные услуги, услуги теплоснабжения, услуги водоснабжения, услуги электроснабжения, услуги газоснабжения

Редактор переиздания *Н.Е. Рагузина*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 29.06.2020. Подписано в печать 07.09.2020. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru