МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

Кафедра «Сервис»

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

по предмету

«СЕРВИС ОБЪЕКТОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Сфера знания:	100 0000	Сфера услуг
Сфера образования:	1010 000	Сфера обслуживания
Направления образовании:	5610300	Туризм (Совместное)

САМАРКАНД 2023

Файзиев Ж.С. «Сервис объектов профессиональной деятельности». Учебно-методический комплекс. Самарканд. СамИЭС. 2023 год

Составитель:

Файзиев Ж.С. - доцент кафедры «Сервис» СамИЭС

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Учебные материалы..... 4

2. Материалы для самостоятельной работы..... 125

3. Глоссарий…… 128

4. Приложения…….. 132

МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

Кафедра «Сервис»

УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по предмету

«СЕРВИС ОБЪЕКТОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

САМАРҚАНД – 2023

Тема 1. Сфера услуг ЖКХ и ее значение для общества

План лекции:

1. Основные характеристики услуг: неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость или неспособность услуг к хранению.
2. Назначение услуг. Классификация услуг.
3. Формы обслуживания.
4. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности.

1. Основные характеристики услуг: неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость или неспособность услуг к хранению.

Годами исследователи и аналитики разрабатывали критерии для определения услуг. В результате было выделено несколько общих для большей части услуг характеристик. Приведенные четыре, отличающие услуги от произведенных товаров, являются основными и наиболее часто упоминаемыми характеристиками:

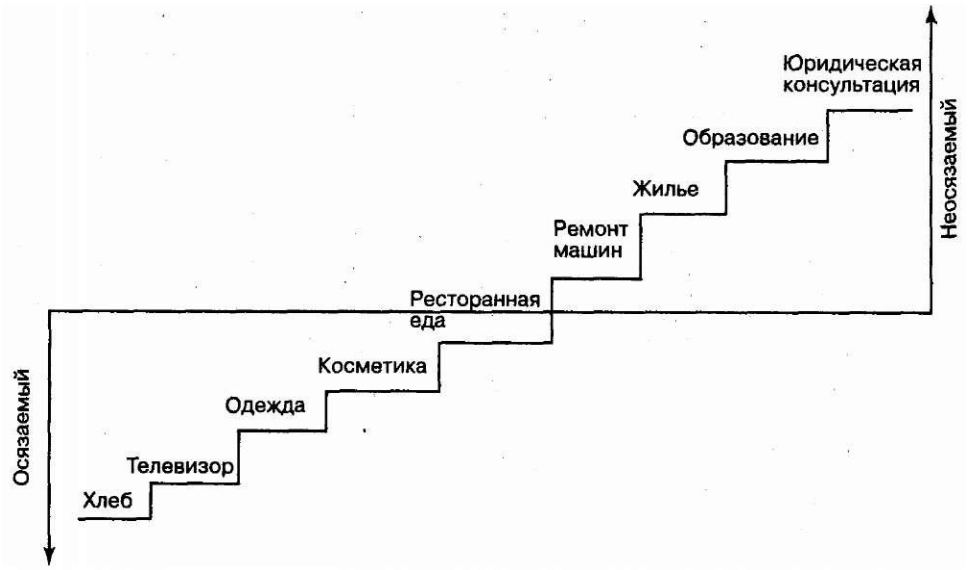
Неосязаемость.

Неотделимость от источника.

Несохраняемость.

Непостоянство качества.

Эти характеристики мы рассмотрим более подробно. А дискуссия, приведенная в конце главы, предоставит менеджерам краткие советы относительно некоторых уникальных проблем, возникающих при оказании услуг.



Источник: G. Lynn Shostack, «Breaking Free from Product Marketing», Journal of Marketing (April 1987).

Рис. 1.1. Спектр осязаемости-неосязаемости

Неосязаемость. Большая часть услуг неосязаема. ***Товар является материальным предметом***; до него можно дотронуться, ощутить, иногда почувствовать запах, а если это съедобный продукт, то его можно попробовать на вкус. ***Услуги не являются материальными объектами. Они могут использовать или воплощаться в материальные предметы, но сами по себе не являются таковыми.*** Например, программное обеспечение состоит из инструкций. Эти инструкции обычно записываются на CDили на гибкий диск или могут быть загружены на жесткий диск из Интернета. Следовательно, услуга, предоставленная разработчиком программного обеспечения, воплощена в материальный объект (CD, гибкий или жесткий диск) и не может быть использована без помощи другого материального объекта (компьютера).

Большинство услуг являются действиями. Такая услуга, как ***юридическая консультация***, обычно подразумевает предоставление юридической информации и представление клиента в суде. У таких услуг обычно ***нет осязаемого выходного продукта***. ***Осязаемый продукт может возникнуть только как посредник, через которого услуга доставляется к потребителю.*** Например, отчет, в котором предлагается решение деловой проблемы клиента, не является реальным конечным продуктом консалтинговой услуги; реальным конечным продуктом является идея, описанная в этом отчете. ***Другие услуги сочетают неосязаемый конечный продукт с материальным продуктом, как в случае с ресторанами или оформлением интерьера.*** Однако неосязаемость описывает уникальность услуг более сжато, чем любые другие характеристики.

Важным следствием неосязаемости является то, что ***для большей части услуг результат приобретения услуги не подразумевает право собственности на нее, а приобретение товара такое право собственности дает***. Например, ***человек, который покупает стереосистему, становится ее владельцем и может делать с ней все, что захочет***: наслаждаться музыкой, подарить ее кому-то, использовать как подставку для телевизора или продать. У покупателей большей части услуг такого выбора нет. Например, ***если вы покупаете билет на шоу*** на Бродвее, ***вы получаете право быть в числе зрителей в определенный день и время***. Если вы пришли в театр, вы используете это право, но вы не сможете посмотреть шоу еще раз, пока не купите другой билет. ***Другими словами, у вас нет права собственности на что-либо***. *Исключением из данного ограничения является тот случай, когда* ***сама услуга вложена в материальный продукт***. *Например, если вы покупаете видеозапись шоу на Бродвее, у вас будут те же самые возможности, которые предоставляет товар*.

Неотделимость от источника. ***Производство и потребление большинства услуг неразделимы: они могут потребляться только в ходе изготовления***. ***Для большинства товаров эти два процесса обычно***

независимы. Телевизор может быть изготовлен на заводе, расположенном на определенной географической широте, и далее транспортироваться по всему миру для продажи оптом и в розницу. *Тот, кто покупает телевизор, не обязан сразу же его подключать; телевизор может оставаться в своей коробке неопределенное время*. Однако *совет, который дает врач пациенту, дается и воспринимается одновременно*.

Второй формой неотделимости от источника *является неотделимость покупателя от процесса предоставления услуги*. *Другими словами,* ***большая часть услуг не может храниться для будущего использования; покупатель должен присутствовать при создании услуги***. *Присутствие покупателя не требуется в момент производства телевизора, а вот физический осмотр в кабинете врача не может быть осуществлен в отсутствие пациента*. Лекция в аудитории, футбольная игра, концерт рок-музыки и поездка в поезде являются дополнительными примерами, в которых представлены обе формы неотделимости; *исполнение и потребление этих услуг являются одновременными и нераздельными, а покупатели должны присутствовать, чтобы наслаждаться их результатами*.

Совместное потребление некоторых услуг является **третьей формой неотделимости от источника**. Некоторые услуги предоставляются для большой группы покупателей. Например, театральная продукция, концерт и круиз на теплоходе являются теми услугами, которые производятся для большой группы людей.

Несохраняемость. ***Большая часть услуг*** *из-за того, что они одновременно производятся и потребляются, является* ***несохраняемыми****, т. е.* ***не подлежащими инвентаризации. Номера в отеле, места в самолете или в театре или один час работы адвоката не могут быть запасены и предоставлены для использования позже.***

Однако само понятие «несохраняемый» может быть разным с точки зрения покупателя.

Услугу нельзя унести домой, однако тот, кому ее оказали, способен получать удовольствие в течение долгого времени после ее приобретения.

Например, *хирург, который осуществляет трансплантацию сердца, обеспечивает не только отдельное действие (операцию), но и предоставляет пациенту несколько дополнительных лет жизни, которой тот будет наслаждаться.*

Несохраняемость услуг вместе с постоянно изменяющимся спросом на услуги требует, чтобы менеджеры внимательно относились к определению их объема и старались активно управлять сервисными службами.

Непостоянства качества. Большая часть услуг выполняется людьми, поэтому ***покупатель и человек, оказывающий услугу, вынуждены взаимодействовать. Полученный результат зависит от их общих действий и от восприятия покупателя***. Салон красоты, фирма по дизайну одежды и фирма по набору служащих предоставляют услуги, которые будут разными для каждого конкретного клиента.

С одной стороны, это означает, что даже ***если один и тот же человек оказывает услугу нескольким покупателям абсолютно одним и тем же способом, у разных покупателей может быть разное восприятие того, что они получили, а следовательно, они будут испытывать различные чувства по поводу удовлетворения своей потребности***. С другой стороны, ***человек, оказывая одну и ту же услугу, может варьировать свои действия при каждом отдельном ее исполнении***. Важную роль в этом играет его физическое и психологическое состояние, которое не может быть одинаковым каждый день.

Непостоянство качества в исполнении работы людьми, оказывающими услуги, а также различия в восприятии покупателей *создают значительные проблемы для менеджеров, работающих в сфере услуг*. Важным следствием этого является то, ***что большая часть услуг не поддается попыткам стандартизации, так как невозможно стандартизировать конечный продукт, если каждый клиент отличается в своих желаниях как до предоставления услуги, так и во время ее***. Во многих случаях порядок предоставления услуг определяет тот, кто эту услугу выполняет, например консультант, агент по недвижимости или врач. Человек, оказывающий индивидуальные услуги, должен при этом ориентироваться на потребности и желания клиента. Непостоянство качества результатов оказания услуг осложняет осуществление контроля и гарантий качества. Наконец, непостоянство качества превращает нормирование производительности в проблему для менеджеров сервисных организаций.

2. Назначение услуг. Классификация услуг

Существуют различные ***классификации услуг***, и каждая из этих классификаций отражает специфический подход к анализу сервисной деятельности. В общепринятом смысле классификация - это распределение предметов, явлений и понятий по классам, отделам, разрядам в зависимости от их общих признаков. Выявление признаков классификации основывается на качественных, стоимостных и иных характеристиках объектов. Однако существуют трудности классифицировать существующие услуги по этим характеристикам.

Экономика любой страны разделяется на три различных сектора (модель Фишера-Кларка): добывающий сектор (первичный), куда входит сельское хозяйство и горнодобывающая промышленность, сектор производства товаров[1] (вторичный сектор экономики) и сектор услуг (третичный сектор). В зависимости от того, в чем именно проявляются услуги, сферу сервиса чаще всего условно подразделяют на два подсектора:

производство материальных услуг (транспорт, торговля, жилищно-бытовое обслуживание и прочее.);

[1] В данном случае понимаются материально-вещественные товары.

производство нематериальных услуг (управление, деятельность армии и органов безопасности, образование, здравоохранение, наука, искусство, шоу-бизнес, социальное обслуживание, маркетинг, аудит, кредитование, страхование, и т.п.).

Производство материальных услуг неотрывно связано с материальными объектами: транспорт изменяет положение предметов в пространстве, торговля – их принадлежность кому-либо и т.д. В отличие от него производство нематериальных услуг (знаний, безопасности, здоровья, положительных эмоций) гораздо сильнее оторвано от материальных объектов. Здесь объектом воздействия становятся не другие вещи, а непосредственно человек.

Наряду с традиционным делением сферы услуг на подсектора материального/нематериального производства встречаются и другие классификации.

В частности, чтобы подчеркнуть огромное значение в эпоху НТР производства и распространения знаний, науку и образование стали выделять в особый *четвертичный сектор*, отдельный от третичного (прочие услуги).

В литературе можно также встретить деление сферы услуг на три сектора:

третичный - инфраструктурный (транспорт, связь, передача электричества и тепла);

четвертичный - распределительно-обменный (торговля, страхование, финансы);

пятиричный - социально-управленческий (управление, наука, образование, здравоохранение, искусство).

Оригинальный подход к структуризации сферы услуг выдвинул американский экономист-институционалист Дуглас Норт. Чтобы подчеркнуть большую роль институтов в жизни общества, он предложил выделять в экономике как целом ***трансформационный сектор*** (изменение физических характеристик экономических благ) и ***трансакционный сектор*** (изменение чисто социальных характеристик - принадлежности экономических благ кому-либо). При таком подходе часть сферы услуг входит в трансформационный сектор (транспорт, образование), а часть - в трансакционный (торговля, управление, финансы).

Исторически каждый вид услуг рассматривался отдельно, как особая сфера деятельности с только ей присущими особенностями. А вся сфера услуг представлялась как совокупность этих многих видов деятельности и фактически сводилась к их перечислению. Можно выделить пять общих типов услуг.

1. *Производственные* - инжиниринг[2], лизинг[3], обслуживание и ремонт оборудования.

[2] Инжиниринг (от англ. engineering – технический, прикладной) – сфера деятельности по проработке вопросов создания объектов промышленности, инфраструктуры, инженерно-консультационные услуги.

2. *Распределительные* - торговля, транспорт, связь.
3. *Профессиональные* - банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные.
4. *Потребительские* - так называемые массовые услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением.
5. *Общественные* - телевидение, радио, образование, культура.

В соответствии экономическими и социальными функциями сферы услуг в чистом виде существует немного видов услуг, которые формируют исключительно определенный по функциональной направленности сектор услуг. Поэтому целесообразно выделить в сфере услуг функциональную направленность:

- услуги, ориентированные на производство;
- услуги, ориентированные на общество;
- услуги, ориентированные на домашнее хозяйство;
- услуги личного характера.

Так, к услугам, ***ориентированным на производство,*** относятся услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем. Сюда могут быть отнесены услуги по складированию, хранению материально-технических ресурсов и снабжению ими, а также различные услуги производственной инфраструктуры (дороги, мосты, подъездные пути).

Услуги, ***ориентированные на общество,*** включают услуги органов государственного управления, связанные с обороной страны, с поддержанием правопорядка, обеспечением внутренней безопасности, с выполнением функции по государственному регулированию экономики и социальных процессов, с проведением социальной политики. Нередко их называют государственными (правительственными) услугами.

К услугам, ***ориентированным на домашнее хозяйство,*** относятся услуги по поддержанию в нормальном состоянии жилья и коммунальные услуги, производственные виды бытовых услуг: техническое обслуживание и ремонт бытовой техники и теле-, видеоаппаратуры, автосервис, а также технический сервис оборудования и инвентаря для досуговой деятельности и т. д.

Услуги ***личного характера*** включают парикмахерские, фотоателье, разнообразные рекреационные услуги и непроизводственные виды бытового обслуживания.

Кроме того, услуги различаются по множеству других классификационных признаков. Все они позволяют оттенить и проанализировать разнообразные функции сервисной деятельности в современном обществе.

---

[3] Лизинг (от англ. lease - аренда, имущественный наем) – специфический способ финансирования технических инвестиций, основанный на долгосрочной аренде при сохранении права собственности на них за арендодателем.

Стандартизированные* и *творческие услуги различаются по степени их алгоритмизации. Стандартные виды услуг оказываются по строго установленным правилам. Творческие услуги могут формироваться и изменяться по индивидуальным требованиям потребителя.

Производственные* и *непроизводственные услуги осуществляются в разных сферах деятельности общества. К производственной сфере можно отнести, например, транспортировку грузов и техническое обслуживание оборудования, к непроизводственной - услуги здравоохранения, культуры, туризма, отдыха, жилищное и коммунальное хозяйство, науку и научное обслуживание, кредитование, страхование, государственное управление и оборону, некоммерческие организации, обсуживающие домашние хозяйства и т. п.

Коммерческие* и *некоммерческие услуги различаются конечной целью. Первые производятся с целью получения прибыли и другой коммерческой выгоды. Вторые не нацелены на прибыльность.

По **форме организации услуг** их можно разделить на **государственные и негосударственные**. Различие между ними не в том, что оказанием одних заняты государственные организации, а других - частные. Ряд негосударственных по своей природе услуг вполне могут оказать и предприятия государственной формы собственности. Главное различие этих видов услуг состоит в том, что государственные услуги в принципе не могут быть оказаны никем, кроме государства. Это услуги по обороне страны, поддержанию общественной безопасности, ведению учета граждан, регистрации средств транспорта, государственной регистрации коммерческих операций (например, сделок с недвижимостью).

Услуги делят на ***чистые* и *смешанные***. Чистая услуга является единственным видом деятельности производителя (специализированное производство услуг). ***Смешанная услуга сопровождает товарно-материальные ценности,*** облегчая их обращение и делая их более привлекательными для потребителя. Это, например, предпродажный и послепродажный сервис, сопровождающий акт купли-продажи товара.

Сегодняшний мир не может существовать без ***информационных продуктов и услуг***. В результате применения информационных технологий к информационным ресурсам создается некоторая новая информация или информация в новой форме. Это продукция информационной системы и информационной технологии называется информационными продуктами и услугами. Информационная услуга – получение и предоставление в распоряжение пользователя информационного продукта либо предоставление средств для получения информации.

В сервисологии существует понятие идеальной услуги и реальной услуги. Идеальная услуга - это абстрактная теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности. Реальная услуга индивидуализирована исполнителями, потребителями, конкретными условиями их оказания.

Легитимные* и *нелегитимные услуги различаются по отношению к ним государства и общества. Легитимные услуги одобряются государством и обществом, нелегитимные - осуждаются и обычно преследуются по закону. Услуги, являющиеся нелегитимными при административно-командной системе хозяйствования (например, коммерческая спекуляция), становятся легитимными в рыночной экономике с ее свободой торговли. Услуги, удовлетворяющие осуждаемые обществом потребности (наркотические, преступные, аморальные, "псевдопотребности" и т. п.), относятся к разряду нелегитимных.

Существует два различных направления деятельности в сфере услуг: ***сервисный бизнес***, а также ***внутреннее обслуживание***. Сервисный бизнес представляет собой сферу деятельности, основной целью которой является предоставление клиентам какой-либо конкретной услуги или набора услуг при взаимодействии с ними и зачастую с их непосредственным участием. В рамках сервисного бизнеса можно выделить два типа обслуживания, первое - *обслуживание в среде сервисного предприятия*, второе - *обслуживание в среде клиента*.

В первом случае клиент должен прибыть в определенное место для получения какой-либо услуги, а во втором - предоставление и потребление услуги происходит в среде клиента. Здесь под обслуживанием понимается система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства.

Внутреннее обслуживание[4] - услуги, предоставляемые всем подразделениям и службам внутри организации для поддержания жизнедеятельности самой организации. Услуги такого рода включают такие функции, как обработка данных, уборка помещений, инженерные разработки и техническое обслуживание. Клиентами в данной системе являются различные отделы предприятия, нуждающиеся в этих услугах.

Понятие «обслуживание» близко к понятию «услуга». Однако, если последнее сосредотачивается на самой сущности отношений между производителем и потребителем, то обслуживание трактует эти отношения как поэтапный процесс, имеющий свою структуру, приобретающий растянутый во времени характер.

Однако приведенные классификации не всегда четко позволяют проследить и определить истинную природу и характеристики конкретного сервисного бизнеса. Содержательным и информативным является использование аналитических матриц, типа матрицы Бостонской консультационной группы, но со специфическими

[4] За последние годы экономический лексикон преобразовался кардинально. С среди новых понятий - фэсилити-менеджмент – это интегрированное управление (планирование и мониторинг) инфраструктурой организации и предоставление услуг и средств, из которых должна складываться эффективная реализация целей организации в окружающей среде.

параметрами для классификации услуг. Например, К. Лавлок предложил несколько классификаций услуг в матричном виде:

а) Матрица «Природа предоставления услуги» (рис.1.3). Предоставление услуги в соответствии с данной матрицей определяется действиями по предоставлению услуги (осязаемые/неосязаемые), а также объектом воздействия (человек в физическом смысле или ментальное воздействие/вещи).

б) Матрица «Доставка услуг» (рис. 1.4). Взаимодействие потребителя и организации - (потребитель «идет» к организации/организация «идет» к потребителю/расстояние вытянутой руки). По оси абсцисс отложены места получения услуг (единичные /многочисленные).

		Объект воздействия	
		Люди	Вещи
Действия по предоставлению услуг	Осязаемые	Стрижка; Обед в ресторане	Химическая чистка; Фрахт
	Неосязаемые	Образование; Театральная премьера	Банковская услуга; Юридическая консультация

Рисунок 1.2 - Природа предоставления услуг по К. Лавлоку

		Места получения услуг	
		Единичные	Многочисленные
Взаимодействие потребителя и организации	Потребитель «идет» к организации	Театр	Сеть ресторанов фаст-фуд
	Организация «идет» к потребителю	Скорая помощь	Такси
	Расстояние «вытянутой руки»	Дистанционное обучение	Mail (поисковая система)

Рисунок 1.3 – Доставка услуг по К. Лавлоку

в) Весьма показательна матрица, устанавливающая степень участия персонала сферы услуг в установлении контактов с клиентами и степень участия клиентов в обслуживании (рис. 1.5).

		Степень контакта с клиентами	
		Низкая	Высокая
Степень участия клиентов	Высокая	Самообслуживание	Ремонт оборудования, содержание жилья
	Низкая	Химчистка, телевидение	Ремонт бытовой техники

Рисунок 1.5 – Степень участия персонала сферы услуг в установлении контактов с клиентами и степень участия клиентов в обслуживании по Р. Чейзу

г) Матричный подход по критериям целей получения и источникам оплаты за приобретение услуг (рис. 1.6) позволил В. Николайчику классифицировать деловые услуги. При таком подходе деловые услуги являются интегрирующими, то есть включающими институциональные и потребительские услуги.

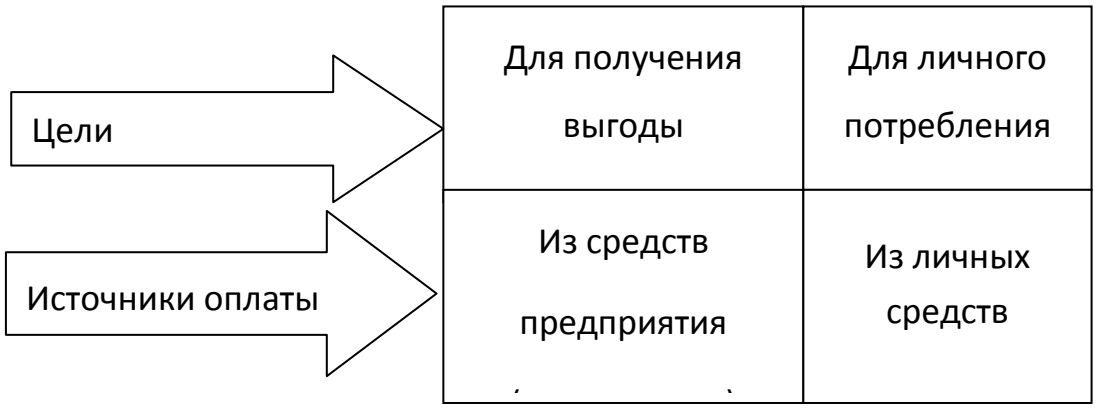


Рисунок 1.6 - Матрица услуг по критериям целей и источников оплаты

Основные выводы этого анализа следующие:

1. К потребительским услугам относятся лишь услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств.

2. К институциональным услугам относятся лишь услуги, приобретаемые для получения выгоды за счет средств институциональных структур.

3. Услуги, образованные на основе смешанных критериев, относятся к деловым услугам. Иными словами, чтобы приобрести определенные услуги, потребители в первую очередь руководствуются интересами дела. При этом институциональные услуги относятся к типу деловых услуг и являются их частным случаем.

Резюмируя вышесказанное в отношении идентификации услуг, В. Николайчук, делает обобщающий вывод.

4. К потребительским услугам относятся лишь те, которые приобретаются для личного потребления за счет личных средств. Все остальные услуги следует относить к категории деловых услуг.

Рисунок 1.6. проясняет ситуацию с положением в сфере обслуживания (услуг), являющихся чисто потребительскими, чисто институциональными и тех, которые при наличии критериев выгоды или институционального финансирования относятся к деловым, а без наличия таковых факторов - к потребительским.

<table>
<tr><td>Потребительские

услуги</td><td>Смешанные деловые услуги</td><td>Институциональные

услуги</td></tr>
<tr><td>Сфера потребительского обслуживания</td><td colspan="2">Сфера профессионального (делового) обслуживания</td></tr>
<tr><td colspan="3">Сфера услуг</td></tr>
</table>

Рисунок 1.6 - Положение услуг различной категории в общей системе услуг

Рисунок иллюстрирует, что услуги можно характеризовать или как потребительские, или как деловые. Если в процессе купли-продажи, равно как и в производстве-потреблении, присутствует хотя бы один из критериев делового свойства, значит данная услуга (сервис) относится к деловым и является частью сферы профессионального обслуживания. Если указанные критерии неприменимы, то услуга и процессы, связанные с нею, являются частью сферы потребительского обслуживания. Кроме того, в концептуальном представлении к потребительским услугам относится четвертая их часть, а три четвери - это деловые услуги.

В сфере услуг клиенты часто принимают непосредственное участие в процессе производства услуги, сервисным компаниям необходимо

досконально знать процесс обслуживания и то, в какой степени в нем участвует потребитель. Процесс представляет собой набор действий или операций, которые обычно выполняются в определенной последовательности во времени. Все процессы можно разделить на две большие группы: непроизводственные (природные, духовные и т.д.) и производственные.

К особой группе относятся процессы, в результате которых создаются ценности: материальные, информационные, духовные и другие. Такие процессы называют бизнес-процессами[5], так как их результаты приносят экономические блага, удовлетворяют потребности потребителей в продукции и услугах. В некоторых сервисных отраслях, как и в производственной сфере, процесс имеет физическую, материальную природу, т.е. по его завершении мы получаем видимый и осязаемый результат, хотя, например, в сфере информационных услуг процесс, как правило, носит неосязаемый характер.

Рассматривая сервисные процессы исключительно с операционной точки зрения, можно выделить четыре группы услуг. В табл. 1.1 представлена классификация, основанная на разделении осязаемых действий, направленных либо на человека, либо на какие-то физические объекты, являющиеся его собственностью, и неосязаемых действий, направленных на сознание человека или его материальные активы.

Для каждой вышеуказанной категории характерны свои специфические процессы предоставления услуг, что оказывает огромное влияние на деятельность менеджеров по маркетингу, операционных менеджеров и менеджеров персонала. В литературе принято называть эти категории следующим образом:

1) ***услуги, направленные на человека;***
2) ***услуги, направленные на физические объекты, находящиеся в собственности человека;***
3) ***услуги, направленные на сознание человека;***
4) ***услуги, направленные на нематериальные актив.***

Таким образом, услуга может состоять из осязаемых операций, воздействующих на определенный орган покупателей (услуги косметолога), осязаемых операций, воздействующих на материальное имущество (ремонт автомобиля), неосязаемых действий, направленных на их умы (развлекательные программы), или неосязаемых действий, направленных на их неосязаемое имущество (банковские инвестиции).

Несмотря на то, что услуги, объединенные в этих категориях, на первый взгляд могут показаться совершенно разными, анализ показывает, что, по сути, задействованные в них процессы имеют одинаковые характеристики. Поэтому менеджеры, работающие в одной отрасли, могут получать полезную информацию, изучая другую отрасль и применяя сделанные в ходе этих исследований выводы в своих организациях.

---

[5] Бизнес процесс можно определить как устойчивую целенаправленную совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующей по определенной технологии входы процесса в выходы, представляющие ценность для потребителя.

Конечными продуктами системы услуг являются увеличение количества покупателей или их активы, которые растут в своей стоимости. Роль менеджера различного уровня заключается в том, чтобы отслеживать и контролировать процесс обслуживания, основанный на обратной связи с потребителями, для того чтобы убедиться, что потребности покупателей и представления обслуживающего персонала об этих потребностях совпадают. Другими словами, обратная связь с покупателями являются своего рода гарантией качества.

Подводя итог вышесказанному, необходимо подчеркнуть, что нельзя не учитывать того, что богатство разнообразия сферы услуг, порожденное их «вездесущностью», проникновением во все сферы человеческой жизни, значительно затрудняют классификацию их.

Особенности разных схем классификации. Совокупность услуг, предоставляемых населению сервисными организациями, подразделяется на однородные группы, подгруппы, виды и разновидности. Для классификации применяются фасетный и иерархический методы.

В качестве наиболее общих классификационных признаков услуг выступают назначение, конечные результаты основной услуги, характер оплаты, степень значимости для потребителя.

Классификация услуг отражается в классификаторах, которые позволяют решать различные народнохозяйственные задачи.

Классификаторы используются с различными целями:

- для развития и совершенствования стандартизации в сфере услуг населению;
- при сертификации и лицензировании услуг;
- при создании автоматизированных систем управления систематизации данных в области сервиса;
- для учета и контроля финансово-хозяйственных показателей сервисных организаций;
- для учета и прогнозирования объемов реализации услуг населению;
- для изучения спроса населения на услуги.

Важной теоретической и практической проблемой анализа сервисной деятельности является вопрос о структурировании сферы услуг, а также о классификации услуг и сервисной деятельности. Ниже затронем некоторые аспекты их классификационного деления.

Таблица 1.1 – Характер процесса предоставления услуги

Характер действия	Кто или что является непосредственным объектом обслуживания	
	Люди	Объекты - собственность
Осязаемые действий	*Услуги, направленные на человека* Пассажирские перевозки Охрана здоровья Отели Салоны красоты Физиотерапия Спортклубы Рестораны, бары Парикмахерские Служба ритуальных услуг	*Услуги, направленные на физические объекты* Грузовые перевозки Ремонт и техническое обслуживание оборудования Хранение в складских помещениях Уборка Розничная торговля Прачечная и химчистка АЗС Благоустройство территории Переработка вторсырья и утилизация отходов
Неосязаемые действия	*Услуги, направленные на сознание человека* Реклама, связи с общественностью Искусство и развлечения Телевидение Консультационные услуги Образование Информационные услуги Музыкальные концерты Психотерапия Религия Телефонная связь	*Услуги, основанные на обработке информации* Бухгалтерия Банковские услуги Обработка данных Передача данных - Страхование Юридические услуги Программирование Исследования Операции с ценными бумагами Консультации по программному обеспечению

Разработка критериев классификации нацеливается на определение и отбор важнейших типологических признаков услуг и сервисной деятельности, которые могут помочь в деле их разбиения на составные единицы (направления, разновидности, группы). Важно, чтобы эти качества были не случайными или малозначимыми, но отображали бы существенные свойства сервиса, позволяя формировать на основе множества реальных услуг важнейшие типологические единицы. Например, такой критерий, как «степень массовости», позволяет подразделять все услуги на два типа: массовые и немассовые. В свою очередь среди немассовых услуг на основе разных критериев можно выделить ряд дополнительных группообразующих единиц (услуги элитарные, эксклюзивные и др.).

Выработка классификационных критериев приобретает немаловажное значение, ибо в разных странах ныне действует множество подчас трудно сопоставимых подходов к созданию классификационных схем, что крайне затрудняет анализ сервисной деятельности даже в одной стране. Особенно многочисленными могут быть критерии классификации в научном анализе. Ведь исследователи нередко вырабатывают критерии классификации под решение сугубо теоретических проблем, не всегда учитывая практические требования, облегчающие группировку сервисной деятельности.

Практика внутриотраслевых связей сферы услуг, а также государственные и межгосударственные отношения требуют использования общепринятых классификационных подходов и схем, которыми можно было бы сравнительно легко оперировать в процессе хозяйственных связей.

Особенно важно договориться о разделении услуг по содержательным и функциональным критериям, т.е. по наиболее значимым признакам сервисной деятельности, связанным с характером труда, с областью применения услуг, с их назначением и т.п. Это непростая задача, так как в современном мире постоянно множатся новые виды сервиса; услуги приобретают все более сложный по своей природе и функциональному назначению характер.

В факте использования в разных странах мира неодинаковых национальных моделей классификации следует видеть два аспекта. С одной стороны, эти модели позволяют отобразить различные, порой скрытые, неочевидные характеристики сервисной деятельности, демонстрируя тем самым широкий спектр адаптационных возможностей современного сервиса по отношению к меняющемуся миру. С другой стороны, несопоставимые модели затрудняют сравнительный анализ сферы услуг в международном масштабе.

Задача выработки единых критериев и схем классификации услуг пока остается нерешенной проблемой в мире.

Чаще всего работа по классификации осуществляется в тех или иных странах на основе сложившихся традиций сбора государственной статистики или решения задач, встающих в конкретной ситуации перед обществом. В качестве примера приведем модель классификации услуг, принятую на *Североамериканском континенте,* в которой, безусловно, отражена

историческая практика развития сервисной деятельности в США и Канаде. Эта модель исходит из содержательно-функциональных критериев и включает в себя следующие крупные области сервисной деятельности, которые можно считать важнейшими ее направлениями:

♦ транспорт (железнодорожный, авиационный, грузовой, автотранспорт, пр.);
♦ коммуникации (телефон, телеграф, радио и т.п.);
♦ общественно полезные услуги (электро-, водо- и газоснабжение, пр.);
♦ массовая деятельность (оптовая и розничная торговля);
♦ финансирование, страхование, в том числе работа с недвижимостью;
♦ непосредственно сервис (отели, услуги, имеющие личностный характер, консультации по организации массового предпринимательства, ремонт автомобилей, ремонт различных предметов, прокат кинофильмов, развлечения и отдых и др.);
♦ прочие виды сервиса.

В мировой практике изыскиваются способы преодоления сложностей, связанных с разночтением и несопоставимостью классификационных схем анализа, принятых в разных регионах и странах мира. Так, имеет место обращение к анализу услуг, которые в развитых странах *учитываются статистическими органами,* что позволяет использовать сопоставимые статданные относительно этих услуг для сравнительного изучения. Вот эти услуги:

♦ деловые услуги;
♦ услуги связи;
♦ строительные и инжиниринговые услуги;
♦ дистрибьютерские услуги;
♦ общеобразовательные услуги;
♦ финансовые услуги, включая страхование;
♦ услуги по охране здоровья и социальные услуги;
♦ туризм и путешествия; услуги в области организации досуга;
♦ транспортные услуги;0
0 прочие услуги.

Укажем на использование в межгосударственной практике ряда развитых стран классификации, основанной на двух связанных между собой критериях: тип услуг и сфера их применения. В данном случае типологически сходные услуги группируются определенным образом (табл. 1.2).

Таблица 1.2

Типы услуг в разных сферах применения

Типы услуг	Сфера применения

Производственные услуги	Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
Распределительные услуги	Торговля, транспорт, связь
Профессиональные услуги	Банки, страховые компании, финансовые, консультационные и другие фирмы
Потребительские (массовые услуги)	Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
Общественные услуги	Телевидение, радио, образование, культура

В целом ряде стран классификация услуг произведена на основе отраслевого подхода и связана с исторически сложившейся практикой хозяйствования и вопросами государственного регулирования сферы услуг. В этом случае, так же как и в североамериканской модели, на основе ряда критериев существует перечень однопорядковых или близких по содержанию видов сервисной деятельности. Каждая услуга оказывается представленной в одной типологической группировке. Данный перечень, как правило, завершается группировкой «другие услуги», в которую зачисляют услуги, не вошедшие ни в одну из предыдущих единиц. При этом перечень услуг остается незавершенным, открытым для дальнейшего пополнения.

Подобная схема классификации услуг действует и в российской практике хозяйствования, где на ее основе разработан общероссийский классификатор услуг населению, а также представлены показатели государственной статистики. В этом случае к сфере услуг относят следующие области сервисной деятельности, представляющие собой ее важнейшие типологические направления:

- торговлю (оптовую и розничную);
- ♦ услуги по обеспечению питания и проживания (гостиницы, структуры общественного питания);
- ♦ транспорт;
- ♦ связь и информационное обслуживание;
- ♦ услуги по снабжению, заготовкам и хранению материально-технических ресурсов;
- ♦ кредит, финансы и страхование, сделки с недвижимостью;
- ♦ образование, культуру и искусство;
- ♦ науку и научное обслуживание;
- ♦ здравоохранение, включая физическую культуру и спорт;
- ♦ услуги по обслуживанию домашнего хозяйства (ремонт жилья, производственно-бытовые и коммунальные услуги);
- ♦ услуги личного характера (непроизводственные, бытовые и др.);

♦ услуги государственного управления;
♦ другие услуги.

Сравнение российской и североамериканской моделей классификации услуг показывает, что отечественная модель более детализирована относительно одних типов услуг и более слабо отображает другие типы услуг. В частности, в ней не представлены услуги рыночно-коммерческого типа, которые в этом случае приходится включать в группу «другие услуги».

Это ее своеобразие получило отражение в статистическом сборнике «Сфера услуг в России» (М., 2000). В нем имеются данные относительно всех указанных в общероссийском классификаторе направлений сервисной деятельности в российской экономике за 1998-1999 гг. Наряду с этим в дополнительном разделе «Показатели развития отдельных видов рыночных услуг» представлены подробные статданные о новых услугах, которые еще не выделены в отдельные направления, но по большей части фигурируют в общем виде в группировке «другие услуги». В этом случае в сборнике фигурирует информация о:

♦ посреднических услугах в сделках с недвижимостью;
♦ услугах по оценке стоимости имущества;
♦ информационно-компьютерных услугах;
♦ услугах в области рекламы;
♦ деятельности игорных заведений.

В разных странах действуют аналогичные, но выработанные на собственной практике сервиса группировки услуг, которые по разному конкретизируются и дополняются. Например, в одних странах в перечень таких группировок включено строительство, газификационные сети, энергетические системы и др., в то время как в других странах эти элементы инфраструктуры отнесены в статистической отчетности к несервисным отраслям.

Наряду с общезначимыми группировками, которые действуют в практике государственного учета и статистики, вырабатываются и другие классификационные направления и группы услуг, удобные для экономического анализа. В отечественной науке и сервисной деятельности нередко выделяются укрупненные единицы членения услуг и сервисной деятельности по следующим направлениям, связанным с их *функциональной сущностью:*

♦ услуги производственного характера — оказываются экономическим структурам в связи с их производственными нуждами (в том числе охранные, ремонтные, банковские, деловые и др.);
♦ торговые услуги (оптовые и розничные);
♦ услуги жизнеобеспечения — связаны с обслуживанием граждан в рамках семейно-домашних связей, т.е. с обустройством жилища, ведением домашнего хозяйства, реализацией семейных потребностей, домашним отдыхом;

♦ социальные услуги — нацелены на удовлетворение потребностей людей в тех товарах, качествах и функциях, которые необходимы им как субъектам общественных отношений: транспортные, финансовые, почтовые, рекреационные (поддержание здоровья, организация отдыха в общественно-массовых формах), образовательные, информационные и др.;

♦ культурные услуги — связаны с оказанием услуг познавательно-научного, художественно-эстетического, развлекательного плана.

Представленный вариант типологических направлений сервисной деятельности выступает одним из наиболее распространенных в отечественной практике анализа сферы услуг. Особенно часто говорят о социальных и культурных услугах. В этой связи две последние единицы членения нередко объединяются, образовывая крупный сегмент *социокультурных услуг.* Социокультурный сервис нацелен на удовлетворение потребностей, связанных с социальными, культурными и духовными запросами людей.

В свою очередь каждая в представленном варианте классификации услуг (типологическое направление) может быть разбита на более дробные *разновидности и группы.* Так, услуги, ориентированные на домашнее хозяйство, подразделяются на коммунальные, связанные с поддержанием чистоты в доме, с ремонтом бытовой техники, с техническим обслуживанием и др. В свою очередь услуги по техническому обслуживанию домашнего жилища могут быть разбиты на услуги электриков, слесарей-сантехников, газовиков и др.

Рассмотренный вариант классификации выступает достаточно простым в своей очевидности и пригодным для использования в практике сервисной деятельности. Вместе с тем он имеет недостатки. В данном случае укажем на то, что остается неясным, к какому направлению могут быть отнесены некоторые услуги, если они оказываются разным типологическим группам потребителей или реализуются в несходных функциональных обстоятельствах. Например, деловые и банковские услуги могут быть применимы не только к производственным коллективам, но и к частным лицам; рекреационные услуги могут приобретать массовый характер или сугубо семейно-домашний масштаб и т.п.

В российской практике классификации услуг весьма широко распространено их деление на *материальные и нематериальные.* Согласно ГОСТ Р 50646-94 "Услуги населению. Общие требования", услуги делятся материальные и социально-культурные.

К материальным относят услуги, требующие материальных ресурсов (сырье, запчасти, полуфабрикаты, продукты повседневного спроса и др.), которые позже люди используют, потребляют, изнашивают. Нематериальные услуги задействуют неосязаемые, духовные компоненты человеческой активности — знания, математический аппарат и статистику, художественные образы, духовные ценности. Однако данное деление остается весьма

условным, так как тот и другой тип услуг невозможно реализовать без использования как материальных, так и духовных элементов обслуживания.

Как один из вариантов классификации сервисной деятельности представим выработанную в отечественной науке модель, основанную на согласованных между собой критериях, которые весьма важны в производственно-экономической практике сервиса. Эти критерии позволяют разбивать все услуги на основе связанных между собой содержательно-функциональных качеств и разносить их в разные классы (группы). Принципиально важно то, что в данном случае одна и та же услуга по разным качествам может быть занесена в разные группы. В каждой из групп она соседствует с разными услугами (табл. 1.3).

Таблица 1.3

Классификация услуг по взаимосвязанным качествам

Услуга	Качество
1	**2**
по используемым предметам труда	производственные информационнные
по степени капитальных вложений	высококапиталоемкие низкокапиталоемкие
по уровню материальных затрат	материалоемкие низкоматериалоемкие
по сложности технологии выполнения услуг	сложнотехнологические простой технологии
по квалификации персонала	высокопрофессиональные достаточной квалификации
по месту в инфраструктуре экономики	производственные институциональные социальные (сфера услуг населению)
по степени осязаемости	осязаемые неосязаемые
по обязательности присутствия клиента	присутствие клиента необходимо выполняемые в отсутствии клиента
по уровням правового регулирования	двухстороннее многостороннее
по степени правовой и нормативной регламентации	высокой регламентации достаточной регламентации

по социальному статусу клиента (физических и юридических лиц)	элитные эксклюзивные высокого статуса (по евростандартом) массовые
по месту в обществе	производственные распределительные профессиональные потребительские общественные
по деловому назначению	деловые организационные личные
по месту в сфере общественного производства	в сфере производства в сфере обращения, в том числе в розничной торговле в оптовой торговле
по организационным формам выполнения	самостоятельными специализированными фирмами структурами в составе головных фирм специализированной сетью фирм индивидуальными исполнителями
по комплексности предостав-ляемых услуг	полного комплекса (цикла) отдельных видов услуг
по степени коммерциализации	коммерческие полностью коммерческие частично некоммерческие
по степени организационно-технологической регламентации	бязательные по регламенту (планово-предупредительные или планово-принудительные) гарантийные дополнительные
по связи с процессом реализации (сбыта, продажи) продукции	сопутствующие реализации послепродажные
по форме возмещения издержек на выполнение услуг	платные (оплачиваемые клиентом, покупателем) бесплатные (оплачиваемые изготовителем или включаемые в цену продукции)
по месту предпринимательской деятельности	организационные (менеджерские) логистические маркетинговые

Представим еще один пример классификации отраслей, в которых реализуются услуги центральной и локальной власти. Данная модель классификации интересна тем, что она сосредоточивает внимание на видах услуг, реализуемых властными органами, общественными организациями, гуманитарными фондами на смешанных принципах: коммерческих, частично коммерческих и некоммерческих. Данные виды услуг особенно актуальны для переходного периода, в котором находится российское общество. Выделяются следующие отрасли сферы услуг и репрезентирующие их организационные системы, учреждения:

♦ отрасли социальной защиты населения (услуги правоохранительных органов, системы здравоохранения, социальной и пенсионной системы и др.);

▪ отрасли развития интеллектуального, духовного и физического потенциала населения (услуги научных, образовательных учреждений, организаций культуры, спорта и др.);

♦ отрасли защиты населения от социальных издержек рынка и от теневых структур (услуги организаций экологической защиты, учреждений занятости, охранных структур, органов, контролирующих организацию и оплату труда, структур, обеспечивающих социальную и индивидуальную безопасность, и др.);

♦ отрасли помощи предпринимательству (услуги институтов фондового рынка, консультативных структур, страховых организаций и др.);

♦ отрасли, повышающие бытовую культуру населения (услуги бытовые, транспортные, коммунальные и др.);

♦ другие отрасли услуг.

Как следует из рассмотренных выше зарубежных и отечественных моделей классификации услуг, отработка классификационных критериев и разбиение сервисной деятельности на группообразующие единицы требует немалых усилий со стороны специалистов разных стран. Эта работа пока не завершилась созданием общепринятых классификационных схем анализа, хотя движение в этом направлении продолжается во многих странах, включая и Россию. Но вряд ли стоит ожидать, что рано или поздно будет создана такая классификация, которая станет пригодной для решения разных практических задач и будет использоваться всеми специалистами без исключения.

Множество вариантов классификации сервисной деятельности не случайно — в этом факте отражается адаптивная и пластичная природа сервисного труда, постоянный рост в мире числа услуг и способов обслуживания, динамизм развития сервисной деятельности в целом. Поэтому ниже нам придется еще не раз обращаться к рассмотрению других моделей, классифицирующих услуги и сервис, которые помогут проиллюстрировать другие содержательные разделы учебного материала.

Классификатор услуг по видам и деятельности Республики Узбекистан. 12 мая 2006 года постановлением «Ўзстандарт» №05-15 был утвержден и введен в действие общегосударственный классификатор услуг по видам деятельности (ОКУВД) разработанный и внесенным Государственным комитетом Республике Узбекистан по статистике.

Основным методологическим принципом построения классификации услуг по видам деятельности является принцип производственного происхождения услуги, т.е каждая услуга классифицируется по тому виду деятельности, который является наиболее характерным для ее производства. Структурно Классификация услуг по видам деятельности состоит из идентификации (кода) ОКУВД и его наименования.

Блок идентификации имеет иерархическую систему классификации и последовательную систему кодирования с использованием буквенно-цифрового кода и включает:

- первый уровень, состоящий из сводных группировок, идентифицированных буквенным кодом (секции);
- промежуточный уровень, состоящий из группировок, идентифицированных двухзначным буквенным кодом (подсекции);
- второй уровень, состоящий из группировок, идентифицированных двухзначным цифровым кодом (разделы);
- третий уровень, состоящий из группировок, идентифицированных трехзначным цифровым кодом (группы);
- четвертый уровень, состоящий из группировок, идентифицированных четырехзначным цифровым кодом (классы);
- пятый уровень, состоящий из группировок, идентифицированных пятизначным цифровым кодом (разряды);
- шестой уровень, состоящий из группировок, идентифицированных шестизначным цифровым кодом (подразряды);
- седьмой уровень, состоящий из группировок, идентифицированных семизначным цифровым кодом (типы);
- восьмой уровень, состоящий из группировок, идентифицированных восьмизначным цифровым кодом (виды);
- девятый уровень, состоящий из наименований, идентифицированных девятизначным цифровым кодом (подвиды).

Секции и подсекции ОКУВД приведены в табл. 1.4 и 1.5.

Таблица 1.4

Секции ОКУВД

A	Продукция сельского хозяйства, охоты и лесного хозяйства
B	Рыба и продукция рыболовства прочая; услуги в области рыболовства и рыбоводства
C	Продукция горнодобывающей промышленности
E	Электроэнергии, газ, пар и вода
F	Услуги строительные
G	Услуги по торговле оптовой и розничной; услуги по ремонту автомобилей, мотоциклов, предметов личного пользования и товаров бытовых
H	Услуги гостиниц и ресторанов
I	Услуги транспорта, складского хозяйства и связи
J	Услуги по посредничеству финансовому

K	Услуги, связанные с имуществом недвижимым, арендой и деятельностью коммерческой
L	Услуги в области государственного управления и обороны, предоставляемые обществу в целом; услуги по обязательному социальному обеспечению
M	Услуги в области образования
N	Услуги в области здравоохранения и социального обслуживания населения
O	Услуги коммунальные, социальные и персональные прочие
P	Услуги домашних хозяйств
Q	Услуги экстерриториальных организаций и органов
D	Продукция обрабатывающей промышленности

Таблица 1.5.

Подсекции ОКУВД

CA	Уголь каменный и лигнит; торф; нефть сырая и газ природный; уран и торий
DA	Продукты пищевые, включая напитки, и изделия табачные
DB	Текстиль и текстильные изделия
DC	Кожа, изделия кожаные и обувь
DD	Древесина и изделия из древесины
DE	Целлюлоза, бумага и изделия из бумаги; носители информации; услуги полиграфические
DF	Кокс, продукция переработки нефти и топливо ядерное
DG	Вещества химические, продукты химические и волокна химические
DH	Изделия резиновые и пластмассовые
DI	Изделия минеральные неметаллические прочие
DJ	Металлы основные и изделия металлические готовые
DK	Машины и оборудование, не включенные в другие группировки
DL	Оборудование электрическое и оптическое
DM	Оборудование транспортное
DN	Продукция промышленная прочая

3. Формы обслуживания

Под *формой обслуживания* понимается определенный способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных операций и благ для потребителя. В рамках одной и той же разновидности услуг могут быть задействованы разные формы обслуживания, которые вырабатываются для удобства клиентов, для сближения процесса обслуживания с запросами потребителей.

В разных сегментах и направлениях сервисной деятельности формируются свои традиционные формы обслуживания. Вместе с тем стремительное развития сервиса повсюду стимулирует внедрение новых

форм и типов обслуживания. Так, например, в пунктах общественного питания при гостиницах традиционно стремились сделать пищу для клиентов разнообразной, приближенной к домашней кухне. В буфетах и ресторанах гостиниц всего мира широко распространено обслуживание клиентов в номерах, а также в буфетах по принципу «шведского стола», когда гости могут, свободно обходя стол, пробовать сразу много блюд.

Проведение в ресторане праздничных вечеров, семейных торжеств и т.п. предполагает иной порядок обслуживания. В этом случае персонал, прежде всего, стремится поддержать атмосферу праздничной неповторимости, выполняя любые пожелания участников застолий. Иные технологические приемы используются в процессе обслуживания таких мероприятий, как официальные банкеты или обслуживание участников съездов, конгрессов, совещаний, — здесь больше внимания может быть уделено массовым формам, быстроте обслуживания.

Различают устаревшие и современные (или прогрессивные) формы обслуживания. Ниже рассмотрим ряд современных форм, используемых как в разных странах, так и в нашей стране в основном в потребительском сервисе.

Абонементное обслуживание связано с заключением между производителем и потребителем договора, согласно которому потребителю при условии внесения систематической небольшой платы предоставляется право на оперативное обслуживание, проведение плановых профилактических процедур и т.п. Данная форма обслуживания широко применяется при ремонте бытовой техники, в услугах банно-прачечных предприятий, парикмахерских и др.

Бесконтактное обслуживание предполагает следующие операции: предприятие сервиса устанавливает в подъездах домов или общежитий контейнеры-накопители. Заказчики складывают в контейнер белье для стирки или одежду для химчистки вместе с заполненной квитанцией. Чистое белье или одежда доставляется на дом заказчику в оговоренное время и взимается плата за услугу.

Обслуживание на дому широко применяется при ремонте крупногабаритной техники (стиральные машины, телевизоры, холодильники, крупная мебель и др.). По определенному адресу могут также привозить заказанные блюда предприятия питания (рестораны, кафе). На дому могут обслуживать своих клиентов юристы, врачи и др. Осуществляется такая услуга после заказа потребителя в заранее обговоренное время. Плата взимается после оказания услуги.

Прием заказов по месту работы состоит в том, что на том или ином предприятии фирма бытового обслуживания организует прием заказов на некоторые виды услуг — химчистку, стирку, ремонт бытовых приборов, обуви и т.п. Туда же привозят отремонтированные и чистые изделия.

Самообслуживание позволяет удовлетворить потребителям некоторые свои потребности в бытовых услугах собственными силами. На фабриках-

химчистках, в прачечных за небольшую плату клиенту предоставляется в пользование техническое оборудование для самостоятельной стирки или чистки вещей; в гостиницах проживающим дают возможность самим приготовить чай или кофе.

Выездное обслуживание заключается в том, что выездные бригады предприятия сервиса осуществляют услуги по месту жительства или работы. Данная форма обслуживания широко применяется для оказания услуг населению в сельской местности.

Комбинированная (комплексная) форма обслуживания заключается в предложении максимального количества услуг на одном месте при обеспечении минимального расхода времени потребителей.

4. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности

Обслуживание является частью технологического процесса исполнения услуги. Удовлетворение потребителей зависит от качества обслуживания и услуги.

Процесс исполнения услуги проходит при непосредственном контакте с потребителем или без.

Как правило, обслуживание потребителей при оказании материальных услуг включает изучение потребности, выбор варианта исполнения услуги, оформление заказа на услугу, исполнение услуги, получение оплаты за услугу.

Обслуживание потребителей проходит в среде, которая называется контактной зоной. *Контактная зона* — это пространственная среда, в которой находятся специалист по сервису (исполнитель обслуживания) и потребитель. Примерами контактной зоны являются салоны Домов моды, фотоцентров и фотолабораторий, торговые залы магазинов, вестибюли и номера гостиниц и т. д.

Контактная зона сервисного предприятия должна соответствовать характеру и содержанию сервисной деятельности. Так, контактная зона предприятия, оказывающего услуги по ремонту техники, оснащается техническими средствами, оборудованием и инструментами для диагностики изделий, принимаемых в ремонт, персональными компьютерами с необходимой информацией, средствами связи.

Контактная зона ателье по пошиву одежды оснащается демонстрационными стендами и витринами с образцами изделий, описанием услуг, информацией об особенностях обслуживания и стоимости услуг.

В ходе обслуживания производитель, обслуживающий конкретного потребителя, и сам потребитель взаимодействуют в рамках определенной *контактной зоны,* которая в разных видах сервиса и на разных предприятиях неодинаково организована, имеет разные масштабы, действует в различной

обстановке. Так, во многих случаях работник контактной зоны и потребитель сидят в помещении офиса фирмы по разные стороны служебного стола. Существуют виды услуг, в рамках которых *контактная зона ограничена пространством служебного помещения*. В этом случае работник стоит перед потребителями или двигается между ними, предлагая свои услуги: преподаватель в аудитории, стюардесса в салоне авиалайнера и др. Во всех этих случаях расстояние между производителем и потребителем услуги в среднем должно варьироваться в диапазоне от 1 м до 70 см.

В процессе банковского или почтового обслуживания, оказания услуг, связанных с приемом предварительных заказов, *контактная зона формируется в специальном приемном помещении.* На одно рабочее место отводится пространство, равное 3—3,5 $м^2$. Линия контакта между работником сервиса и потребителем разделена деревянной стойкой, на которой установлен прозрачный экран с вырезом для передачи денег и документов. Работник сервиса обслуживает клиентов, сидя по одну сторону экрана, в то время как они потребляют услугу в порядке живой очереди по другую сторону. В этом случае экран выполняет защитную функцию, оберегая нервную систему работника контактной зоны от чрезмерных перегрузок, так как контактная зона ограничена, а поток посетителей приобретает постоянный характер.

Вместе с тем значительная часть личных услуг оказывается в пространстве *предельно сжатой контактной зоны*, когда работник подходит вплотную к клиенту. Это происходит в процессе реализации парикмахерских, косметических, банных услуг, ресторанного, медицинского, санаторно-оздоровительного, культурно-валеологического обслуживания и т.п. Потребитель услуг при этом может стоять (процедура осмотра больного доктором), сидеть (посетитель ресторана, которого обслуживает официант) или лежать (отдыхающий санатория, которому делает массаж медсестра).

Во всех перечисленных случаях работник, производящий услугу, должен овладеть профессиональными навыками работы с клиентом в непосредственной близости от него. Услуга направлена на удовлетворение наиболее тонких и специфических (витально-рекреационных, косметических, индивидуально-вкусовых или интимных) потребностей человека.

Главные *требования к работнику сервиса* в этом случае сводятся к следующему: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Работнику контактной зоны необходимо при любой реакции потребителя (пациента, клиента) сохранять, с одной стороны, доброжелательность, радушие, с другой — тактичность, сдержанность. В видах сервиса с ограниченным пространством контактной зоны многие поведенческие стереотипы персонала и процедуры обслуживания нормированы особенно жестко и детально.

Вместе с тем в сервисе существуют некоторые разновидности услуг и формы обслуживания, в которых *контакты между производителями и потребителями могут быть сведены к минимуму*. В этом случае работники сервиса создают возможности и условия для самостоятельного потребления клиентом их услуг. Такова специфика некоторых разновидностей услуг связи, информационно-компьютерного обслуживания, гостиничного сервиса. Так, традиция гостиничного сервиса жестко предписывает: клиент не должен видеть работу горничной, администратора на этаже, хотя при этом за клиентом остается право в любое время обратиться к ним в случае необходимости.

Наконец, существует множество видов сервиса, который *генерируется без присутствия клиентов*, — таковы во многих случаях ремонтно-бытовые услуги, услуги товарных перевозок, целый ряд производственных услуг и др. Производители и потребители услуг контактируют лишь на этапе заказа и после завершения работы. Но в этих случаях клиент должен принять заказ, оплатить его, тем самым признав услугу осуществленной.

Контрольные вопросы:

1. *Характеристика неосязаемости услуг*
2. *Характеристика услуги с точки зрения неотделимости от источника.*
3. *Характеристика несохраняемости услуг*
4. *Характеристика непостоянства качества услуги*
5. *Деление экономики страны на сектора (модель Фишера-Кларка), деление сферы сервиса на сектора и подсектора*
6. *Пять общих типов услуг, характеристика функциональных направленностей в сфере услуг*
7. *Деление услуг по множеству классификационных признаков (стандартизированные и творческие услуги, производственные и непроизводственные услуги , коммерческие и некоммерческие услуги и др.*
8. *Классификация типов и видов услуг (классификация услуг в матричном виде по К. Лавлок и др.)*
9. *Четыре группы услуг с операционной точки зрения*
10. *Модель классификации услуг, принятая на Североамериканском континенте*
11. *Модель классификации услуг, принятая в РФ*
12. *Классификатор услуг, основанный на двух связанных между собой критериях*
13. *Членение услуг и сервисной деятельности по направлениям, связанным с их функциональной сущностью*
14. *Классификатор услуг по видам и деятельности Республики Узбекистан*

15. *Характеристика контактной зоны.*
16. *Виды и характеристика различных контактных зон*
17. *Требования к работнику сервиса, которые оказывают услуги в пространстве предельно сжатой контактной зоны*

Тема 2. Сервис и сервисные технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве

План лекции:

1. Понятие и содержание сервисных технологий.
2. Новые прогрессивные формы обслуживания.
3. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.
4. Индивидуальное обслуживание - как самостоятельный вид деятельности.
5. Клиентоориентированный подход.

1. Понятие и содержание сервисных технологий

Сервисные технологии - это технологии, способствующие более качественному оказанию услуг. Технологии улучшающие сервис. Ярким примером может послужить Интернет. Последнее время в сфере туризма произошли значительные изменения в сервисных технологиях как раз из-за глобализации интернета. Все больше турфирм вводят в обращение такие услуги как - онлайн бронирование (туров, отелей, поездок, авиа и ж.д. билетов). Еще одна из популярных в последнее время инноваций - онлайн консультация. Со специалистом в сфере туризма можно связать через ICQ или Skype и получить подробную и бесплатную консультацию, спланировать и заказать тур, билеты, визы и прочее.

Сервис - это весь процесс обслуживания клиентов, начинающийся в момент их привлечения и включающий послепродажное сопровождение. Технология (от греч. - искусство, мастерство, умение) комплекс организационных мер, операций и приемов, направленных на изготовление, продажу и обслуживание изделий и услуг. Таким образом, сервисные технологии - это создание и предоставление сервисного продукта, разработка и внедрение регламентов в отношении процессов управления, производства, продажи и оказания услуг, описывающих методы осуществления работы и последовательность действий. Понимание сущности сервисных технологий дает руководителям преимущество для того, чтобы создать соответствующие стратегию, структуру и управление, способные обеспечить оптимальное соотношение между интересами клиента и интересам предприятия сервиса. Интересы клиента состоят в том, чтобы получить необходимую услугу по приемлемой цене с определенным качеством, а интересы предприятия - в оказании как можно большего количества услуг по выгодной цене с минимальными затратами.

Работник сферы сервиса, помимо высокой квалификации, должен обладать способностью, понимать клиента, иметь развитые коммуникативные навыки, быть доброжелательным, иметь достаточный уровень мотивации. В Сервисных технологиях можно провести типологию продавцов и покупателей в процессе приобретения услуги, данную типологию провели проф Р. Блейк и Дж. Муттон (американские исследователи предложили рассматривать любую управленческую деятельность в двух "измерениях" - внимания к производству и заботы о людях (внимания к человеку), она основывается на степени заинтересованности продавца в потребителе и в продаже. Продавцы могут быть:

1. Равнодушный продавец
2. Продавец, заинтересованный в потребителе (лучший друг потребителя)
3. авторитарный продавец (продает путем нажима на потребителя "цель оправдывает средства")
4. продавец, удовлетворяющий потребности и покупателя и фирмы
5. продавец умеренно заинтересованный в потребителе и продаже - обычный продавец.

Эта же теория применяется к типологии потребителя, только оценивается по степени доверия к реализуемой услуге и по степени заинтересованности в приобретении этой услуги. Потребители бывают:

1. равнодушный покупатель
2. легковерный потребитель (высокая степень доверия)
3. осторожный потребитель
4. опытный потребитель
5. конформный потребитель (полагается на марку или мнение).

Особенностями сервисной коммуникации являются: (от нее зависит успех продажи и сотрудничества с потребителем) 1. непосредственный, прямой характер взаимодействия 2. двухсторонняя связь, диалог 3. индивидуальное отношение к потребителю Личный подход к потребителю – это единственный вид маркетинговых коммуникаций, который заканчивается непосредственной продажей услуги/товара.

Существует определенная структура сервисного взаимодействия в процессе предоставления услуги. Взаимодействие потребителя и продавца имеют общие цели (познание потребителя, влияние на потребителя) и параметры взаимодействия (уровни взаимодействия, степень вовлеченности во взаимодействие и удовлетворение потеребителя):

1. Уровни взаимодействия (различие в понимании и восприятии исполнителя услуги потребителя, как партнера в сервисном взаимодействии)

-примитивный (потребитель, как предмет, функция, источник средств)
- монипулятивный
-стандартизивный (стандартный подход к потребителю)
-конвенциональный (партнеры пытаются понять друг друга)

-деловой

-духовный

2. Степень вовлеченности (восприятие ситуации, взаимопонимание и оценка действий других людей)

-идентификация (способность исполнителя уподоблению покупателю)

- проекция (перенесение собственных представлений на потребителя)

-соц.перцепция (воспроизведение поведения определенной соц группы потребителя)

-эмпатия (сопереживание)

- аттракция (привлекательность)

-стереотипизация (формирование собственного образа потребителя на основе опыта)

- каузальная атрибуция (интерпритация исполнит услуги,повед и мотивов др людей)

-интуиция -инсайт (озарение)

3. Факторы удовлитворенности – это характеристика чувств потребителя возникшая в результате приобретения и использования услуги

комплексность услуги (продолжение обслуживания плсле покупки)

качество услуги

предоставление услуги, как дополнительного источника знаний (о материале, способе и тд.)

Сервисные технологии в значительной степени отличаются от промышленных технологий. Понимание сущности сервисных технологий дает руководителям преимущество для того, чтобы создать соответствующие стратегию, структуру и управление, способные обеспечить оптимальное соотношение между интересами клиента и интересам предприятия гостеприимства. Интересы клиента состоят в том, чтобы получить необходимую услугу по приемлемой цене с определенным качеством, а интересы предприятия – в оказании как можно большего количества услуг по выгодной цене с минимальными затратами. Одна из фундаментальных характеристик обслуживания, оказывающая заметное влияние на организационную структуру и систему управления сервисной организацией – это необходимость непосредственного присутствия сотрудников линейного звена в момент производства услуги, создающейся вследствие прямого контакта с потребителем. В отличие от сотрудника производственной сферы, работник сферы гостеприимства, помимо высокой квалификации, должен обладать способностью понимать клиента, иметь развитые коммуникативные навыки, быть доброжелательным, иметь достаточный уровень мотивации, быть проактивным. Поэтому подготовка сотрудников сферы гостеприимства включает как социальную, так и техническую составляющие. Создание и предоставление сервисного продукта требуют разработки и внедрения регламентов в отношении процессов управления, производства, продажи и оказания услуг, описывающих методы осуществления работы и последовательность

действий. По сути, это и есть сервисные технологии, в соответствии с которыми должны функционировать сервисные операционные системы. При этом особое внимание следует уделять тем процессам, участие в которых принимают клиенты, т.е. процессам обслуживания и продажи, а также процессам отбора, адаптации и обучения персонала, поскольку именно их навыки, знания и умения создают услуге дополнительную ценность.

2. Новые прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания

Под *формой обслуживания* следует понимать определенный способ предоставления услуг заказчику. Прогрессивные формы обслуживания призваны приближать услугу к потребителю, сокращая тем самым время на ее получение и создавая максимальные удобства для него. К таким формам относятся:

- абонементное обслуживание;
- бесконтактное обслуживание по месту жительства;
- срочное выполнение заказа в присутствии клиента;
- обслуживание с помощью обменного фонда машин и приборов;
- ремонт на дому сложной бытовой техники;
- служба экспресс-ремонта;
- прием заказов по месту работы, по телефону или по почте;
- самообслуживание;
- выездное обслуживание.

Ниже рассмотрим ряд современных форм, используемых как в разных странах, так и в нашей стране в основном в потребительском сервисе.

Абонементное обслуживание связано с заключением между производителем и потребителем договора, согласно которому потребителю при условии внесения систематической небольшой платы предоставляется право на оперативное обслуживание, проведение плановых профилактических процедур и т.п. Данная форма обслуживания широко применяется при ремонте бытовой техники, в услугах банно-прачечных предприятий, парикмахерских и др.

Бесконтактное обслуживание предполагает следующие операции: предприятие сервиса устанавливает в подъездах домов или общежитий контейнеры-накопители. Заказчики складывают в контейнер белье для стирки или одежду для химчистки вместе с заполненной квитанцией. Чистое белье или одежда доставляется на дом заказчику в оговоренное время и взимается плата за услугу.

Обслуживание на дому широко применяется при ремонте крупногабаритной техники (стиральные машины, телевизоры, холодильники, крупная мебель и др.). По определенному адресу могут также привозить заказанные блюда предприятия питания (рестораны, кафе). На дому могут обслуживать своих клиентов юристы, врачи и др. Осуществляется такая

услуга после заказа потребителя в заранее обговоренное время. Плата взимается после оказания услуги.

Прием заказов по месту работы состоит в том, что на том или ином предприятии фирма бытового обслуживания организует прием заказов на некоторые виды услуг — химчистку, стирку, ремонт бытовых приборов, обуви и т.п. Туда же привозят отремонтированные и чистые изделия.

Самообслуживание позволяет удовлетворить потребителям некоторые свои потребности в бытовых услугах собственными силами. На фабриках-химчистках, в прачечных за небольшую плату клиенту предоставляется в пользование техническое оборудование для самостоятельной стирки или чистки вещей; в гостиницах проживающим дают возможность самим приготовить чай или кофе.

Выездное обслуживание заключается в том, что выездные бригады предприятия сервиса осуществляют услуги по месту жительства или работы. Данная форма обслуживания широко применяется для оказания услуг населению в сельской местности.

Комбинированная (комплексная) форма обслуживания заключается в предложении максимального количества услуг на одном месте при обеспечении минимального расхода времени потребителей.

Вывод: Наше общество переживает период, когда многие формы обслуживания советского периода утрачивают преимущества и исчезают, а им на смену приходят новые формы обслуживания, распространенные в мире. Такие процессы особенно отчетливо видны на примере банковского обслуживания, туристских услуг, услуг связи и сделок с недвижимостью, ресторанного бизнеса, услуг в сфере культуры и т.п.

Помимо широкой рекламы новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания, на предприятиях целесообразно создать маркетинговый отдел по изучению спроса на те или иные виды изделий (услуг). Не менее двух раз в год должно проводиться анкетирование населения.

Маркетинговый отдел также изучает передовой опыт родственных предприятий, проводит дни открытых дверей, конференции заказчиков т. д. В функции отдела входит и работа по формированию разумных бытовых потребностей населения, повышению культуры потребления бытовых услуг.

Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания способствует повышению эффективности работы предприятий. Экономический эффект от внедрения выражается в увеличении прибыли за счет снижения себестоимости услуг.

4. Индивидуальное обслуживание - как самостоятельный вид деятельности

Предпринимателем сферы услуг (как и любой другой области производства) может стать любой гражданин страны, не ограниченный в законном порядке в своей деятельности, а также гражданин иностранного

государства. Статус предпринимателя человек или группа лиц приобретают после регистрации предприятия в установленном законом порядке (без регистрации предпринимательская деятельность запрещается).

Прежде чем начать предпринимательскую активность, необходимо предварительно оценить перспективы дела и свои возможности развивать его в рамках сферы услуг. С этой целью важно:

выбрать основное направление деятельности в области сервиса. При этом необходимо учесть как собственный опыт, так и экономическую конъюнктуру в масштабах определенной территории, наличие предпринимательской ренты или возможностей роста прибылей;

определить деловую зону своей активности, оценить коммерческие возможности и уровень конкуренции в ней;

просчитать финансовые возможности – определить необходимый уровень затрат, величину оборотных средств для начала бизнес-цикла, размер уставного капитала и возможные источники финансирования;

оценить возможности получения квалифицированной консультации по правовым проблемам, спорным ситуациям, форс-мажорным обстоятельствам.

Нередко люди начинают заниматься индивидуальным сервисным бизнесом с целью:

быть самому себе хозяином;

помочь выжить семье;

преодолеть трудный период жизни.

Человек, уже знакомый с каким-либо видом сервиса в силу предыдущего опыта работы, будет иметь в бизнесе немало преимуществ перед новичками. В целом для начального этапа индивидуальной деятельности характерны следующие стадии и общие черты.

Обоснование предпринимательской идеи, которая позволяет удачно совместить индивидуальные навыки и профессиональные возможности с потребностями сервисного рынка конкретной территории.

Планирование деятельности по важнейшим направлениям: финансовое обеспечение, организационные стороны, процесс производства услуг.

Определение потребностей в ресурсах в поставщиках, в продвижении услуг.

Начало исполнения проекта – практическая подготовка технических, финансовых, организационных предпосылок деятельности.

Реализация запланированной деятельности по всем направлениям.

Предпринимателю необходимо обладать способностью предвидеть и просчитывать разные ситуации в области потребительского поведения, человеческих привычек, новых запросов клиентов, что связано с опытом, интуицией, с умением видеть выгоду там, где, казалось, ее невозможно получить.

Сегодня к индивидуальному обслуживанию как виду профессиональной деятельности можно отнести следующие услуги:

посреднические услуги в сделках с недвижимостью и по оценки стоимости имущества;

информационно-компьютерные услуги;

услуги в сфере рекламы;

в развлекательно-досуговой сфере;

в сфере здравоохранения;

услуги по обслуживанию домашнего хозяйства;

транспортные услуги;

в сфере юриспруденции

в сфере дизайна.

Наряду с немалым объемом рисков, неопределенности, многое в работе индивидуального предпринимателя сферы бизнеса должно быть основано на точном расчете и правовых основаниях.

5. Клиентоориентированный подход

Рост рыночной экономики приводит к увеличению конкуренции во всех бизнес-нишах. Для того чтобы увеличивать прибыль, компаниям необходимо постоянно искать дополнительные ресурсы и способы стимулирования продаж.

Только лишь характеристик продукта и яркой рекламы уже недостаточно для того, чтобы привлечь клиента. Даже если он совершит покупку, но будет разочарован процессом обслуживания, он вряд ли обратится к этой компании снова.

В таких условиях термин «клиентоориентированный подход» становится все более популярным. Существует множество определений, которые описывают суть понятия. Сегодня мы попробуем разобраться, какой бизнес можно считать клиентоориентированным, и почему всем компаниям необходимо учитывать интересы своих потенциальных покупателей.

Клиентоориентированность подразумевает нацеленность коммерческих компаний на интересы лояльных и потенциальных клиентов. Клиентоориентированный подход — это такой тип взаимодействия с покупателем, который обеспечивает дополнительную прибыль и поток клиентов благодаря глубокому пониманию и удовлетворению их потребностей.

Ориентация на клиента позволяет получить дополнительную прибыль сверх основной. За счет предоставления качественных услуг и товаров, высокого уровня сервиса, комфортных условий покупки и внимательного отношения к каждому покупателю, компания получает преимущество на рынке и обходит конкурентов, нацеленных на заработок и быстрый сбыт товаров.

Все вложения, направленные на удовлетворение потребностей клиентов, должны приносить дополнительные выгоды: сверхприбыль и

ощутимые конкурентные преимущества. В противном случае они себя не оправдывают.

Клиентоориентированный подход должен проявляться на всех этапах сотрудничества потребителя с компанией. Качественное обслуживание, программы лояльности, внедрение автоматизированной CRM не делают компанию ориентированной на клиента, если он не может обратиться к фирме в случае возникновения проблем с приобретенным товаром и получить квалифицированную помощь.

Для того чтобы устанавливать и поддерживать качественную связь с потребителями, необходимо придерживаться основных принципов клиентоориентированности:

Добросовестное выполнение работы. Клиент обязательно обратится к вам снова и посоветует своим друзьям, если увидит, что сотрудники выполняют работу на совесть, аккуратно и тщательно.Клиент, который остался доволен сотрудничеством с фирмой, станет постоянным покупателем. Такой человек не будет искать, где приобрести аналогичный товар или услугу дешевле. Он готов переплатить (в рамках разумного), чтобы получить отличный сервис.

Хотите развивать свой бизнес в Интернете и получать больше заказов? Давайте работать над этим вместе!

Знание проблем и потребностей клиентов. Изучение своей целевой аудитории, регулярные маркетинговые исследования помогают узнать предпочтения клиентов. Интересы покупателей должны формировать политику бренда.Чтобы узнать, чего хочет клиент, насколько он доволен уровнем сервиса и обслуживанием, задавайте вопросы после покупки и отслеживайте обратную связь.

Постоянная работа над корпоративной культурой. Клиент должен получать качественное обслуживание на всех этапах взаимодействия с компанией. Невоспитанный менеджер по продажам может испортить впечатление о самом хорошем товаре.Сотрудники клиентоориентированной компании должны разделять ценности компании, постоянно повышать уровень квалификации и внедрять нововведения для улучшения уровня обслуживания.

Установление долгосрочных отношений. Общение с аудиторией потребителей не должно заканчиваться на моменте совершения покупки.Клиентоориентированные компании применяют программы лояльности, используют рассылку для предоставления индивидуально подобранных специальных предложений и скидок, публикуют в социальных сетях полезный контент.

Изучение карты пути клиента. Для того чтобы создать клиентоориентированный бизнес, необходимо посмотреть на процесс покупки глазами клиента. Это позволит исключить все неудобные моменты и понять, на каком этапе у пользователей возникают трудности.Информация, которая нужна клиенту, должна быть понятной и

доступной. Важно, чтобы компания идентифицировала клиента на разных этапах сотрудничества, и ему не приходилось объяснять кто он, и какие товары приобретал.

Предвосхищать желания клиентов. Предприниматель, который хорошо знает своих клиентов, может предложить им нужный товар и услугу, удивить и порадовать. Положительные эмоции от сотрудничества с такой компанией сделают нового покупателя лояльным и помогут увеличить прибыль.

Рассмотрим принцип клиентоориентированного подхода в действии на реальных примерах:

Покупатель хочет приобрести робот-пылесос, регулярно просматривает предложения в розничном магазине техники, но откладывает покупку, так как хочет скопить нужную сумму на хороший прибор. Менеджер магазина звонит этому клиенту и сообщает, что они реализуют выставочную модель робота-пылесоса по сниженной цене. Таким образом компания обращается сразу к заинтересованному потребителю и помогает удовлетворить его потребность.

Компания Iqos выпускает электронные сигареты. Они заинтересованы в том, чтобы сделать часть курильщиков своими постоянными клиентами. Когда с электронной сигаретой возникают проблемы или она ломается, компания меняет ее на новую.

В частных детских поликлиниках созданы все условия для комфортного пребывания родителей с детьми: столики для пеленания, детские уголки с игрушками, раскраски и карандаши. Система предварительной записи позволяет сократить время ожидания своей очереди. Многие семьи предпочитают заплатить за осмотр врача, чтобы не проводить время в государственных учреждениях.

В примерочной магазина есть кнопка для вызова консультанта. Если нужно принести одежду другого размера, покупатель может вызвать сотрудника, и ему не придется одеваться в свои вещи и возвращаться в торговый зал. Еще одно преимущество — клиентам, которые не любят навязчивый сервис, не будут мешать консультанты с постоянными вопросами.

Хотите развивать свой бизнес в Интернете и получать больше заказов? Давайте работать над этим вместе!

Клиентоориентированный подход позволяет выстроить взаимовыгодный диалог между компанией и клиентом на разных этапах взаимодействия. Бизнес получает сверхприбыль и увеличение числа клиентов, а покупатель наслаждается качественным товаром, хорошим обслуживанием и получает решение своих проблем.

Клиентоориентированная компания выстраивает долгосрочные отношения с клиентом и старается удовлетворить его потребности. Такой подход дает конкурентное преимущество и позволяет успешно развивать бизнес, несмотря на высокую конкуренцию в нише.

Контрольные вопросы:

1. *Характеристика современных форм обслуживания*
2. *Объясните понятие форм обслуживания?*
3. *Какие виды форм обслуживания есть на практике?*
4. *Какие формы услуг считается современными и прогрессивными?*
5. *Что такое организация постпродажного обслуживания?*
6. *Что из себя представляет абонементное обслуживание?*

7. *Какие технологические приемы используют в процессе обслуживания мероприятия?*
8. *Понятие и содержание сервисных технологий. Типология продавцов и покупателей в сервисных технологиях?*
9. *Что такое индивидуальное обслуживание ?*
10. *В чем заключается особенности индивидуального сервисного бизнеса?*
11. *Что такое клиентоориентированный подход?*
12. *Дайте характеристику принципов клиентоориентированности?*

Тема 3. Экономика жилищного *и* коммунального хозяйства в системе управления

План лекции

1. Современное состояние предприятий жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации.
2. Действующий организационно-экономический механизм на предприятиях ЖКХ. Основные организационные проблемы и пути их преодоления.
3. Издержки производства и себестоимость продукции в сфере ЖКХ.

1. Современное состояние предприятий жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации

Жилищно-коммунальное хозяйство, является одной из главных отраслей муниципальной экономики. От ее эффективности зависит качество населения в целом. Целью совершенствования управления жилищно-коммунальным хозяйством является создание условий для приведения жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры в соответствие со стандартами качества, обеспечивающими комфортные условия проживания. Таким образом, актуальность исследования заключается в кризисном состоянии жилищно-коммунального комплекса, что способствует изучению тенденций развития отрасли жилищно-коммунального хозяйства и обоснование экономической целесообразности внедрения информационных технологий на предприятии.

Составление рынка ЖКХ в России — это одно из наиболее сложных направлений социально-экономического реформирования. На протяжении многих лет Жилищно-коммунальная сфера формировалась, как сложная и многоотраслевая система в условиях централизованного управления, в составе которой было порядка 30 видом различной деятельности.

К основным составляющим российского ЖКХ можно отнести содержание и эксплуатацию жилищного фонда, водоснабжение и водоотведение, тепло и электроснабжение, санитарная очистка городов, дорожно-мостовое хозяйство, содержание и благоустройство территорий и. т. д. В ЖКХ РФ сосредоточено примерно 25 % основных фондов государства, лишь коммунальной энергетикой потребляется больше 20 % электроэнергии и 45% тепловой энергии. И поэтому реформирование ЖКХ представляется весьма трудным, социально важными болезненным процессом, так как затрагивает все слои людей в стране. Наряду с этим, количество и масштаб существующих проблем в ЖКХ является значимым индикатором нынешнего состояния общества.

К сожалению, как и вся экономика страны, сфера ЖКХ значительно деградировала за последнее время. Для поддержания ее рабочего состояние, на сегодняшний момент, требуется все больше и больше средств. И если учесть тот факт, что в жилищно-коммунальном комплексе страны работает более 52000 предприятий находятся на грани банкротства, не составляет благоприятного исхода сложившейся ситуации.

Высокий уровень обеспеченности России энергоресурсами должен заметно упростить долю коммунальных платежей для отечественных потребителей. Если сравнивать цены на электроэнергию для российский семей, то можно сделать вывод, что на сегодняшний день, этот показатель является самым низким из представленных.

Таблица 3.1

Внутренние цены на электроэнергию для населения, по данным за 2017 год

Место	Страна	Стоимость электроэнергии руб./кВт. ч.
1	Швеция	7,94
2	Италия	7,97
3	Нидерланды	6,88
4	Португалия	6,76
5	Франция	5,23
6	Германия	9,89
7	Испания	7,51
8	Чехия	5,85
9	Польша	5,61
10	Болгария	3,37
11	Великобритан	5,88

	ия	
12	Латвия	4,25
13	Хорватия	4,68
14	Турция	5,57
15	Молдова	3,71
16	Румыния	4,27
17	Белоруссия	1,01
18	Россия	2,17

Создание удобных критерий проживания и качества предоставляемых коммунальных услуг основополагающей, как для человека, так и для общества в целом. Следовательно, возникает прямая потребность в реформировании системы ЖКХ, ее переход на абсолютно иную ступень взаимоотношений.

Анализ иностранного опыта к управлению ЖКХ, показывает, что коммунальные услуги тесно связаны с жильем и рассматриваются, как жизненно-важные. Следовательно, обеспечение населения коммунальными услугами всегда будет сопровождаться активным участием органов государства. У стран США, Англии, Франции и Германии возникли четыре общих подхода к регулированию и управлению ЖКХ муниципальных образований и сходятся они в следующем: регулирующие органы определяют правила работы частных предприятий-конкурентов, защищают права потребителей, гарантируют выполнение стандартов качества на жизненно важные услуги.

В России же, дотируемая отрасль и перекрестное субсидирование, является важным критерием, который тормозит применение накопленного за рубежом опыта. Вследствие, модель ЖКХ должна содержать основу для удаления данных недостатков из сферы управлению отраслью.

В настоящее время, рыночные отношению базируются на возможной передаче жилого фонда от одной организации к другой. При данной передаче стоит уделить важное внимание передачи информационной поддержке, необходимой для выполнения определенных функций.

На рисунке 3.1 приведены средние данные жилищно-коммунальных платежей домашних хозяйств России, Чехии и США. Такая выборка стран представляется наиболее удачной, и позволяет осуществить анализ сложившейся ситуации с жилищно-коммунальными платежами, как в государстве классического капитализма, так и постсоветских странах, находящихся на разных уровнях развития.

В странах Восточной Европы с переходной экономикой наиболее высокие доли расходов на ЖКУ у домашних хозяйств Эстонии (10,2%), Венгрии (10,8%), Польши (9,9%). В Австрии эта доля составляет порядка 9,2%, в Финляндии и Швеции — 3,4 — 3,7%.

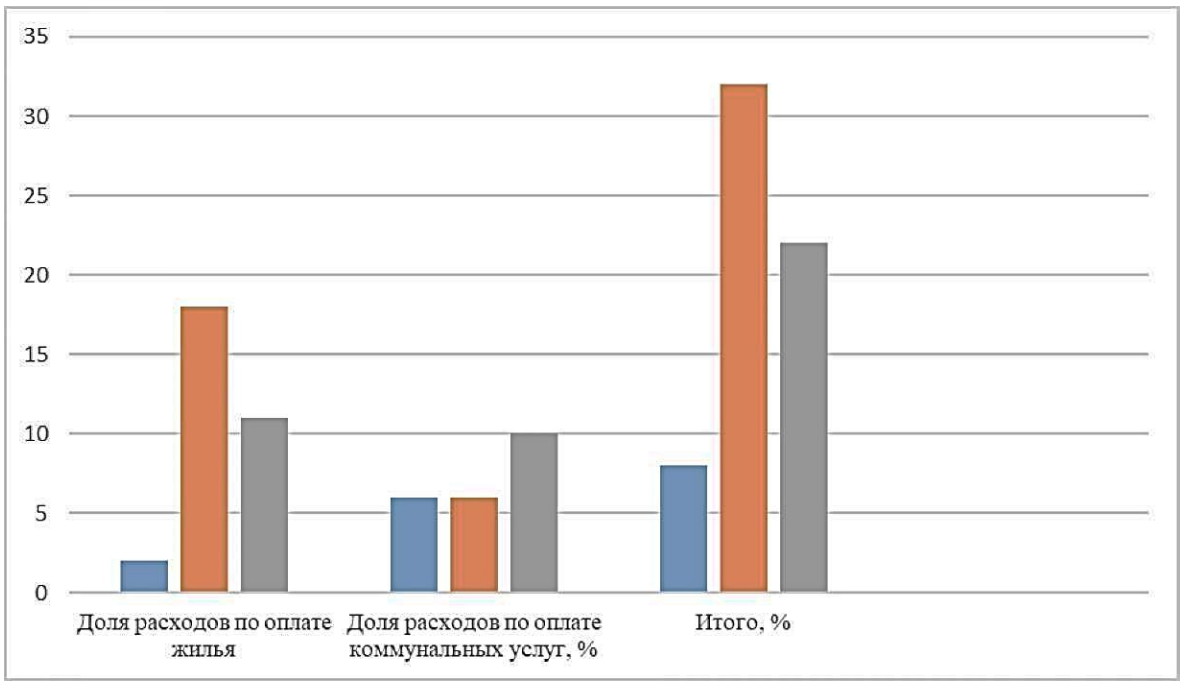


Рис. 3.1. Доля жилищно-коммунальных платежей в структуре потребительских расходов домашнего хозяйства за 2018 год. (Россия - голубой цвет, США - оранжевый, Чехия - серый)

Рисунок 1 наглядно иллюстрирует размер доли расходов по оплате коммунальных услуг в России и за рубежом. Так в России эта доля (6,9%) на сегодняшний день находится на уровне США, но значительно уступает Чехии (10,9%), не обеспеченной собственными минеральными ресурсами. Однако жилищные расходы среднестатистической чешской (12,3%) и американской семьи (19,0%) на порядок превышают аналогичный показатель среднестатистического российского домашнего хозяйства (1,4%). Так же несоответствие соотношений доли расходов на оплату жилья к доле расходов на коммунальные услуги в России (0,2) и США (2,75). По данному показателю США в 10 раз обгоняет Россию. Эти соотношения показывают национальные приоритеты в жилищных и коммунальных вопросах.

В соответствии с логикой американцев, на первом месте стоит качественное благоустроенное жилье как фундаментальный актив семьи и залог социальной стабильности, а коммунальные услуги являются всего лишь необходимым к нему приложением. В крайнем случае, жилье без коммунальных услуг пригодно к эксплуатации, а коммунальные услуги без их приложения теряют смысл.

Таким образом, на сегодняшний день развитие жилищно-коммунального хозяйства России значительно отстает от зарубежного развития. Долговечность электросетей на сегодняшний день в 2—3 раза ниже, чем за рубежом. В то же время инвестиционная привлекательность отрасли значительно ниже по отношению к зарубежным странам. Повышение цен на электроэнергию в России без решения задачи

повышения энерго-эффективности приведет к резкому снижению конкурентоспособности российской промышленности. При этом с учетом высокой степени износа основных фондов в российской промышленности, рост цен на энергию приведет скорее не к снижению энергоемкости производств, а к их закрытию.

Решение проблемы низкой энерго-эффективности требует от государства в первую очередь мер поддерживающего характера, которые бы, в частности, позволили предприятиям направлять дополнительные средства на модернизацию оборудования.

2. Действующий организационно-экономический механизм на предприятиях ЖКХ. Основные организационные проблемы и пути их преодоления.

Процесс реформирования жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации является сегодня одним из приоритетных направлений социально-экономической политики страны. Его значимость определяется весомостью влияния на ход реформ в России в целом, возможными негативными социально-экономическими последствиями. Особенностью формирования такого механизма является специфика жилищно-коммунальной деятельности как особой формы экономических отношений, использование классических рыночных инструментов в которых существенно ограничено, а бесконтрольное их развитие может привести к отрицательным как социально-экономическим, так и политическим результатам. Одной из основных причин сложившегося положения является недостаточность фундаментальных исследований экономических интересов субъектов рынка жилищно-коммунальных услуг, а также механизмов их реализации на уровне регионов и муниципальных образований. Все это с объективной необходимостью требует глубокого научного анализа федеральных и региональных программ реформирования жилищно-коммунальной сферы, а также существующей практики их реализации с целью выявления причин несостоятельности принимаемых мер. Как показал приведенный анализ механизма ценообразования на услуги инженерно-коммунального обеспечения нельзя вести с позиций рыночных функций ценового регулирования. Фактор предложения практически не будет играть в данной ситуации никакой роли. При этом фактор спроса достигает гипертрофированной величины по его значимости для потребителя и неадекватно сильного воздействия на механизм ценообразования, что естественным образом ведет к неэластичной зависимости между ними. Механизм эластичности здесь не работает, а снижение цен на коммунальные услуги к эффекту дохода не приведет. Таким образом, в долгосрочном периоде эластичность изменения спроса в результате действия ценового фактора не достигается. Таким образом, объем предложения коммунальных услуг не зависит от цены на них, а их доступность потребителям

определяется состоянием производственных мощностей оборудования и сетей. Все это свидетельствует о том, что при наличии, казалось бы, всех существенных признаков рынка в сфере коммунальных услуг – товар, цена, спрос, предложение, продавцы и покупатели – фактически рынка, как такового, не существует, так как не существует процесса изменения цен как результата изменения спроса и предложения, противопоставления экономических интересов субъектов этого рынка. Также невозможно установить прямую зависимость между заработной платой работников, занятых управлением и регулированием производственного оборудования системы инженерного обеспечения и объемом отпущенных через них коммунальных услуг. Поэтому одним из методологических принципов ценообразования на услуги инженерно-коммунального обеспечения является ориентация на средние издержки в минимальном уровне их значения за определенный промежуток времени, так как это не влияет на объем потребления коммунальных услуг, не ведет к общественным потерям, а потребности в коммунальных услугах будут удовлетворяться на уровне полного насыщения. Иначе говоря, в данной модели механизм спроса и предложения не действует, что свидетельствует об утрате данного рынка функции ценового регулирования. Практика механизма регулирования тарифов на услуги инженерно-коммунального обеспечения базируется на понятии «экономически обоснованные расходы», принимаемые регулирующими органами за основу образования тарифа на услугу. Однако данная категория вызывает целый ряд возражений как теоретического, так и практического характера. Принципиально важным моментом процесса ценообразования в жилищно-коммунальной сфере является официальное признание и введение в практику тарифного регулирования инвестиционной составляющей тарифа на коммунальные услуги. Для стимулирования привлечения инвестиционных ресурсов, улучшения финансового и технического состояния жилищно-коммунального комплекса необходимо отказаться от расчета тарифов на основе экстраполяции фактических затрат. Традиционный подход является препятствием, как для эффективного ресурсосбережения, так и в целом для привлечения частного бизнеса, его участия в проектах модернизации коммунальной инфраструктуры. Анализ официальных законодательных и нормативно-правовых документов по вопросам ценообразования и тарифной политики в системе жилищно-коммунального комплекса позволяет сформулировать основные принципы современного тарифного регулирования естественных технологических монополий в жилищно-коммунальной сфере:

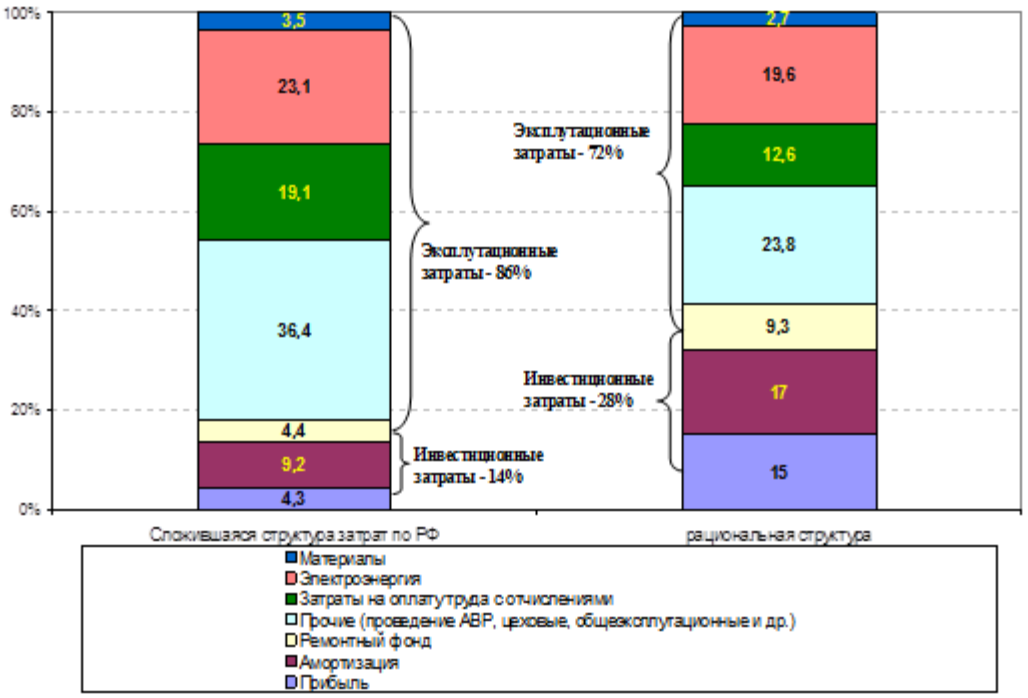


Рис. 3.2. *Изменение инвестиционной составляющей тарифа в водоснабжении*

– установление тарифов и надбавок, обеспечивающих финансовые потребности организаций коммунального комплекса, необходимых для реализации их производственных и инвестиционных программ;

– стимулирование снижения производственных затрат, повышение экономической эффективности производства товаров и услуг и применение энергосберегающих технологий организациями коммунального комплекса;

– создание условий, необходимых для привлечения инвестиций в целях развития и модернизации систем коммунальной инфраструктуры;

– установление условий обязательного изменения тарифов на товары и услуги организаций коммунального комплекса;

– обеспечение доступности для потребителей и иных лиц информации о формировании тарифов и надбавок.

В данном случае суть вопроса заключается не столько в принципах, которые в целом не вызывают ни у кого принципиальных возражений, сколько в методах реализации указанных принципов. Таким образом, основные проблемы в области тарифного регулирования на различных уровнях федеральной, региональной и муниципальной власти заключаются в итоге в уровне тарифов на жилищно-коммунальные услуги и стремлении региональных властей добиваться их неограниченного повышения. Иначе говоря, в основе противоречия экономических интересов субъектов рынка коммунальных услуг, включая интересы муниципальных образований, лежат три объективные причины, делающие невозможным достижение баланса экономических интересов участников рынка – это ярко выраженный

монопольный характер рынка и, как следствие, невозможность конкуренции и затратный механизм ценообразования. Именно эти причины лежат в основе кризисного положения отрасли жилищно-коммунального хозяйства.

3. Издержки производства и себестоимость продукции в сфере ЖКХ

Себестоимость услуг жилищно - коммунального хозяйства представляет собой стоимостную оценку используемых в процессе производства и реализации услуг природных ресурсов, сырья, материалов, топлива, энергии, основных средств, трудовых ресурсов, а также других затрат на их производство и реализацию.

Планирование себестоимости услуг осуществляется на основе данных, характеризующих эффективное использование основных средств, материальных, энергетических и трудовых ресурсов и при обеспечении государственных минимальных социальных стандартов предоставления услуг, а также качества, надежности и экологической безопасности обслуживания.

В состав себестоимости конкретной услуги, оказываемой организацией ЖКХ, включаются затраты на комплекс работ, за который в соответствии с договором несет ответственность организация. При отсутствии договора с заказчиком по решению органов, регулирующих тарифы на ЖКУ, для организации может устанавливаться стоимость конкретных услуг, исходя из всего технологического цикла от производства услуги до ее реализации непосредственно потребителям. В себестоимость включаются и те виды работ, которые по договорам субподряда выполняются сторонними организациями.

Целью учета затрат и калькулирования себестоимости услуг является своевременное, полное и достоверное отражение фактических затрат на производство и реализацию услуг в документах о финансово - хозяйственной деятельности, а также контроль за эффективностью использования материальных, энергетических, трудовых и финансовых ресурсов.

Калькулирование себестоимости единицы услуги необходимо для обоснования уровня тарифов, определения прибыли и исчисления налогов, а также оценки эффективности технологических, организационных и экономических мероприятий по развитию и совершенствованию производственно - экономической деятельности организаций жилищно - коммунального хозяйства.

Объектами калькулирования себестоимости являются услуги по каждому виду деятельности жилищно - коммунального хозяйства, а калькуляционной единицей - соответствующие измерители:

- жилищное хозяйство - кв. м общей площади жилья;
- водоснабжение - куб. м отпущенной воды;
- водоотведение - куб. м отведенной сточной жидкости;
- теплоснабжение - Гкал отпущенной тепловой энергии;

- горячее водоснабжение - Гкал тепловой энергии на подогрев воды, или куб. м отпущенной горячей воды;

- электроснабжение - кВт.ч отпущенной электроэнергии;

- санитарная уборка городов

- вывоз бытового мусора - куб. м бытовых отходов;

- уличная уборка - кв. м убираемой площади;

- гостиницы - одни койко - сутки;

- бани - один платный посетитель;

- прачечные - кг приведенного белья;

- газоснабжение <*>

- природный газ - куб. м;

- сжиженный газ - кг.

На основании Инструкции о проведении учета жилищного фонда в Российской Федерации, утвержденной Приказом Минземстроя России от 4 августа 1998 г. N 37, общая площадь квартиры определяется как сумма площадей ее помещений, встроенных шкафов, а также площадей лоджий, балконов, веранд, террас и холодных кладовых, подсчитываемых со следующими понижающими коэффициентами:

для лоджий - 0,5;

для балконов, террас - 0,3;

для веранд и холодных кладовых - 1,0.

Использование показателя "общей площади жилья" для расчета платы за содержание и ремонт жилья (включая капитальный ремонт) базируется на том, что указанный платеж устанавливается в размере, обеспечивающем возмещение издержек на содержание, капитальный и текущий ремонты мест общего пользования в жилых домах, к которым в том числе относятся: межэтажные лестничные клетки, лестницы, крыши, чердачные помещения, технические подполья, коридоры, несущие конструкции и наружные части фасадов зданий, балконов, козырьков, лоджий, эркеров и др.

Для определения платы за отопление в расчете на 1 кв. м жилья площадь квартиры, индивидуального дома определяется как суммарная площадь жилых комнат и подсобных помещений без учета лоджий, балконов, веранд, террас и холодных кладовых, тамбуров.

В состав себестоимости услуг в организациях жилищно - коммунального хозяйства включаются следующие виды затрат.

1. Затраты, непосредственно связанные с производством и предоставлением услуг потребителям, обусловленные технологией и организацией производства, включая материальные затраты и расходы на оплату труда работников, занятых в производственном процессе по оказанию услуг, расходы по контролю производственного процесса и качества услуг, надежности и экологической безопасности их предоставления, а также устранению недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг.

2. Затраты, связанные с использованием природного сырья, в части затрат на рекультивацию земель, платы за древесину, отпускаемую на корню, а также платы за пользование водными объектами.

3. Затраты на подготовку и освоение производства, включая затраты на освоение новых объектов инженерной инфраструктуры: комплексная проверка их готовности к вводу в эксплуатацию с пробным выпуском предусмотренной проектом продукции, наладкой оборудования.

4. Затраты некапитального характера, непосредственно связанные с совершенствованием технологии и организации производства, а также повышением качества услуг, надежности и экологической безопасности их предоставления.

5. Затраты, связанные с изобретательством и рационализаторством: проведение опытно - экспериментальных работ по изобретениям и рационализаторским предложениям, организация выставок, смотров, конкурсов и других мероприятий по изобретательству и рационализации, выплата авторских вознаграждений и т.п.

6. Затраты на обслуживание производственного процесса:

по обеспечению производства сырьем, материалами, топливом, энергией, инструментом и другими средствами и предметами труда;

по поддержанию основных средств объектов инженерной инфраструктуры, а также основных средств, обеспечивающих их обслуживание (мастерские, гаражи, машины, механизмы и др.), в рабочем состоянии (расходы на технический осмотр, проведение текущего и капитального ремонтов);

по обеспечению выполнения санитарно - гигиенических требований, включая затраты на содержание помещений и инвентаря, предоставляемых организациями медицинским учреждениям для создания медицинских пунктов непосредственно на территории организации, на поддержание чистоты и порядка на производстве, обеспечение противопожарной и сторожевой охраны и других специальных требований, предусмотренных правилами технической эксплуатации организаций, надзора и контроля за их деятельностью.

7. Затраты по обеспечению нормальных условий труда и техники безопасности: устройство и содержание ограждений машин и их движущихся частей, люков, отверстий, сигнализаций, прочих видов устройств некапитального характера, обеспечивающих технику безопасности, устройство и содержание дезинфекционных камер, умывальников, душевых, бань, прачечных на производстве (где предоставление этих услуг работающим связано с особенностями производства и предусмотрено коллективным договором); оборудование рабочих мест специальными устройствами (некапитального характера), обеспечение спецодеждой, обувью, защитными приспособлениями и в случаях, предусмотренных законодательством, специальным питанием, содержание установок по газированию воды, раздевалок, шкафчиков для спецодежды, комнат отдыха;

создание других условий, предусмотренных специальными требованиями по охране труда и технике безопасности в организациях жилищно - коммунального хозяйства, а также приобретение справочников и плакатов по охране труда, организация докладов и лекций по технике безопасности.

8. Текущие затраты, связанные с содержанием и эксплуатацией фондов природоохранного назначения: очистных сооружений, золоуловителей, фильтров и других природоохранных объектов, расходы по захоронению экологически опасных отходов, оплате услуг сторонних организаций за прием, хранение и уничтожение экологически опасных отходов, очистку сточных вод, другие виды текущих природоохранных затрат.

Платежи за предельно допустимые выбросы (сбросы) загрязняющих веществ в природную среду осуществляются за счет себестоимости услуг, а платежи за их превышение - за счет прибыли, остающейся в распоряжении природопользователей.

9. Затраты, связанные с управлением производством:

- содержание работников аппарата управления организаций и его структурных подразделений, материально - техническое и транспортное обслуживание их деятельности, включая затраты на содержание служебного автомобильного транспорта и компенсацию за использование для служебных поездок личных легковых автомобилей;

- эксплуатационные расходы по содержанию зданий, помещений, сооружений, оборудования, инвентаря и т.п.;

- затраты на командировки, связанные с производственной деятельностью, включая расходы по оформлению заграничных паспортов и других выездных документов;

- оплата услуг связи, вычислительных центров, расчетных и расчетно - кассовых центров, банков, а также услуг, осуществляемых сторонними организациями по управлению организацией, в тех случаях, когда штатным расписанием организации или должностными инструкциями не предусмотрено выполнение каких-либо функций управления производством;

- содержание и обслуживание технических средств управления: вычислительных центров, узлов связи, средств сигнализации и других;

- затраты организации по приему и обслуживанию представителей других организаций (включая иностранные), прибывших для переговоров с целью установления и поддержания взаимного сотрудничества, а также участников, прибывших на заседания Совета директоров (управления) и ревизионной комиссии организации (представительские расходы);

- оплата консультационных, информационных и аудиторских услуг, к которым относятся:

- оказание консультативно - методической помощи при переходе к договорным отношениям;

- оказание помощи при разработке планов развития организаций и их реализации;

- оказание помощи в разработке комплекса мер и проведении работ по совершенствованию форм и методов хозяйствования, повышению качества услуг, их надежности и экологической безопасности;

- оказание услуг организациям жилищно - коммунального хозяйства городскими централизованными аварийно - диспетчерскими и другими службами, созданными как самостоятельные хозрасчетные подразделения в составе службы заказчика или как самостоятельные организации;

- оказание услуг некапитального характера организациям жилищно - коммунального хозяйства по обеспечению ресурсосбережения, учета и регулирования потребления воды, тепла, газа;

- оказание посреднических услуг в материально - техническом снабжении, обеспечении кредитами, инвестициями и др.;

- обеспечение организаций нормативно - правовыми и методическими материалами;

- проведение ежегодных обязательных, а также инициативных аудиторских проверок финансово - хозяйственной деятельности организации, включая обоснованность действующих тарифов, кроме ревизии или аудиторской проверки, проводимой по инициативе одного из учредителей (участников) этой организации.

К затратам на проведение экспертизы тарифов относятся затраты, связанные с проведением независимыми экспертными организациями аудита (экспертизы) тарифов, проводимой:

- при подготовке хозяйствующими субъектами соответствующих расчетов и обоснований на регулируемый период, установленный действующими нормативными актами для расчета показателей, включаемых в тариф;

- при инициативном обращении хозяйствующих субъектов в регулирующие органы с просьбой пересмотра тарифов в течение регулируемого периода;

- в случае несогласия хозяйствующего субъекта с утвержденной регулирующим органом величиной тарифа;

- в иных случаях по соглашению между хозяйствующим субъектом и органом, осуществляющим регулирование тарифов <*>;

- иные консультационные, информационные и аудиторские услуги.

10. Затраты, связанные с подготовкой и переподготовкой кадров:

- выплата работникам организаций средней заработной платы по основному месту работы во время их обучения с отрывом от работы в системе повышения квалификации и переподготовки кадров;

- затраты по обучению учеников и повышению квалификации рабочих, квалифицированных работников, не освобожденных от основной работы;

- оплата отпусков с сохранением полностью или частично заработной платы, предоставленных в соответствии с действующим законодательством лицам, успешно обучающимся в вечерних и заочных высших и средних специальных учебных учреждениях, в заочной аспирантуре, в вечерних

(сменных) и заочных образовательных учреждениях, в вечерних (сменных) профессионально - технических учреждениях, а также поступающим в аспирантуру с отрывом и без отрыва от производства; оплата их проезда к месту учебы и обратно, предусмотренная законодательством;

- затраты, связанные с выплатой стипендий, платой за обучение по договорам с учебными учреждениями, учебно - методическими центрами и др. для подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров, затраты базовых организаций по оплате труда инженерно - технических работников и квалифицированных рабочих, освобожденных от основной работы, по руководству обучением в условиях производства и производственной практики учащихся общеобразовательных и средних профессионально - технических учреждений, студентов высших учебных учреждений.

11. Предусмотренные законодательством затраты, связанные с набором рабочей силы, включая оплату выпускникам средних профессионально - технических учреждений и молодым специалистам, окончившим высшее или среднее учебное учреждение, проезда к месту работы, а также отпуска перед началом работы.

12. Затраты по транспортировке работников к месту работы и обратно в направлениях, не обслуживаемых пассажирским транспортом общего пользования. Кроме того, в себестоимость услуг включаются дополнительные затраты, связанные с привлечением на договорной основе с органами местного самоуправления средств организации для покрытия расходов по перевозке работников маршрутами наземного, городского пассажирского транспорта общего пользования (кроме такси) сверх сумм, определенных исходя из действующих тарифов на соответствующие виды транспорта. Суммы, определенные исходя из действующих тарифов на транспортные услуги, возмещаются работниками организаций (в форме оплаты получаемых проездных документов) или относятся на прибыль, остающуюся в распоряжении организации, в соответствии с действующим законодательством.

13. Дополнительные затраты, связанные с осуществлением работ вахтовым методом, включая доставку работников от места нахождения организации или пункта сбора до места работы и обратно и от места проживания до места работы и обратно, а также некомпенсируемые затраты на эксплуатацию и содержание вахтового поселка.

14. Выплаты, предусмотренные законодательством Российской Федерации о труде, за непроработанное на производстве (неявочное) время: оплата очередных и дополнительных отпусков; компенсация за неиспользованный отпуск; оплата проезда к месту использования отпуска и обратно, включая оплату провоза багажа, работников организаций, расположенных в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях, в соответствии с законодательством Российской Федерации; оплата льготных часов подростков; оплата перерывов в работе матерей для

кормления ребенка; оплата времени, связанного с прохождением медицинских осмотров; выполнением государственных обязанностей; другие виды оплат, не противоречащие законодательству.

15. Отчисления (страховые взносы) в Пенсионный фонд, Фонд социального страхования, Фонд обязательного медицинского страхования и Фонд занятости населения от расходов на оплату труда работников, занятых в производстве и предоставлении услуг потребителям в соответствии с порядком, установленным законодательством Российской Федерации. Отчисления (страховые взносы) в Пенсионный фонд, Фонд социального страхования, Фонд обязательного медицинского страхования и Фонд занятости населения от расходов на оплату труда работников организаций, учреждений непроизводственной сферы (работников детских дошкольных, медицинских, оздоровительных учреждений и других) должны включаться в сметы расходов на их содержание, финансируемых за счет соответствующих источников: прибыли, остающейся в распоряжении организаций, учреждений, взносов родителей на содержание ребенка в дошкольном учреждении и т.п.

16. Затраты на создание страховых фондов (резервов) в пределах норм, установленных законодательством Российской Федерации для финансирования расходов по предупреждению и ликвидации последствий аварий, пожаров, стихийных бедствий, экологических катастроф и других чрезвычайных ситуаций, а также для страхования имущества организаций, жизни работников и гражданской ответственности за причинение вреда имущественным интересам третьих лиц.

К затратам по созданию страховых фондов, которые включаются в себестоимость услуг, относятся страхование средств транспорта (наземного, водного, воздушного); страхование имущества, страхование гражданской ответственности организаций - источников повышенной опасности; страхование профессиональной ответственности, а также платежи по заключенным в пользу своих работников договорам страхования от несчастных случаев и болезней, медицинского страхования и договорам с негосударственными пенсионными фондами, имеющими государственную лицензию.

В соответствии с "Концепцией реформы жилищно - коммунального хозяйства в Российской Федерации", утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 1997 года N 425, после принятия соответствующего законодательства об обязательном страховании жилищного фонда предусмотрено создание страховых фондов для страхования жилья, затраты на которые по установленным нормам будут включаться в себестоимость услуг по содержанию и ремонту жилья и использоваться для финансирования расходов по предупреждению и ликвидации последствий аварий, пожаров, стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций в жилищном фонде.

17. Затраты на оплату процентов по полученным кредитам банков (за исключением ссуд, связанных с приобретением основных средств, нематериальных внеоборотных активов), процентов за отсрочку оплаты (коммерческие кредиты), предоставляемые поставщиками (производителями работ, услуг) по поставленным товарно - материальным ценностям (выполненным работам, оказанным услугам), процентов по полученным заемным средствам, включая кредиты банков и других организаций, используемых субъектами лизинга для осуществления операций финансового лизинга.

Затраты по оплате процентов по просроченным кредитам в себестоимость услуг не включаются, а по оплате процентов банков принимаются в пределах учетной ставки Центрального банка Российской Федерации, увеличенной на три пункта (по ссудам, полученным в рублях), или ставки ЛИБОР (LIBOR), увеличенной на три пункта (по ссудам, полученным в иностранной валюте).

Вновь устанавливаемая ставка по кредитам Центрального банка Российской Федерации коммерческим банкам распространяется на вновь заключаемые и пролонгированные договоры, а также на ранее заключенные договоры, в которых предусмотрено изменение процентной ставки.

18. Затраты на оплату процентов по бюджетным ссудам, кроме ссуд, выданных на инвестиции.

19. Затраты, связанные со сбытом продукции: упаковкой, хранением, транспортировкой до пункта, обусловленного договором, погрузкой в транспортные средства (кроме тех случаев, когда они возмещаются покупателями сверх цены на продукцию), оплатой услуг банков по осуществлению в соответствии с заключенными договорами торгово - комиссионных (факторинговых) и других аналогичных операций, рекламой, включая участие в выставках, ярмарках, стоимость образцов товаров, переданных в соответствии с контрактами, соглашениями и иными документами непосредственно покупателям или посредническим организациям бесплатно и не подлежащих возврату, и другие аналогичные затраты.

20. Затраты, связанные с содержанием помещений, предоставляемых бесплатно организациям общественного питания (как состоящим, так и не состоящим на балансе организации), обслуживающим трудовые коллективы (включая амортизационные отчисления), затраты на проведение всех видов ремонта помещения, расходы на водоснабжение и водоотведение, отопление, электроснабжение, газоснабжение, а также расходы энергии для приготовления пищи.

21. Амортизационные отчисления на полное восстановление основных производственных фондов по нормам, утвержденным в установленном порядке (кроме жилищного фонда).

22. Амортизация нематериальных активов, используемых в процессе осуществления уставной деятельности, по нормам амортизационных

отчислений, рассчитанным организацией, исходя из первоначальной стоимости и срока их полезного использования (но не более срока деятельности организации). По нематериальным активам, по которым невозможно определить срок полезного использования, нормы амортизационных отчислений устанавливаются в расчете на десять лет (но не более срока деятельности организации).

К нематериальным активам относятся затраты организаций в нематериальные объекты, используемые в течение долгосрочного периода в хозяйственной деятельности и приносящие доход: права на использование земельных участков, природных ресурсов, патенты, лицензии, "ноу - хау", права на программные продукты, торговые марки и товарные знаки, монопольные права и привилегии, включая лицензии на определенные виды деятельности, а также организационные расходы (расходы, связанные с образованием юридического лица, признанные в соответствии с учредительными документами, вкладом учредителей в уставный капитал).

23. Плата за аренду отдельных объектов основных производственных фондов (или их отдельных частей), а также лизинговые платежи по операциям финансового лизинга.

24. Платежи (страховые взносы) по обязательным видам страхования, производимые в соответствии с установленным законодательством порядком.

25. Затраты на оплату работ службы заказчика, связанных с обеспечением организации договорных взаимоотношений между производителями и потребителями услуг, осуществлением функций управления объектами ЖКХ, находящимися в муниципальной собственности, а также обслуживанием расчетов между производителями и потребителями (эти затраты включаются в себестоимость услуг ЖКХ на основании письма - разъяснения Минфина России от 15 ноября 1995 года N 1600-1631), а также Приказа Госстроя РФ от 11.12.97 N 17-132 "Об утверждении нормативно - методических материалов по реализации концепции реформы жилищно - коммунального хозяйства в Российской Федерации".

Затраты на оплату работ службы заказчика включаются в себестоимость услуг либо по нормативу, рассчитанному в процентах от планового объема реализации услуг и утвержденному органом местного самоуправления, либо по ценам (тарифам) на работы службы заказчика, утвержденным органом местного самоуправления.

26. Налоги, сборы, платежи и другие обязательные отчисления, производимые в соответствии с установленным законодательством порядком, в том числе плата за провоз тяжеловесных грузов при проезде по автомобильным дорогам общего пользования.

27. Затраты на проведение сертификации продукции и услуг в области пожарной безопасности.

28. Другие виды затрат, включаемые в себестоимость услуг в соответствии с установленным законодательством порядком.

Контрольные вопросы:

1. *Дайте характеристику современного состояния предприятий жилищно-коммунального комплекса?*
2. *Дайте характеристику действующего организационно-экономического механизма на предприятиях ЖКХ?*
3. *Перечислите объекты калькулирования себестоимости услуг в организациях жилищно - коммунального хозяйства?*
4. *Каковы виды затрат включаемые в состав себестоимости услуг в организациях жилищно - коммунального хозяйства?*

Тема 4. Обеспечение техники безопасности при выполнении аварийных работ на объектах жилищно-коммунального хозяйства

План лекции:

1. Правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства.
2. Требования к составлению отчетности.
3. Основы трудового законодательства.

1. Правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства

Правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства приведены в приказе Министерства труда и социальной защиты РФ от 29 октября 2020 г. № 758н "Об утверждении Правил по охране труда в жилищно-коммунальном хозяйстве". Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2021 года и действует до 31 декабря 2025 года.

Правила по охране труда в жилищно-коммунальном хозяйстве (далее - Правила) устанавливают государственные нормативные требования охраны труда в организациях и на объектах жилищно-коммунального хозяйства.

К *объектам жилищно-коммунального хозяйства* относятся жилой фонд, гостиницы (за исключением туристических), дома и общежития для приезжих, объекты внешнего благоустройства, искусственные сооружения, бассейны, сооружения и оборудование пляжей, а также объекты газо-, тепло- и электроснабжения населения, системы водоснабжения и водоотведения, фонтаны и придомовые территории, участки, 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.

Требования Правил обязательны для исполнения работодателями - юридическими лицами независимо от их организационно-правовых форм и физическими лицами (за исключением работодателей - физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями) при организации и осуществлении ими работ в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

На основе Правил и требований технической (эксплуатационной) документации организаций-изготовителей используемого технологического оборудования (далее - организация-изготовитель) работодатель обязан обеспечить разработку и утверждение инструкций по охране труда по профессиям и (или) видам выполняемых работ с учетом мнения выборного органа первичной профсоюзной организации либо иного уполномоченного работниками, выполняющими работы в организациях и на объектах жилищно-коммунального хозяйства (далее - работники), представительного органа (при наличии).

Работодатель обеспечивает:

1) исправное состояние помещений, сооружений, машин, технологической оснастки и оборудования и безопасность работников при эксплуатации зданий, сооружений, оборудования, осуществлении технологических процессов, а также применяемых в производстве инструментов, сырья и материалов;

2) обучение безопасным методам и приемам выполнения работ и оказанию первой помощи пострадавшим на производстве, проведение инструктажа по охране труда, стажировки на рабочем месте и проверки знания требований охраны труда;

3) осуществление контроля за состоянием условий труда на рабочих местах, соблюдением требований охраны труда, а также за правильностью применения работниками средств индивидуальной и коллективной защиты.

При выполнении работ в организациях и на объектах жилищно-коммунального хозяйства источниками профессионального риска повреждения здоровья работников могут быть *воздействие вредных и (или) опасных производственных факторов*, в том числе:

1) расположение рабочих мест на значительной высоте (глубине) относительно поверхности земли;

2) повышенное значение напряжения в электрической цепи, замыкание которой может произойти через тело человека;

3) повышенная или пониженная температура воздуха рабочей зоны, поверхностей технологического оборудования;

4) аварийные конструкции зданий и помещений;

5) загазованные помещения и колодцы;

6) электромагнитные поля вблизи действующих линий электропередач;

7) движущиеся машины и механизмы, подвижные части технологического оборудования;

8) повышенные уровни шума и вибрации;

9) повышенная или пониженная влажность воздуха;

10) повышенная или пониженная подвижность воздуха;

11) повышенный уровень статического электричества;

12) падающие и отлетающие предметы, инструмент, обрабатываемый материал, части технологического оборудования;

13) образование взрывоопасных смесей газов;

14) повышенный уровень ультрафиолетового и инфракрасного излучения;

15) недостаточная освещенность рабочей зоны;

16) водяные струи высокого давления;

17) газообразные вещества общетоксического и другого вредного воздействия;

18) повышенная запыленность воздуха рабочей зоны;

19) патогенные микроорганизмы (биологический фактор) в сточных и природных водах;

20) яйца гельминтов в сточных водах;

21) стесненность рабочего места.

При организации выполнения работ, связанных с воздействием на работников вредных и (или) опасных производственных факторов, работодатель обязан принимать меры по их исключению или снижению до уровней допустимого воздействия, установленных требованиями соответствующих нормативных правовых актов.

Если снижение уровня воздействия на работника вредных и (или) опасных производственных факторов невозможно или экономически нецелесообразно, тогда работодатель до начала выполнения работ обязан организовать выполнение следующих *технико-технологических и организационных мероприятий*:

1) разработка и выполнение плана производства работ или технологических карт на выполнение работ;

2) выполнение работ по наряду-допуску на производство работ с повышенной опасностью;

3) назначение лиц, ответственных за организацию и обеспечения безопасного выполнения работ.

Работники, выполняющие работы, к которым предъявляются дополнительные (повышенные) требования охраны труда, должны проходить повторный инструктаж по охране труда не реже одного раза в три месяца, а также не реже одного раза в двенадцать месяцев - проверку знаний требований охраны труда.

Охрана труда работников, занятых выполнением работ в организациях и на объектах жилищно-коммунального хозяйства, должна обеспечиваться:

1) соблюдением работниками требований технологических регламентов и иных организационно-технологических документов, норм и

правил личной и производственной гигиены на каждом этапе осуществления производственных процессов и операций;

2) комплексной механизацией и автоматизацией ручного труда, дистанционным управлением производственными процессами и операциями, связанными с наличием вредных и (или) опасных производственных факторов;

3) заменой производственных процессов и операций, связанных с наличием вредных и (или) опасных производственных факторов, процессами и операциями, при которых указанные факторы отсутствуют или имеют меньшую интенсивность;

4) контролем за безопасной эксплуатацией технологического оборудования в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, содержащих государственные требования охраны труда, Правил и организационно-технологической документации;

5) применением безопасных способов хранения и транспортирования исходных и вспомогательных материалов, своевременным удалением и обезвреживанием отходов производства, являющихся источниками вредных и (или) опасных производственных факторов;

6) применением средств индивидуальной и коллективной защиты работников.

Работы с повышенной опасностью в организациях и на объектах жилищно-коммунального хозяйства (далее - организации ЖКХ) должны выполняться в соответствии с нарядом-допуском на производство работ с повышенной опасностью (далее - наряд-допуск), оформляемым уполномоченными работодателем должностными лицами (рекомендуемый образец приведен в приложении к Правилам).

К работам с повышенной опасностью, на производство которых выдается наряд-допуск, относятся:

1) работы в колодцах, камерах, резервуарах, подземных коммуникациях, на насосных станциях без принудительной вентиляции, в опорожненных напорных водоводах и канализационных коллекторах (далее - емкостные сооружения);

2) работы, выполняемые с поверхности льда и над открытой водной поверхностью;

3) работы в подземных (полузаглубленных) павильонах водозаборных скважин;

4) работы по монтажу, демонтажу и ремонту артезианских скважин и водоподъемного оборудования;

5) работы, выполняемые на оползневых склонах;

6) работы на высоте, выполняемые на нестационарных рабочих местах, в том числе работы по очистке крыш зданий от снега;

7) ремонтные работы, выполняемые на канализационных насосных станциях, метантенках и в других сооружениях и помещениях, при которых возможно появление взрывопожароопасных газов;

8) земляные работ на сетях и сооружениях водоснабжения и водоотведения;

9) работы, связанные с транспортировкой сильнодействующих и ядовитых веществ (далее - СДЯВ);

10) работы, производимые на проезжей части дороги при движении транспорта;

11) работы с использованием каналоочистительных машин;

12) работы, связанные с эксплуатацией бактерицидных установок;

13) все виды работ с радиоактивными веществами и источниками ионизирующих излучений;

14) работы с применением строительно-монтажного пистолета;

15) работы, выполняемые по хлорированию водопроводных сетей, резервуаров чистой воды, фильтров;

16) газоопасные работы, связанные со сливом хлора и аммиака из железнодорожных цистерн в емкости склада и аммиачной воды и гипохлорита натрия из железнодорожных и автомобильных цистерн в емкости склада, а также с очисткой хлорных и аммиачных танков, испарителей и буферных емкостей, с ревизией емкостного оборудования, в котором находился озон;

17) внутренний осмотр и гидравлические испытания сосудов на складе хлора, на складе аммиачной селитры и в дозаторных;

18) ремонт и замена арматуры и трубопроводов СДЯВ;

19) работы в подвалах;

20) газоопасные работы, выполняемые на сетях газопотребления, связанные с проведением ремонтных работ и возобновлением пуска газа.

Оформленные и выданные наряды-допуски на производство работ с повышенной опасностью учитываются в журнале, в котором рекомендуется отражать следующие сведения:

1) название подразделения;

2) номер наряда-допуска;

3) дата выдачи;

4) краткое описание работ по наряду-допуску;

5) срок, на который выдан наряд-допуск;

6) фамилии и инициалы работника, выдавшего наряд-допуск, и работника, получившего наряд-допуск, заверенные их подписями с указанием даты;

7) фамилия и инициалы работника, получившего закрытый по выполнении работ наряд-допуск, заверенные его подписью с указанием даты.

Территории, на которых размещены метантенки и газгольдеры, должны ограждаться.

Варка и разогрев мастики должны проводиться в местах, удаленных от деревянных строений и складов, в соответствии с инструкцией изготовителя мастики и локальными актами работодателя.

В целях предупреждения возможного заезда транспорта или механизмов подземные емкостные сооружения, имеющие обвалование грунтом высотой менее 0,5 м над спланированной поверхностью территории, должны быть ограждены.

Входы и выходы, проходы и проезды, как внутри производственных зданий (сооружений) и производственных помещений (производственных площадок), так и снаружи на примыкающей к ним территории должны быть освещены для безопасного передвижения работников и проезда транспортных средств, в соответствии с проектной документацией.

Ширина проходов должна обеспечивать безопасность работников при выполнении работ.

Места производства работ, в которых возможно выделение хлора, должны располагаться в помещениях, оснащенных автоматическими системами обнаружения и контроля содержания хлора.

Места приготовления раствора хлорного железа и фтористого натрия необходимо располагать в помещениях, дополнительно оборудованных местными отсосами воздуха из боксов для вымывания хлористого железа из тары и из шкафных укрытий для растаривания бочек с фтористым натрием.

В настоящем приказе приводиться *требования охраны труда при выполнении следующих работ в объектах ЖКХ*:

требования охраны труда, предъявляемые к размещению технологического оборудования и организации рабочих мест;

требования охраны труда при выполнении работ по уборке и содержанию улиц, придомовой и городской территории;

требования охраны труда при производстве работ по уборке и содержанию зданий и помещений;

требования охраны труда при выполнении ремонтных работ;

требования охраны труда при эксплуатации подвесной подъемной люльки;

требования охраны труда при эксплуатации шарнирно-рычажной вышки;

требования охраны труда при эксплуатации сетей водоснабжения и водоотведения;

требования охраны труда при работе в емкостных сооружениях;

требования охраны труда при эксплуатации водозаборных сооружений;

требования охраны труда при эксплуатации насосных станций;

требования охраны труда при эксплуатации очистных сооружений водоснабжения;

требования охраны труда при эксплуатации сооружений по очистке сточных вод;

требования охраны труда при эксплуатации сооружений по обработке осадка сточных вод;

требования охраны труда при эксплуатации систем обеззараживания вод;

требования охраны труда при подготовке почвы и посадочных работах;

требования охраны труда при кошении газонов;

требования охраны труда при формировании крон и валке деревьев в населенных пунктах;

требования охраны труда при работе с ядохимикатами (пестицидами) и минеральными удобрениями;

требования охраны труда, предъявляемые к транспортировке и хранению исходных материалов, полуфабрикатов, готовой продукции и отходов производства.

2. Требования к составлению отчетности

Статистическая отчетность в сфере охраны труда для организации состоит из двух форм:

1. **Форма № 1-Т** (условия труда) «Сведения о состоянии условий труда и компенсациях за работу с вредными и (или) опасными условиями труда».
2. **Форма № 7-травматизм** «Сведения о травматизме на производстве и профессиональных заболеваниях». Эта форма бывает ежегодной и подается каждые три года при наличии событий.

Отчеты в Росстат сдают только те организации, которые вошли в сплошное наблюдение.

Узнать, какой отчет вы должны подавать в Росстат, можно в территориальном управлении или на сайте Росстата. Например, некоторые предприятия сдают только 7-травматизм и не сдают 1-Т (условия труда).

«**Если у вашей организации есть обособленные подразделения,** то предоставлять отчетность следует как по каждому обособленному подразделению, так и по юридическому лицу без обособленных подразделений.

При заполнении отчета в кодовой части титульного листа вместо кода ОКПО проставляется 14-значный идентификационный номер головного подразделения, увязанный с кодом ОКПО юридического лица и оканчивающийся на 001.

Головное подразделение организации — обособленное подразделение, где находится администрация или местонахождение которого соответствует зарегистрированному юридическому адресу.

Если у организации нет обособленных подразделений, в кодовой зоне проставляется код ОКПО юридического лица. Помимо перечня форм организации, нужно проверять перечень форм головного подразделения».

- Кроме статистической, работодатели готовят финансовую отчетность по охране труда. Ее сдают в территориальные органы ФСС России.

Результаты отчетности применяются:

- для корректировки стратегии государственной политики в области охраны труда;
- для анализа причин травматизма или отсутствия таких сведений, что может являться фактом сокрытия нарушений соблюдения требования охраны труда на рабочих местах.

С 1 января 2022 года статистические отчеты подаются в Росстат исключительно в форме электронного документа, подписанного электронной подписью. Новые правила, утвержденные Федеральным законом от 30.12.2020 № 500-ФЗ, распространяются также на ИП и на субъекты малого и среднего предпринимательства.

Чтобы отправить отчет в электронном виде:

1. Приобретите усиленную квалификационную электронную подпись у удостоверяющего центра, который сотрудничает с Росстатом.
2. Установите на компьютер криптографическую защиту для сохранения документов в электронном виде.
3. Пройдите регистрацию на сайте регионального отделения Росстата.

Не пытайтесь представить отчетность по охране труда на бумаге — это будет расценено как непредставление отчетов и вам назначат штраф.

Чтобы отчитаться по форме № 1-Т «Сведения о состоянии условий труда и компенсациях за работу с вредными и (или) опасными условиями труда»:

- заполните форму № 1-Т, утв. Приказом Росстата от 30.07.2021 № 457;
- подайте отчет в Росстат до 21 января 2023 года.

Подать отчет по форме № 1-Т (условия труда) должны организации с ОКВЭД:

- сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство (раздел A);
- добыча полезных ископаемых (раздел B);
- обрабатывающие производства (раздел C);
- обеспечение электрической энергией, газом и паром, кондиционирование воздуха (раздел D);
- водоснабжение, водоотведение, организация сбора и утилизации отходов, деятельность по ликвидации загрязнений (раздел E);
- строительство (раздел F);
- транспортировка и хранение (раздел H);
- деятельность в области информации и связи (раздел J).

Сведения о травматизме на производстве и профессиональных заболеваниях нужно подать до 25 января 2023 года по форме № 7-травматизм, утвержденной Приказом Росстата от 22.06.2020 № 326.

Такой отчет сдают все организации, за исключением микропредприятий и организаций с видом деятельности:

- финансовая и страховая деятельность;

- госуправление и обеспечение военной безопасности;
- социальное обеспечение;
- образование;
- домашние хозяйства как работодатели;
- недифференцированная деятельность частных домашних хозяйств по производству товаров;
- деятельность экстерриториальных организаций.

Если крайний срок сдачи отчета выпадает на выходной, действует обычное правило переноса: срок сдачи переносят на следующий рабочий день. Проверить, какие отчеты вам необходимо подать за 2022 год в Росстат, можно на сайте ведомства.

Организации с обособленными подразделениями сдают отдельную форму по каждому подразделению. Отдельно отчитайтесь по организации без учета подразделений.

Если место регистрации организации и ведения деятельности не совпадают, форму сдавайте в органы Росстата по месту ведения деятельности.

Очередной отчет по приложению к форме № 7-травматизм организации должны представить в территориальные органы Росстата до 25 января 2023 года. Такие сведения подаются один раз в три года. В 2020 году отчитывались за 2019 год, а следующий раз — это будет уже отчетность в 2023 году за 2022 год. И сдать ее надо не позднее 25 января 2023 года.

На этот срок должны ориентироваться и вновь созданные компании, для которых этот вид отчетности обязателен. Отсчитывать три года от даты регистрации компании не нужно — ближайший срок един для вновь созданных и уже давно действующих компаний, и он приходится на январь будущего года.

Приложение к форме № 7-травматизм содержит данные о произошедших несчастных случаях и раскрывает их причины. Отчет по приложению подают те же организации, которые сдают и сам отчет по форме № 7-травматизм. После того как заполните приложение, проверьте связь формы с приложением. Например, в обеих формах должно совпадать количество несчастных случаев, в том числе со смертельным исходом.

Если расследование несчастного случая в отчетном году не закончилось, отражать его в приложении не нужно.

Не успеете сдать статистическую отчетность в срок или предоставите недостоверные сведения, привлекут к административной ответственности по ст. 13.19 КоАП РФ и наложат штраф: на должностных лиц — от 10 0000 до 20 000 руб., на юридических лиц — от 20 000 до 70 000 руб. Нарушите требования повторно — компанию могут оштрафовать на сумму до 150 000 руб.

3. Основы трудового законодательства

В статье 37 Конституции Республики Узбекистан, введенная в действие 8 декабря 1992 года, указано - «Каждый имеет право на труд, на свободный выбор работы, на справедливые условия труда и на защиту от безработицы, в порядке, установленном законом».

Законодательство об охране труда состоит из «Закона об охране труда», Трудового кодекса, Указов Президента Республики Узбекистан, стандартов системы безопасности труда, решений исполнительных органов государственной власти, принимаемых в пределах их компетенции в виде постановлений, приказов, положений, указаний, правил и др.

Основополагающим направлением государственной политики в области охраны труда является провозглашённый законодательством приоритет жизни и здоровья работника по отношению к результатам производственной деятельности, а также координация деятельности по охране труда с другими направлениями экономической и социальной политики.

Трудовой кодекс Республики Узбекистан, введенный в действие с 1 апреля 1996 г., трактует законодательство о труде с учетом интересов работников, работодателей и государства, а также справедливые и безопасные условия труда, охрану трудовых прав и здоровья работников.

Более 30 статей Трудового кодекса касаются непосредственно вопросов охраны труда, в том числе по:

- требованиям по охране труда (ст. 211);
- обеспечению безопасных и здоровых условий труда (ст. 212);
- проведению инструктажа и обучения вопросам охраны труда (ст. 215);
- регламентации продолжительности рабочего времени на работах с неблагоприятными условиями труда для работников, имеющих особый характер труда и не достигших 18-летнего возраста (ст. 116, 117, 118);
- условиям привлечения инвалидов к различного вида работам (ст. 220);
- обеспечению работников молоком, лечебно-профилактическим питанием, средствами индивидуальной защиты и гигиены (ст. 217);
- оказание первой медицинской помощи работникам, заболевшим на месте работы (ст. 221);
- учету и расследованию несчастных случаев, надзору, контролю за состоянием условий труда (ст. 222) и др.

Трудовой кодекс Республики Узбекистан (далее Трудовой кодекс или ТК) был принят 21 декабря 1995 года и вступил в силу 30 апреля 1996 года. Следует отметить, что Республика Узбекистан была первая среди остальных постсоветских республик принявшая данный кодекс. Через 27 лет Президент Республики Узбекистан 28 октября 2022 года подписал Закон Республики Узбекистан № ЗРУ-798 “Об утверждении Трудового Кодекса Республики

Узбекистан", в связи с чем, *с 1 апреля 2023 года* на территории Республики Узбекистан будет действовать *Трудовой кодекс, принятый в новой редакции*.

Настоящий меморандум посвящен изменениям, которые были включены в новую редакцию Трудового кодекса.

Новая редакция кодекса состоит из:

- 581 статьи;
- 34 главы; и
- 7 разделов.

Вопросы охраны труда в новой редакции трудового кодекса освещены в главе 20 включающих статьи 351-366.

В развитии статьи 37 Конституции Республики Олий Мажлис 6 мая 1993 года в числе первых законодательных актов принял Закон Республики Узбекистан «Об охране труда», заложивший правовую основу принципов функционирования всех ветвей управления деятельностью предприятий всех форм собственности в создании и улучшении условий труда и производственного быта, в формировании системы социально-экономических, организационных, технических, санитарно-технических, лечебно-профилактических мероприятий и нормативного обеспечения вопросов охраны труда.

В соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об охране труда», государственная политика в области охраны труда основывается на принципах:

приоритета жизни и здоровья работника по отношению к результатам производственной деятельности предприятия;

координации деятельности в области охраны труда с другими направлениями экономической и социальной политики;

установления единых требований в области охраны труда для всех предприятий, независимо от форм собственности и хозяйствования;

обеспечения экологически безопасных условий труда и систематического контроля за состоянием окружающей среды на рабочих местах;

осуществления надзора и контроля за повсеместным выполнением требований охраны труда на предприятиях;

участия государства в финансировании охраны труда;

подготовки специалистов по охране труда в высших и средних специальных учебных заведениях;

стимулирования разработки и внедрения безопасной техники, технологии и средств защиты работающих;

широкого использования достижений науки, техники и передового отечественного и зарубежного опыта по охране труда;

бесплатного обеспечения работников специальной одеждой и обувью, средствами индивидуальной защиты, лечебно-профилактическим питанием;

проведения налоговой политики, способствующей созданию здоровых и безопасных условий труда на предприятиях;

обязательности расследования и учета каждого несчастного случая на производстве и каждого профессионального заболевания и на этой основе информирования населения об уровнях производственного травматизма и профессиональной заболеваемости;

социальной защиты интересов работников, пострадавших от несчастных случаев на производстве или получивших профессиональное заболевание;

всемерной поддержки деятельности профсоюзов и других общественных объединений, предприятий и отдельных лиц, направленной на обеспечение охраны труда;

международного сотрудничества при решении проблем охраны труда.

22 сентября 2016 года закон Республики Узбекистан об охране труда был принят в новой редакции в соответствии с Законом Республики Узбекистан от № ЗРУ-410 «О внесении изменений и дополнений в закон Республики Узбекистан «Об охране труда»».

Контрольные вопросы:

1. *Поясните правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства?*
2. *Каковы перечень объектов жилищно-коммунального хозяйства в соответствии правил по охране в ЖКХ?*
3. *Каковы вредные и опасные производственных факторы объектов жилищно-коммунального хозяйства в соответствии правил по охране труда в ЖКХ?*
4. *Дайте характеристику работ с повышенной опасностью, на производство которых выдается наряд-допуск в объектах жилищно-коммунального хозяйства в соответствии правил по охране труда в ЖКХ?*
5. *Дайте характеристику перечень работ в объектах ЖКХ при выполнении которых установлены требования охраны труда в правилах по охране в ЖКХ?*
6. *Как обеспечивается охрана труда работников в объектах ЖКХ в соответствии правил по охране труда в ЖКХ?*
7. *Дайте характеристику статистической отчетности в сфере охраны труда?*
8. *Дайте характеристику законодательных документов об охране труда?*
9. *Каковы принципы, на которых основывается государственная политика в области охраны труда в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об охране труда»?*

Тема 5. Неисправности аварийного порядка и сроки их устранения

План лекции:

1. Виды неисправностей аварийного порядка. Предельные сроки устранения неисправностей оборудования жилых домов.
2. Учет заявок населения.
3. Действия обслуживающего персонала при возникновении неисправностей аварийного порядка. Взаимодействие аварийно-диспетчерских служб (АДС).

1. Виды неисправностей аварийного порядка. Предельные сроки устранения неисправностей оборудования жилых домов

Аварийная ситуация заключается в повреждении или выходе из строя коммунальных систем сроком более 8 часов. Аварии могут повлечь за собой ущерб окружающей среде, самому человеку и его имуществу.

В области **водоснабжения** термин «авария» расшифровывает «повреждение или выход из строя систем коммунального водоснабжения, канализации или отдельных сооружений, оборудования, устройств, повлекшие прекращение либо существенное снижение объемов водопотребления и водоотведения, качества питьевой воды или причинение ущерба окружающей среде, имуществу юридических или физических лиц и здоровью населения».

В области **водоотведения и очистки сточных вод**: «В системе канализаций аварией являются нарушения режима работы и их закупорка, приводящие к прекращению отведения сточных вод, массовому сбросу неочищенных сточных вод в водоемы или на рельеф, подвалы жилых домов».

В области **теплоснабжения**: «Аварией считается отказ элементов систем, сетей и источников теплоснабжения, повлекший прекращение подачи тепловой энергии потребителям и абонентам на отопление и горячее водоснабжение на период более 8 часов».

В области **электроснабжения**: «Аварией считается отказ элементов систем и сетей, повлекший прекращение подачи электрической энергии потребителям и абонентам на электроснабжение на период более 8 часов».

Предельные сроки устранения аварийных ситуаций введены законом (приложение №2 к Правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда) для регуляции работы управляющей компании в экстренных ситуациях (таблица 5.1.). Они представляют собой предельное время на реагирование и устранение аварии, поломки. Отсчитываются с момента обнаружения неисправности и заявления о ней. Сроки установлены для того, чтобы жители могли максимально быстро вернуться к пользованию услугами.

Приложение 1 к Постановлению Правительства №354 устанавливает **сроки перерыва подачи коммунальных ресурсов**:

- Холодной воды и водоотведения – не более 4 часов единовременно, не более 8 часов суммарно за месяц.
- Горячей воды – не более 4 часов единовременно, не более 8 часов суммарно за месяц, 24 часа подряд при аварии на тупиковой магистрали.
- Электроснабжения – 2 часа при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания, 24 часа при наличии 1 источника питания (информацию о количестве источников питания можно узнать у исполнителя).
- Газоснабжения – не более 4 часов суммарно за месяц.
  Отопления в отопительный период: не более 24 часов суммарно за месяц; не более 16 часов единовременно (при температуре воздуха в жилых помещениях от +12°С до нормативной температуры); не более 8 часов единовременно (при температуре воздуха в жилых помещениях от +10°С до +12°С); не более 4 часов единовременно (при температуре воздуха в жилых помещениях от +8°С до +10°С).
- Вывоз твердых коммунальных отходов: не более 72 часов суммарно за месяц; не более 48 часов единовременно (при среднесуточной температуре воздуха +5°С и ниже); не более 24 часов единовременно (при среднесуточной температуре воздуха свыше +5°С).

2. Учет заявок населения

Основных способов подачи и, соответственно, приёма заявок существует два:

бумажные журналы учёта.

электронные журналы учёта.

Отличие электронного журнала заявок от бумажного:

Скорость обработки заявок.

Расширенный функционал электронных журналов.

Удобство ведения отчётности.

Рукописное заполнение журнала заявок увеличивает время обработки заявки и затрудняет ведение отчётности. Контроль качества и степени завершенности работ носит формальный характер. А взаимоотношения жильцов, управляющих компаний и, если есть, подрядных организаций строятся на доверии, так как не всегда возможно отследить, вносились ли изменения в журнал и кем.

Электронный журнал заявок — это усовершенствованный, тщательно доработанный сервис, обладающий огромным количеством функций помимо приёма заявок от жильцов. В свою очередь, электронная форма приёма заявок и ведения отчётности позволяет извещать ответственные организации о проблемах не выходя из квартиры или, наоборот, находясь вне дома.

Таблица 5.1.

Предельные сроки устранения аварийных ситуаций

Аварийная ситуация	**Сроки для устранения**
Кровля	
Протечки кровли	1 сутки
Повреждения системы водоотвода	5 суток
Стены	
Возможность выпадения отдельных кирпичей из-за утраты их связи с кладкой наружных стен	1 сутки + ограждение опасной зоны
Неплотность в дымоходах, газоходах и сопряжения их с печами	1 сутки
Окна и двери	
Разбитое стекло, сорванные створки окон и дверей: – в зимнее время – в летнее время	 –1сутки –3 суток
Повреждение входных дверей подъезда	1 сутки
Разбитое стекло, сорванные створки окон и дверей: – в зимнее время – в летнее время	 –1сутки –3 суток
Повреждение входных дверей подъезда	1 сутки

Продолжение табл.5.1.

Отделка: внутренняя и наружная	
Отслоение штукатурки на потолке или верхней части стены, что может привести к обрушению стены	5 суток + немедленные меры безопасности
Нарушение связи со стенами наружной облицовки и лепных изделий на фасадах зданий	Немедленно принять меры безопасности
Полы	
Протечки в перекрытиях, которые получаются вследствие нарушения водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах	3 суток
Печи	
Трещины и другие неисправности печей, дымоходов, газоходов, которые угрожают пожарной безопасности здания и могут отравить жителей дымовыми газами	1 сутки + немедленное завершение эксплуатации до устранения неисправностей
Санитарно-техническое оборудование	
Течь в водопроводных кранах и кранах сливных бачков унитазов	1 сутки
Неисправности трубопроводов аварийного порядка, включая неисправности сопряжений трубопроводов с фитингами, арматурой, приборами водопровода и горячего водоснабжения, центрального отопления, канализации и газооборудования	Незамедлительно
Поломки мусоропровода	1 сутки

Продолжение табл.5.1.

Электрооборудование	
Повреждение кабелей, питающих дом. Отключение системы питания жилых домов или силового электрооборудования	Не более 2 часов
Необходимость замены автоматических выключателей, предохранителей или рубильников вводно-распределительного устройства	3 часа
Неисправные автоматы защиты стояков и питающих линий	3 часа
Проблемы аварийного порядка (например, короткое замыкание)	Незамедлительно
Нарушение работы электроплиты – в случае выхода из строя одной конфорки и жарочного шкафа	3 суток
Нарушение работы электроплиты – в случае отключения всей электроплиты	3 часа
Проблемы в системе освещения общих помещений (в том числе замена ламп)	7 суток
Лифт	
Неисправность лифта	1 сутки, не более

Журнал заявок — это мощнейший инструмент для поддержания актуальности номеров телефонов жителей. Если житель оставляет заявку, его номер телефона автоматически сохраняется в базе данных и прикрепляется к лицевому счету. Без актуальных номеров невозможно проводить обзвон должников и уведомлять жителей о важных новостях.

В Журнале при создании или получении заявки вы сразу увидите задолженность жителя и сможете напомнить ему об этом.

В электронном журнале скорость обработки заявки выше, что, учитывая действующее с 1 марта Постановление №331, устанавливающее сроки обработки заявок, даёт преимущество электронного журнала перед бумажным. Весь цикл работы с заявкой будет отражен: от приёма и назначения ответственного специалиста до выполнения работы. Кроме того, если необходимо личное присутствие жильца, он может указать удобное для него время. Также ему доступна информация об отработанных заявках в доме (за исключением скрытых).

Для организаций, работающих в сфере ЖКХ, электронный журнал, в отличие от своего бумажного предшественника, несёт куда больше возможностей. Разработчики «ЕИС ЖКХ» расширяют стандартный функционал.

Отслеживание выполнения заявок, что позволяет оценить качество работы сотрудников организации.

База данных жильцов, их контактов и паспортных данных регулярно актуализируется.

Поэтому, например, в случае экстренной ситуации, когда необходимо оперативно оповестить о случившемся, организация имеет действующие контакты жителей.

Электронные журналы позволяют сделать работу прозрачной — видно, что и куда использовано, как отрабатываются заявки, их количество вообще. Деталь, отличающая Систему от других — данные исполнителя заявки отражаются только в акте выполненных работ. Таким образом, у пользователя нет возможности выбрать того или иного исполнителя — это позволяет уравнять всех сотрудников, равномерно распределить нагрузку между ними.

При подключенной телефонии вы сможете прямо из карточки звонка создать заявку, где система автоматически заполнит данные о квартире и жителе. Кроме того, при создании заявки из карточки запись звонка прикрепится к задаче и его в любой момент можно будет прослушать, а в разделе «Телефония» рядом со звонком будет ссылка на заявку по нему.

Методики ведения жилищно-коммунального хозяйства неизменно меняются, в том числе за счет специализированного софта. Он позволяет оптимизировать каждую ступень деятельности организации, проводить контроль финансовых потоков, поднять качество взаимодействия с населением. Кроме этого, электронный учет заявок ЖКХ оперирует огромным массивом данных. Базу можно регулярно пополнять, редактировать, отправлять любой документ на печать или переводить в один

из распространенных форматов, чтобы отправить по почте. Программа учитывает каждую мелочь.

Компания «Универсальная Система Учета» (УСУ) занимается созданием специализированного программного обеспечения, которое предназначено для эксплуатации коммунальными предприятиями. В число наших продуктов входит программа заявок ЖКХ. Она ведет учет абонентов, обладает быстродействием и многозадачностью. Система позволит принимать заявки от населения, хранить информацию в неограниченном объеме, назначать персоналу (электрикам, сантехникам и т.д.) адреса и время посещения конкретных потребителей.

Программа учета заявок ЖКХ идеально подходит для колл-центров. Если раньше нужно было перебирать с десяток телефонных номеров, чтобы справиться с бытовой проблемой, то сейчас достаточно набрать единый номер, где вашу заявку примут и обработают в считанные секунды. При этом оператору необходимо быстро внести информацию в базу: найти абонента по месту жительства или номеру счета, определить тип жилищно-бытовой проблемы, подобрать специалиста, назначить время и т.д. После начисляется плата за комплекс произведенных работ.

Программа позволяет более эффективно распределять трудовые ресурсы. Не секрет, что организация может принимать несколько сотен заявок в сутки, каждая из которых требует пристального внимания. Система позволит работать с конкретным потребителем или делить их на группы. Это происходит по заданным параметрам: месту жительства, номеру лицевого счета, договора, типу неисправности или претензии к структуре ЖКХ. Компьютерный учет гарантирует не только точность начислений, но и тот факт, что обращение потребителя не затеряется среди множества других.

При необходимости предприятие ЖКХ может воспользоваться опцией рассылки массовых SMS-уведомлений на предмет погашения задолженностей, ремонтных мероприятий, смены тарифов, времени приезда специалиста и т.д. Такие сообщения могут быть отправлены через Viber или на электронную почту. Автоматический учет заявок абонентов позволит классифицировать обращения граждан, наладить более эффективное взаимодействие между поставщиком услуг и потребителями. Разумеется, система предоставляет все виды отчетной документации: счет-фактура, квитанции, справки, извещения.

Каждый файл можно не только отправить на массовую печать, но также перевести в один из распространенных форматов, чтобы переслать по почте. Базу учета обращений можно импортировать или экспортировать. Вам не придется начинать деятельность организации с чистого листа. Демо-версия доступна для бесплатного скачивания на сайте УСУ. Здесь же опубликован короткий видеоурок, в котором разъясняются принципы работы софта: заполнение карточки клиента, поиск и навигация, автоматические начисления. Раскрываются и дополнительные возможности ПО.

Программой могут пользоваться:

Водоканал

Теплосеть, котельная

Домофонная компания

Кабельное телевидение

Газовое хозяйство

Телекоммуникационная компания

Энергетическая компания

ЖКХ

Жилищный кооператив

Любая другая организация

Возможности контроля и управления учета заявок ЖКХ

Далее представлен краткий перечень возможностей программы Универсальная Система Учета. В зависимости от конфигурации разработанного программного обеспечения список возможностей может меняться.

- Программа учета заявок ЖКХ обладает широким набором функциональных возможностей, в число которых входит оперативная обработка сведений, поиск, расчеты и т.д.;
- Информацию можно в считанные секунды перевести в один из распространенных форматов и передать по почте. Например, в жилищно-эксплуатационную службу;
- Платежи принимаются в любой известной форме, в том числе через терминалы QIWI, интернет-банкинг и т.д.;
- Система позволяет провести комплексную оптимизацию структуры ЖКХ и более рационально распоряжаться ресурсами;
- Огромный массив аналитической документации, позволяющей осуществить планирование деятельности субъекта хозяйствования на недели и месяцы вперед;
- Функции учета автоматизированы, что исключает саму вероятность ошибки. Обращение клиента не затеряется среди множества других и не останется без внимания;
- Софт можно установить сразу на несколько машин в колл-центре и пользоваться одновременно;
- База потребителей не ограничена в размерах. Вы можете принимать несколько сотен обращений в день без ущерба быстродействию и многозадачности программы;
- Аппаратные требования не отличаются особенной сложностью. Программа не требует закупки дорогостоящего оборудования и квалифицированного персонала, обладающего высоким уровнем компьютерной грамотности;
- К работе можно приступить практически сразу после установки ПО. Функционал и основные операции легко освоит рядовой пользователь;

- Электронный учет заявок ЖКХ содержит опцию рассылки массовых уведомлений, как в виде SMS, так и через Viber или голосовым сообщением;
- Если какого-то документа, шаблона или таблицы, нет в списке функциональных возможностей ПО, то команда разработчиков УСУ внесет необходимые изменения;
- Софт предоставляет отчетную документацию любого типа, как внутреннего, так и внешнего: акты, счет-фактура, квитанции и извещения. Каждый документ можно распечатать или отправить по почте;
- Система позволяет контролировать работу персонала коммунальной организации, ставить конкретные задачи и отслеживать их выполнение в режиме реального времени;
- Демо-версия ПО доступна для бесплатного скачивания на сайте УСУ.

3. Действия обслуживающего персонала при возникновении неисправностей аварийного порядка. Взаимодействие аварийно-диспетчерских служб

Для разрешения аварийных ситуаций должна быть создана *аварийно-диспетчерская служба (АДС).* Согласно Постановлению Правительства РФ №416 это обязанность управляющей компании, ТСЖ или кооператива.

Аварийная служба должна работать круглосуточно, в праздничные и нерабочие дни. Для этого можно нанять сотрудников; заключить договор с организацией, оказывающей услуги АДС; договориться напрямую с ресурсоснабжающей организацией.

Диспетчер АДС:

- принимает заявки от жителей,
- регистрирует заявки,
- организует выполнение (оперативно направляет специалистов на место аварии),
- составляет отчет о выполнении,
- сообщает заявителю номер заявки и регламентные сроки ее выполнения.

Постановление Правительства РФ №331 изменило нормы деятельности аварийно-диспетчерских служб. Правки вступили в силу 1 марта 2019 года. Эти правки расширили список обязанностей АДС и дали *четкие сроки их выполнения:*

- **5 минут** на ответ на звонок; если звонок не был принят – **10 минут** на инициирование связи со звонившим (перезвонить; дать клиенту возможность оставить голосовое или электронное сообщение, на которое также нужно среагировать в течение 10 минут).

- **30 минут** с регистрации заявки отводится на локализацию повреждений систем водоснабжения, водоотведения, отопления, электроснабжения.
- **2 часа** на устранение засоров системы водоотведения.
- засор мусоропровода нужно устранить за **2 часа.**
- **не более 3 суток** должно уйти на ликвидацию аварийных ситуаций в системах водоснабжения, водоотведения, отопления, электроснабжения.

Сроки исполнения необходимо сообщить заявителю в течение **30 минут** со времени регистрации его заявки. Если произошла авария в системах водоснабжения, водоотведения, отопления, электроснабжения, управляющая компания уведомляет орган местного самоуправления муниципального образования.

Если АДС не соблюдает эти сроки – это грубое нарушение лицензионных требований

Еще стоит учесть, что работа АДС должна осуществляться в соответствии с требованиями законов России, направленными на обеспечение тишины и покоя граждан.

АДС бесплатно обслуживает только аварии на общедомовом имуществе. Аварийное обслуживание оплачивают собственники помещений. Если авария случилась внутри квартиры, ремонт будет оплачивать собственник отдельно.

Аварийно-диспетчерская служба проводит мелкий аварийный ремонт, меняет оборудование. Например, замена лифта входит в капитальный ремонт и занимает месяцы.

Аварийно-диспетчерская служба работает не только на устранение, а также и на предотвращение аварий в многоквартирном доме. От качества аварийного обслуживания зданий зависит последующее количество аварий. Если профилактика регулярна и на уровне, то аварий можно избежать.

Типы услуг аварийно-диспетчерских служб:

1. Обслуживание центрального отопления. Входят профилактические работы, которые помогут предотвратить аварии: устранение поломок, проведение сварочных работ, замена трубопровода.
2. Обслуживание водоснабжения. Включает устранение неисправностей системы, устранение последствий аварий. При неполадках в этой системе могут быть отсутствие воды или затопление квартир.
3. Обслуживание системы канализации. Включает откачку воды, ликвидацию засоров и другие мероприятия по работе с системой канализации.
4. Обслуживание электрических сетей. Включает устранение неполадок в электрических сетях, обновление проводки и прочее для безопасности, чтобы не случился пожар или другие аварийные ситуации.

Обязанности собственников при аварийных ситуациях:

- информировать специалистов АДС при обнаружении неисправностей на оборудовании и приборах учета;
- информировать при возникновении пожаров в инженерных системах;
- принять возможные меры по устранению поломки с учетом техники безопасности.

Если житель обнаружил неисправности, аварии, нужно как можно скорее сообщить о них в управляющую компанию. Для этого управляющая компания должна предоставить несколько удобных, оперативных, действенных каналов связи. Об этих каналах нужно оповестить жителей: разместить на информационных стендах у подъезда, указать в квитанциях.

Подать заявку в АДС можно по телефону. Известный и проверенный временем метод. Удобно, когда знаешь номер наизусть. Плюс его в том, что средство для связи – телефон – обычно всегда под рукой, а звонки в АДС должны записываться. Сложности могут возникнуть в другом:

- надо сперва найти номер (или знающего человека);
- порой сложно дозвониться;
- нет возможности отправить фото или видео аварии, когда сложно ее описать.

Можно обратиться с заявлением в АДС лично. Плюсом является то, что можно сразу в деталях обрисовать ситуацию, при необходимости показать диспетчеру фото и видео. Однако подача заявления лично занимает много времени, особенно если компания находится далеко от дома.

Минусы способа:

- нужно идти, искать нужный адрес и кабинет;
- можно потратить много времени;
- очереди;
- если заявка срочная, на прогулки до АДС может не быть времени.

Если у управляющей компании есть сайт, заявку в АДС можно оставить там. Плюсом станет то, что можно подать заявку из дома в спокойной обстановке, обдумав формулировку проблемы. Также житель может отслеживать статусы своей заявки.

Из минусов:

- компьютер не всегда может оказаться под рукой;
- если заявка касается перебоя электричества, стационарный компьютер будет бесполезен (но может спасти ноутбук);
- если заявка срочная, может не быть времени бежать к компьютеру.

Удобно отправлять заявки в АДС со смартфона – это быстрый способ, если ваша управляющая компания позаботилась о создании своего мобильного приложения. Плюсы: вы делаете фото или видео на телефон и тут же прикрепляете их к своей заявке. История заявок хранится в

личном кабинете. Подаете заявку оперативно и ждете такого же оперативного решения проблемы.

Минус может быть тогда, когда не ловит мобильный интернет (хотя с распространением сетей такое сейчас случается редко).

Заявки на неисправность инженерного оборудования или конструкций согласно «Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда» МДК 2-03.2003 (утв. постановлением Госстроя РФ от 27 сентября 2003 г. N 170) должны рассматриваться в день их поступления, не позднее чем на следующий день должно быть организовано их устранение. В тех случаях, когда для устранения неисправностей требуется длительное время или запчасти, которых в данный момент нет в наличии, необходимо о принятых решениях сообщить заявителю. Аналогичные меры должны быть приняты и по заявкам, полученным по телефону или через систему диспетчерской связи. Аварийные заявки устраняются в сроки, указанные в приложении N 2. Заявки, связанные с обеспечением безопасности проживания, устраняются в срочном порядке.

Контрольные вопросы:

1. *Дайте характеристику видов неисправностей аварийного порядка?*
2. *Каковы предельные сроки устранения неисправностей оборудования жилых домов?*
3. *Как ведется учет заявок населения?*
4. *Каковы действия обслуживающего персонала при возникновении неисправностей аварийного порядка?*

Тема 6. Техническое обслуживание и ремонт инженерного оборудования. Жилищно-коммунальная санитария

План лекции:

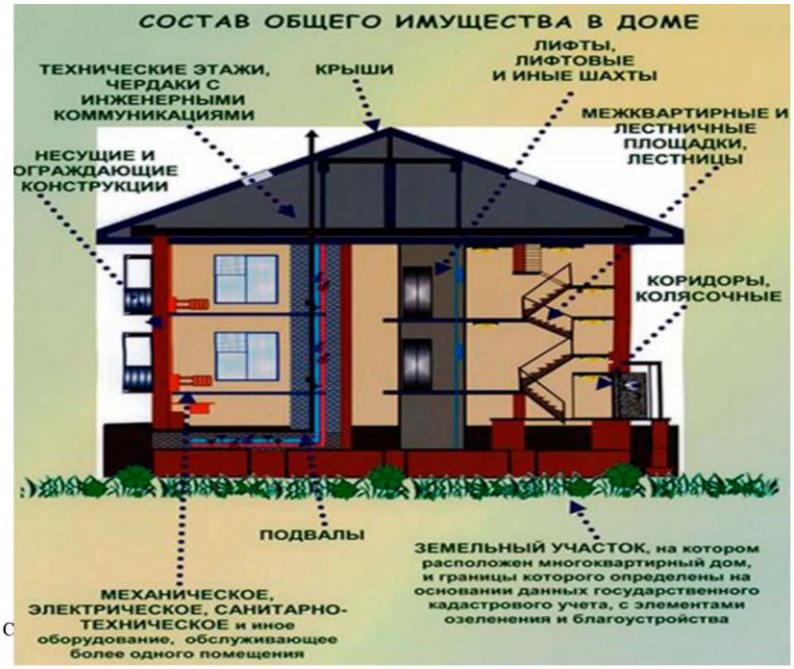
1. Теплоснабжение и центральное отопление. Децентрализованное теплоснабжение. Требования к теплосетям.
2. Горячее (ГВС) и холодное (ХВС) водоснабжение. Требования к водопроводным сетям.
3. Внутренние устройства газоснабжения. Безопасная эксплуатация газовых сетей.
4. Канализация. Требования к канализационным сетям.

1. Теплоснабжение и центральное отопление. Децентрализованное теплоснабжение. Требования к теплосетям.

Согласно Федеральному закону от 30.12.2009 № 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

Сеть инженерно-технического обеспечения - совокупность трубопроводов, коммуникаций и других сооружений, предназначенных для инженерно-технического обеспечения зданий и сооружений.

Система инженерно-технического обеспечения - одна из систем здания или сооружения, предназначенная для выполнения функций водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, кондиционирования воздуха, газоснабжения, электроснабжения, связи, информатизации, диспетчеризации, мусороудаления, вертикального транспорта (лифты, эскалаторы) или функций обеспечения безопасности.





Внутридомовые инженерные системы холодного и горячего водоснабжения состоят из:

стояков,

ответвлений от стояков до первого отключающего устройства, расположенного на ответвлениях от стояков,

указанных отключающих устройств,

коллективных (общедомовых) приборов учета холодной и горячей воды,

первых запорно-регулировочных кранов на отводах внутриквартирной разводки от стояков,

а также механического, электрического, санитарно-технического и иного оборудования, расположенного на этих сетях.

Внутридомовая инженерная система водоотведения состоит из:

канализационных выпусков,

фасонных частей (в том числе отводов,переходов, патрубков, ревизий, тройников),

стояков,

заглушек,

вытяжных труб,

водосточных воронок,

прочисток,

ответвлений от стояков до первых стыковых соединений,

а также другого оборудования, расположенного в этой системе.

Внутридомовая инженерная система газоснабжения состоит из:

газопроводов, проложенных от источника газа (при использовании сжиженного углеводородного газа) или места присоединения указанных газопроводов к сети газораспределения до запорного крана (отключающего устройства),

расположенного на ответвлениях (опусках) к внутриквартирному газовому оборудованию,

резервуарных и (или) групповых баллонных установок сжиженных углеводородных газов, предназначенных для подачи газа в один многоквартирный дом,

газоиспользующего оборудования (за исключением газоиспользующего оборудования, входящего в состав внутриквартирного газового оборудования),

технических устройств на газопроводах, в том числе регулирующей и предохранительной арматуры,

системы контроля загазованности помещений,

коллективных (общедомовых) приборов учета газа,

а также приборов учета газа, фиксирующих объем газа, используемого при производстве коммунальной услуги.

Внутридомовая система отопления **состоит из:**

стояков,

обогревающих элементов,

регулирующей и запорной арматуры,

коллективных (общедомовых) приборов учета тепловой энергии,

а также другого оборудования, расположенного на этих сетях.

Техническое обслуживание системы отопления включает контроль за ее работой и устранение неисправностей. К основным задачам технического обслуживания и ремонта систем отопления относятся также экономия теплоты и обеспечение исправного состояния элементов системы.

Ремонт тепловых сетей, тепловых пунктов и систем теплопотребления следует производить одновременно в летнее время. Рекомендуемый срок ремонта, связанный с прекращением горячего водоснабжения, - **14 дней.**

Эксплуатация системы центрального отопления жилых домов должна обеспечивать:

поддержание оптимальной (не ниже допустимой) температуры воздуха в отапливаемых помещениях;

поддержание температуры воды, поступающей и возвращаемой из системы отопления в соответствии с графиком качественного регулирования температуры воды в системе отопления);

равномерный прогрев всех нагревательных приборов;

поддержание требуемого давления (не выше допускаемого для отопительных приборов) в подающем и обратном трубопроводах системы;

герметичность;

немедленное устранение всех видимых утечек воды;

ремонт или замена неисправных кранов на отопительных приборах;

коэффициент смещения на элеваторном узле водяной системы не менее расчетного;

наладка системы отопления, ликвидация излишне установленных отопительных приборов и установка дополнительных в отдельных помещениях, отстающих по температурному режиму.

Поддержание температуры воздуха в отапливаемых помещениях обеспечивается регулированием параметров теплоносителя: температурой и давлением теплоносителя на входе и выходе из системы отопления в зависимости от наружной температуры воздуха, гидравлической характеристики системы отопления и тепловой сети.

Для надежной и экономичной эксплуатации организуется своевременное проведение планово-предупредительного ремонта и содержание в исправности:

генераторов тепла (котельных);

внешних теплопроводов (внутриквартальных тепловых сетей);

центральных и индивидуальных тепловых пунктов с системами автоматического регулирования расхода тепла;

системы отопления;

системы горячего водоснабжения;

системы вентиляции;

тепловой изоляции трубопроводов горячей воды, расположенных в подземных каналах, подвалах, чердаках, а также в санитарно-технических кабинах.

Эксплуатация системы децентрализованного теплоснабжения жилого дома с крышной котельной должна обеспечивать:

поддержание оптимальной температуры воздуха в отапливаемых помещениях;

поддержание температуры воды, поступающей и возвращаемой из системы отопления в соответствии с графиком регулирования температуры воды в системе отопления;

поддержание требуемого давления в подающем и обратном трубопроводах системы;

поддержание требуемой температуры и давления воды на горячее водоснабжение в соответствии с установленными нормами.

Перед подключением к котельной отопительной системы следует ее предварительно промыть гидропневматическим или химическим способом для удаления скопившейся грязи и накипи.

Газопроводы в помещении котельной: должны подводиться к котельной по наружной стене здания открыто, по всей длине газопроводов должен быть обеспечен доступ для регулярного осмотра и контроля, не пересекая вентиляционные решетки, оконные и дверные проемы. На газопроводах должны быть продувочные трубопроводы диаметром не менее 20 мм. Концы продувочных трубопроводов должны быть защищены от опадания в них атмосферных осадков. Продувать газопроводы теплогенераторов через горелочные устройства запрещается.

Внутренние газопроводы и теплогенераторы должны подвергаться техническому осмотру **не реже 1 раза в месяц, текущему ремонту – не реже 1 раза в год.**

Дымовые трубы должны подвергаться проверке и очистке **не реже 1 раза в год.**

Центральное отопление в зависимости от вида теплоносителя в жилых зданиях может быть водяным и воздушным. Системы центрального отопления дома должны в отопительный сезон работать бесперебойно и обеспечивать поддержание нормальной температуры воздуха во всех помещениях в соответствии с КМК 2-08-01. 94 жилые здания.

Водяное отопление с температурой воды ниже 100 град. С применяют как центральное во всех жилых и гражданских зданиях, отопление с температурой воды выше 100 град. С — только в производственных зданиях.

Работники, ответственные за эксплуатацию котельных и систем отопления должны знать систему центрального отопления по чертежам и в натуре, ежедневно просматривать записи в книге регистрации ремонтов и делать отметки о выполненных работах; ежедневно просматривать сменный и регулярно ремонтный журналы в котельной; регистрировать в местной инспекции Котлонадзора вновь установленные котлы, предъявлять инспекции котлы для очередного технического освидетельствования и перед началом отопительного сезона, а также проводить внеочередное освидетельствование котлов при ремонтах и устранении дефектов.

Перед пуском системы в эксплуатацию проверяют исправность действия всей системы; регулируют систему отопления (кранами на стояках и кранами двойной регулировки); проверяют уклоны труб и ликвидируют воздушные мешки, если при пробной топке обнаружены непрогревающиеся приборы; очищают от золы и сажи газоходы, дымоходы, борова и дымовую трубу; ремонтируют помещение котельной и приточно-вытяжную вентиляцию; проверяют и приводят в нормальное состояние устройства освещения в котельной (световые электроточки перед фронтом котлов, у шиберов, в машинном отделении, у входа в котельную и в самой котельной переносную электролампу на гибком шнуре, керосиновые фонари); заготовляют запасные секции чугунных котлов, элементы отопительных приборов, фасонные части и другие материалы, необходимые для ремонта системы; обеспечивают достаточный запас топлива; устанавливают на северной стороне здания термометр и вывешивают в котельной на видном месте схему системы, котельную таблицу температуры воды в котлах при различной наружной температуре, инструкцию по обслуживанию котлов и моторов, правила внутреннего распорядка и график работы истопников, номера телефонов, аварийной бригады, скорой медицинской помощи и пожарной охраны.

Зимой перед пуском котлов в эксплуатацию проверяют их готовность к работе и растопке; в течение отопительного сезона следят за соблюдением правил по содержанию котельных, уходу за топками, экономии топлива и техники безопасности; систематически осматривать внутреннюю разводку, нагревательные приборы (не менее 2 раз в течение отопительного сезона), расширительные сосуды и магистральные трубопроводы (не реже одного раза в месяц), котлы, насосы, моторы, вентиляторы и другое оборудование системы (не реже одного раза в неделю); немедленно устраняют обнаруженные недостатки, постоянно следят за нормальным действием системы и поддержанием нормальной температуры во всех помещениях.

Пуск системы отопления должен проводиться при положительной температуре воздуха в помещениях здания.

Тепловые испытания системы отопления (при положительной температуре наружного воздуха) должны производиться при температуре воды в подающих магистралях не менее 60 град. С, при этом все нагревательные приборы должны прогреваться равномерно. При отрицательной температуре наружного воздуха тепловые испытания системы проводят при соответствующей температуре теплоносителя, которая зависит от температуры наружного воздуха во время испытаний, но должна быть не менее 50 град. С.

Тепловые испытания систем отопления следует проводить в течение 7 ч.

Испытания систем центрального отопления проводят при отключенных котлах и расширительных баках гидравлическим давлением 1,25 рабочего давления, не менее 0,2 МПа (2 кгс/см^2) в самой низкой точке

системы. Давление для испытания систем отопления, присоединяемых к ТЭЦ, согласовывается с соответствующей ТЭЦ, но не должно превышать разрешаемого предельного давления для установленных в системе приборов.

По окончании отопительного сезона осматривают систему; составляют опись недостатков, подлежащих устранению; проводят необходимые ремонтные работы, промывают систему (двух-, трехкратным наполнением и спуском воды) и делают топку.

Запрещается жильцам дома и слесарям присоединять дополнительно секции к нагревательным приборам или уменьшать их количество, а также устраивать ниши для радиаторов отопления без специального разрешения. Все изменения в поверхности нагревательных приборов должны быть отражены в исполнительных чертежах системы отопления.

Для осмотра и регулирования систем отопления слесарям-сантехникам должен быть обеспечен доступ в технические подполья, чердачные и подвальные помещения, в том числе и помещения, занятые арендаторами. Электрическое освещение помещений должно находиться в исправном состоянии и быть достаточным для проведения профилактических осмотров и ремонтов систем отопления. Выключатели электрического освещения должны находиться при входе в помещение.

Спуск воды из системы центрального отопления в период отопительного сезона допускается только в случае значительной аварии, когда выключение отдельных участков не обеспечивает возможности ее ликвидации, а также в случаях, когда температура воды в обратной магистрали снижается до 5 град. С при температуре наружного воздуха ниже О град. С; быстрое устранение течей, обязательное не только в жилых квартирах, но и в котельных, магистральных наружных каналах и в подвалах, так как подпитка водопроводной водой ведет к усилению процессов внутренней коррозии трубопроводов. По этой причине воду из панельной системы с замоноличенными нагревательными элементами из стальных труб разрешается спускать и вновь наполнять только в случае крайней необходимости.

На задвижках коллекторов горячей и обратной магистралей должны иметься таблички с надписями, показывающими, к какой системе и к какой магистрали эти задвижки относятся.

В местах присоединения стыков к магистралям на каждом стояке должна быть установлена табличка с номером стояка по проекту (для систем с нижней разводкой — и подвале, для однотрубных систем с верхней разводкой — в подвале и на чердаке).

Выпуск воздуха из систем отопления с верхней разводкой при отсутствии автоматических воздухоотводчиков (через воздухосборник) должен осуществляться не реже одного раза в 2 недели; работа автоматических воздухоотводчиков должна проверяться не реже одного раза в месяц.

В системах с нижней разводкой выпуск воздуха из выпускаемых устройств нагревательных приборов верхних этажей осуществляется при пуске системы в начале отопительного сезона и после ремонта системы; в течение отопительного сезона производится контрольная проверка наличия воздуха в приборах верхних этажей.

Инженерно-технические работники подрядных жилищно-эксплуатационных организаций и рабочие, обслуживающие системы отопления, обязаны изучить и выполнять действующие:

Правила пользования электрической и тепловой энергией;

Правила для истопников, кочегаров и операторов котельных с водогрейными котлами центрального отопления и горячего водоснабжения;

Правила эксплуатации котельных и систем децентрализованного отопления и горячего водоснабжения;

Жалобы и претензии жителей на неисправности системы отопления и горячего водоснабжения, должны регистрировать в журнал находящийся в жилищно-эксплуатационной организации. Устранение неисправностей ежедневно отмечается в журнале с указанием даты устранения и характера выполненных работ.

Опись неисправностей системы отопления и горячего водоснабжения, подлежащих устранению в летний период, составляется в течение отопительного сезона на основе тщательного осмотра всех частей системы.

2. Горячее (ГВС) и холодное (ХВС) водоснабжение. Требования к водопроводным сетям.

В современных жилых зданиях предусматривается хозяйственно-питьевое, противопожарное и горячее водоснабжение, а также канализация и водостоки.

Согласно п.4 Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, потребителю могут быть предоставлены следующие виды коммунальных услуг:

а) Холодное водоснабжение – снабжение холодной питьевой водой, подаваемой по централизованным сетям холодного водоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом, в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также до водоразборной колонки, если многоквартирный дом или жилой дом не оборудован внутридомовыми инженерными системами холодного водоснабжения.

б) Горячее водоснабжение - снабжение горячей водой, подаваемой по централизованным сетям горячего водоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом, в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме.

При отсутствии централизованного горячего водоснабжения снабжение горячей водой потребителей в многоквартирном доме осуществляется исполнителем путем производства и предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению с использованием внутридомовых инженерных систем, включающих оборудование, входящее в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

в) Водоотведение - отведение сточных вод из жилого дома, из жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме, из помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, - по централизованным сетям водоотведения и внутридомовым инженерным системам.

Организации по обслуживанию жилищного фонда должны обеспечивать в системе водоснабжения и водоотведения:

а) ***Проведение*** профилактических работ, планово-предупредительных ремонтов, устранение крупных дефектов в строительно-монтажных работах (установка уплотнительных гильз при пересечении трубопроводами перекрытий и др.).

б) ***Устранение*** сверхнормативных шумов и вибрации от работы систем водопровода, регулирование давления в водопроводе до нормативного; утечек, протечек, закупорок, засоров, дефектов, срывов гидравлических затворов, гидравлических ударов, заусенцев в местах соединения труб, негерметичности стыков соединений, обмерзания оголовков канализационных вытяжек и т.д.

в) ***Предотвращение*** образования конденсата на поверхности трубопроводов водопровода и канализации.

г) ***Обслуживание*** насосных установок и местных очистных установок.

д) ***Изучение*** слесарями-сантехниками систем водопровода и канализации в натуре и по технической (проектной) документации. При отсутствии проектной документации должна составляться исполнительная документация и схемы систем водоснабжения и канализации составляются вновь.

е) ***Контроль*** за соблюдением нанимателями, собственниками и арендаторами настоящих правил пользования системами водопровода и канализации; ***инженерный контроль*** за своевременным исполнением заявок нанимателей на устранение неисправностей водопровода и канализации.

Потребители услуг обязаны соблюдать правила пользования водопроводом и канализацией:

содержать в чистоте унитазы, раковины и умывальники;

не допускать поломок, установленных в квартире санитарных приборов и арматуры;

не выливать в унитазы, раковины и умывальники легковоспламеняющиеся жидкости и кислоты;

не бросать в унитазы песок, строительный мусор, тряпки, кости, стекло, металлические и деревянные предметы;

не допускать непроизводственного расхода водопроводной воды, постоянного протока при водопользовании, утечек через водоразборную арматуру;

не пользоваться санитарными приборами в случае засора в канализационной сети;

немедленно сообщать эксплуатационному персоналу обо всех неисправностях системы;

оберегать санитарные приборы и трубопроводы от ударов, механических нагрузок;

оберегать пластмассовые трубы от воздействия высоких температур, механических нагрузок, ударов, нанесения царапин на трубах, красить полиэтиленовые трубы и привязывать к ним веревки;

для очистки наружной поверхности пластмассовой трубы пользоваться мягкой влажной тряпкой;

при засорах полиэтиленовых канализационных труб запрещается пользоваться стальной проволокой, пластмассовые трубопроводы прочищать отрезком полиэтиленовой трубы диаметром до 25 мм или жестким резиновым шлангом;

кухни и санитарные узлы, имеющие конденсат на трубопроводах, следует дополнительно вентилировать путем устройства притока воздуха через щели (2 - 3 см) в нижней части дверей.

Аварийно-диспетчерская служба обеспечивает в части систем водоснабжения и водоотведения:

незамедлительную ликвидацию засоров внутридомовой инженерной системы **водоотведения** внутри многоквартирных домов;

устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения.

При поступлении сигналов об аварии или повреждении внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, аварийно-диспетчерская служба сообщает об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций и устраняет такие аварии и повреждения самостоятельно либо с привлечением указанных служб, и контролирует устранение ими таких аварий и повреждений.

Внутренний водопровод и канализация

Требования к оборудованию:

Система водопровода должна выдерживать давление до 10 кгс/см (1 МПа), канализационные трубопроводы, фасонные части, стыковые соединения, ревизии, прочистки 2 .. **должны быть герметичны** при давлении 1,0 кгс/см (0,1 МПа).

Помещение водомерного узла должно быть освещено, температура в нем в зимнее время **не должна быть ниже 5 °С.** Вход в помещение водомерного узла посторонних лиц не допускается

Эксплуатация систем канализации и водостоков, выполненных из полиэтиленовых,
поливинилхлоридных и полиэтиленовых низкой плотности труб, **должна осуществляться** в соответствии с установленными требованиями.

Трубопроводы в помещениях с большой влажностью следует **выполнять** с гидро- и теплоизоляцией.

Канализационные трубопроводы, фасонные части, стыковые соединения, ревизии, прочистки **должны быть герметичны** при давлении 0,1 МПа.

Смесительная арматура **должна исключать** переток воды из горячего в холодный водопровод (и наоборот) **и обеспечивать** плавное регулирование температуры воды.

Разность давления на подводках холодной и горячей воды **не должна превышать** 0,01 МПа.

Горячее водоснабжение

Температура воды в системе горячего водоснабжения должна поддерживаться при помощи автоматического регулятора, установка которого обязательна.

Температура воды, подаваемой к водоразборным точкам (кранам, смесителям), **должна быть** в открытых системах горячего водоснабжения - **не менее 60 °С;** в закрытых - **не менее 50 °С.**

Температура воды на выходе из водоподогревателя системы горячего водоснабжения должна выбираться из условия обеспечения нормируемой температуры в водоразборных точках, но **не более 75 ^{0}С.**

Для бесперебойного обеспечения жителей горячей водой необходимо срочно устранять неисправности, выявленные в процессе эксплуатации системы горячего водоснабжения, ежегодно составлять опись дефектов, не устраненных во время текущего ремонта. Необходимо в установленные сроки проводить профилактический осмотр оборудования и трубопроводов горячего водоснабжения, безотлагательно устранять засоры в трубопроводах и не допускать утечки горячей воды, выполняя при этом профилактическую смену прокладок в водоразборных кранах и смесителях.

Следует систематически очищать бойлеры и змеевики от накипи и отложений, проводить необходимый мелкий ремонт побудительных агрегатов, задвижек, водозаборной арматуры и отдельных участков трубопровода с частичной их заменой.

Должна производиться разъяснительная работа среди жильцов по правилам пользования системами горячего водоснабжения и по соблюдению этих правил, не допуская излишнего расхода горячей воды. Запрещается сливать в канализацию воду температурой выше 50 град. С.

Для защиты труб горячего водоснабжения от коррозии применяют доломитовые и другие фильтры, установленные в центральных тепловых пунктах, обслуживающих группу зданий. Обслуживание фильтров производится в соответствии с требованиями специальной инструкции.

Система водопровода и канализации жилого дома должна обеспечивать бесперебойную подачу в санитарно-технические приборы квартир холодной чистой воды и удаление из них загрязненной воды в городскую канализацию.

Для обеспечения нормальных условий эксплуатации водопровода систематически осматривают сети и санитарно-технические приборы, установленные за водомером. При этом проверяют, чтобы трубы и санитарно-технические приборы были прочно прикреплены к стене и перегородкам; краны и другие водоразборные приборы были прочно укреплены на своих местах, плотно закрыты и не давали течи.

При подготовке к зиме внутренних водопроводных сетей, арматуры, а также водомерного узла устраняют явные и скрытые утечки воды; заменяют или ремонтируют ненадежные участки трубопроводов и оборудования; отключают временные проводки, сделанные на летний период; ремонтируют двери и отопительные приборы; утепляют водонапорные баки и участки дворовой сети, подверженные замерзанию; устанавливают вторые деревянные крышки на колодцах и засыпают их шлаком или опилками. Для предупреждения замерзания домового водопровода отапливают помещения, в которых находятся трубы, арматура и санитарные приборы, а если отдельные части домового водопровода проходят в холодных помещениях, то утепляют эти участки труб.

Основными дефектами водопровода являются недостаточность напора, утечка воды в сети, разрыв труб, неисправность кранов.

Недостаточный напор воды в верхних этажах зданий может быть следствием падения напора в главной магистрали при большом водопотреблении и неисправности насосных установок (если они есть у данного здания).

Утечка воды из сети происходит из-за неисправности водоразборных кранов и запорных приспособлений, стыков труб и износа труб.

Разрывы в трубах возникают зимой вследствие замерзания воды при неисправном отоплении помещения. Неисправность вентильных и водоразборных кранов чаще всего наблюдается в результате срыва резьбы или износа набивки.

3. Внутренние устройства газоснабжения. Безопасная эксплуатация газовых сетей

Согласно Постановлению Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, потребителю могут быть предоставлены следующие виды коммунальных услуг: **газоснабжение,** то есть снабжение газом, подаваемым по централизованным сетям газоснабжения и внутридомовым инженерным

системам в жилой дом (домовладение), в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также продажа бытового газа в баллонах.

Под сетью газораспределения понимается технологический комплекс, состоящий из:

распределительных газопроводов,

газопроводов-вводов,

сооружений и технических устройств.

В свою очередь газопроводом-вводом является газопровод, проложенный от места присоединения к распределительному газопроводу до сети газопотребления, которая представляет собой технологический комплекс газовой сети потребителя, расположенный от места присоединения к сети газораспределения до газоиспользующего оборудования и состоящий из газопроводов и технических устройств на них.

Все работы по ремонту и надзору за газовыми приборами и газопроводами в жилых домах производятся организациями (управлениями, трестами, предприятиями) по эксплуатации газа.

Задачей технической эксплуатации систем домового газоснабжения является обеспечение бесперебойной их работы и отсутствие утечек газа в помещениях. Собственникам жилья или работникам, уполномоченным ими органов управления, а также инженерно-техническим работникам подрядных жилищно-эксплуатационных организаций следует:

изучить систему газоснабжения дома путем осмотра ее в натуре;

изучить и выполнять действующие «Правила техники безопасности в газовом хозяйстве Республики Узбекистан»;

обеспечить работникам службы эксплуатации и аварийной службы газового хозяйства доступ для осмотра, ремонта и отключения газооборудования и газопроводов;

предохранять газопроводы, проложенные в неотапливаемых помещениях, в зимнее время от замерзания, где это необходимо, и содержать в исправности двери и окна в этих помещениях;

систематически проверять на загазованность помещения, где проложены газопроводы (подвалы, лестничные клетки, проходные и полупроходные каналы и т. д.), в случае обнаружения утечки газа из-за неисправности сети, оборудования, приборов в доме необходимо проветривать помещения, запретить зажигать открытый огонь, курить, пользоваться выключателями, электроприборами и немедленно вызвать аварийную службу газового предприятия;

обеспечивать исправность вентиляции в газифицированных помещениях, а также исправность газоходов и дымоотводящих патрубков от газовых колонок;

не загромождать места расположения люков, коверов и дымовых газовых вводов, не сбрасывать на люки и коверы грузы и другие предметы, которые могут их повредить; очищать в зимнее время коверы от льда и снега.

Технические подполья и подвалы, в которых проложены газопроводы, запрещается использовать под склады и другие нужды. В эти помещения должен быть обеспечен беспрепятственный круглогодичный доступ обслуживающего их эксплуатационного персонала, при этом входные двери в технические подполья должны запираться на замок, а ключи храниться в жилищно-эксплуатационной организации, в местах, согласованных с организацией по эксплуатации газового хозяйства.

Инженерно-технические работники эксплуатационных организаций, ответственные за эксплуатацию газового оборудования зданий, обязаны систематически проверять:

помещения с целью контроля их на загазованность, о чем делается соответствующая отметка в специальном журнале;

состояние гильз в проходах трубопроводов через перекрытия и стены, благодаря которым возможны свободные, независимые от строительных конструкций линейные перемещения труб, вызываемые осадочными и температурными деформациями конструкций и трубопроводов;

дымоходы прочищают в сроки, установленные «Правилами безопасности в газовом хозяйстве Республики Узбекистан» (ПТТ «Ташкилотчи», 1994 г.);

дымоходы от газовых водонагревателей кирпичные — через каждые 3 месяца, из асбестоцеметных труб — один раз в год;

дымоходы отопительных печей — один раз в год перед отопительным сезоном.

Зимой один раз в месяц обслуживающий персонал эксплуатационной организации, ответственный за эксплуатацию газового хозяйства, обязан осмотреть оголовки дымоходов и результаты записать в специальный журнал. При неисправных газоходах пользование газовыми приборами немедленно прекращают.

Неисправности в системах газоснабжения устраняют аварийно-диспетчерские службы газового хозяйства.

4. Канализация. Требования к канализационным сетям

Постоянно осматривают сети и санитарно-технические приборы. При этом руководствуются следующими требованиями: не допускается пользование санитарно-техническими приборами со снятыми или выломанными решетками в выпусках; трубы и санитарно-технические приборы должны быть прочно прикреплены к стенам, перегородкам и полу; крышки в ревизиях и прочистках следует поставить на резиновой прокладке на болтах, а пробки на прочистках сифонов тщательно завернуть; места соединения санитарно-технических приборов с трубами должны быть плотными; поврежденные соединения в раструбах трубопроводов должны быть подчеканены или заделаны цементным раствором.

Основными дефектами канализации являются повреждения канализационных приемников (раковин, унитазов, писсуаров и т. д.), утечка воды из смывного бачка в уборных, засорение сифонов, стояков и отводов, протечки в ревизиях.

Канализационные приемники повреждаются из-за небрежного с ними обращения. Неисправности смывных бачков объясняются неплотностью прилегания клапана золотника или расстройством регулировки рычага шарового клапана, а также неплотным присоединением смывной трубы к бачку. Иногда работа бачка прекращается вследствие разрыва резинового кольца под колпаком и у запорного крана.

Засорения сифонов, стояков и отводов происходит в результате плохой эксплуатации канализационных приемников, а также выбрасывания в сеть твердых нерастворимых кухонных и других отбросов.

При засорении прибора, расположенного в помещении нижнего или среднего этажа здания, надо прекратить пользование приборами, находящимися в вышележащих этажах, до ликвидации засорения. При повреждении или засорении дворовой сети канализации следует отключить водопровод. При этом нельзя пользоваться санитарно-техническими приборами для проведения ремонта. В случае падения температуры в помещениях ниже 5 град. С необходимо отключить систему внутридомовой канализации. В профилактических целях следует регулярно прочищать санитарно-технические приборы.

5. СанПиН 2.1.2.2645-10. Санитарно-эпидемиологические требования к условия проживания в жилых зданиях и помещения

Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях

Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.2645—10

Санитарные правила и нормативы (далее - санитарные правила) разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации,

Настоящие санитарные правила устанавливают обязательные санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях, которые следует соблюдать при размещении, проектировании, реконструкции, строительстве и эксплуатации жилых зданий и помещений, предназначенных для постоянного проживания.

Требования настоящих санитарных правил не распространяются на условия проживания в зданиях и помещениях гостиниц, общежитий, специализированных домов для инвалидов, детских приютов, вахтовых поселков.

Санитарные правила предназначены для граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, деятельность которых связана с проектированием, строительством, реконструкцией и эксплуатацией жилых

зданий и помещений, а также для органов, уполномоченных осуществлять государственный санитарно-эпидемиологический надзор.

Жилые здания должны располагаться в жилой зоне в соответствии с генеральным планом территории, функциональным зонированием территории города, поселка и других населённых пунктов

Участок, отводимый для размещения жилых зданий, должен:

находиться за пределами территории промышленно-коммуналь- ных, санитарно-защитных зон предприятий, сооружений и иных объектов, первого пояса зоны санитарной охраны источников водоснабжения и водопроводов питьевого назначения;

соответствовать требованиям, предъявляемым к содержанию по-тенциально опасных для человека химических и биологических веществ, биологических и микробиологических организмов в почве, качеству атмосферного воздуха, уровню ионизирующего излучения, физических факторов (шум, инфразвук, вибрация, электромагнитные поля) в соответствии с санитарным законодательством Российской Федерации.

Отводимый под строительство жилого здания земельный участок должен предусматривать возможность организации придомовой территории с четким функциональным зонированием и размещением площадок отдыха, игровых, спортивных, хозяйственных площадок, гостевых стоянок автотранспорта, зеленых насаждений.

При размещении жилых зданий предусматривается их обеспечение инженерными сетями (электроосвещение, хозяйственно-питьевое и горячее водоснабжение, отопление и вентиляция, а в газифицированных районах - газоснабжение).

На земельных участках должны быть предусмотрены подъезды и проходы к каждому зданию.

На придомовых территориях запрещается производить мойку автомашин,

Площадки перед подъездами домов, проездные и пешеходные дорожки должны иметь твердые покрытия. При устройстве твердых покрытий должна быть предусмотрена возможность свободного стока талых и ливневых вод.

Жилые здания должны располагаться в жилой зоне в соответствии с генеральным планом территории, функциональным зонированием территории города, поселка и других населённых пунктов

Участок, отводимый для размещения жилых зданий, должен:

находиться за пределами территории промышленно-коммунальных, санитарно-защитных зон предприятий, сооружений и иных объектов, первого пояса зоны санитарной охраны источников водоснабжения и водопроводов питьевого назначения;

соответствовать требованиям, предъявляемым к содержанию по-тенциально опасных для человека химических и биологических веществ, биологических и микробиологических организмов в почве, качеству атмосферного воздуха, уровню ионизирующего излучения, физических

факторов (шум, инфразвук, вибрация, электромагнитные поля) в соответствии с санитарным законодательством Российской Федерации.

Отводимый под строительство жилого здания земельный участок должен предусматривать возможность организации придомовой территории с четким функциональным зонированием и размещением площадок отдыха, игровых, спортивных, хозяйственных площадок, гостевых стоянок автотранспорта, зеленых насаждений.

При размещении жилых зданий предусматривается их обеспечение инженерными сетями (электроосвещение, хозяйственно-питьевое и горячее водоснабжение, отопление и вентиляция, а в газифицированных районах - газоснабжение).

На земельных участках должны быть предусмотрены подъезды и проходы к каждому зданию.

На придомовых территориях запрещается производить мойку автомашин,

Площадки перед подъездами домов, проездные и пешеходные дорожки должны иметь твердые покрытия. При устройстве твердых покрытий должна быть предусмотрена возможность свободного стока талых и ливневых вод.

Гигиенические требования к жилым помещениям и помещениям общественного назначения, размещаемым в жилых зданиях

Размещение жилых помещений квартир в цокольных и подвальных этажах не допускается.

В жилых зданиях допускается размещение помещений общественного назначения, инженерного оборудования и коммуникаций при условии соблюдения гигиенических нормативов по шуму, инфразвуку, вибрации, электромагнитным полям.

Помещения общественного назначения, встроенные в жилые здания, должны иметь входы, изолированные от жилой части здания.

В жилых зданиях любой этажности на первом, цокольном или подвальном этажах следует предусматривать кладовую для хранения уборочного инвентаря, оборудованную раковиной. Допускается устройство кладовых площадью не менее 3 $м^2$/чел. для жильцов дома: хозяйственных, для хранения овощей, а также для твердого топлива. При этом выход из этажа, где размещаются кладовые, должен быть изолирован от жилой части. Прокладка канализационных сетей в хозяйственных кладовых запрещается.

Помещения общественного назначения, встроенные в жилые здания, должны иметь входы, изолированные от жилой части здания, при этом участки для стоянки автотранспорта персонала должны располагаться за пределами придомовой территории.

В квартирах не допускается:

расположение ванных комнат и туалетов непосредственно над жилыми комнатами и кухнями за исключением двухуровневых квартир, в которых допускается размещение уборной и ванной (или душевой) непосредственно над кухней;

крепление приборов и трубопроводов санитарных узлов непосредственно к ограждающим конструкциям жилой комнаты, межквартирным стенам и перегородкам, а также к их продолжениям вне пределов жилых комнат.

Не допускается устраивать вход в помещение, оборудованное унитазом, непосредственно из кухни и жилых комнат, за исключением

входа из спальни в совмещённый санузел при условии наличия в квартире второго помещения, оборудованного унитазом, с входом в него из коридора или холла.

Жилые здания высотой более пяти этажей должны быть оборудованы лифтами (грузовыми и пассажирскими).

Над жилыми комнатами, под ними, а также смежно с ними не допускается размещать машинное отделение и шахты лифтов, мусороприемную камеру, ствол мусоропровода и устройство для его очистки и промывки, электрощитовую.

Гигиенические требования к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений

Системы отопления и вентиляции должны обеспечивать допустимые условия микроклимата и воздушной среды помещений. Допустимые параметры микроклимата в помещениях жилых зданий *приведены в* прилож. 2 к настоящим санитарным правилам.

Системы отопления должны обеспечивать равномерное нагревание воздуха в помещениях в течение всего отопительного периода, не создавать запахи, не загрязнять воздух помещений вредными веществами, выделяемыми в процессе эксплуатации, не создавать дополнительного шума, должны быть доступными для текущего ремонта и обслуживания.

Перепад между температурой воздуха помещений и температурой поверхностей стен не должен превышать 3 °С; перепад между температурой воздуха помещений и пола не должен превышать 2 °С.

Нагревательные приборы должны быть легко доступны для уборки. При водяном отоплении температура поверхности нагревательных приборов не должна превышать 90 °С. Для приборов с температурой нагревательной поверхности более 75 °С необходимо предусматривать защитные ограждения.

Контрольные вопросы:

1. *Из каких частей состоят внутридомовые инженерные системы холодного и горячего водоснабжения?*
2. *Из каких частей состоят внутридомовая инженерная система водоотведения?*
3. *Из каких частей состоят внутридомовая инженерная система газоснабжения?*
4. *В чем заключается техническое обслуживание системы отопления?*

5. *Что должны обеспечивать организации по обслуживанию жилищного фонда в системе водоснабжения и водоотведения?*
6. *Каковы задачи технической эксплуатации систем домового газоснабжения?*
7. *Что понимается под сетью газораспределения?*
8. *Каковы основные дефекты канализации?*
9. *Дайте характеристику санитарно-эпидемиологических требований к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях в соответствии с санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.2645—10?*

Тема 7. Основные аспекты в планирования работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества

План лекции

1. Управление персоналом, включая расчет заработной платы.
2. Способы управления МКД

1. Управление персоналом, включая расчет заработной платы.

Основной персонал системы жилищного обслуживания представлен работниками ЖЭУ, от работы которых зависит, прежде всего, качество предоставляемых отраслью услуг. Поэтому важным являлось обеспечение эффективной трудовой мотивации рядовых работников, обеспечиваемое адекватной оплатой их трудовых усилий. Этой цели служили нормативные штатные расписания и должностные инструкции, соразмерявшие объемы требуемого труда и нормативное вознаграждение.

Действие финансового механизма трестовской модели, сопровождавшееся перераспределением части средств, положенных нижнему звену обслуживания, на верхний уровень управления, привело к уменьшению финансовых затрат на работу ЖЭУ. При этом требовалось выполнять всевозрастающий объем работ, так как увеличивался износ жилищного фонда.

В этих условиях все категории персонала стали стихийно приводить в соответствие величину своих трудовых усилий с объемом получаемых средств - заработком. Одни группы работников уменьшили затраты времени на выполнение работ, другие стали компенсировать недостаток оплаты труда «левыми» доходами, получаемыми в рабочее время, руководители ЖЭУ снижали требования к качеству выполнения положенных работ.

Управляющий персонал. Во главе ЖЭУ стоит начальник, задачами которого является руководство деятельностью ЖЭУ, контакты с вышестоящими структурами и прием населения с их жалобами. Заместителем начальника является главный инженер, который отвечает за организацию и материально-техническое обеспечение ремонтных работ. В

подчинении начальника находятся также мастера - от двух до четырех в одном ЖЭУ, которые контролируют работу дворников, уборщиков мусора, техничек, лифтеров. Мастера также по вызову жильцов помогают определить характер необходимого ремонта и контроль за сбором квартирной платы с жильцов. Эту функцию выполняет бухгалтер. Он (она) также в соответствии с правилам, определенными вышестоящей структурой, начисляет заработную плату работникам ЖЭУ, которую затем выдает кассир. Эта группа работников образует категорию управленческого персонала ЖЭУ.

Для всех работников управленческого персонала установлен самый высокий норматив ежемесячной премии - 75% от оклада. Будет ли им выплачена эта премия и в каком объеме - решает вышестоящее звено управления, поэтому управленческий персонал ЖЭУ в наибольшей степени ориентируется на оценки верхнего уровня. Эта дополнительная часть их заработка, зависящая, по сути, от мнения об их работе вышестоящего начальства, составляет в среднем 51%, что является самым высоким значением среди всех категорий.

Укомплектованность управленческого персонала является наиболее высокой и составляет в среднем 88%.

Превышение фактической зааботной платы управленческого персонала над предусмотренной штатным расписанием в среднем составляет 164%. Оно обуславливается помимо месячной премии, согласно штатному расписанию, выплатами квартальных премий, источником которых является экономия фонда заработной платы всего ЖЭУ. Другими словами, во всех ЖЭУ, независимо от качества их работы и увеличивающего потока жалоб со стороны жильцов, управленческий персонал постоянно получает дополнительное вознаграждение из сэкономленного объема фонда оплаты труда. А эта экономия, в свою очередь, является следствием недоукомплектации работниками нижних звеньев - персоналом текущего ремонта и обслуживания фонда.

Из этого следует парадоксальный вывод о том, что управленческий персонал ЖЭУ при такой системе оплаты труда материально заинтересован в недоукомплектации кадров, поскольку именно это обеспечивает экономию фонда оплаты труда, из которой они затем получают квартальную премию. Естественным следствием является ухудшающееся качество работы, поскольку меньшее число работников может выполнить меньший объем необходимых работ. Психологически управленческий персонал примиряется с ухудшающимся стандартом обслуживания, потому что в конечном счете выигрывает от этого материально. Например, если бы штат уборщиц был укомплектован полностью, то они бы могли выполнить все предусмотренные работы по ежедневной уборке подъездов. Но поскольку их меньше, чем надо, то мастера уже считают достаточным, если подъезд будет вымыт хотя бы раз в неделю.

Персонал по текущему ремонту. Производственными задачами эксплуатационных участков являются поддержание в рабочем состоянии

инженерных сетей в домах и квартирах, проведение профилактических и ремонтных работ на внутридомовых теплосетях, водоснабжении, канализации, электрическом оборудовании, а также текущий ремонт домов, включая покраску и побелку подъездов, мелкий ремонт крыши, ремонт дверей, окон и т. п. Этими работами занимается персонал текущего ремонта - слесари-сантехники, электрики, газоэлектросварщики, штукатуры-маляры, кровельщики, плотники, токари.

Рассмотрение персонала по текущему ремонту на втором месте после управленческого имеет и содержательный смысл. На вопрос, задаваемый начальниками ЖЭУ о том, какие работники являются самыми важными, все отмечали, прежде всего, сантехников и электриков, как наиболее квалифицированных и ответственных за содержание самой сложной части жилищно-коммунального хозяйства - инженерных коммуникаций.

В настоящее время категория работников текущего ремонта в меньшей мере, чем раньше, представлена штукатурами, плотниками, кровельщиками, малярами, столярами, особенно на обслуживании местного жилого фонда. Эти работники привлекаются, как правило, эпизодически, работают в ЖЭУ по совместительству.

В основном работники текущего ремонта в ЖЭУ представлены сегодня бригадами сантехников, включающими в себя газосварщика, и несколькими (2-4) электриками. Бригада сантехников и электрик обслуживают свои участки с определенным количеством квартир. Норма обслуживания в расчете на одного члена бригады обычно выше, чем на одного слесаря. Например, если один слесарь по нормативу должен обслуживать 200 квартир, то бригада из 5 человек берет на обслуживание не 1000, а гораздо больше (1500-3000) квартир. Таким образом, за счет интенсификации труда коллектив из 5 человек получает зарплату, рассчитанную на большее число работников.

В тоже время сложившаяся практика такова, что прирост оплаты труда не соответствует приросту объемов работы.

Эти ограничения понятны. Во-первых, руководство ЖЭУ понимает, что, занимая 19 ставок, 7 слесарей не в состоянии полностью выполнить нормативный объем работы в силу ограниченности физических возможностей. Во-вторых, действующая система оплаты труда не позволяла напрямую одному работнику выплатить три ставки. Для того чтобы выплатить слесарям, электрикам, газосварщику зарплату, существенно превышающую штатное расписание, применяется форма бригадного подряда, вводятся дежурства как основа дополнительной оплаты, разрешается совмещение профессий на одном рабочем месте, что также означает дополнительную оплату. Наконец, в- третьих, рядовые работники при принятой системе оплаты труда не могли получать больше, чем их руководители. Если начальник ЖЭУ получал, например, 20000 руб., то эта величина являлась обычно верхней границей для всех работников ЖЭУ. Вследствие этого экономия фонда заработной платы, возникающая у

работников текущего ремонта, не полностью потребляется ими, а является резервом, который может использоваться вышестоящим звеном управления.

Условия работы этой категории персонала являются наиболее сложными. Они отвечают за состояние технически сложных систем. Можно жить в неубранном дворе или самим, подмести подъезд, если он грязный, но невозможно жить без воды или при неработающей канализации, или без тепла в Сибири. Кроме того, в связи с высоким износом инженерных сетей в городе нагрузка этой категории работников постоянно возрастает, а условия труда становятся более тяжелыми. И при этом сами работники, как правило, возражают против необходимости привлечения того количества, которое предусмотрено штатным расписанием. Поскольку это будет означать для них уменьшение заработка.

Таким образом, не только управленческий персонал, как было показано выше, но и сами рядовые работники заинтересованы в недоукомплектации штатных расписаний.

Дополнительным мотивом для работников текущего ремонта не увеличивать численность занятых является тот факт, что во время выполнения заявок жильцов они часто получают заказы на выполнение так называемых «левых работ». Это работы, выполняемые ими в нерабочее, а иногда и в рабочее время за плату, получаемую непосредственно с жильцов. Обычно это работы, не предусмотренные функциями ЖЭУ и не относящиеся к профилактическому обслуживанию или аварийному ремонту: смена сантехнического оборудования, установка моек, изменение положения труб, установка электроплит и т. п. Увеличение числа работников будет означать для них и уменьшение возможностей «левых доходов», величина которых обычно равна официальному месячному заработку для сантехника, от полутора до двух - у газосварщика и от трети до половины - у электрика.

Персонал по обслуживанию жилищного фонда. Содержание чистоты и порядка подъездов и лифтов, дворов, уборку мусора обеспечивают уборщики, лифтеры, дворники, мусоропроводчики, им помогают возчики, водители, сторож, вахтеры и др. Эта группа работников образует персонал по обслуживанию жилищного фонда.

Для персонала по обслуживанию фонда устанавливаются нормы обслуживания либо в единицах обслуживаемой площади (для дворников и уборщиков), либо в количестве жильцов (для мусоропроводчиков), либо в количестве обслуживаемых лифтов (для лифтеров). За счет увеличения норм обслуживания работники могут увеличивать свою заработную плату. В среднем данная категория персонала укомплектована на 59%, а каждый работник получает в 1,9 раза выше, чем это предусмотрено штатным расписанием

Персонал обслуживания жилого фонда обычно не организован в бригады или коллективы. У каждого из них индивидуальная ответственность за свой участок работы, она разобщены и имеют дело только с мастером, фиксирующим объемы и качество их работы. Это объясняет наиболее

высокий разброс уровней оплаты труда в данной категории персонала. Он более чем в три раза превышает размах, предусмотренный штатным расписанием. Для лифтеров и мусоропроводчиков, связанных с обслуживанием оборудования, нормы единообразны, и различия в оплате труда невелики, поскольку обязанности и ответственность работников заданы технологически. Дворники и уборщики, наоборот, характеризуются наибольшими различиями в уровнях оплаты труда. Например, именно в этой группе имеется уровень оплаты, минимальный по всем ЖЭУ, и среди них может быть и максимальный уровень, как это было, например, в одном ЖЭУ, когда дворник, совмещавшая эту работу с работой уборщицы подъездов и технички в ЖЭУ, получила за месяц больше начальника ЖЭУ.

Персонал по обслуживанию фонда - это, в основном, женщины. Мужчины встречаются только среди дворников, и то их не более трети. Труд всего персонала не механизирован - дворники метут метлами, снег убирают лопатами, уборщики моют из ведер тряпками, мусоропроводчики на ручных тележках или на носилках вывозят мусор из мусоропроводов в мусорные баки. Как правило, работники, заняты выполнением своей работы неполный рабочий день, а уборщики, например, выполняют свою работу не более 2 раз в неделю. Поэтому при сложившихся стандартах обслуживания те, кто выполняет одну норму, могут еще работать в другом месте или иметь свободное время для семьи, детей или основной работы, а кадровые работники могут выполнять несколько норм.

Среди этой категории четко выделяются две группы работников. С одной стороны, это кадровые рабочие, давно работающие в ЖЭУ и имеющие служебное жилье, они, как правило, выполняют несколько норм, совмещают функции, например, уборщика и мусоропроводчика, или, например, лифтера и технички, работают на более «легких» для обслуживания участках. Именно они имеют относительно высокую зарплату. Вторая группа более многочисленная - это постоянные, но плохо работающие работники (которые, например, пьют), временные работники или совместители, им предлагаются обычно более сложные участки, среди них постоянно высокая текучесть. Поэтому обычно выделяются «хорошо» и «плохо» обслуживаемые дома, последние часто не имеют постоянного обслуживающего персонала и не обслуживаются, например, коллективно в дни общих работ. Наличие таких участков носит хронический характер, поскольку новичок, принимаемый на работу на нем, не в состоянии справиться с запущенностью дворовой территории или подъезда. Часто все в конце концов примиряются с такой ситуацией. Таким образом, это также обусловливает снижение стандартов обслуживания.

Устойчивость этой ситуации связана с тем, что таким образом формируется наиболее значительная часть экономии фонда заработной платы, поступающей затем к перераспределению между звеньями управления.

Персонал по контактам с населением. Поскольку ЖЭУ напрямую работает с населением - принимает документы на прописку, выдает гражданам различные ставки по месту жительства для предоставления в разные инстанции, принимает заявки на ремонт, ведет прием населения по различным вопросам, организует (особенно это было до 1992 г.) кружки для детей и подростков, оформляет так называемую наглядную агитацию, то в его составе имеется соответствующий персонал по контактам с населением. К персоналу по контактам с населением относятся паспортист, секретарь, диспетчер и др.

Данная категория персонала имеет четко фиксированный режим рабочего времени и должна постоянно находится на рабочем месте. У них, как правило, ограничены возможности дополнительных заработков.

Персонал по контактам с населением, как и другие группы, укомплектован не полностью (на 81%), хотя и выше, чем работники производственной деятельности. Фактический уровень средней заработной платы у них превышает штатный в полтора раза, а доля основной заработной платы во всей оплате труда составляет 62%. Поскольку норматив премии у них невысок, дополнительные выплаты представлены в основном квартальной премией, что означает, что и они получают свою долю экономии фонда заработной платы ЖЭУ. При этом, как и для управленческого персонала, дополнительные выплаты не увеличивают размаха зарплат, предусмотренного штатным расписанием дополнительно поощряется, поскольку должен более качественно работать, своевременно и дифференцированно относиться к жалобам жильцов и т. д. Способом такого поощрения может являться перевод диспетчера в категорию диспетчера-сантехника (поскольку в основном идет прием заявок на сантехнические работы). Такая должностная позиция с более высокой ставкой оклада, чем у обычного диспетчера, утверждается вышестоящим звеном управления, в данном случае трестом.

2. Способы управления МКД

В соответствии с требованием Жилищного кодекса (ЖК) РФ управление многоквартирным домом (МКД) должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее состояние общего имущества в МКД, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме. При этом важно, чтобы сама управляющая организация имела стабильные экономические показатели, которые позволяли бы ей уверенно осуществлять управление многоквартирным домом. Перед собственниками помещений в МКД стоит непростая задача по выбору одного из трех предусмотренных ЖК РФ способов управления многоквартирным домом:

• непосредственное управление собственниками помещений;

• управление товариществом собственников жилья (ТСЖ), жилищным или иным специализированным кооперативом;

• управление управляющей компанией (УК).

Для оценки указанных способов управления необходимо рассмотреть основные принципы каждого из них. Однако, прежде всего следует обратить внимание на введенное в ЖК РФ (ст. 161.1) новое структурное звено, осуществляющее работу по выбору способа управления МКД и последующую связь с управляющей организацией, – *совет многоквартирного дома.*

В ст. 161.1 подробно рассказано о назначении совета, порядке его избрания и функционирования, о выборе председателя совета, его правах и обязанностях и других вопросах, связанных с работой совета. Рассматривая эту статью ЖК РФ главным образом с точки зрения ее влияния на выбор способа управления МКД, можно отметить следующее. Создание совета МКД, по мнению законодателя, должно способствовать скорейшей передаче дома в непосредственное управление или управление УК и повышению ответственности собственников помещений за этот выбор.

Собственники помещений в МКД (при более четырех квартир) обязаны избрать совет дома и председателя совета, которые должны подготовить предложения «по вопросам планирования управления многоквартирным домом, организации такого управления, содержания и ремонта общего имущества в данном доме» (ст. 161.1, часть 5, п. 3). Они обязаны ежегодно проводить общее собрание и контролировать выполнение обязательств по заключенным договорам оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества.

В ст. 161.1 подробно перечислена работа, которую должен проводить совет и его председатель, но уже сказанного выше достаточно для того, чтобы усомниться в реальности осуществления указанных требований. Для их выполнения необходимо как минимум иметь в МКД инициативных людей для работы на общественных началах, юристов, знакомых с вопросами управления домами, помещение для проведения собраний, место для работы совета, оргтехнику и т. п. Своевременное избрание совета МКД имеет невысокую степень вероятности, поэтому предполагается уже через год передать органу местного самоуправления инициативу по созыву общего собрания для избрания совета МКД и его председателя или созданию в доме ТСЖ. Это означает, помимо всего прочего, что вопрос организации ТСЖ инициируется только в последнюю очередь, с чем трудно согласиться.

Совет МКД – это новое звено в системе управления домом. Целесообразность его введения без учета отмеченного выше перечня работ не вызывает оптимизма. На деятельность УК совет МКД оказывает влияние только в том смысле, что при заключении договоров на управление домом или на содержание и ремонт общего имущества МКД соответствующий договор УК заключает не с каждым собственником помещения, а с председателем совета, имеющим полномочия собственников,

удостоверенные доверенностями. При этом УК обязана по требованию собственников помещений выдать им копии соответствующих договоров.

На наш взгляд, для УК, а также для собственников квартир будет удобнее по всем основным вопросам, связанным с подписанием и исполнением упомянутых договоров, общаться через председателя совета дома. Однако практика покажет, насколько жизнеспособными и долговременными окажутся советы домов в существующих условиях без финансовой, административной и материально-технической поддержки.

При непосредственном управлении МКД собственники помещений в данном доме заключают договор оказания услуг и/или выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в доме на основании решения общего собрания с лицами, осуществляющими соответствующие виды деятельности (с учетом изменений, внесенных Федеральным законом от 21.07.2014 № 255-ФЗ). Договоры на коммунальные услуги (холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электро– и газоснабжение, отопление) заключаются каждым собственником помещения от своего имени с поставщиками энергоресурсов. На основании решения общего собрания собственников помещений в МКД, осуществляющих непосредственное управление, от их имени в отношениях с третьими лицами вправе действовать один из собственников помещений в таком доме или лицо, имеющее полномочие, удостоверенное доверенностью, выданной ему в письменной форме всеми или большинством собственников помещений в таком доме. Непосредственное управление осуществляется в МКД, где не образовалась инициативная группа, способная создать ТСЖ и взять на себя управление домом, где недостаточная информированность собственников квартир о преимуществах того или иного способа управления, где большинство собственников квартир рассчитывает по тем или иным причинам самостоятельно решить вопрос минимизации стоимости коммунальных услуг.

Непосредственное управление представляется нам наименее продуктивным способом управления МКД по следующим основаниям. Электро– и газоснабжение при всех способах управления оплачиваются непосредственно энергоснабжающим организациям. При установке счетчиков воды ее расход оплачивается при любом способе управления на основании показаний счетчика (как и водоотведение). При наличии приборов учета тепла в квартире, что не характерно для абсолютного большинства домов, оплата его стоимости тоже не зависит от способа управления МКД. При отсутствии квартирных приборов учета тепла, в зависимости от того, есть или нет приборы учета тепла в доме, собственник квартиры может в отдельных случаях получить расчетным путем несколько меньшую сумму за оплату тепла. Однако это довольно трудоемкий процесс, зависящий от многих факторов, в том числе от объективности данных теплоснабжающей организации, и поэтому малоперспективный. К тому же следует учесть, что поставка в квартиру воды и тепла зависит как от энергоснабжающей, так и от

эксплуатирующей организации, что во многих случаях затрудняет определение ответственной организации за некачественную и несвоевременную поставку энергоносителей в квартиру. Исходя из изложенного, можно сделать вывод о том, что рассматриваемый способ предполагает децентрализацию управлением МКД, которая не будет способствовать профессионализму в решении управленческих задач.

Отмеченные особенности рассматриваемого способа управления привели к его фактической отмене Федеральным законом от 21.07.2014 № 255-ФЗ. В п. 5 ст. 7 этого закона сказано о том, что до 01.04.2015 собственники помещений в многоквартирном доме с количеством квартир более 16, в случае непосредственного управления таким домом, обязаны провести общее собрание и принять решение о выборе иного способа управления. Таким образом, способ непосредственного управления МКД может осуществляться только для тех МКД, количество квартир в которых не превышает 16.

Для оценки *способа управления ТСЖ* целесообразно выделить следующие основные особенности этого способа управления.

Во-первых, ТСЖ – некоммерческая организация, объединяющая собственников жилья в МКД. Во-вторых, основная цель ТСЖ – управление комплексом недвижимого имущества в МКД. При этом управление подразумевается в широком смысле этого понятия, включающем управление финансами, содержанием и ремонтом общего имущества, его сохранением и приращением, управление обеспеченностью коммунальными услугами, управление капитальным ремонтом, то есть всеми блоками единой системы управления ТСЖ. Избранный подход позволяет перейти к всесторонней оценке способа управления ТСЖ. Управление ТСЖ предполагает, что все финансовые ресурсы общества находятся в его распоряжении. Это условие позволяет не только осуществлять управление всеми финансовыми потоками, проходящими через ТСЖ, в интересах товарищества, но и возлагает на ТСЖ полную ответственность за нормальную эксплуатацию МКД и финансовую стабильность ТСЖ. При этом подразумевается, что всю оперативную работу по управлению ТСЖ осуществляет правление во главе с председателем в пределах полномочий, предоставленных ему ЖК РФ и уставом товарищества. При таком способе управления ТСЖ самостоятельно заключает договоры со всеми ресурсоснабжающими и обслуживающими организациями, составляет смету доходов и расходов и на ее основе – финансовый план; определяет состав и стоимость работ по текущему и капитальному ремонту, осуществляет хозяйственную деятельность по сдаче общего имущества в аренду и производству других работ, разрешенных ЖК РФ; обеспечивает оперативное решение вопросов по заявкам владельцев жилых и нежилых помещений; участвует в подготовке, проведении и сдаче работ по капитальному ремонту МКД с использованием субсидий в соответствии с требованиями федерального и регионального законодательства; обеспечивает своевременную сдачу необходимой

отчетности и перечисление всех налогов, сборов и отчислений, предусмотренных законодательством; обеспечивает своевременный расчет платы за содержание и коммунальные услуги, контролирует ее перечисление на расчетный счет ТСЖ; отстаивает в судах интересы ТСЖ по спорным вопросам; следит за изменениями в федеральном и региональном законодательстве; организует проведение общих собраний членов ТСЖ и собственников квартир, не являющихся членами ТСЖ.

Это далеко не полный круг вопросов, входящих в компетенцию и обязанность ТСЖ. Но даже этого перечня вполне достаточно для того, чтобы признать необходимость решения задач, стоящих перед ТСЖ, с профессиональных позиций. В ТСЖ вряд ли найдется «готовый» специалист в области управления товариществом: их никто не обучал, да и сами ТСЖ появились не так уж давно. Несмотря на это, в ТСЖ могут быть добросовестные люди, способные взять на себя все бремя ответственности за функционирование МКД и понимающие, что от результата этой работы будет в значительной мере зависеть состояние их собственной среды обитания в масштабе жилого дома и прилегающей к нему территории. Кроме того, эти люди должны обладать определенными знаниями и опытом работы, которые могли бы стать основой для перехода к профессиональной деятельности по управлению ТСЖ. При отсутствии в ТСЖ таких людей вряд ли имеет смысл переходить к рассматриваемому способу управления МКД.

Таким образом, по нашему мнению, главным критерием в принятии решения об управлении ТСЖ является человеческий фактор, то есть наличие людей, имеющих необходимые деловые и моральные качества, жизненный и производственный опыт, способность к обучению и использованию имеющегося теоретического материала и практического опыта и готовых взять на себя обязанности по управлению ТСЖ. Из таких целеустремленных людей очень быстро, несмотря на неизбежные ошибки, могут вырасти настоящие профессионалы по управлению ТСЖ.

Важным фактором, влияющим на выбор способа управления, можно считать техническое состояние МКД. При существенно изношенных инженерных коммуникациях и строительных конструкциях здания для проведения текущего и капитального ремонта здания при ограниченном количестве финансовых ресурсов потребуются опытные управленцы и инженеры строительных специальностей. Отсутствие в ТСЖ таких специалистов предопределяет отказ на первом этапе становления ТСЖ от управления МКД собственными силами при наличии потребности в значительных объемах ремонтных работ.

Еще один фактор, влияющий на выбор способа управления МКД, – количество домов и квартир, входящих в ТСЖ. С одной стороны, управление единственным МКД с одной-двумя сотнями квартир обеспечивает тесный контакт правления со всеми собственниками квартир и оперативное решение вопросов по обслуживанию дома. С другой – увеличение количества домов и квартир, а следовательно, и величины денежных средств, поступающих на

расчетный счет ТСЖ, создает реальные предпосылки для широкого использования финансовых ресурсов и привлечения специалистов для консультативной помощи в решении отдельных вопросов, связанных с юридическими, экономическими, инженерными и другими аспектами управленческой деятельности.

В то же время такое увеличение состава МКД, входящих в ТСЖ, не способствует укреплению связей правления с владельцами квартир, а, наоборот, ослабляет их, неизбежно приводит к организации промежуточных звеньев в системе управления. В итоге можно превысить допустимый предел управляемости и существенно снизить эффективность управления ТСЖ.

В этом случае можно согласиться с принципиальной постановкой вопроса в изменениях к ЖК РФ (часть 2, п. 1 ст. 136) об ограничении количества квартир и домов, входящих в ТСЖ. Однако практическое решение вопроса вызывает более чем удивление. Согласно этим изменениям, в ТСЖ может входить несколько домов, если количество квартир в них составляет в сумме не более 30 и расположены дома на прилегающих участках. В то же время нет ограничения на количество квартир в одном доме. Это означает, например, что недопустимо вхождение в одно ТСЖ двух типовых расположенных рядом 60-квартирных домов, а в одном 1000-квартирном доме создать ТСЖ можно. Исходя из практики, следовало бы рекомендовать ограничение двумя домами, но с общим количеством квартир 400–500. Законодатель принял разумное решение не распространять п. 1 ч. 2 ст. 136 на ТСЖ, созданные до введения указанной поправки, а законом от 21.07.2014 № 255-ФЗ отменил ограничение на количество квартир, которые могут входить в ТСЖ, включающее несколько домов.

В изменениях ЖК РФ (ст. 136) ужесточены требования к созданию и регистрации ТСЖ и правовому положению его членов (глава 4), с чем, по нашему мнению, следует согласиться, так как они в определенной степени препятствуют рейдерским захватам ТСЖ и недоразумениям, возникающим в процессе функционирования товарищества.

Рассматривая положительные качества управления ТСЖ, следует отметить следующее. Мотивация органов управления ТСЖ направлена на улучшение коммунального обслуживания жильцов МКД и поддержание в исправном состоянии инженерных коммуникаций и строительных конструкций МКД. Такая мотивация естественна для всех членов правления ТСЖ во главе с председателем, которые, являясь собственниками квартир в МКД, входящем в состав ТСЖ, безусловно, заинтересованы в качественной эксплуатации МКД и обеспечении долговременного функционирования в рабочем режиме всех конструктивных элементов здания. Такая мотивация способствует принятию управленческих решений в интересах всех членов ТСЖ и собственников квартир, находящихся в домах, входящих в состав ТСЖ. При управлении ТСЖ все финансовые ресурсы находятся в распоряжении товарищества, что исключает их нецелевое использование. Отдельные случаи финансовых нарушений со стороны недобросовестных

председателей и членов правления лишь подтверждают общее правило об использовании в ТСЖ поступающих денежных средств по назначению.

Являясь некоммерческой организацией, ТСЖ не ставит целью получение прибыли. При превышении доходов над расходами ТСЖ может относить разницу, например, в резервный фонд, образованный в соответствии с утвержденным общим собранием членов ТСЖ порядком образования специальных фондов. При этом важно отметить, что указанная разница не рассматривается как прибыль и с нее не уплачивается соответствующий налог.

И, наконец, необходимо указать на максимальную приближенность управляющих органов ТСЖ к собственникам квартир, что обеспечивает оперативность в решении всех возникающих проблем у жильцов МКД. В этом смысле ТСЖ в определенной степени воплощает лучшие качества, свойственные управдомам прошлых лет. Таким образом, можно сказать, что присущие управлению ТСЖ положительные качества позволяют отдать предпочтение такому способу управления МКД, так как при нем имеются все условия для профессионального управления МКД.

Управляющая компания получает в свое распоряжение все финансовые ресурсы, образованные перечислением на ее расчетный счет платы собственников квартир в МКД за обслуживание и коммунальные услуги, и несет полную ответственность за эксплуатацию МКД в соответствии с утвержденными Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме.

Отличительные особенности управляющей компании заключаются в следующем.

Управляющая компания относится к числу хозяйственных (коммерческих) организаций, основной целью которых является извлечение прибыли. Однако это обстоятельство отнюдь не исключает качественного выполнения договорных обязательств по управлению МКД, а, наоборот, может стимулировать поиск оптимальных организационных и технических решений, позволяющих повысить качество обслуживания при уменьшении необходимых затрат, следовательно, увеличить прибыль.

Мотивация к лучшему обслуживанию МКД у управляющей компании иная, чем при управлении ТСЖ, но она присутствует как положительный фактор, который следует учитывать при выборе способа управления МКД.

Управляющая компания отличается масштабом своей деятельности, то есть возможностью осуществлять управление значительно большим количеством МКД, чем это может позволить себе управление ТСЖ. Этот масштаб создает предпосылки для профессионального управления, так как дает возможность для концентрации в управляющей компании различных специалистов: экономистов, юристов, управленцев, инженеров по строительным, электромонтажным, санитарно-техническим и другим работам, психологов. Знания и опыт таких специалистов, безусловно, окажут

положительное влияние на уровень профессионализма управляющей компании.

Управляющая компания отличается от управления ТСЖ значительно большей стабильностью, то есть способностью к нормальному функционированию в заданном режиме при выбытии по какой-либо причине одного из руководителей организации. Например, если при управлении ТСЖ оставит свой пост председатель правления, совмещающий эту должность с должностью управляющего, то ТСЖ окажется в трудном положении. В управляющей компании в таком случае никаких сбоев в работе произойти не должно, поскольку в ней имеются заместители руководителя и квалифицированный персонал. Масштаб деятельности управляющей компании должен быть определен с учетом экономической целесообразности, обеспечивающей как максимальное извлечение прибыли, так и повышение уровня содержания и обеспечения необходимыми ресурсами МКД. Задача очень сложная, ее решение должно быть обосновано не только экономическим расчетом, но и анализом существующей практики работы управляющих компаний. Управляя значительным количеством МКД, управляющая компания имеет существенные возможности для маневра трудовыми и материальными ресурсами, сосредоточивая их при необходимости на участках, требующих особого внимания, например при возникновении аварийных ситуаций. Возвращаясь к основной цели управляющей компании, заключающейся в максимальном извлечении прибыли, следует напомнить, что полученная прибыль уменьшается на соответствующий налог, в то время как при управлении ТСЖ превышение доходов над расходами остается полностью в распоряжении ТСЖ. Однако отмеченные положительные качества управляющей компании создают реальные предпосылки для получения прибыли в объеме, достаточном для успешного функционирования и развития компании. Прибыль может использоваться для приобретения высокопроизводительной техники и инструментов, новых материалов и оборудования, что, в свою очередь, приведет к росту производительности труда, повышению эффективности работы компании и качества обслуживания МКД.

При выборе управляющей компании очень часто предпочтение отдается той, которая обещает внести наибольший финансовый вклад в содержание и ремонт МКД. Однако относиться к таким организациям следует очень внимательно и осторожно. Во-первых, обещания могут не всегда и не в полной мере выполняться. Во-вторых, управляющая компания станет стремиться в течение срока действия договора на управление МКД, обычно до одного года (теперь от года до пяти лет), вернуть вложенные в содержание и ремонт финансовые ресурсы. Это обстоятельство не будет способствовать качественному содержанию МКД. В этой связи следует обратить внимание на управляющие компании с достаточным количеством основных фондов (разнообразной уборочной техники, станков и механизмов для производства сварочных, заготовительных и монтажных работ),

оборотных средств для своевременного приобретения необходимых для ремонта материалов и оплаты выполненных работ, производственно-складской базы, арендованных или собственных офисных помещений, квалифицированного персонала. Такие компании более надежны, они способны развиваться, наращивая техническую оснащенность и повышая качество эксплуатации МКД. К сожалению, в настоящее время, в период становления управляющих компаний, далеко не все они полностью соответствуют своему профессиональному назначению. Однако предпочтение должно отдаваться не тем из них, которые обещают вложить в управление МКД большее количество финансовых ресурсов, а тем, которые все-таки обладают минимальной материально-технической базой и специалистами, способными поднять потенциал организации до профессионального уровня.

Подводя итоги и рассматривая вопрос с точки зрения профессионализма в управлении многоквартирным домом, можно сделать вывод о том, что решить этот вопрос могут только управляющая компания или ТСЖ, ибо превратить всех собственников помещений в многоквартирном доме в профессиональных управленцев даже теоретически не представляется возможным. Обе указанные управляющие организации конкурентоспособны, и каждая из них может при определенных условиях стать профессиональным управляющим МКД. Деятельность ЖСК и других кооперативов в вопросе управления МКД во многом аналогична деятельности ТСЖ и отдельно не рассматривается. Условия, выполнение которых способно привести управляющую организацию к профессиональному управлению МКД, изложены в последующих главах.

Контрольные вопросы:

1. *Дайте характеристику персонала по обслуживанию жилищного фонда?*
2. *Дайте характеристику персонала по контактам с населением?*
3. *Дайте характеристику персонала по текущему ремонту?*
4. *Какие способы управления многоквартирным домом предусмотрены ЖК РФ?*
5. *Перечислите работу, которую должен проводить совет МКД и его председатель?*
6. *Каковы основные особенности способа управления ТСЖ?*
7. *В чем заключается отличительные особенности управляющей компании?*

Тема 8. Управление и организация работы с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме

План лекции:

1. Организация управляющих компаний и ТСЖ
2. Общее собрание собственников в многоквартирном доме.
3. Виды и формы собрания.
4. Задачи, решаемые правлением

1. Организация управляющих компаний и ТСЖ

Профессионализм управляющих компаний и ТСЖ во многом зависит от их организации, структуры, образования работников, мотивации к работе и других факторов.

Управляющие компании образуются как коммерческие организации на основании Гражданского кодекса РФ и никак не связаны с собственниками помещений в многоквартирном доме, который может быть передан им в управление этими собственниками.

Организация ТСЖ осуществляется собственниками помещений, поэтому необходимо рассмотреть условия, при которых возможно и целесообразно создание ТСЖ как управляющей организации, способной профессионально управлять комплексом многоквартирного дома.

Ранее отмечалось, что выбор способа управления ТСЖ возможен только в случае присутствия в многоквартирном доме в качестве собственников помещений людей, имеющих определенную подготовку и производственный опыт. Однако приходится признать, что специалистов в области управления многоквартирными домами никто в стране не готовил, да и сами ТСЖ появились не так давно. В то же время мы имеем квалифицированных специалистов в смежных областях, способных к обучению и работе в новых условиях. Это, например, руководители строительных подразделений, у которых есть опыт не только строительства жилых домов, но и их временной эксплуатации, а также передачи в постоянную. Да и многие специалисты в промышленности и других отраслях, молодые демобилизованные офицеры, имеющие опыт организационной работы, – все они могут в той или иной роли войти в состав управляющих органов ТСЖ и даже стать профессиональными управленцами.

Главное заключается в другом – в мотивации, по которой человек выдвигает свою кандидатуру в управляющие органы ТСЖ, и в реальности его оценки собственных возможностей для такой работы. Кандидаты утверждают, что хотят принести пользу своему дому и бескорыстно для этого работать. Однако их, к сожалению, единицы, и это, как правило, пенсионеры, которые хотят участвовать в обсуждении проблем ТСЖ. Встречаются и карьеристы, и просто нечистоплотные люди. В большинстве своем все кандидаты действительно хотят улучшить обслуживание своих домов, готовы потратить на это силы и время и, естественно, ожидают в случае успеха материальное поощрение. Однако они должны иметь хотя бы минимальные знания и подготовку к такой работе, а также быть способными

к изучению технических, экономических, юридических и управленческих аспектов проблем ТСЖ. Только в этом случае их может ждать успех.

Несмотря на то что основные правовые аспекты организации ТСЖ прописаны в Жилищном кодексе РФ и этот процесс выглядит на бумаге привлекательным и простым, на практике он имеет достаточно подводных камней. Прежде всего, надо собрать инициативную группу, команду, которая взялась бы за подготовку общего собрания по созданию ТСЖ, обеспечила бы избрание членов этой группы в состав правления и зарегистрировала бы ТСЖ.

Например, организацией одного из петербургских ТСЖ занималась инициативная группа из пяти человек, которую впоследствии избрали в состав правления. Первое организационное собрание по созданию ТСЖ было практически сорвано, так как подготовка и проведение его осуществлялись непрофессионально. К тому же была проигнорирована помощь (бесплатная) города в теоретической и практической организации ТСЖ. Это стало первым уроком непрофессионализма и завышенной самооценки членов инициативной группы.

После такой неудачи инициативная группа проделала титаническую организационную и разъяснительную работу и зарегистрировала ТСЖ. А это уже первый успех!

Подводные камни давали о себе знать с момента подготовки к регистрации ТСЖ. Необходимо было оформить пакет документов, отпечатать его, размножить, согласовать, утвердить и т. д. Эта работа требовала значительных трудовых и материальных затрат.

Для нормальной работы ТСЖ нужно было заключить договоры со всеми обслуживающими организациями, а это опять же затраты, и в большем объеме. И это при фактическом отсутствии у еще не созданного ТСЖ каких-либо финансовых средств! Проблема требует заранее продуманного способа ее решения в рамках действующего законодательства. В рассматриваемом ТСЖ ее решили главным образом за счет вхождения в состав правления лиц с юридическим образованием и опытом работы, которые готовили все необходимые документы. Финансовые проблемы решались за счет личных средств в расчете на будущее вознаграждение.

Первым положительным эффектом работы правления упомянутого ТСЖ после его регистрации стал разумный подход к выбору обслуживающих организаций, юридически грамотное и экономически оправданное заключение с ними договоров и составление на их основе сметы доходов и расходов, реализация которой позволила не только улучшить обслуживание домов, но и получить экономию. Вряд ли при каком-либо другом методе управления можно было бы в первый год получить экономию и создать финансовый резерв.

Практика показала, что правление должно выступать единой командой, ведущая роль в которой отводится председателю. При этом у каждого члена правления должна быть собственная сфера ответственности, подкрепленная

правами и соответствующая его профессиональным возможностям. В противном случае могут возникнуть конфликтные ситуации. Гармония не всегда достигается сразу, и перераспределение обязанностей не следует рассматривать как негативное явление, особенно в начальный период деятельности ТСЖ, когда на практике проявляются деловые качества и потенциальные возможности каждого члена правления.

Так, в одном из ТСЖ председателем был избран человек с производственным опытом, и ему отводилась роль контролера за текущим состоянием дома, в то время как все финансовые и экономические вопросы фактически решали другие люди. Налицо явное несоответствие между правами и обязанностями. Проще говоря, председатель в первую очередь отвечает за все и ему подчиняются все, он не должен замыкаться на оперативной работе.

Ситуация подсказала лучший выход из создавшегося положения: председателя переизбрали, а для выполнения текущей работы по содержанию домов наняли главного инженера. Но это был только первый шаг к профессиональному управлению. Различные вопросы жизнедеятельности ТСЖ (а их много, начиная от составления финансового плана, обеспечения сбора платы с жильцов, расчета с обслуживающими организациями и заканчивая организацией капитального ремонта, общего собрания и т. д.) также следует решать на профессиональной основе. Для этого надо либо нанять управляющего со стороны, либо принять на работу в этом качестве избранного председателя правления, совместив в одном лице штатную оплачиваемую должность с избранной неоплачиваемой. При этом у председателя появляется возможность сосредоточиться на экономических вопросах, играющих решающую роль в перспективном развитии ТСЖ: анализе результатов деятельности, экономическом обосновании предлагаемых организационно-технических решений, грамотном составлении финансового плана и выявлении причин перерасхода по отдельным его разделам и т. п. Таким образом, к председателю не только предъявляются повышенные требования, но и создаются условия для их реализации в качестве оплачиваемого должностного лица с широкими полномочиями и большой ответственностью.

В этом случае председатель правления, пользуясь правами, предоставленными ему Жилищным кодексом и уставом общества, единолично выполняет решения правления и руководит текущей деятельностью общества.

Практика упомянутого выше ТСЖ подтвердила правильность последовательного перехода к управлению ТСЖ на профессиональной основе.

Однако изменения, внесенные в Жилищный кодекс РФ Федеральным законом от 04.06.2011 № 123-ФЗ, потребовали обосновать условия, позволяющие одному лицу совмещать обязанности председателя правления и управляющего (пример такого обоснования представлен в главе 2, п.2.4).

В дальнейшем могут быть предприняты шаги по осуществлению определенных функций, например текущего ремонта, силами наемных работников ТСЖ. Но эти шаги требуют соответствующего экономического обоснования.

2. Общее собрание собственников в многоквартирном доме

Важным мероприятием при организации и функционировании ТСЖ является подготовка к проведению *общего собрания членов ТСЖ*. Общее собрание может быть проведено очно или в форме заочного голосования, то есть путем голосования посредством опроса в письменной форме. Первый способ с позиций теории и практики управления предпочтителен: он более демократичен, предполагает возможность обсуждения каждого вопроса и принятия компромиссных решений, допускает взаимную критику членов ТСЖ и правления, которая может быть использована в позитивных целях. Однако этот способ не находит повсеместного применения из-за трудности в обеспечении кворума и места для проведения собрания. При втором способе для его успешной реализации председателю и членам правления просто необходимо проводить своеобразные мини-собрания жильцов по подъездам (парадным), разъяснять предлагаемые решения и отвечать на вопросы. Именно такую практику можно рекомендовать всем ТСЖ как наиболее эффективную.

А вот в формировании повестки дня общего собрания и формулировке вопросов, вынесенных на голосование, в ТСЖ были допущены, на наш взгляд, явные ошибки, от которых следует предостеречь. Сначала необходимо посмотреть на количество вопросов, вносимых в повестку дня. Оно не ограничено юридически, но должно соотноситься со здравым смыслом. Так, по итогам 2006 года на обсуждение вынесли 20 вопросов. На очном собрании для их обсуждения понадобился бы не один день. В то же время значительная часть вопросов входила в компетенцию правления и могла быть им разрешена, например перечень услуг ТСЖ по ремонту внутриквартирного имущества и т. п. Несколько вопросов не были подтверждены даже минимальным экономическим расчетом, например, вопрос о присоединении к ТСЖ еще трех домов, и в таком виде их не следовало включать в повестку дня. Формулировка очень многих вопросов либо не соответствует вложенному в них смыслу, либо нет документов для ознакомления, раскрывающих этот смысл. Так, голосованием за порядок вознаграждения членов правления утверждается не порядок, а сумма вознаграждения; голосование за образование специальных фондов не дает понимания, какие именно фонды образуются и из каких источников. При голосовании за различные порядки и правила одобряется или не одобряется абстрактная идея, а не четкий порядок ее воплощения, ибо в представленных материалах для ознакомления эти документы отсутствуют, например правила

внутреннего распорядка наемных работников и положение об оплате их труда.

Отсутствие прозрачности и конкретности в документах, представленных для голосования и ознакомления, порождает различные кривотолки и негативно сказывается на авторитете правления. Было бы гораздо разумнее определить размер вознаграждения каждого члена правления; в правилах внутреннего распорядка указать перечень работников с приложением должностных инструкций; в положении об оплате труда указать должностные оклады работников.

Недопустимо выносить на голосование завуалированные вопросы, например предлагать использование общего имущества для размещения камер видеонаблюдения, а иметь в виду использование финансовых ресурсов для их приобретения и установки. И это при том, что решение об устройстве видеонаблюдения вообще не принималось, обоснование целесообразности этой работы не предъявлялось, стоимость и источник финансирования не определялись!

Не следует предлагать использование образовавшейся экономии обезличенно, просто на капитальный и текущий ремонт общего имущества без указания конкретных объектов этого ремонта. При наличии экономии целесообразно создать резервный фонд и использовать его по утвержденным направлениям, в том числе на выполнение определенных видов работ текущего и капитального характера.

Как последний штрих к документам, представленным для голосования и ознакомления, полезно было бы видеть в них краткую производственно-биографическую справку, возможно с фотографией, каждого кандидата в члены правления и ревизионной комиссии. Эти материалы можно представить для ознакомления вместе с другими документами.

Приведенный критический обзор процесса образования ТСЖ позволяет сделать ряд практических рекомендаций по его рациональному осуществлению.

Во-первых, следует создать инициативную группу из числа собственников квартир, инициирующую образование ТСЖ. В ее состав должны войти люди, которые имеют определенный производственный опыт и мотивацию для работы в управляющих органах ТСЖ, о чем указывалось ранее.

Возглавить группу должен лидер, пользующийся доверием остальных ее членов. Группа должна рассчитывать на избрание всех членов в состав правления ТСЖ.

Во-вторых, инициативная группа должна заранее определить свои возможности по регистрации ТСЖ и организации его работы. Следует рассчитать затраты на оформление и размножение необходимых документов, определить источник покрытия этих затрат и исполнителей всей камеральной и организационной работы. Выше указывалось, что финансирование затрат на организацию ТСЖ в реальных условиях обеспечивают члены

инициативной группы за счет собственных средств в расчете на будущее вознаграждение.

В-третьих, принимая заранее решение об управлении ТСЖ собственными силами, следует определить перечень энергоснабжающих и обслуживающих организаций, с которыми необходимо заключить соответствующие договоры. При этом также надо учитывать затраты на оформление договоров и определить исполнителей этой работы.

И, наконец, следует тщательно подготовить проведение общего собрания с целью принятия решения о создании ТСЖ. Практика показывает, и ранее об этом упоминалось, что проведение такого собрания в очной форме без соответствующей подготовки к положительному результату не приведет.

Исходя из опыта, можно рекомендовать предварительное посещение инициативной группой всех квартир с представлением каждого члена группы и разъяснением цели создания ТСЖ и преимуществ выбранного способа управления домом (управления ТСЖ). Целесообразно после такого посещения поочередно провести собрание в каждом подъезде с приглашением одного из руководителей успешно функционирующего ТСЖ для ответа на безусловно возникающие вопросы.

Только после такой кропотливой работы, убедив большинство владельцев квартир в целесообразности создания ТСЖ, следует проводить общее собрание и рассчитывать на его положительное решение и избрание членов инициативной группы в состав правления.

Заключая главу, можно сказать, что Жилищным кодексом РФ предложено два конкурентоспособных способа управления многоквартирным домом: управление управляющей компанией и управление ТСЖ. Оба способа имеют достаточно оснований и возможностей для осуществления управления на профессиональной основе.

Способ непосредственного управления собственниками помещений в МКД, также предусмотренный Жилищным кодексом, с точки зрения профессионального управления менее предпочтителен.

Однако можно надеяться, что изложенная в настоящей книге информация не только станет основой для профессионального управления домами упомянутыми ранее управляющими организациями, но и значительно повысит уровень знаний в этой области собственников помещений в многоквартирных домах.

В соответствии со ст. 144 Жилищного кодекса РФ органами управления ТСЖ являются *общее собрание членов общества и правление*.

Общее собрание членов ТСЖ – это высшая инстанция в иерархии товарищества, и все, что к ней относится, заслуживает самого пристального внимания и изучения. Это необходимо для четкого представления характера и содержания всех вопросов, отнесенных Жилищным кодексом РФ к компетенции общего собрания, для выбора наилучших способов решения этих вопросов, определения оптимального порядка подготовки и проведения самого общего собрания в реальных условиях деятельности ТСЖ.

Общее собрание членов ТСЖ является высшим органом управления товарищества.

К компетенции общего собрания членов ТСЖ, в соответствии со ст. 145 ЖК РФ, относятся:

1. Внесение изменений в устав товарищества или утверждение устава в новой редакции;
2. Принятие решений о реорганизации и ликвидации товарищества, назначение ликвидационной комиссии, утверждение промежуточного и окончательного ликвидационных балансов;
3. Избрание членов правления товарищества, членов ревизионной комиссии (ревизора) и, в случаях, предусмотренных уставом товарищества, также председателя правления товарищества из числа членов правления товарищества, досрочное прекращение их полномочий;
4. Установление размера обязательных платежей и взносов членов товарищества;
5. Утверждение порядка образования резервного фонда товарищества, иных специальных фондов (в том числе фондов на проведение текущего и капитального ремонта общего имущества в МКД) и их использования, а также утверждение отчетов об использовании таких фондов;
6. Принятие решения о получении заемных средств, в том числе банковских кредитов;
7. Определение направлений использования дохода от хозяйственной деятельности товарищества;
8. Утверждение годового плана содержания и ремонта общего имущества, отчета о выполнении такого плана:

• 8.1) утверждение смет доходов и расходов товарищества на год, отчетов об использовании таких смет, аудиторских заключений (в случае проведения аудиторских проверок);

• 8.2) утверждение годового отчета о деятельности правления товарищества;

• 8.3) утверждение заключения ревизионной комиссии (ревизора) по результатам проверки годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности товарищества;

9. Рассмотрение жалоб на действия правления, председателя правления и ревизионной комиссии (ревизора);
10. Принятие и изменение по представлению председателя правления правил внутреннего распорядка в отношении работников, в обязанности которых входят содержание и ремонт общего имущества в МКД, положения об оплате их труда, утверждение новых внутренних документов товарищества, предусмотренных ЖК РФ, уставом товарищества и решениями общего собрания членов ТСЖ;
11. Определение размера вознаграждения членов правления, в том числе его председателя;

12. Другие вопросы, предусмотренные ЖК РФ или иными федеральными законами, а также уставом ТСЖ.

Рассматривая приведенный перечень вопросов, относящихся к компетенции общего собрания членов ТСЖ, можно сделать несколько уточнений и предложений.

1. Утверждению порядка образования, использования и отчета об использовании резервного и других специальных фондов должно предшествовать решение общего собрания об образовании каждого специального фонда. Это требование вытекает из п. 3 ст. 151 ЖК РФ, согласно которому общее собрание сначала принимает решение об образовании определенного фонда, после чего на основании принятого решения определяет (утверждает) порядок образования этого фонда.

Исходя из изложенного, следует на общем собрании членов ТСЖ одновременно принимать решение о создании определенного специального фонда и утверждать порядок образования, использования и утверждения отчета об использовании этого фонда (далее – Порядок).

Оформлять утвержденный Порядок рекомендуется в виде стандарта управления многоквартирным домом. В первом пункте этого стандарта указывается, что Порядок разработан на основании решения общего собрания членов ТСЖ об образовании указанного специального фонда (протокол от _____№_____).

2. При определении направлений использования дохода от хозяйственной деятельности следует прежде всего обратиться к п. 2 ст. 152 ЖК РФ, определяющему следующие три вида хозяйственной деятельности, которыми может заниматься ТСЖ:

• обслуживание, эксплуатация и ремонт недвижимого имущества в МКД;

• строительство дополнительных помещений и объектов общего имущества;

• сдача в аренду, наем части общего имущества в МКД.

Вопрос вызывает первый из указанных видов. На первый взгляд кажется, что обслуживание, эксплуатация и ремонт общего имущества в МКД, осуществляемые за счет платы за жилое помещение собственниками и нанимателями этих помещений, являются одними из разрешенных ТСЖ видов хозяйственной деятельности. Для того чтобы убедиться в некорректности указанного предположения, следует обратиться к Гражданскому кодексу РФ. Статьи 50 и 66 Кодекса указывают на то, что коммерческие организации, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности, могут создаваться в форме различных хозяйственных товариществ и обществ. Из этого следует, что хозяйственная деятельность присуща только хозяйственным организациям, относящимся к разряду коммерческих. ТСЖ, согласно п. 1 ст. 133 ЖК РФ, относится к разряду некоммерческих организаций, и его основная деятельность по

обслуживанию, эксплуатации и ремонту общего имущества в МКД не может быть отнесена к разряду коммерческой.

3. Утверждение годового плана содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме и отчета о выполнении такого плана в соответствии с пп. 8 п. 2 ст. 145 ЖК РФ включает в себя утверждение смет доходов и расходов ТСЖ, отчета о деятельности правления и заключения ревизионной комиссии. Из этого следует главное: план содержания и ремонта общего имущества должен быть органически связан со сметами доходов и расходов. По большому счету этот план и отчет о его выполнении должны с достаточной степенью детализации входить в состав смет доходов и расходов в качестве одного из разделов. Нельзя забывать, что указанные сметы состоят из нескольких разделов:

- содержание и ремонт жилого помещения;
- коммунальные услуги;
- прочие услуги;
- хозяйственная деятельность;
- взносы на ремонтные работы;
- прочее.

4. Отчет «О деятельности правления» может быть кратким, ибо все экономические показатели представлены общему собранию в виде смет доходов и расходов и финансового плана.

В отчете следует отметить, что деятельность правления обеспечила нормальное функционирование дома и положительные экономические показатели (превышение доходов над расходами).

В случае сбоев в функционировании дома и отрицательных экономических показателях надо указать причины их возникновения и меры по устранению этих причин.

5. В ст. 145 ЖК РФ ничего не сказано о ФИНАНСОВОМ ПЛАНЕ ТСЖ. Однако в п. 4 ст. 151 упоминается о том, что правление ТСЖ «имеет право распоряжаться средствами товарищества, находящимися на счете в банке, в соответствии с финансовым планом товарищества». Из этого следует, что в ТСЖ должен быть составлен и утвержден финансовый план.

Финансовый план в определенной степени отождествляется со сметами доходов и расходов. Так, в п. 3 ст. 148 ЖК РФ указывается, что правление ТСЖ должно составлять сметы доходов и расходов и отчет о финансовой деятельности и представлять эти документы на утверждение общему собранию. Согласно ст. 145 ЖК РФ общее собрание утверждает отчет о выполнении смет доходов и расходов.

Принимая во внимание все сказанное, можно определить финансовый план как обобщающий документ, который на основе смет доходов и расходов регламентирует всю экономическую деятельность ТСЖ, направленную на достижение целей управления многоквартирным домом.

С практической точки зрения в финансовом плане отражаются в укрупненном виде по соответствующим статьям весь планируемый доход и

планируемые по этим статьям расходы, отмечается баланс доходов и расходов. Указывается наличие резерва, повышающего устойчивость планов.

В отчете о выполнении финансового плана отражается важное обстоятельство: соответствие итоговых экономических показателей бухгалтерской отчетности. Финансовый план должен рассматриваться не только как формально необходимый документ, на основании которого используются финансовые ресурсы ТСЖ. Он призван служить практической основой всей деятельности ТСЖ на планируемый год. Важен сампроцесс составления и сопоставления смет доходов и расходов в едином финансовом плане, экономические показатели которого корреспондируются с результатами бухгалтерской отчетности.

Принимая во внимание, что финансовый план основан на утверждаемых общим собранием сметах доходов и расходов и связан с бухгалтерской отчетностью, можно с уверенностью сделать вывод о необходимости утверждения финансового плана и отчета о его выполнении общим собранием членов ТСЖ.

6. Вознаграждение членов правления осуществляется, как правило, путем утверждения общим собранием членом ТСЖ всей суммы вознаграждения с последующим распределением этой суммы самим правлением. При этом в соответствии с требованием пп. 10 п. 2 ст. 145 ЖК РФ в общей сумме вознаграждения должен быть выделен размер вознаграждения председателя правления.

Указанный ранее порядок вознаграждения членов правления требует выделения в сметах доходов и расходов специальной статьи, предусматривающей определенные финансовые ресурсы для вознаграждения. При этом денежные средства этой статьи обычно рассматриваются как сумма, которая должна быть израсходована для вознаграждения членов правления практически независимо от результатов деятельности ТСЖ.

7. Принятие и изменение правил внутреннего распорядка в отношении наемных работников и утверждение положений об оплате их труда должны производиться общим собранием на основе положений Трудового кодекса РФ.

Очень часто правила внутреннего распорядка рассматриваются только как банальное определение начала и окончания работы, обеденного и технологического перерывов, то есть ограничиваются описанием режима работы.

3. Виды и формы собрания

Учитывая сказанное, можно рекомендовать смешанный способ проведения общего собрания, успешно апробированный во многих ТСЖ, в том числе в уже упоминавшемся петербургском ТСЖ «Наш дом». Суть этого способа заключается в следующем.

1. Назначается *общее собрание в очной форме*, например в одном из подъездов (парадных) дома. Порядок подготовки и проведения общего собрания (формирование повестки дня, уведомление членов ТСЖ, кворум, голосование, принятие решений и др.) указаны в ЖК РФ и комментариев не требуют. При отсутствии кворума, в соответствии с п. 3 ст. 45 ЖК РФ, «должно быть проведено повторное общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме». При этом не определена форма проведения повторного общего собрания, так что это может быть форма заочного голосования. В то же время в п. 1 ст. 47 ЖК РФ определено, что при отсутствии кворума на общем собрании в дальнейшем решения общего собрания «с такой же повесткой дня могут быть приняты путем проведения заочного голосования…» Таким образом, при отсутствии кворума на общем собрании создаются в соответствии с п. 1 ст. 47 ЖК РФ необходимые и достаточные юридические основания для проведения общего собрания в форме заочного голосования. Этот вывод не будет противоречить п. 3 ст. 45 ЖК РФ, так как в данном случае общее собрание в форме заочного голосования станет повторным общим собранием членов ТСЖ, только в другой (заочной) форме.

2. Назначается повторное *общее собрание членов ТСЖ в форме заочного голосования*. Каждому члену ТСЖ направляются:

• уведомление о проведении общего собрания в форме заочного голосования;

• решение члена ТСЖ по вопросам повестки дня, оформленное в письменной форме (бюллетень для голосования).

3. Председатель правления (совместно с членами правления или без них) по заранее составленному графику проводит в каждом подъезде (парадном) *мини-собрание* по повестке дня, разъясняет позицию правления, отвечает на вопросы, выслушивает замечания и предложения, призывает своевременно оформить свое решение в письменной форме.

4. Принятые решения доводятся до членов ТСЖ в специальном информационном листке, который опускается в почтовый ящик каждой квартиры или размещается в каждом подъезде.

4. Задачи, решаемые правлением

Следующим за общим собранием уровнем управления ТСЖ является правление, которое осуществляет руководство всей деятельностью товарищества собственников жилья. Правление вправе принимать решения по всем вопросам деятельности товарищества, за исключением вопросов, отнесенных только к компетенции общего собрания членов ТСЖ.

Состав правления, порядок избрания его членов и проведение заседаний подробно изложены в ст. 147 ЖК РФ и в комментариях не нуждаются.

Правление как исполнительный орган товарищества подотчетно общему собранию членов ТСЖ.

Обязанности правления определены ст. 148 ЖК РФ и заключаются в решении следующих задач:

• соблюдение товариществом законодательства и требований устава ТСЖ;

• контроль за своевременным внесением членами ТСЖ установленных платежей и взносов;

• составление смет доходов и расходов на планируемый год и отчетов о финансовой деятельности, представление их на утверждение общему собранию;

• управление многоквартирным домом или заключение договоров на управление им;

• наем и увольнение работников для обслуживания многоквартирного дома;

• заключение договоров на обслуживание, эксплуатацию и ремонт общего имущества в многоквартирном доме;

• ведение реестра членов товарищества, делопроизводства, бухгалтерского учета и отчетности;

• подготовка и проведение общего собрания членов ТСЖ;

• выполнение других задач, вытекающих из устава ТСЖ.

Последний пункт, безусловно, требует расшифровки, исходя из реальных задач, которые возникают перед ТСЖ в конкретных условиях.

Например, правление может разрабатывать и утверждать положение о председателе правления как исполнителе своих решений, определив в нем конкретные права и обязанности, вытекающие из соответствующих статей ЖК РФ, устава ТСЖ и утвержденных общим собранием членов товарищества документов. Правление может разработать и утвердить положения об управляющем, главном инженере, главном бухгалтере, а также должностные инструкции мастера, бухгалтера и других работников. Легитимность разработки и утверждения указанных положений и инструкций обусловлена действием правления ТСЖ как органа управления, уточняющего функции подчиненных ему структур и должностных лиц.

Контрольные вопросы:

1. *Каковы особенности организации управляющих компаний?*
2. *Каковы особенности организации ТСЖ?*
3. *Дайте характеристику общего собрания собственников в многоквартирном доме?*
4. *Дайте характеристику задачам, решаемые правлением МКД?*
5. *Каковы виды и формы собрания в МКД?*

МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

Кафедра «Сервис»

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

по предмету

«СЕРВИС ОБЪЕКТОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

САМАРКАНД – 2023

Повышение качества профессиональной подготовки специалистов предусматривает повышение доли самостоятельной работы студентов в учебном процессе. Значимость теоретически обоснованного и экспериментально проверенного усиления акцента на самообразование связана с тем, что в образовательных стандартах для самостоятельного освоения отводится значительная часть учебных часов. Основой современного профессионального образования является самостоятельная работа.

Самостоятельная работа студентов - любая организованная преподавателем активная деятельность студентов, направленная на поиск ими знаний, их осмысление, закрепление и развитие умений и навыков, обобщение и систематизацию знаний.

Самообразование, ее организация играют большую роль в обучении, а также в научной и творческой работе студента вуза. От того, насколько студент подготовлен и включен в самостоятельную деятельность, зависят его успехи в учебе, научной и профессиональной работе.

Темы самостоятельных работ по предмету «Сервис объектов профессиональной деятельности»

1. Основные характеристики услуг
2. Классификация услуг
3. Формы обслуживания
4. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности
5. Понятие и содержание сервисных технологий.
6. Индивидуальное обслуживание - как самостоятельный вид деятельности.
7. Клиентоориентированный подход
8. Современное состояние предприятий жилищно-коммунального комплекса
9. Действующий организационно-экономический механизм на предприятиях ЖКХ
10. Издержки производства и себестоимость продукции в сфере ЖКХ
11. Правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства.
12. Основы трудового законодательства.
13. Статистическая отчетность в сфере охраны труда
14. Виды неисправностей аварийного порядка и предельные сроки устранения неисправностей оборудования жилых домов
15. Учет заявок населения
16. Действия обслуживающего персонала при возникновении неисправностей аварийного порядка
17. Теплоснабжение и центральное отопление

18. Горячее (ГВС) и холодное (ХВС) водоснабжение
19. Внутренние устройства газоснабжения
20. Канализация. Требования к канализационным сетям
21. Управление персоналом в МКД
22. Способы управления МКД
23. Организация управляющих компаний и ТСЖ
24. Общее собрание собственников в многоквартирном доме.
25. Задачи, решаемые правлением МКД
26. Виды и формы собрания в МКД
27. Природа и состав услуг ЖКХ
28. Правила безопасной эксплуатации газовых сетей
29. Жилищный кодекс РФ. ГОСТ Р 56195-2014. Национальный стандарт Российской Федерации.
30. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами.
31. Услуги содержания придомовой территории, сбор и вывоз бытовых отходов.
32. СанПиН 2.1.2.2645-10. Санитарно-эпидемиологические требования к условия проживания в жилых зданиях и помещения

МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

Кафедра «Сервис»

ГЛОССАРИЙ

по предмету

«СЕРВИС ОБЪЕКТОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

САМАРКАНД – 2023

Сервисная деятельность — это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг. Сервисной деятельностью занимаются индивидуальные предприниматели и сервисные организации. Результатом их труда является услуга. Услуга представляет собой продукт труда, назначением которого является удовлетворение конкретных потребностей людей.

Услуга — это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности человека. Услуга - это деятельность по удовлетворению нужд и потребностей людей.

Потребитель услуги — это гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

Исполнитель услуги — предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю.

Обслуживание — это деятельность исполнителя услуги, проходящая при непосредственном контакте с потребителем.

Контактная зона — это пространственная среда, в которой находятся специалист по сервису (исполнитель обслуживания) и потребитель.

Абонементное обслуживание связано с заключением между производителем и потребителем договора, согласно которому потребителю при условии внесения систематической небольшой платы предоставляется право на оперативное обслуживание, проведение плановых профилактических процедур и т.п.

Бесконтактное обслуживание предполагает следующие операции: предприятие сервиса устанавливает в подъездах домов или общежитий контейнеры-накопители.

Обслуживание на дому широко применяется при ремонте крупногабаритной техники (стиральные машины, телевизоры, холодильники, крупная мебель и др.).

Обслуживание с использованием обменных фондов товаров основано на срочном обмене неисправного бытового прибора на аналогичный отремонтированный прибор с оплатой стоимости ремонта.

Прием заказов по месту работы состоит в том, что на том или ином предприятии фирма бытового обслуживания организует прием заказов на некоторые виды услуг - химчистку, стирку, ремонт бытовых приборов, обуви и т.п.

Качество — это то, о чем много говорят и чего очень хотят, но чему довольно трудно дать определение.

Качество услуги — это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Качество обслуживания — это совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Сеть инженерно-технического обеспечения - совокупность трубопроводов, коммуникаций и других сооружений, предназначенных для инженерно-технического обеспечения зданий и сооружений.

Система инженерно-технического обеспечения - одна из систем здания или сооружения, предназначенная для выполнения функций водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, кондиционирования воздуха, газоснабжения, электроснабжения, связи, информатизации, диспетчеризации, мусороудаления, вертикального транспорта (лифты, эскалаторы) или функций обеспечения безопасности.

Аварийная ситуация заключается в повреждении или выходе из строя коммунальных систем сроком более 8 часов.

Себестоимость услуг жилищно - коммунального хозяйства представляет собой стоимостную оценку используемых в процессе производства и реализации услуг природных ресурсов, сырья, материалов, топлива, энергии, основных средств, трудовых ресурсов, а также других затрат на их производство и реализацию.

Клиентоориентированность подразумевает нацеленность коммерческих компаний на интересы лояльных и потенциальных клиентов.

Клиентоориентированный подход — это такой тип взаимодействия с покупателем, который обеспечивает дополнительную прибыль и поток клиентов благодаря глубокому пониманию и удовлетворению их потребностей.

Холодное водоснабжение – снабжение холодной питьевой водой, подаваемой по централизованным сетям холодного водоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом, в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также до водоразборной колонки, если многоквартирный дом или жилой дом не оборудован внутридомовыми инженерными системами холодного водоснабжения.

Горячее водоснабжение - снабжение горячей водой, подаваемой по централизованным сетям горячего водоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом, в

жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме.

Водоотведение - отведение сточных вод из жилого дома, из жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме, из помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, - по централизованным сетям водоотведения и внутридомовым инженерным системам.

МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

Кафедра «Сервис»

ПРИЛОЖЕНИЯ

по предмету

«СЕРВИС ОБЪЕКТОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

САМАРКАНД – 2023

ЖИЛИЩНЫЙ КОДЕКС РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Жилищное законодательство

Жилищное законодательство состоит из настоящего Кодекса и иных актов законодательства.

Земельное законодательство и законодательство в области архитектуры и градостроительства применяются в части, касающейся регулирования жилищных отношений, если эти отношения не урегулированы жилищным законодательством.



Комментарий LexUz

См. статьи 22, 23, 26, 27, пункт 6 части первой статьи 39, часть четвертую статьи 41, статью 55, часть вторую статьи 62 Земельного кодекса Республики Узбекистан, статьи 39, 54 Градостроительного кодекса Республики Узбекистан.

Если международным договором Республики Узбекистан установлены иные правила, чем те, которые содержатся в жилищном законодательстве Республики Узбекистан, то применяются правила международного договора.

Статья 2. Отношения, регулируемые жилищным законодательством

Жилищное законодательство регулирует отношения граждан, юридических лиц, органов государственного управления и органов государственной власти на местах по вопросам:

возникновения, осуществления, изменения и прекращения права собственности, права владения и пользования жилыми помещениями;



Комментарий LexUz

См. статьи 11 — 14, 17, 19 — 136 настоящего Кодекса.

учета жилищного фонда;



Комментарий LexUz

См. абзацы первый, пятый статьи 5, статью 20 настоящего Кодекса.

обеспечения сохранности, содержания и ремонта жилищного фонда;



Комментарий LexUz

См. абзацы первый, второй статьи 3, абзацы первый, восьмой статьи 5, абзацы первый, второй статьи 6, часть вторую статьи 16, статьи 21, 24, часть вторую статьи 49, части первую, третью, четвертую статьи

50, статьи 62 — 64, 83, абзацы первый, седьмой части четвертой статьи 86, часть первую статьи 96, абзац шестой части первой статьи 109, часть вторую статьи 129, часть первую статьи 130, статьи 126, 132,134, 135, 137, 138 и 139 настоящего Кодекса.

контроля за соблюдением жилищных прав граждан и целевым использованием жилищного фонда.

 *Комментарий LexUz*

См. абзацы первый, восьмой статьи 5, абзацы первый, третий статьи 6, статью 21, часть третью статьи 24 настоящего Кодекса.

Отношения, связанные со строительством жилых домов, переустройством и перепланировкой жилых помещений, использованием инженерного оборудования, обеспечением коммунальными услугами, регулируются настоящим Кодексом и иными актами законодательства.

 *Комментарий LexUz*

См. абзацы первый, девятый, десятый статьи 5, статьи 28, 30, 31, часть первую статьи 96 настоящего Кодекса, статьи 23, 26, 27, пункт 6 части первой статьи 39, часть четвертую статьи 41, статью 55, часть вторую статьи 62 Земельного кодекса Республики Узбекистан, статьи 39, 54 Градостроительного кодекса Республики Узбекистан.

Положения жилищного законодательства применяются к жилищным отношениям с участием иностранных граждан, лиц без гражданства, иностранных юридических лиц, если иное не установлено законом или международным договором Республики Узбекистан.

Статья 3. Компетенция Кабинета Министров Республики Узбекистан в области регулирования жилищных отношений

Кабинет Министров Республики Узбекистан в области регулирования жилищных отношений осуществляет:

См. предыдущую редакцию.

государственную политику в области использования и обеспечения сохранности жилищного фонда, принятие комплексных государственных программ по развитию жилищной сферы;

(абзац второй статьи 3 в редакции Закона Республики Узбекистан от 12 мая 2001 г. № 220-II — Ведомости Олий Мажлиса, 2001 г., № 5, ст. 89)

руководство деятельностью органов государственного управления жилищным хозяйством и коммунальным обслуживанием;

разработку и утверждение порядка распределения и предоставления гражданам жилых помещений по договорам аренды, найма, а также их обмена и продажи;

регулирование системы оплаты жилья и коммунальных услуг;

регулирование порядка и условий предоставления компенсаций, кредитов и ссуд;

другие полномочия в соответствии с законодательством.



Комментарий LexUz

См. ст.11 Закона Республики Узбекистан «О Кабинете Министров Республики Узбекистан» (новая редакция).

См. предыдущую редакцию.

(статья 4 исключена Законом Республики Узбекистан от 12 мая 2001 г., № 220-II — Ведомости Олий Мажлиса, 2001 г. № 5, ст. 89)

Статья 5. Компетенция органов государственной власти на местах в области регулирования жилищных отношений

См. предыдущую редакцию.

К компетенции органов государственной власти на местах в области регулирования жилищных отношений относятся:

обеспечение исполнения жилищного законодательства;

организация управления жилищным фондом и коммунальными объектами;

формирование в установленном порядке тарифной политики на коммунальные услуги на подведомственной территории;

учет жилищного фонда;



Комментарий LexUz

См. статью 20 настоящего Кодекса.

распределение и предоставление гражданам на условиях договора найма жилых помещений в государственном жилищном фонде;



Комментарий LexUz

См. главу 6 («Предоставление жилых помещений в муниципальном, ведомственном жилищном фонде и коммунальном жилищном фонде целевого назначения)» настоящего Кодекса, часть первую статьи 600, статьи 601 — 603 Гражданского кодекса Республики Узбекистан

предоставление жилых помещений в государственном жилищном фонде юридическим лицам на условиях договора аренды для использования их по назначению;



Комментарий LexUz

См. часть вторую статьи 600 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

обеспечение контроля за использованием и сохранностью жилищного фонда, качеством предоставляемых населению коммунальных услуг;



Комментарий LexUz

См. статью 21 настоящего Кодекса.

учет граждан из социально незащищенных и малообеспеченных категорий населения, нуждающихся в улучшении жилищных условий, и обеспечение их жильем из коммунального жилищного фонда целевого назначения;



Комментарий LexUz

См. часть первую статьи 40 настоящего Кодекса.

строительство жилья для социально незащищенных и малообеспеченных категорий граждан;

См. предыдущую редакцию.

предоставление в установленном порядке земельных участков застройщикам для жилищного строительства, а также товариществам собственников жилья в постоянное пользование;

(абзац одиннадцатый статьи 5 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

обеспечение надлежащего содержания и развития объектов коммунального обслуживания, социальной и транспортной инфраструктуры, обслуживающих жилищный фонд;

бронирование и обмен жилых помещений государственного жилищного фонда;



Комментарий LexUz

См. главу 13 («Бронирование жилого помещения в муниципальном, ведомственном жилищном фонде и коммунальном жилищном фонде целевого назначения)» настоящего Кодекса.

осуществление иных полномочий в соответствии с законодательством.

(текст статьи 5 в редакции Закона Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)



Комментарий LexUz

См. часть вторую статьи 24, абзацы первый, второй части первой, части вторую, третью статьи 25 Закона Республики Узбекистан «О государственной власти на местах».

Статья 6. Участие органов самоуправления граждан в области регулирования жилищных отношений

Органы самоуправления граждан в области регулирования жилищных отношений:

оказывают содействие гражданам в эксплуатации жилищного фонда и обеспечении его сохранности;

См. предыдущую редакцию.

осуществляют общественный контроль за качеством оказания коммунальных услуг организациями коммунального обслуживания, соблюдением правил застройки и содержания дворовых и придомовых территорий;

(абзац третий статьи 6 в редакции Закона Республики Узбекистан от 20 января 2014 года № ЗРУ-365 — СЗ РУ, 2014 г., № 4, ст. 45)



Комментарий LexUz

См. абзац первый части первой статьи 11, статью 16 Закона Республики Узбекистан «Об органах самоуправления граждан».

См. предыдущую редакцию.

вносят в соответствующие государственные органы предложения об улучшении жилищно-бытовых условий малообеспеченных семей, детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, а также граждан, пострадавших от стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций техногенного характера;

(абзац четвертый статьи 6 в редакции Закона Республики Узбекистан от 20 января 2014 года № ЗРУ-365 — СЗ РУ, 2014 г., № 4, ст. 45)

осуществляют другие полномочия в соответствии с законодательством.



Комментарий LexUz

См. абзацы первый, восемнадцатый части третьей статьи 13 Закона Республики Узбекистан «Об органах самоуправления граждан».

Глава 2. ЖИЛИЩНЫЙ ФОНД. ЖИЛОЕ ПОМЕЩЕНИЕ

Статья 7. Жилищный фонд

Жилищный фонд — фонд, состоящий из жилых помещений, пригодных для проживания человека, включая жилые дома, квартиры, служебные жилые помещения, специализированные дома (общежития, дома маневренного жилищного фонда, дома-интернаты для инвалидов, ветеранов,

одиноких престарелых, а также детские дома и дома иного специального назначения).



Комментарий LexUz

См. часть первую статьи 9, статью 10, части первую, вторую статьи 75, статью 81 настоящего Кодекса, пункт 2 Положения о порядке включения жилых домов и жилых помещений в жилищный фонд, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 20 января 2000 года № 18.

В жилищный фонд не входят находящиеся в жилых домах нежилые помещения, предназначенные для торговых, бытовых и иных нужд непромышленного характера.

Статья 8. Виды жилищного фонда

Жилищный фонд состоит из частного и государственного жилищных фондов.

В частный жилищный фонд входят:

жилищный фонд, находящийся в собственности граждан (индивидуальные жилые дома, приватизированные, построенные и приобретенные квартиры и дома, квартиры в домах жилищно-строительных и жилищных кооперативов с полностью выплаченным паевым взносом, квартиры и дома, приобретенные в собственность гражданами на иных основаниях, предусмотренных законодательством);

жилищный фонд, находящийся в собственности хозяйственных товариществ и обществ, кооперативов, общественных объединений, общественных фондов и других негосударственных юридических лиц, построенный или приобретенный за счет их средств на аукционе или на других основаниях, предусмотренных законодательством.



Комментарий LexUz

См. раздел II («Частный жилищный фонд») настоящего Кодекса, статьи 182 — 187 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, статью 10 Закона Республики Узбекистан «О приватизации государственного жилищного фонда».

В государственный жилищный фонд входят:

См. предыдущую редакцию.

муниципальный жилищный фонд, находящийся в ведении органов государственной власти на местах, созданный за счет налогов и других обязательных платежей в местный бюджет, а также за счет иных поступлений по основаниям, предусмотренным законодательством;

(абзац второй части третьей статьи 8 в редакции Закона Республики Узбекистан от 31 декабря 2008 года № ЗРУ-197 — СЗ РУ, 2008 г., № 52, ст. 513)

ведомственный жилищный фонд, находящийся в полном хозяйственном ведении или оперативном управлении государственных предприятий, учреждений и организаций;

коммунальный жилищный фонд целевого назначения, находящийся в ведении органов государственной власти на местах, созданный за счет средств местного бюджета, а также переданный на их баланс из частного, муниципального, ведомственного жилищного фонда, используемый на условиях найма для социально незащищенных, малообеспеченных категорий граждан без права приватизации.



Комментарий LexUz

См. раздел III («Государственный жилищный фонд») настоящего Кодекса, часть вторую статьи 1 Закон Республики Узбекистан «О приватизации государственного жилищного фонда», пункт 3 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Статья 9. Жилое помещение, его назначение

Жилым помещением признается помещение, отвечающее установленным санитарным, противопожарным, техническим требованиям, предназначенное для постоянного проживания граждан, а также для использования в установленном порядке в качестве специализированных домов (общежития, дома маневренного жилищного фонда, дома-интернаты для инвалидов, ветеранов, одиноких престарелых, а также детские дома и дома иного специального назначения).

Жилое помещение является недвижимым имуществом.



Комментарий LexUz

См. часть вторую статьи 83 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

См. предыдущую редакцию.

Использование, наем или аренда жилых помещений в многоквартирных домах для нужд промышленного характера запрещается. Размещение в жилом помещении многоквартирного дома иных предприятий, учреждений и организаций допускается только после перевода в установленном порядке такого помещения в нежилое.

(часть третья статьи 9 в редакции Закона Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)

См. предыдущую редакцию.

Перевод жилых помещений, в которых в установленном порядке осуществляется надомный труд, в категорию нежилых не требуется.

(статья 9 дополнена частью четвертой Законом Республики Узбекистан от 21 июня 2006 года № ЗРУ-36 — СЗ РУ, 2006 г., № 25-26, ст. 225)



Комментарий LexUz

См. абзац четвертый пункта 2 Указа Президента от 5 января 2006 года № УП-3706 «О мерах по стимулированию расширения кооперации между крупными промышленными предприятиями и производством услуг на базе развития надомного труда» и абзац второй пункта 4 Положения о надомном труде, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 11 января 2006 года № 4.

Статья 10. Виды жилых помещений

К жилым помещениям относятся:

жилые дома;

См. предыдущую редакцию.

квартиры в многоквартирных домах;

(абзац третий статьи 10 в редакции Закона Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)

жилые комнаты и иные жилые помещения, находящиеся в других зданиях, предназначенные для проживания.

Статья 11. Право собственности на жилое помещение

Жилое помещение может находиться в частной или государственной собственности и переходить из одной формы собственности в другую в порядке, установленном законодательством.



Комментарий LexUz

См. статьи 182, 184, 185 Гражданского кодекса Республики Узбекистан и часть первую статьи 1, статьи 4-5, 7, 8, 16 — 22 Закона Республики Узбекистан «О приватизации государственного жилищного фонда».

Субъектами права собственности на жилое помещение являются граждане, юридические лица и государство.



Комментарий LexUz

См. статьи 16, 39, 79, 168 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Право собственности на жилище бессрочно и представляет собой право лица владеть, пользоваться и распоряжаться принадлежащим ему жилым помещением по своему усмотрению и в своих интересах, не нарушая права и охраняемые законом интересы граждан и юридических лиц, государства, а также требовать устранения нарушений его права собственности. Видоизменение, перестройка или снос жилых помещений допускаются при наличии соответствующего разрешения органов государственной власти на местах.



Комментарий LexUz

См. статью 164, часть первую статьи 207 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, пункт 2 постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан от 30 апреля 2009 года № 127 «О мерах по введению упрощенного порядка оформления разрешений на осуществление индивидуального жилищного строительства (реконструкции), согласования проектов в уполномоченных органах по принципу «одно окно» и пункт 44 Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325.

Частная собственность на жилые дома, квартиры, часть дома, часть квартиры (далее — жилые дома, квартиры) не ограничивается по количеству, размеру и стоимости.



Комментарий LexUz

См. часть вторую статьи 207 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Жилые дома, квартиры, находящиеся в частной собственности, не могут быть изъяты, собственник не может быть лишен права собственности на жилой дом, квартиру, кроме случаев, установленных законом.



Комментарий LexUz

См. статьи 199, 200, 202 — 206 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Принудительное изъятие жилого помещения допускается только на основании решения суда в случаях и порядке, предусмотренных законом.



Комментарий LexUz

См. статьи 199, 200, 202 — 206 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 12. Изменение отношений собственности, владения

При переходе государственных предприятий, учреждений и организаций в иную форму собственности либо при их реорганизации жилищный фонд, находящийся в их полном хозяйственном ведении или оперативном управлении, должен быть передан в собственность либо в полное хозяйственное ведение или оперативное управление правопреемников этих предприятий, учреждений и организаций (если они определены), иных юридических лиц, либо в ведение органов государственной власти на местах в установленном порядке с сохранением всех жилищных прав граждан, в том числе права на приватизацию жилья. При этом новый собственник, владелец жилья становится наймодателем на условиях ранее заключенного договора найма.



Комментарий LexUz

См. статьи 50, 176, 178 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, Закон Республики Узбекистан «О разгосударствлении и приватизации».

Статья 13. Государственная регистрация права собственности, иных вещных прав на жилое помещение и сделок с ним

Право собственности и иные вещные права на жилое помещение, возникновение, переход, ограничение и прекращение этих прав подлежат государственной регистрации.



Комментарий LexUz

См. статью 84, части первую, вторую статьи 111, часть первую статьи 210, часть вторую статьи 488, часть вторую статьи 497, часть пятую статьи 504 и статью 513 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

См. предыдущую редакцию.

Государственная регистрация права собственности и иных вещных прав на жилое помещение и сделок с ним производится в органе, регистрирующем права на недвижимое имущество и сделок с ним, который выдает документ о зарегистрированном праве собственности, ином вещном праве и сделке либо совершает надпись на документе, представленном для регистрации.

(часть вторая статьи 13 в редакции Закона Республики Узбекистан от 5 апреля 2007 года № ЗРУ-83— СЗ РУ, 2007 г., № 14, ст. 132)



Комментарий LexUz

См. часть вторую статьи 84 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, Положение о порядке государственной регистрации прав на объекты недвижимости, утвержденное постановлением Кабинета Министров от 29 декабря 2018 года № 1060.

Отказ в государственной регистрации права собственности и иных вещных прав на жилое помещение и сделок с ним либо нарушение сроков регистрации могут быть обжалованы в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. часть пятую статьи 84 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, Кодекс Республики Узбекистан об административном судопроизводстве, Положение о порядке государственной регистрации прав на объекты недвижимости, утвержденное постановлением Кабинета Министров от 29 декабря 2018 года № 1060, постановление Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 24 декабря 2019 года № 24 «О судебной практике по рассмотрению дел об обжаловании решений, действий (бездействия) административных органов и их должностных лиц».

Статья 14. Особенности возникновения, перехода прав собственности на жилые помещения

Право собственности на вновь возводимый жилой дом на отведенном в установленном порядке земельном участке возникает с момента государственной регистрации.



Комментарий LexUz

См. часть первую статьи 84, часть вторую статьи 488, часть вторую статьи 497, часть пятую статьи 504, статью 513 Гражданского кодекса Республики Узбекистан и Положение о порядке государственной регистрации прав на объекты недвижимости, утвержденное постановлением Кабинета Министров от 29 декабря 2018 года № 1060.

Договор купли-продажи и мены жилого дома, квартиры заключается в письменной форме путем составления одного документа, подписанного сторонами, и подлежит нотариальному удостоверению и государственной регистрации.



Комментарий LexUz

См. часть первую статьи 84, часть вторую статьи 497 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.



Комментарий LexUz

См. также постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 27 февраля 1999 года № 92 «Об упорядочении приобретения жилья иностранными гражданами и лицами без гражданства в Республике Узбекистан», пункт 4 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 24 сентября 1999 года № 16 «О некоторых вопросах, возникающих в судебной практике в связи с применением Гражданского кодекса».

Несоблюдение формы договора купли-продажи жилого дома, квартиры влечет его недействительность. Существенным условием договора купли-продажи жилого дома, квартиры, в которых проживают лица, сохраняющие в соответствии с законом право пользования этим жилым помещением после его приобретения покупателем, является перечень этих лиц с указанием их прав на пользование продаваемым жилым помещением.



Комментарий LexUz

См. статью 111 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Договор отчуждения жилого дома, квартиры с условием пожизненного содержания должен быть нотариально удостоверен с соблюдением правил Гражданского кодекса Республики Узбекистан.



Комментарий LexUz

См. часть третью статьи 531 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Обмен жилыми помещениями допускается на условиях и в порядке, установленными настоящим Кодексом и иными актами законодательства.



Комментарий LexUz

См. статью 106 настоящего Кодекса, часть вторую статьи 497 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Договор дарения жилого дома, квартиры должен быть нотариально удостоверен и подлежит государственной регистрации.



Комментарий LexUz

См. часть пятую статьи 504 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Право собственности на жилой дом, квартиру, принадлежащие государству, возникает в порядке приватизации, предусмотренной законодательством.



Комментарий LexUz

См. часть третью статьи 210 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, статьи 4-5, 7, 8, 16 — 22 Закона Республики Узбекистан «О приватизации государственного жилищного фонда» и постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан от 1 марта 1993 года № 114 «О дальнейшей приватизации государственного жилищного фонда в Республике Узбекистан».

Право собственности на кооперативный жилой дом, квартиру наступает после полной уплаты членами жилищно-строительных и жилищных кооперативов паевых взносов.



Комментарий LexUz

См. часть четвертую статьи 210 Гражданского кодекса Республики Узбекистан и абзац первый пункта 5 статьи 7 Закона Республики Узбекистан «О собственности в Республике Узбекистан».

Право собственности на жилой дом, квартиру, построенные и приобретенные путем приобретения жилищных облигаций и оплаты оставшейся части их стоимости за счет кредитов банка, наступает после полного возврата кредита.



Комментарий LexUz

См. абзац первый пункта 5 статьи 7 Закона Республики Узбекистан «О собственности в Республике Узбекистан».

Право собственности на жилой дом, квартиру, находящиеся в частной собственности, может быть передано в государственную собственность в порядке, установленном законодательством.



Комментарий LexUz

См. статьи 191, 502, 1120, 1157 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Право собственности на жилой дом, квартиру в порядке наследования возникает по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Республики Узбекистан.



Комментарий LexUz

См. раздел V («Наследственное право») Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 15. Перевод жилого помещения в нежилое

См. предыдущую редакцию.

Перевод пригодного для проживания жилого помещения в нежилое не допускается. В исключительных случаях перевод жилого помещения в нежилое, по заявлению собственника либо уполномоченного им органа (лица), осуществляется по решению хокимов районов и городов в порядке, установленном Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

(текст статьи 15 в редакции Закона Республики Узбекистан от 30 апреля 2004 г. № 621-II — Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2004 г., № 25, ст. 287)

См. предыдущую редакцию.

Статья 16. Пользование нежилыми помещениями, расположенными в многоквартирных домах

Граждане и юридические лица обязаны использовать нежилые помещения, расположенные в многоквартирных домах, по прямому назначению.

Граждане и юридические лица обязаны содержать нежилые помещения, оборудование и инвентарь в надлежащем порядке, производить необходимый ремонт, соблюдать санитарные и противопожарные правила, принимать меры по экономии топливно-энергетических ресурсов.



Комментарий LexUz

См. статью 23 Закона Республики Узбекистан «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и часть вторую статьи 10, часть вторую статьи 11 Закона Республики Узбекистан «О пожарной безопасности».

Размещение в нежилых помещениях, расположенных в многоквартирных домах, промышленных производств не допускается. Перечень видов деятельности, разрешенных в этих помещениях, определяется Кабинетом Министров Республики Узбекистан.



Комментарий LexUz

См. приложение («Перечень видов деятельности, разрешенных для размещения в нежилых помещениях многоквартирных жилых домов») к Положению о порядке использования нежилых помещений в многоквартирных жилых домах, утвержденному постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 24 января 2000 года № 22.

Размещение предприятий, учреждений и организаций непромышленного характера, офисов в нежилых помещениях, расположенных в многоквартирных домах, допускается в порядке, предусмотренном законодательством.



Комментарий LexUz

См. Положение о порядке использования нежилых помещений в многоквартирных домах, утвержденное постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 24 января 2000 года № 22

(статья 16 в редакции Закона Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)

См. предыдущую редакцию.

Статья 16[1]. Собственники нежилых помещений в многоквартирном доме

Собственниками нежилых помещений в многоквартирном доме могут быть граждане или юридические лица, обладающие правом собственности на нежилое помещение в многоквартирном доме.

Собственники нежилых помещений являются участниками долевой собственности на общее имущество в многоквартирном доме.



Комментарий LexUz

См. статью 211, части первую — третью статьи 216 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Собственники нежилых помещений в многоквартирном доме обязаны обеспечивать их сохранность, надлежащее техническое и санитарное состояние, производить текущий и капитальный ремонт помещений за свой счет, нести общие расходы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.



Комментарий LexUz

См. пункты 7, 9 Положения о порядке использования нежилых помещений в многоквартирных домах, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 24 января 2000 года № 22.

Доля участия собственника нежилого помещения в общих расходах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме определяется пропорционально площади нежилого помещения собственника в общей площади дома.

Собственник нежилого помещения в многоквартирном доме, допустивший самовольное переустройство или перепланировку принадлежащего ему помещения без соответствующего разрешения органов государственной власти на местах, несет ответственность в установленном законодательством порядке и обязан за свой счет привести это помещение в прежнее состояние.



Комментарий LexUz

См. статью 65 настоящего Кодекса, статью 160 Кодекса Республики Узбекистан об административной ответственности, пункты 12, 13 Положения о порядке использования нежилых помещений в многоквартирных домах, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 24 января 2000 года № 22.

(статья 16^1 введена Законом Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)

Статья 17. Признание жилыми домами строений, расположенных на садовых и иных земельных участках

См. предыдущую редакцию.

Лица, имеющие в собственности строения, расположенные на садовых и иных земельных участках и отвечающие требованиям, предусмотренным статьей 9 настоящего Кодекса, вправе требовать оформления указанных строений в качестве жилых домов. Эти строения признаются жилыми с момента их государственной регистрации в органе, регистрирующем права на недвижимое имущество и сделок с ним в порядке, установленном законодательством.

(текст статьи 17 в редакции Закона Республики Узбекистан от 5 апреля 2007 года № ЗРУ-83— СЗ РУ, 2007 г., № 14, ст. 132)



Комментарий LexUz

См. часть вторую статьи 84 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, Положение о порядке включения жилых домов и жилых помещений в жилищный фонд, утвержденное постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 20 января 2000 года № 18, Положение о порядке государственной регистрации прав на объекты недвижимости, утвержденное постановлением Кабинета Министров от 29 декабря 2018 года № 1060.

Статья 18. Исключение из жилищного фонда жилых домов и жилых помещений

Исключение из жилищного фонда жилых домов и жилых помещений, непригодных для проживания вследствие физического износа, аварийности или по другим основаниям, производится в порядке, установленном Кабинетом Министров Республики Узбекистан.



Комментарий LexUz

См. Положение о порядке исключения из жилищного фонда жилых домов и жилых помещений, утвержденное постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 20 января 2000 года № 18.

Непригодные для проживания жилые дома и жилые помещения могут переоборудоваться для дальнейшего использования в других целях в порядке, предусмотренном законодательством, либо такие дома сносятся по решению Совета Министров Республики Каракалпакстан, хокимов областей и города Ташкента.

Статья 19. Безвозмездное предоставление жилья государством

Гражданам, жилые помещения которых признаны в установленном порядке аварийными или пострадавшими от стихийных бедствий, безвозмездно предоставляется жилье в порядке, установленном Кабинетом Министров Республики Узбекистан.



Комментарий LexUz

См. статью 7 Закона Республики Узбекистан «О приватизации государственного жилищного фонда», пункт 9 Положения о порядке исключения из жилищного фонда жилых домов и жилых помещений, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 20 января 2000 года № 18.

Статья 20. Государственный учет жилищного фонда

Государственный учет жилищного фонда осуществляется по единой системе в порядке, установленном Кабинетом Министров Республики Узбекистан.



Комментарий LexUz

См. постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 20 января 2000 года № 18 «О государственном учете жилищного фонда Республики Узбекистан».

Статья 21. Государственный контроль за использованием и сохранностью жилищного фонда

Государственный контроль за использованием и сохранностью жилищного фонда, а также соответствием нормативно-техническим требованиям, предъявляемым к использованию и содержанию жилых помещений, осуществляется органами государственной власти на местах и уполномоченными государственными органами.



Комментарий LexUz

См. Положение об Инспекции по контролю в сфере эксплуатации многоквартирного жилищного фонда при Министерстве жилищно-

коммунального обслуживания Республики Узбекистан, утвержденное постановлением Кабинета Министров от 2 июня 2017 года № 340.

РАЗДЕЛ II. ЧАСТНЫЙ ЖИЛИЩНЫЙ ФОНД

Глава 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 22. Основания приобретения гражданами и юридическими лицами жилых помещений в частную собственность

Граждане и юридические лица имеют право на приобретение жилых помещений в частную собственность путем:

индивидуального жилищного строительства;



Комментарий LexUz

См. статью 26 Земельного кодекса Республики Узбекистан, часть первую статьи 210 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, Положение об индивидуальном жилищном строительстве, утвержденное постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 30 декабря 2006 года № 272.

жилищного строительства товариществами индивидуальных застройщиков;

приобретения жилищных облигаций;

участия в жилищно-строительных и жилищных кооперативах;



Комментарий LexUz

См. статьи 96, 97, 99, 102 настоящего Кодекса и часть четвертую статьи 210 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

купли-продажи, дарения и мены;



Комментарий LexUz

См. параграфы 1 («Общие положения о купле-продаже»), 7 («Продажа недвижимости») главы 29, главы 30 («Мена») и 31 («Дарение») Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

отчуждения жилого дома (квартиры) с условием пожизненного содержания;



Комментарий LexUz

См. главу 33 («Отчуждение жилого дома (квартиры) с условием пожизненного содержания») Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

наследования;



Комментарий LexUz

См. раздел V («Наследственное право») Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

приватизации в установленном законом порядке.



Комментарий LexUz

См. часть третью статьи 210 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, статьи 4-5, 7, 8, 16 — 22 Закона Республики Узбекистан «О приватизации государственного жилищного фонда».

Граждане и юридические лица могут приобретать жилые помещения в частную собственность и по другим основаниям, предусмотренным законодательством.



Комментарий LexUz

См. статьи 182, 187, часть третью статьи 210, 556 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

См. предыдущую редакцию.

Статья 23. Использование жилых и нежилых помещений, принадлежащих гражданам и юридическим лицам на праве частной собственности

(наименование статьи 23 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

Граждане, имеющие в частной собственности жилой дом, квартиру, пользуются ими для личного проживания и проживания членов их семей. Они вправе вселять в дом, квартиру других граждан, а также сдавать гражданам для проживания на основании договора найма, на условиях и в порядке, установленных настоящим Кодексом и иными актами законодательства.



Комментарий LexUz

См. статью 600 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, пункт 5 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Граждане, имеющие в собственности жилой дом, квартиру, вправе использовать их для других целей, не нарушая при этом права и законные интересы других граждан и юридических лиц.



Комментарий LexUz

См. статью 54 Конституции Республики Узбекистан, статью 172 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, пункт 5 статьи 1 Закона Республики Узбекистан «О собственности в Республике Узбекистан».

Юридические лица, имеющие в собственности жилой дом, квартиру, вправе сдавать их внаем, в аренду и использовать в иных целях, не противоречащих жилищному законодательству.



Комментарий LexUz

См. параграфы 1 («Общие положения»), 4 («Аренда зданий и сооружений») главы 34, главу 35 («Наем жилого помещения») Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

См. предыдущую редакцию.

Органы внутренних дел совместно с органами самоуправления граждан и товариществами собственников жилья осуществляют на соответствующей территории контроль за использованием жилых и нежилых помещений, принадлежащих гражданам и юридическим лицам на праве частной собственности, в том числе за соблюдением паспортного режима, учета проживающих лиц и наличия соответствующих договоров.

(часть четвертая статьи 23 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

См. предыдущую редакцию.

Статья 24. Права и обязанности собственника жилого дома, квартиры

Собственник жилого дома, квартиры имеет право участвовать в управлении частным жилищным фондом, обращаться в органы государственной власти и управления по вопросам технического состояния жилого дома, выбирать способ обслуживания и ремонта жилого дома, квартиры.

Собственник жилого дома, квартиры обязан обеспечивать сохранность, надлежащее техническое и санитарное состояние жилого дома, квартиры, производить за свой счет их текущий и капитальный ремонт.

Собственник квартиры в многоквартирном доме обязан обеспечить доступ в принадлежащее ему помещение представителям обслуживающих многоквартирный дом организаций или аварийно-ремонтных служб с целью контроля состояния общего имущества, его обслуживания и ремонта после предварительного уведомления в его присутствии.

Собственник квартиры в многоквартирном доме при возникновении аварийной ситуации обязан немедленно обеспечить доступ в принадлежащее ему помещение представителям соответствующих аварийно-ремонтных служб для устранения аварии. В случае отсутствия собственника квартиры

доступ в это помещение для устранения аварии осуществляется соответствующей аварийно-ремонтной службой с участием представителей органов внутренних дел и органов самоуправления граждан.

Собственник квартиры в многоквартирном доме, допустивший самовольное переустройство или перепланировку принадлежащего ему помещения без соответствующего разрешения органов государственной власти на местах, несет ответственность в установленном законодательством порядке и обязан за свой счет привести это помещение в прежнее состояние.

(статья 24 в редакции Закона Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)

Статья 25. Сдача внаем, в аренду жилых помещений в домах, квартирах, принадлежащих гражданам и юридическим лицам

Собственник дома, квартиры вправе с согласия проживающих совместно с ним совершеннолетних членов семьи или по решению управомоченного органа юридического лица сдавать дом, квартиру или их часть внаем или аренду гражданам и юридическим лицам.



Комментарий LexUz

См. статьи 535, 538, 600 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, пункт 5 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Права и обязанности сторон, срок, на который заключается договор найма или аренды, размер платы и другие условия определяются соглашением сторон, если иное не предусмотрено законодательством.



Комментарий LexUz

См. статьи 540 — 542, 544, 547, 553 — 556, 578, 600 — 616 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Договор найма или аренды жилого помещения заключается в письменной форме и подлежит учету (регистрации) в порядке, установленном законодательством.



Комментарий LexUz

См. статьи 84, 574, 603 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, Положение о порядке государственной регистрации прав на объекты недвижимости, утвержденное постановлением Кабинета Министров от 29 декабря 2018 года № 1060.

К договору найма или аренды жилого помещения применяются положения настоящего Кодекса. Отношения по договору найма или аренды

жилого помещения, не урегулированные настоящим Кодексом, регулируются гражданским законодательством.



Комментарий LexUz

См. параграфы 1 («Общие положения»), 4 («Аренда зданий и сооружений») главы 34, главу 35 («Наем жилого помещения») Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 26. Обмен жилыми помещениями

Граждане, имеющие в собственности жилой дом, квартиру, вправе с письменного согласия всех совершеннолетних членов семьи, включая временно отсутствующих, произвести обмен занимаемого ими жилого помещения с другим собственником или членом жилищно-строительного или жилищного кооператива, в том числе с проживающими в другом населенном пункте. При этом согласие несовершеннолетних членов семьи подтверждается родителями, а при их отсутствии — органами опеки и попечительства.

Юридические лица, имеющие в собственности жилой дом, квартиру, вправе произвести обмен этого жилого помещения с другим собственником или членом жилищно-строительного либо жилищного кооператива.



Комментарий LexUz

См. статьи 105, 115 настоящего Кодекса, главу 30 («Мена») Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 27. Обеспечение жилыми помещениями граждан, дома (квартиры) которых подлежат сносу в связи с изъятием участков для государственных или общественных нужд

См. предыдущую редакцию.

В случае сноса находящихся в собственности граждан жилых домов (квартир) в связи с изъятием земельных участков для государственных или общественных нужд собственникам, по их выбору и по соглашению сторон предоставляется в собственность другое равноценное благоустроенное жилое помещение площадью не ниже социальной нормы площади жилья и выплачивается рыночная стоимость насаждений либо выплачивается рыночная стоимость сносимых жилого дома (квартиры), иных строений, сооружений и насаждений, а также рыночная стоимость права на земельный участок в полном объеме. В случае превышения рыночной стоимости сносимого дома (квартиры) или права на земельный участок рыночной стоимости предоставляемого жилья или права на земельный участок, разница подлежит компенсации собственнику, а в случае превышения рыночной

стоимости предоставляемого жилья или права на земельный участок рыночной стоимости сносимого дома (квартиры) или права на земельный участок, возврата настоящей разницы собственником не требуется.

(часть первая статьи 27 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 марта 2022 года № ЗРУ-759 — Национальная база данных законодательства, 14.03.2022 г., № 03/22/759/0213)

 *Комментарий LexUz*

См. раздел II («Порядок расчета размера возмещения гражданам и юридическим лицам за сносимые жилые дома (квартиры), строения, сооружения и насаждения в связи с изъятием земельных участков для государственных и общественных нужд») Положения о порядке возмещения убытков гражданам и юридическим лицам в связи с изъятием земельных участков для государственных и общественных нужд, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 29 мая 2006 года № 97, пункт 8 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Предоставление жилых помещений в собственность взамен сносимых и возмещение стоимости жилых домов, иных строений, сооружений и насаждений осуществляются в порядке, установленном Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

 *Комментарий LexUz*

См. часть первую статьи 206 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 16 ноября 2019 года № 911 «О дополнительных мерах по совершенствованию порядка проведения предоставления компенсаций по изъятию и предоставлению земельных участков и обеспечению гарантии прав собственности физических и юридических лиц».

См. предыдущую редакцию.

Статья 28. Предоставление земельного участка для индивидуального жилищного строительства при сносе жилых домов (квартир), принадлежащих гражданам на праве собственности, в связи с изъятием земельных участков для государственных или общественных нужд

(наименование статьи 28 в редакции Закона Республики Узбекистан от 20 августа 2015 года № ЗРУ-391 — СЗ РУ, 2015 г., № 33, ст. 439)

См. предыдущую редакцию.

В случае сноса находящихся в собственности граждан жилых домов (квартир) в связи с изъятием земельных участков для государственных или общественных нужд собственникам, по их выбору предоставляется земельный участок для индивидуального жилищного строительства в пределах установленной нормы. При этом предоставляется временное жилье на условиях договора найма на период освоения земельного участка сроком до трех лет с возмещением в полном объеме рыночной стоимости сносимых жилых домов (квартир), строений, сооружений и насаждений, а также разницы между рыночными стоимостями прав на земельные участки, в случае превышения рыночной стоимости права на изымаемый земельный участок над рыночной стоимостью права на предоставляемый земельный участок.

(текст статьи 28 в редакции Закона Республики Узбекистан от 11 октября 2018 года № ЗРУ-497 — Национальная база данных законодательства, 12.10.2018 г., № 03/18/497/2044)



Комментарий LexUz

См. статью 27 Земельного кодекса Республики Узбекистан, абзацы первый, четвертый пункта 8, разделы II («Порядок расчета размера возмещения гражданам и юридическим лицам за сносимые жилые дома (квартиры), строения, сооружения и насаждения в связи с изъятием земельных участков для государственных и общественных нужд»), IV («Порядок и условия предоставления гражданам для индивидуального жилищного строительства земельного участка взамен сносимого жилого дома (квартиры)») Положения о порядке возмещения убытков гражданам и юридическим лицам в связи с изъятием земельных участков для государственных и общественных нужд, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 29 мая 2006 года № 97, разделы II («Предоставление земельных участков под индивидуальное жилищное строительство»), III («Порядок рассмотрения заявлений граждан при предоставлении земельных участков») Положения об индивидуальном жилищном строительстве, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 30 декабря 2006 года № 272.

Статья 29. Возмещение убытков юридическим лицам в связи с изъятием земельных участков для государственных или общественных нужд

В случае изъятия земельного участка, на котором находится жилой дом, иные строения, сооружения, насаждения, принадлежащие

юридическому лицу на праве собственности, ему предоставляется равноценное имущество и возмещаются иные понесенные убытки или возмещаются в полном объеме убытки, причиненные изъятием земельного участка для государственных или общественных нужд.



Комментарий LexUz

См. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 16 ноября 2019 года № 911 «О дополнительных мерах по совершенствованию порядка проведения предоставления компенсаций по изъятию и предоставлению земельных участков и обеспечению гарантии прав собственности физических и юридических лиц».

Статья 30. Перенос жилых домов, строений и сооружений, подлежащих сносу

По желанию граждан и юридических лиц принадлежащие им на праве собственности жилые дома, строения и сооружения, подлежащие сносу, могут быть перенесены и восстановлены на новом месте.

Порядок переноса домов, строений и сооружений устанавливается Кабинетом Министров Республики Узбекистан.



Комментарий LexUz

См. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 16 ноября 2019 года № 911 «О дополнительных мерах по совершенствованию порядка проведения предоставления компенсаций по изъятию и предоставлению земельных участков и обеспечению гарантии прав собственности физических и юридических лиц».

Статья 31. Сооружение на новом месте жилых домов, строений для граждан и юридических лиц, дома (квартиры) которых подлежат сносу

См. предыдущую редакцию.

Для граждан и юридических лиц, дома (квартиры) которых подлежат сносу, по их выбору сооружаются на новом месте равноценные жилые дома, строения и передаются им в собственность. При этом денежное возмещение рыночной стоимости сносимых насаждений, а также разницы между рыночными стоимостями прав на предоставляемый и изымаемый земельный участок, в случае превышения рыночной стоимости права на изымаемый земельный участок над рыночной стоимостью права на предоставляемый земельный участок, производится в полном объеме.

(текст статьи 31 в редакции Закона Республики Узбекистан от 20 августа 2015 года № ЗРУ-391 — СЗ РУ, 2015 г., № 33, ст. 439)

Глава 4. ПОЛЬЗОВАНИЕ ЖИЛЫМИ ПОМЕЩЕНИЯМИ ЧЛЕНАМИ СЕМЬИ СОБСТВЕННИКА ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ, НАНИМАТЕЛЯМИ И АРЕНДАТОРАМИ

Статья 32. Права и обязанности членов семьи собственника, а также граждан, постоянно проживающих с ним

Члены семьи собственника жилого дома, квартиры, а также граждане, постоянно проживающие с ним, вправе пользоваться наравне с ним помещениями в доме, квартире, если при их вселении не было письменно оговорено иное. Они вправе вселять в предоставленное им собственником жилое помещение своих несовершеннолетних детей, вселение других членов семьи допускается только с согласия собственника жилого дома, квартиры. Право пользования жилым помещением сохраняется за этими лицами и в случае прекращения семейных отношений с собственником жилого дома, квартиры. Порядок пользования жилым помещением между собственником дома, квартиры и бывшими членами его семьи, а также гражданами, постоянно проживающими с ним, определяется соглашением сторон.



Комментарий LexUz

См. статьи 164, 207, главу 18 («Общая собственность») Гражданского кодекса Республики Узбекистан, главы 5 («Имущественные права и обязанности супругов»), 6 («Договорный режим имущества супругов»), 13 («Имущественные права и обязанности родителей и детей») Семейного кодекса Республики Узбекистан.

См. предыдущую редакцию.

Членами семьи собственника жилого помещения признаются постоянно проживающие совместно с ним супруга (супруг) и их дети. Родители супругов, а также постоянно проживающие с собственником дети, имеющие свои семьи, и их супруги могут быть признаны членами семьи собственника только по взаимному согласию, если ранее они не приобрели это право.

(часть вторая статьи 32 в редакции Закона Республики Узбекистан от 4 апреля 2019 года № ЗРУ-533 — Национальная база данных законодательства, 05.04.2019 г., № 03/19/533/2885)

Нетрудоспособные иждивенцы, а также граждане, постоянно проживающие совместно с собственником, могут быть признаны членами его семьи, если они ведут с ним общее хозяйство и прописаны в его жилом помещении.

Отчуждение жилого помещения, в котором проживают несовершеннолетние члены семьи собственника при отсутствии родителей, допускается с согласия органа опеки и попечительства.



Комментарий LexUz

См. часть четвертую статьи 19 Закона Республики Узбекистан «О гарантиях прав ребенка».

Совершеннолетние члены семьи собственника приватизированной квартиры или дома и лица, давшие согласие на приватизацию жилья, обладают равными правами и несут равные обязанности в отношении приватизированной квартиры или дома, являющегося их общей собственностью, в порядке, установленном законом.



Комментарий LexUz

См. главу 18 («Общая собственность») Гражданского кодекса Республики Узбекистан и статьи 23, 24, 92 Семейного кодекса Республики Узбекистан.

См. предыдущую редакцию.

Продажа, мена, дарение или сдача в наем, в аренду приватизированной квартиры или дома производятся с согласия совершеннолетних членов семьи собственника квартиры или дома и лиц, давших согласие на приватизацию квартиры или дома. Право пользования жилым помещением лица, давшего согласие на приватизацию жилья, не входит в состав наследства, открывшегося после его смерти. Интересы несовершеннолетних членов семьи собственника приватизированного жилья представляют их родители, а при их отсутствии — органы опеки и попечительства.

(часть шестая статьи 32 в редакции Закона Республики Узбекистан от 11 октября 2018 года № ЗРУ-497 — Национальная база данных законодательства, 12.10.2018 г., № 03/18/497/2044 — Вступает в силу с 1 января 2019 года)

В случае невозможности проживания в одной приватизированной квартире или доме собственников жилого помещения, по решению суда один из собственников может быть выселен с возложением на другого собственника выплаты выселяемому его доли в общей собственности на квартиру или дом в денежном выражении по рыночной цене на день рассмотрения дела судом или приобретения взамен занимаемого жилого помещения другого жилого помещения, соответствующего его доле в общей собственности.

Споры между собственником жилого дома или квартиры, членами его семьи, гражданами, постоянно проживающими с ним, и бывшим членом семьи о пользовании жилым помещением и о размере участия в расходах разрешаются в судебном порядке.

Статья 33. Права нанимателя, арендатора по договорам найма, аренды жилого помещения, принадлежащего гражданину на праве собственности

Наниматель, арендатор жилого помещения в доме, квартире, принадлежащего гражданину на праве собственности, имеет право вселить в нанятое, арендуемое им помещение, независимо от согласия собственника дома, квартиры, своих несовершеннолетних детей, а если он занимает изолированное помещение, также супруга, нетрудоспособных совершеннолетних детей и родителей, если иное не предусмотрено договором найма или аренды. Наравне с нанимателем, арендатором жилого помещения в доме, квартире, принадлежащего гражданину на праве собственности, члены семьи нанимателя, арендатора, проживающие совместно с ним, приобретают права и обязанности, вытекающие из договора найма или аренды.

Вселение других граждан допускается только с согласия собственника и эти граждане, вселенные нанимателем, арендатором в качестве членов его семьи, приобретают равное с нанимателем, арендатором и остальными членами его семьи право пользования жилым помещением, если при вселении между ними не было иного соглашения.

Наниматель, арендатор с согласия наймодателя (собственника) вправе произвести обмен занимаемой жилой площади. Отказ наймодателя — гражданина оспариванию не подлежит. Отказ наймодателя — юридического лица может быть оспорен в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Расторжение договора найма или аренды жилого помещения производится в соответствии с правилами, предусмотренными статьями 69 и 93 настоящего Кодекса.



Комментарий LexUz

См. главу 28 («Изменение и расторжение договора»), статьи 551, 552, 615 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 34. Плата за наем, аренду жилого помещения

Плата за наем, аренду жилого помещения, принадлежащего гражданину на праве собственности, устанавливается договором по соглашению сторон.



Комментарий LexUz

См. статьи 544, 577, 611 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

РАЗДЕЛ III. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЖИЛИЩНЫЙ ФОНД

Глава 5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 35. Договор найма жилого помещения в домах государственного жилищного фонда

По договору найма жилого помещения в домах государственного жилищного фонда (далее — муниципальный, ведомственный жилищный фонд и коммунальный жилищный фонд целевого назначения) одна сторона — собственник жилого помещения или управомоченное им лицо (наймодатель) обязуется предоставить другой стороне (нанимателю) жилое помещение за плату во владение и пользование для проживания в нем. В договоре найма определяются права и обязанности сторон и другие условия, предусмотренные гражданским законодательством. В договоре найма должны быть указаны граждане, постоянно проживающие вместе с нанимателем. При отсутствии в договоре таких указаний вселение этих граждан производится в соответствии с правилами, предусмотренными гражданским законодательством и статьей 51 настоящего Кодекса.



Комментарий LexUz

См. статьи 600, 601 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Объектом договора найма жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения является изолированное жилое помещение, пригодное для постоянного проживания (жилой дом, квартира).



Комментарий LexUz

См. статью 602 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Не могут быть самостоятельным объектом договора найма часть комнаты или комната, связанная с другой общим входом (смежные комнаты), а также подсобные помещения (кухня, коридоры, кладовые и т. д.).

См. предыдущую редакцию.

Наниматель жилого помещения в многоквартирном доме наряду с пользованием жилым помещением имеет право в установленном порядке пользоваться имуществом общего пользования этого дома (общие

помещения дома, несущие и ограждающие конструкции, межквартирные лестничные клетки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, технические этажи, подвалы, чердаки и крыши, внутридомовые инженерные сети и коммуникации, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование и устройства, находящиеся за пределами или внутри помещений и обслуживающие более одного помещения, прилегающий к дому земельный участок с элементами благоустройства, а также иные объекты, предназначенные для обслуживания единого комплекса недвижимого имущества в многоквартирном доме).

(часть четвертая статьи 35 редакции Закона Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)



Комментарий LexUz

См. статью 28 Закона Республики Узбекистан «О товариществах частных собственников жилья».

Договор найма жилого помещения заключается в письменной форме органами государственной власти на местах, государственными предприятиями, учреждениями, организациями или уполномоченными ими органами с гражданами, получающими жилое помещение, в порядке, установленном законодательством. Несоблюдение письменной формы договора найма жилого помещения влечет недействительность договора.



Комментарий LexUz

См. статьи 114, 115, 603 Гражданского кодекса Республики Узбекистан и Положение о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденное постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325.

Переход права собственности на занимаемое по договору найма жилое помещение не влечет изменения или расторжения договора. При этом новый собственник становится наймодателем на условиях ранее заключенного договора найма жилого помещения.



Комментарий LexUz

См. статью 604 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Положения о типовом договоре найма жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения утверждаются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Статья 36. Срок договора найма жилого помещения

Договор найма жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения заключается на срок, не превышающий пяти лет. Если срок не определен в договоре, он считается заключенным на пять лет.



Комментарий LexUz

См. часть первую статьи 612 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

К договору найма жилого помещения, заключенному на срок до одного года (краткосрочный наем), применяются правила Гражданского кодекса Республики Узбекистан.



Комментарий LexUz

См. часть вторую статьи 612 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Наниматель имеет преимущественное право на заключение договора на новый срок.



Комментарий LexUz

См. часть третью статьи 612 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Если наниматель продолжает пользоваться жилым помещением после истечения срока договора найма жилого помещения при отсутствии возражений со стороны наймодателя, договор считается возобновленным на тех же условиях.

Наймодатель в государственном жилищном фонде, за исключением коммунального жилищного фонда целевого назначения, может отказаться от заключения договора на новый срок, если он принял решение не сдавать внаем помещение, известив об этом нанимателя не менее чем за один год.



Комментарий LexUz

См. часть четвертую статьи 612 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 37. Недействительность условий договора найма жилого помещения

Условия договора найма жилого помещения, ухудшающие положение нанимателя по сравнению с актами законодательства, недействительны.

Глава 6. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ В МУНИЦИПАЛЬНОМ, ВЕДОМСТВЕННОМ ЖИЛИЩНОМ ФОНДЕ И

КОММУНАЛЬНОМ ЖИЛИЩНОМ ФОНДЕ ЦЕЛЕВОГО НАЗНАЧЕНИЯ

Статья 38. Основания признания граждан нуждающимися в улучшении жилищных условий

Основания признания граждан нуждающимися в улучшении жилищных условий в муниципальном, ведомственном жилищном фонде и коммунальном жилищном фонде целевого назначения, а также порядок предоставления жилых помещений устанавливаются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.



Комментарий LexUz

См. раздел III («Учет и распределение жилья») Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325, Перечень категорий граждан, которым предоставляется коммунальный жилищный фонд по договору найма жилья, если их среднедушевой доход в месяц ниже минимальной зарплаты (приложение № 1 к данному Положению).

Статья 39. Возраст, с которого граждане имеют право на получение жилых помещений

Граждане имеют право на получение жилых помещений в муниципальном, ведомственном жилищном фонде и коммунальном жилищном фонде целевого назначения по достижении восемнадцати лет, а вступившие в брак, эмансипированные или поступившие на работу в предусмотренных законом случаях до достижения восемнадцатилетнего возраста — соответственно со времени вступления в брак, эмансипации или поступления на работу.



Комментарий LexUz

См. статьи 22, 28 Гражданского кодекса Республики Узбекистан и статью 77 Трудового кодекса Республики Узбекистан, статьи 13, 15 Семейного кодекса Республики Узбекистан.

Статья 40. Категории граждан, имеющих право на получение жилых помещений в коммунальном жилищном фонде целевого назначения

Право на получение жилой площади в коммунальном жилищном фонде целевого назначения имеют социально незащищенные, малообеспеченные граждане, нуждающиеся в улучшении жилищных условий и состоящие на учете для получения жилых помещений. Категории граждан, имеющих право

на получение жилых помещений в коммунальном жилищном фонде целевого назначения, определяются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

 *Комментарий LexUz*

См. статью 11 Закона Республики Узбекистан «О приватизации государственного жилищного фонда», приложения № 1 («Перечень категорий граждан, которым предоставляется коммунальный жилищный фонд по договору найма жилья, если их среднедушевой доход в месяц ниже минимальной зарплаты»), № 2 («Перечень необходимых условий при постановке на учет граждан для обеспечения жилой площадью в коммунальном жилищном фонде») к Положению о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденному постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325).

Граждане, указанные в части первой настоящей статьи, имеют право на предоставление жилого помещения в домах коммунального жилищного фонда целевого назначения один раз.

Статья 41. Приобретение гражданами жилых помещений в собственность в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда

Договорами найма или аренды жилых помещений в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда может быть предусмотрено право нанимателя, арендатора на выкуп занимаемого, арендованного ими жилого помещения. Порядок выкупа таких жилых помещений в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда определяется законодательством.

 *Комментарий LexUz*

См. статью 556 Гражданского кодекса Республики Узбекистан и Закон Республики Узбекистан «О приватизации государственного жилищного фонда», постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 1 марта 1993 года № 114 «О дальнейшей приватизации государственного жилищного фонда в Республике Узбекистан».

Статья 42. Социальная норма площади жилья

Жилое помещение в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения предоставляется гражданам в пределах социальной нормы площади жилья.

Социальная норма площади жилья устанавливается Советом Министров Республики Каракалпакстан, хокимиятами областей и города Ташкента, но не ниже шестнадцати квадратных метров общей площади на

одного человека, а для инвалидов на креслах-колясках — не менее двадцати трех квадратных метров.



Комментарий LexUz

См. пункт 4 Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325

Жилое помещение в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения предоставляется с превышением социальной нормы площади жилья в целях недопущения заселения лиц разного пола, кроме супругов, в одну комнату или однокомнатную квартиру.

Отдельным категориям граждан предоставляется дополнительная жилая площадь сверх социальной нормы площади жилья в виде комнаты или в размере восемнадцати квадратных метров общей площади. Гражданам, страдающим тяжелыми формами некоторых хронических заболеваний, по перечню, утвержденному Министерством здравоохранения Республики Узбекистан, а также гражданам, которым дополнительная площадь необходима по условиям и характеру выполняемой работы, размер этой площади может быть увеличен.



Комментарий LexUz

См. Список некоторых тяжелых видов хронических заболеваний, по которому может быть увеличена жилая площадь больного (рег. № 1060 от 10.08.2001 г.).

Перечень категорий граждан, имеющих право на получение дополнительной жилой площади, порядок и условия ее предоставления устанавливаются законодательством.



Комментарий LexUz

См. пункт 6.8 Положения об экспертизе временной нетрудоспособности в лечебно-профилактических учреждениях здравоохранения Республики Узбекистан (рег. № 872 от 19.01.2000 г.) и пункт 13 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Статья 43. Заселение жилых помещений в домах, переданных органам государственной власти на местах, а также в домах, построенных в порядке долевого участия

Жилые помещения, освобождающиеся в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда, переданные предприятиями, учреждениями, организациями органам государственной власти на местах, а также жилые помещения, освобождающиеся в домах, построенных с привлечением в порядке долевого участия средств предприятий, учреждений, организаций, заселяются в первую очередь нуждающимися в улучшении жилищных условий работниками этих предприятий, учреждений, организаций. Указанный порядок заселения применяется независимо от времени передачи или окончания строительства жилого дома.



Комментарий LexUz

См. пункт 14 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Статья 44. Заселение освободившихся в квартире жилых помещений

Если в квартире дома муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения, в которой проживают два и более нанимателя, освободилось жилое помещение, не изолированное от другого жилого помещения и смежное с ним, это помещение подлежит передаче в пользование нанимателю смежной комнаты.

Если в квартире освободилась изолированная комната, она предоставляется нанимателю, не обеспеченному жилой площадью по установленной норме. Если в квартире имеется несколько нанимателей, не обеспеченных жилой площадью по установленной норме, преимущественное право на получение освободившейся комнаты имеет наниматель, семья которого наиболее нуждается в улучшении жилищных условий.

При отказе нанимателя (нанимателей) от заселения освободившейся комнаты, она заселяется в общем порядке.

Статья 45. Документ (ордер) на жилое помещение

На основании решения о предоставлении жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения орган государственной власти на местах выдает гражданину документ (ордер) единого образца, который является основанием для вселения в предоставленное жилое помещение.

Документ (ордер) может быть выдан лишь на свободное изолированное жилое помещение, а во вновь выстроенных жилых домах только после утверждения акта государственной комиссии о принятии дома в

эксплуатацию решением хокима района, города (района, входящего в состав города).

Форма ордера устанавливается Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Статья 46. Основания и порядок признания документа (ордера) на жилое помещение недействительным

Документ (ордер) на жилое помещение в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения может быть признан недействительным в судебном порядке в случаях представления гражданами не соответствующих действительности сведений нуждаемости в улучшении жилищных условий, нарушения прав других граждан или юридических лиц на указанное в документе (ордере) жилое помещение, неправомерных действий должностных лиц при решении вопроса о предоставлении жилого помещения, а также в иных случаях нарушения порядка и условий предоставления жилых помещений.

Требование о признании документа (ордера) недействительным может быть заявлено в течение трех лет со дня выдачи документа (ордера).



Комментарий LexUz

См. также пункт 15, абзац второй пункта 25 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Статья 47. Последствия признания документа (ордера) недействительным

В случае признания документа (ордера) на жилое помещение в муниципальном, ведомственном жилищном фонде и коммунальном жилищном фонде целевого назначения недействительным вследствие неправомерных действий лиц, получивших документ (ордер), они подлежат выселению без предоставления другого жилого помещения. Если граждане, указанные в документе (ордере), ранее пользовались жилым помещением в доме государственного жилищного фонда, им должно быть предоставлено жилое помещение, которое они занимали, или другое жилое помещение.

В случае признания документа (ордера) недействительным по иным основаниям граждане, указанные в документе (ордере), подлежат выселению с предоставлением другого жилого помещения или помещения, которое они ранее занимали.

Глава 7. ПОЛЬЗОВАНИЕ ЖИЛЫМИ ПОМЕЩЕНИЯМИ В ДОМАХ МУНИЦИПАЛЬНОГО, ВЕДОМСТВЕННОГО ЖИЛИЩНОГО

ФОНДА И КОММУНАЛЬНОГО ЖИЛИЩНОГО ФОНДА ЦЕЛЕВОГО НАЗНАЧЕНИЯ

Статья 48. Пользование жилым помещением по договору найма

Наниматель, пользующийся жилым помещением по договору найма в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения, обязан использовать его в соответствии с назначением и условиями договора.



Комментарий LexUz

См. пункт 18 Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325.

Если наниматель, несмотря на письменное предупреждение наймодателя, использует жилое помещение не в соответствии с назначением и условием договора найма, наймодатель вправе требовать расторжения договора и возмещения убытков.



Комментарий LexUz

См. части третью, пятую, шестую статьи 615 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 49. Обязанности наймодателя по договору найма

Наймодатель обязан предоставить нанимателю свободное жилое помещение в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения в состоянии, пригодном для постоянного проживания.

См. предыдущую редакцию.

Наймодатель обязан осуществлять надлежащее содержание жилого дома, в котором находится сданное в наем жилое помещение, предоставлять или обеспечивать предоставление нанимателю за плату необходимых коммунальных услуг, обеспечивать ремонт имущества общего пользования многоквартирного дома.

(часть вторая статьи 49 в редакции Закона Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)



Комментарий LexUz

См. статью 605 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 50. Права и обязанности нанимателя, членов его семьи и граждан, постоянно проживающих с ним

Наниматель жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда

целевого назначения несет ответственность перед наймодателем за действия членов семьи и граждан, постоянно проживающих совместно с ним, которые нарушают условия договора найма жилого помещения.

Членами семьи нанимателя жилого помещения признаются лица, указанные в частях второй и третьей статьи 32 настоящего Кодекса.

Включение в договор найма жилого помещения других граждан производится в соответствии с положениями о типовом договоре найма жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения. Не допускается включение в договор найма других граждан, если это повлечет признание проживающих нуждающимися в улучшении жилищных условий, а также лиц, имеющих на праве собственности жилое помещение размером не менее социальной нормы площади жилья.

Изменение состава семьи влечет изменение договора найма в соответствующей части.

Члены семьи нанимателя и граждане, постоянно проживающие с ним, имеют равные с нанимателем права по пользованию жилым помещением.

Совершеннолетние члены семьи нанимателя и граждане, постоянно с ним проживающие, могут, известив наймодателя, заключить с нанимателем договор о том, что все граждане, постоянно проживающие в жилом помещении, несут совместно с нанимателем солидарную ответственность перед наймодателем. В этом случае члены семьи нанимателя и граждане, постоянно проживающие с ним, являются сонанимателями.

За бывшими членами семьи нанимателя, продолжающими проживать в жилом помещении, сохраняются такие же права и обязанности, какие имеет наниматель.

См. предыдущую редакцию.

Наниматель, члены семьи нанимателя и постоянно проживающие с ним граждане обязаны:

использовать жилые помещения, имущество общего пользования многоквартирного дома по назначению, без ущемления жилищных, иных прав граждан и юридических лиц;

обеспечивать сохранность жилых помещений, а также поддерживать их в надлежащем техническом и санитарном состоянии;

обеспечивать доступ в занимаемое ими жилое помещение при возникновении аварии представителям соответствующих аварийно-ремонтных служб;

выполнять предусмотренные законодательством технические, санитарные, экологические и противопожарные требования;

своевременно производить оплату жилых помещений по договору найма и коммунальных услуг.

(часть восьмая статьи 50 в редакции Закона Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)



Комментарий LexUz

См. статью 607 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, пункт 16 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Статья 51. Права нанимателя на вселение в жилое помещение членов семьи и других граждан

Наниматель вправе в установленном порядке с согласия наймодателя вселить членов семьи, а с письменного согласия всех совершеннолетних членов семьи — других граждан в нанятое жилое помещение в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения. На вселение несовершеннолетних членов семьи такого согласия не требуется.



Комментарий LexUz

См. пункт 23 Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325.

Вселение в жилое помещение других граждан допускается при условии соблюдения требований законодательства о социальной норме жилой площади на одного человека, кроме случаев вселения несовершеннолетних детей и нетрудоспособных одиноких родителей.



Комментарий LexUz

См. статью 42 настоящего Кодекса.

Граждане, вселившиеся в жилое помещение в качестве членов семьи нанимателя и включенные в договор найма, приобретают равное с остальными членами семьи право пользования жилым помещением, если при вселении между этими лицами, нанимателем и проживающими с ним членами его семьи не было иного соглашения о порядке пользования жилым помещением.



Комментарий LexUz

См. пункты 19, 24 Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325.

Граждане, вселившиеся в жилое помещение нанимателя в качестве опекунов или попечителей, а также иные лица, не включенные в договор найма, самостоятельного права на это помещение не приобретают.



Комментарий LexUz

См. статью 608 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 52. Сохранение жилого помещения за временно отсутствующими гражданами

При временном отсутствии нанимателя, членов его семьи или граждан, постоянно проживающих с нанимателем, в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения за ними сохраняется жилое помещение в течение шести месяцев.

Жилое помещение сохраняется за временно отсутствующими гражданами на срок свыше шести месяцев в случаях:

призыва на военную службу — в течение всего времени прохождения военной службы по призыву;

поступления на военную службу по контракту — в течение всего времени прохождения военной службы по контракту;

См. предыдущую редакцию.

временного выезда из постоянного места жительства по условиям и характеру работы (экипажи судов, работники геологических, изыскательских партий, экспедиций и т. д.), в связи с командировкой за границу либо с обучением (студенты, докторанты и т. д.) — в течение всего времени выполнения данной работы, командировки или обучения;

(абзац четвертый части второй статьи 52 в редакции Закона Республики Узбекистан от 3 января 2018 года № ЗРУ-456 — Национальная база данных законодательства, 05.01.2018 г., № 03/18/456/0512)

помещения детей на воспитание в детское учреждение, к родственникам или опекунам, попечителям — в течение всего времени их пребывания в этом учреждении, у родственников или опекунов, попечителей, если в жилом помещении, из которого выбыли дети, остались проживать другие члены семьи. Если в жилом помещении, из которого выбыли дети, не остались проживать члены их семьи, это помещение может быть предоставлено по договору найма другим гражданам до окончания срока пребывания детей в детском учреждении или достижения совершеннолетия детей, возвратившихся от родственников или опекунов, попечителей, а также в соответствующих случаях до окончания обучения в учреждениях общего

среднего, среднего специального, профессионального и высшего образования либо по окончании срока военной службы в Вооруженных Силах страны;

выезда в связи с выполнением обязанностей опекуна, попечителя — в течение всего времени выполнения этих обязанностей;

выезда для лечения в лечебно-профилактическое учреждение — в течение всего времени нахождения на лечении;

заключения под стражу либо осуждения к лишению свободы или иной мере наказания, исключающей возможность проживания в данном жилом помещении, — в течение всего времени нахождения под стражей либо отбывания наказания, если в этом помещении остались проживать другие члены семьи. Если в жилом помещении, из которого выбыли указанные граждане, не остались проживать члены их семьи, это помещение может быть предоставлено по договору найма другим лицам на срок до освобождения таких граждан из под стражи или от отбывания наказания.

Право пользования жилым помещением сохраняется за отсутствующим в течение шести месяцев со дня окончания сроков, указанных в части второй настоящей статьи.

Если наниматель, члены его семьи или граждане, постоянно проживающие с нанимателем, отсутствовали по уважительным причинам свыше шести месяцев, этот срок по заявлению отсутствующего может быть продлен наймодателем, а в случае спора — судом.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан, раздел VI («Бронирование жилой площади») Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325, пункт 18 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Статья 53. Недопустимость уменьшения сроков сохранения жилого помещения за временно отсутствующими гражданами

Сроки сохранения жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения за временно отсутствующими гражданами не могут быть уменьшены соглашением нанимателя и наймодателя.

Статья 54. Признание граждан утратившими право пользования жилым помещением

Признание граждан утратившими право пользования жилым помещением в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения вследствие отсутствия этих граждан сверх установленных сроков производится в судебном порядке по иску наймодателя или оставшихся проживать в этом помещении других постоянных пользователей.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Статья 55. Права и обязанности временно отсутствующего нанимателя и членов его семьи

Члены семьи, проживающие в жилом помещении в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения, наниматель которого временно отсутствует, вправе пользоваться всем занимаемым ими жилым помещением на прежних условиях. При этом они осуществляют права и несут обязанности по договору найма этого помещения. Жилая площадь, право пользования которой сохраняется за временно отсутствующим гражданином, не считается излишней жилой площадью.

Статья 56. Право нанимателя на предоставление ему жилого помещения меньшего размера взамен занимаемого

Наниматель в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения, имеющий излишнюю жилую площадь сверх установленных норм, вправе с согласия совершеннолетних членов семьи обратиться в установленном порядке в органы государственной власти на местах или на предприятие, в учреждение, организацию, предоставившие жилье, с просьбой о замене занимаемого жилого помещения на жилое помещение меньшего размера.



Комментарий LexUz

См. статью 42 настоящего Кодекса.

Статья 57. Поднаем жилого помещения

Наниматель жилого помещения в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда вправе с согласия наймодателя и с согласия проживающих совместно с ним совершеннолетних членов семьи, граждан, постоянно проживающих с ним, сдавать в поднаем жилое помещение в случаях и в порядке, установленных настоящим Кодексом. В поднаем может быть сдана нанимателем часть занимаемого им жилого

помещения, а при временном выезде — все помещение (на период сохранения права пользования им), при этом ответственным перед наймодателем по договору найма остается наниматель.

 *Комментарий LexUz*

См. части первую, вторую, третью статьи 613 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Лица, проживающие в жилом помещении нанимателя на основании договора поднайма, самостоятельного права на это помещение не имеют.

Срок договора поднайма жилого помещения не может превышать срока договора найма жилого помещения.

 *Комментарий LexUz*

См. часть четвертую статьи 613 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

При досрочном прекращении договора найма жилого помещения одновременно с ним прекращается договор поднайма жилого помещения.

 *Комментарий LexUz*

См. часть пятую статьи 613 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

На договор поднайма жилого помещения не распространяются правила о преимущественном праве на заключение договора на новый срок.

 *Комментарий LexUz*

См. часть шестую статьи 613 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Правила сдачи жилого помещения в поднаем в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда устанавливаются законодательством.

Поднаем жилого помещения в домах коммунального жилищного фонда целевого назначения не допускается.

Статья 58. Условия, при которых сдача жилого помещения в поднаем не допускается

Сдача жилого помещения в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда в поднаем не допускается:

если в результате вселения поднанимателя размер общей площади, приходящейся на каждого проживающего, окажется меньше установленной нормы;

 *Комментарий LexUz*

См. статью 42 настоящего Кодекса, часть вторую статьи 613 Гражданского кодекса Республики Узбекистан и пункт 47 Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325.

если в нем проживают лица, страдающие тяжелыми формами некоторых хронических заболеваний, согласно перечню, утвержденному Министерством здравоохранения Республики Узбекистан;



Комментарий LexUz

См. Список некоторых тяжелых видов хронических заболеваний, по которому может быть увеличена жилая площадь больного (рег. № 1060 от 10.08.2001 г.).

без согласия наймодателя;

без согласия нанимателя и совершеннолетних членов его семьи, граждан, постоянно проживающих с ним;

в других случаях, устанавливаемых правилами сдачи жилого помещения в поднаем.

Статья 59. Плата за пользование жилым помещением по договору поднайма

Размер платы за пользование жилым помещением и коммунальные услуги по договору поднайма в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда устанавливается соглашением сторон, но не может превышать размера оплаты, уплачиваемой за это помещение нанимателем, и платы за коммунальные услуги.



Комментарий LexUz

См. часть третью статьи 613 Гражданского кодекса Республики Узбекистан

Статья 60. Прекращение договора поднайма

По истечении срока договора поднайма в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда поднаниматель не вправе требовать возобновления договора и при отказе освободить занимаемое жилое помещение по требованию нанимателя подлежит выселению в судебном порядке без предоставления ему другого жилого помещения. В таком же порядке поднаниматель подлежит выселению без предоставления другого жилого помещения и при прекращении договора найма.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Если договор поднайма заключен без указания срока, наниматель обязан предупредить поднанимателя о прекращении договора поднайма за три месяца.

Договор поднайма может быть также расторгнут по основаниям, предусмотренным статьей 69 и частью второй статьи 119 настоящего Кодекса.

Статья 61. Временные жильцы

Наниматель, члены семьи и граждане, постоянно с ним проживающие в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения, по согласию между ними и с предварительным уведомлением наймодателя вправе разрешить безвозмездное проживание в жилом помещении временным жильцам (пользователям). Срок проживания временных жильцов не может превышать шести месяцев.



Комментарий LexUz

См. часть первую статьи 609 Гражданского кодекса Республики Узбекистан

Временные жильцы не обладают самостоятельным правом пользования жилым помещением. Ответственность за их действия перед наймодателем несет наниматель.



Комментарий LexUz

См. часть вторую статьи 609 Гражданского кодекса Республики Узбекистан

Временные жильцы обязаны освободить жилое помещение по истечении согласованного с ними срока проживания, а если срок не согласован, — не позднее семи дней со дня предъявления соответствующего требования нанимателем, членом его семьи или гражданином, постоянно с ним проживающим. В случае отказа временные жильцы подлежат выселению в судебном порядке без предоставления другого жилого помещения.



Комментарий LexUz

См. часть третью статьи 609 Гражданского кодекса Республики Узбекистан и подраздел 2 («Исковое производство») раздела II и раздел IV («Пересмотр судебных актов») Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Наймодатель может запретить проживание временных жильцов при условии несоблюдения требований законодательства о социальной норме площади жилья на одного человека.

 *Комментарий LexUz*

См. статью 42 настоящего Кодекса.

Статья 62. Ремонт сданного внаем жилого помещения

Текущий ремонт сданного внаем жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения является обязанностью нанимателя, если иное не установлено договором найма жилого помещения.

Капитальный ремонт сданного внаем жилого помещения является обязанностью наймодателя, если иное не установлено договором найма этого помещения.

Переустройство, перепланировка сданного внаем жилого помещения, если такое переустройство и перепланировка существенно изменяет условия пользования жилым помещением, без согласия нанимателя не допускается.

 *Комментарий LexUz*

См. статью 610 Гражданского кодекса Республики Узбекистан и пункт 43 Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325.

Статья 63. Предоставление гражданам жилых помещений в связи с капитальным ремонтом жилого дома

При производстве капитального ремонта жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения, когда ремонт не может быть произведен без выселения нанимателя, наймодатель обязан предоставить нанимателю, членам его семьи и гражданам, постоянно проживающим с ним, на время проведения капитального ремонта другое жилое помещение, не расторгая при этом договора найма на ремонтируемое жилое помещение. В случае отказа нанимателя от переселения в это помещение наймодатель может требовать переселения его в судебном порядке.

 *Комментарий LexUz*

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан, пункт 44 Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного

постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325.

Жилое помещение, предоставляемое на время капитального ремонта, должно отвечать санитарным, противопожарным, техническим требованиям и находиться в границах данного населенного пункта.

Переселение нанимателя, членов его семьи и граждан, постоянно проживающих с ним, из занимаемого ими жилого помещения на другую жилую площадь и обратно (по окончании ремонта) производится за счет средств наймодателя, в ведении которого находится подлежащее ремонту жилое помещение.

В период проживания нанимателя в другом жилом помещении в связи с капитальным ремонтом он вносит плату за эксплуатационные расходы и коммунальные услуги, за помещение, предоставленное ему на время капитального ремонта.

Взамен предоставления временного жилого помещения на период капитального ремонта нанимателю, членам его семьи и гражданам, постоянно проживающим с ним, с их согласия может быть предоставлено в постоянное пользование другое благоустроенное жилое помещение.

В случае отказа наймодателя предоставить нанимателю ранее занимаемое жилое помещение после завершения ремонта наниматель вправе обратиться в суд.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан и пункт 21 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Статья 64. Предоставление нанимателю другого жилого помещения в случае существенного изменения размера жилой площади в результате реконструкции или капитального ремонта

В случаях, когда жилое помещение, занимаемое нанимателем, членами его семьи и гражданами, постоянно с ним проживающими в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения, в результате реконструкции либо капитального ремонта не может быть сохранено или существенно увеличится, уменьшится, нанимателю и членам его семьи, а также гражданам, постоянно с ним проживающим, должно быть предоставлено другое благоустроенное жилое помещение, находящееся в границах данного населенного пункта, до начала капитального ремонта.

Статья 65. Переустройство и перепланировка жилых и подсобных помещений

Переустройство, перепланировка жилых и подсобных помещений в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда могут производиться только в целях повышения благоустройства квартиры и допускаются лишь с согласия нанимателя, совершеннолетних членов его семьи, граждан, постоянно с ним проживающих, наймодателя.



Комментарий LexUz

См. часть третью статьи 610 Гражданского кодекса Республики Узбекистан и пункт 43 Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325.

Споры, возникающие в связи с отказом наймодателя, нанимателя, совершеннолетних членов его семьи или граждан, постоянно с ним проживающих, в производстве переустройства либо перепланировки жилых и подсобных помещений, разрешаются в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Наниматель, совершивший самовольное переустройство или перепланировку жилых и подсобных помещений без разрешения наймодателя, несет ответственность в порядке, установленном законодательством.

В домах коммунального жилищного фонда целевого назначения переустройство и перепланировка жилых и подсобных помещений запрещаются.



Комментарий LexUz

См. также пункт 22 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Статья 66. Изменение договора найма жилого помещения

Договор найма жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения может быть изменен только с согласия нанимателя, совершеннолетних членов его семьи, граждан, постоянно с ним проживающих, и наймодателя.



Комментарий LexUz

См. статьи 382 — 384 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

По требованию нанимателя, совершеннолетних членов его семьи и граждан, постоянно с ним проживающих, договор может быть заключен с одним из совершеннолетних членов семьи. В случае выбытия нанимателя из жилого помещения или его смерти договор заключается с одним из совершеннолетних членов семьи, проживающих в жилом помещении.

Споры, возникающие в связи с признанием члена семьи нанимателем, разрешаются в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан, абзацы первый, пятый пункта 2 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Статья 67. Изменение договора найма жилого помещения по требованию члена семьи нанимателя

Член семьи нанимателя в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения вправе требовать заключения с ним отдельного договора найма, если с согласия остальных членов семьи, граждан, постоянно с ним проживающих, и в соответствии с приходящейся на его долю площадью жилого помещения либо с учетом состоявшегося соглашения о порядке пользования жилым помещением ему может быть выделено помещение, отвечающее требованиям статьи 9 настоящего Кодекса.

Споры, возникающие в связи с требованием заключения отдельного договора найма, разрешаются в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Статья 68. Изменение договора найма жилого помещения по требованию нанимателей, объединившихся в одну семью

Граждане, проживающие по отдельным договорам найма в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения, в случае объединения в одну семью вправе требовать заключения с кем-либо из них одного договора найма на все занимаемое ими помещение.

Отказ наймодателя в заключении одного договора найма может быть обжалован в судебном порядке.

 *Комментарий LexUz*

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Статья 69. Расторжение договора найма жилого помещения

Расторжение договора найма жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения производится по соглашению сторон.

Наниматель жилого помещения вправе с согласия членов семьи и граждан, постоянно с ним проживающих, в любое время расторгнуть договор найма с письменным предупреждением наймодателя за три месяца. При расторжении договора без такого предупреждения наниматель обязан выплатить плату за жилое помещение за три месяца вперед.

В случае выезда нанимателя, членов его семьи и граждан, постоянно с ним проживающих, на постоянное жительство в другой населенный пункт или переселения в другое жилое помещение в том же населенном пункте договор найма жилого помещения считается расторгнутым со дня выезда или переселения.

Договор найма жилого помещения может быть расторгнут в судебном порядке по требованию любой из сторон:

 *Комментарий LexUz*

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

если жилое помещение перестает быть пригодным для постоянного проживания, а также в случае его аварийного состояния;

если дом, в котором находится жилое помещение, подлежит сносу;

в других случаях, предусмотренных жилищным законодательством.

Договор найма может быть расторгнут в судебном порядке по требованию наймодателя в случаях:

 *Комментарий LexUz*

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

невнесения нанимателем платы за жилое помещение за шесть месяцев, если договором не установлен более длительный срок, а при краткосрочном найме — в случае невнесения платы более двух раз по истечении установленного договором срока платежа;

разрушения либо порчи жилого помещения нанимателем или другими гражданами, за действия которых он отвечает. Если наниматель жилого помещения или другие граждане, за действия которых он отвечает, используют жилое помещение не по назначению либо систематически нарушают правила общежития, наймодатель может предупредить нанимателя и после невыполнения этих требований вправе расторгнуть договор найма жилого помещения в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Порядок и сроки устранения нарушений, послуживших основанием для расторжения договора найма жилого помещения, устанавливаются законом.



Комментарий LexUz

См. статьи 382 — 384, 615 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 70. Выселение из жилых помещений

Выселение из занимаемого жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения допускается по основаниям, установленным настоящим Кодексом.



Комментарий LexUz

См. статьи 71, 73, 74 настоящего Кодекса.

Выселение производится в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Лица, самоуправно занявшие жилые помещения или проживающие в домах, признанных аварийными, выселяются в административном порядке с санкции прокурора.

Постановление прокурора о выселении в административном порядке может быть обжаловано в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. Кодекс Республики Узбекистан об административном судопроизводстве.

Статья 71. Выселение с предоставлением гражданам другого благоустроенного жилого помещения

Граждане выселяются из жилых домов муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения с предоставлением другого благоустроенного жилого помещения, если:

дом, в котором находится жилое помещение, подлежит сносу;

жилое помещение признано в установленном порядке аварийным или непригодным для проживания;

жилое помещение подлежит переоборудованию в нежилое.



Комментарий LexUz

См. Положение о порядке исключения из жилищного фонда жилых домов и жилых помещений, утвержденное постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 20 января 2000 года № 18.

Если дом муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения, в котором находится жилое помещение, подлежит сносу в связи с отводом земельного участка для государственных или общественных нужд либо жилое помещение подлежит переоборудованию в нежилое, гражданам, выселяемым из него, предоставляется другое благоустроенное жилое помещение и предоставляют его предприятия, учреждения, организации, которым отводится земельный участок либо передается подлежащее переоборудованию жилое помещение.

Если жилое помещение признано аварийным или непригодным для проживания, гражданам, выселяемым из этого жилого помещения, органом государственной власти на местах предоставляется другое благоустроенное жилое помещение в порядке, установленном законодательством.



Комментарий LexUz

См. главу 6 («Предоставление жилых помещений в муниципальном, ведомственном жилищном фонде и коммунальном жилищном фонде целевого назначения») настоящего Кодекса.

Предоставляемое гражданам в связи с выселением другое благоустроенное жилое помещение должно отвечать требованиям, предъявляемым к жилым помещениям, установленным статьей 9 настоящего Кодекса, находиться в границах данного населенного пункта и быть размером не менее ранее занимаемого.

Если наниматель занимал отдельную квартиру или более одной комнаты, ему соответственно должна быть предоставлена отдельная квартира или жилое помещение, состоящее из того же числа комнат.

Если наниматель имел излишнюю жилую площадь, жилое помещение предоставляется в размере не менее установленной социальной нормы площади жилья на одного человека, а нанимателю или членам его семьи, имеющим право на дополнительную жилую площадь и фактически пользовавшимся ею, — с учетом нормы дополнительной площади жилья.



Комментарий LexUz

См. статью 42 настоящего Кодекса.

Жилое помещение, предоставляемое выселяемому, должно быть указано в решении суда о выселении нанимателя, а при выселении в административном порядке — в постановлении прокурора.



Комментарий LexUz

См. пункт 11 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

См. предыдущую редакцию.

Статья 72. Учет, предоставление, пользование, бронирование, обмен, повторное заселение жилых помещений, находящихся в ведении Министерства обороны и Национальной гвардии Республики Узбекистан

Учет, предоставление, пользование, бронирование, обмен, повторное заселение жилых помещений, находящихся в ведении Министерства обороны и Национальной гвардии Республики Узбекистан, производятся в соответствии с настоящим Кодексом и иными актами законодательства.

(статья 72 в редакции Закона Республики Узбекистан от 29 октября 2021 года № ЗРУ-726 — Национальная база данных законодательства, 30.10.2021 г., № 03/21/726/1001)

Статья 73. Выселение из военных городков с предоставлением другого благоустроенного жилого помещения

См. предыдущую редакцию.

Военнослужащие и приравненные к ним лица, уволенные с военной службы в резерв или отставку, а также проживающие совместно с ними лица могут быть выселены из занимаемых ими жилых помещений в военных городках с предоставлением другого благоустроенного жилого помещения. В таком же порядке подлежат выселению из военных городков другие лица, утратившие связь с военными организациями.

(статья 73 в редакции Закона Республики Узбекистан от 22 декабря 2009 года № ЗРУ-238 — СЗ РУ, 2009 г., № 52, ст. 553)

Статья 74. Выселение без предоставления гражданам другого жилого помещения

Если наниматель, члены его семьи или граждане, постоянно с ним проживающие, разрушают или портят жилое помещение в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения или используют его не по назначению либо систематическим нарушением правил общежития делают невозможным для других проживание с ними в одной квартире или одном доме, при этом меры предупреждения и общественного воздействия оказались безрезультатными, а также в случае невнесения нанимателем платы за жилое помещение за шесть месяцев, если договором не установлен более длительный срок, а при краткосрочном найме в случае невнесения платы более двух раз по истечении установленного договором срока платежа, выселение виновных по требованию наймодателя или других заинтересованных лиц производится без предоставления другого жилого помещения. Без предоставления другого жилого помещения могут быть выселены также лица, лишенные родительских прав, если их совместное проживание с детьми, в отношении которых они лишены родительских прав, признано невозможным.



Комментарий LexUz

См. статьи 79, 80, 81 настоящего Кодекса и пункт 58 Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325.

Лица, подлежащие выселению без предоставления другого жилого помещения за невозможностью совместного проживания, могут быть обязаны судом взамен выселения произвести принудительный обмен занимаемого помещения на другое жилое помещение, указанное заинтересованной в обмене стороной.

Лица, самоуправно занявшие жилое помещение, выселяются без предоставления им другого жилого помещения в порядке, предусмотренном частью третьей статьи 70 настоящего Кодекса.

РАЗДЕЛ IV. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И ПОЛЬЗОВАНИЕ СЛУЖЕБНЫМИ, СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫМИ ЖИЛЫМИ ПОМЕЩЕНИЯМИ

Глава 8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И ПОЛЬЗОВАНИЕ СЛУЖЕБНЫМИ ЖИЛЫМИ ПОМЕЩЕНИЯМИ

Статья 75. Служебные жилые помещения

Служебными жилыми помещениями являются помещения, находящиеся в домах частного, муниципального, ведомственного жилищного фонда или коммунального жилищного фонда целевого назначения, предназначенные для заселения гражданами, которые в связи с характером их трудовых отношений должны проживать в непосредственной близости от места работы.

К служебным жилым помещениям могут относиться также помещения, предоставляемые лицам, занимающим выборные должности, работающим по трудовым договорам, отдельным категориям военнослужащих, а также иным лицам, перечень которых установлен законодательством.



Комментарий LexUz

См. статью 21 Закона Республики Узбекистан «О статусе депутата Законодательной палаты и члена Сената Олий Мажлиса Республики Узбекистан».

При организации в установленном порядке семейного детского дома гражданам, назначенным родителями-воспитателями, для совместного проживания с переданными им на воспитание детьми предоставляется служебный жилой дом или служебная квартира.



Комментарий LexUz

См. абзац второй пункта 13 Положения о детских домах семейного типа, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 31 июля 2007 года № 158.

Служебные жилые помещения используются по прямому назначению.

Служебные жилые помещения предоставляются на время действия трудового договора или службы, до окончания сроков выборной должности.



Комментарий LexUz

См. статью 75 Трудового кодекса Республики Узбекистан и статью 21 Закона Республики Узбекистан «О статусе депутата Законодательной палаты и члена Сената Олий Мажлиса Республики Узбекистан».

Порядок предоставления служебных жилых помещений и перечень категорий работников, имеющих право на их получение, устанавливаются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.



Комментарий LexUz

См. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан 26 февраля 2019 года № 170 «Об утверждения порядка нормативно-правовых

актов, направленных на регулирование обеспечения граждан договорами аренды и распределения жилья в государственном жилищном фонде».

Статья 76. Заключение договора найма

Договор найма служебного жилого помещения заключается между собственником этого помещения или уполномоченным им органом и лицом, которому на время работы, службы оно передается в пользование.

Договор найма служебного жилого помещения заключается в письменной форме.

 *Комментарий LexUz*

См. статью 603 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 77. Пользование служебными жилыми помещениями

Пользование служебными жилыми помещениями осуществляется в соответствии с правилами пользования жилыми помещениями в муниципальном, ведомственном жилищном фонде и коммунальном жилищном фонде целевого назначения.

 *Комментарий LexUz*

См. раздел X («Служебные жилые помещения») Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325.

Статья 78. Расторжение договора найма

Договор найма служебного жилого помещения прекращается одновременно с прекращением трудовых, служебных отношений.

 *Комментарий LexUz*

См. статьи 97 — 107 Трудового кодекса Республики Узбекистан.

Если трудовые, служебные отношения возобновлены, за нанимателем служебного жилого помещения, по истечении срока договора найма служебного жилого помещения, сохраняется преимущественное право на возобновление договора найма.

Статья 79. Выселение из служебных жилых помещений без предоставления другого жилого помещения

Работники, прекратившие трудовые отношения с предприятием, учреждением, организацией, а также лица, занимающие выборные должности, военнослужащие в предусмотренных законодательством случаях подлежат выселению из служебного жилого помещения со всеми проживающими с ними лицами без предоставления другого жилого помещения.

Если по истечении срока договора найма служебного жилого помещения наниматель, члены его семьи и граждане, постоянно проживающие с ним, отказываются освободить это помещение, то они подлежат выселению в судебном порядке без предоставления другого жилого помещения за исключением случаев, предусмотренных статьей 80 настоящего Кодекса.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан и пункт 25 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Статья 80. Выселение из служебных жилых помещений с предоставлением другого жилого помещения

Выселяются из служебных жилых помещений с предоставлением другого жилого помещения:

инвалиды I и II групп;

ветераны войны 1941—1945 годов и воины-интернационалисты;

семьи военнослужащих, погибших или пропавших без вести при исполнении ими военной службы;

семьи, имеющие детей-инвалидов;

родители-воспитатели в случае ликвидации семейного детского дома;

лица, проработавшие (прослужившие) в организациях, предоставивших им служебное жилое помещение, не менее десяти лет;

лица, освобожденные от должности, в связи с которой им было предоставлено жилое помещение, но не прекратившие трудовых отношений с предприятием, учреждением, организацией, предоставившими это помещение;

лица, с которыми прекращен трудовой договор в связи с изменением численности (штата) работников или изменением характера работы либо ликвидацией предприятия, учреждения, организации;

работники, вышедшие на пенсию с предприятий, учреждений, организаций, на которых они работали;

члены семьи умершего лица, которому было предоставлено служебное жилое помещение;

одинокие лица с проживающими вместе с ними несовершеннолетними детьми.

Гражданам, указанным в части первой настоящей статьи, предоставляется жилое помещение, отвечающее требованиям,

установленным статьей 9 настоящего Кодекса, и находящееся в границах данного населенного пункта.



Комментарий LexUz

См. пункт 26 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Глава 9. ПОЛЬЗОВАНИЕ ЖИЛЫМИ ПОМЕЩЕНИЯМИ В СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ ДОМАХ

Статья 81. Специализированные дома

Специализированные дома предназначены для проживания отдельных категорий граждан в порядке и на условиях, установленных законодательством.

К специализированным домам относятся:

общежития;

дома маневренного жилищного фонда;

дома-интернаты для инвалидов, ветеранов, одиноких престарелых;

детские дома и дома иного специального назначения.

Статья 82. Предоставление и пользование общежитиями

Для проживания работников, служащих, студентов, учащихся, а также других граждан в период работы, службы или учебы могут использоваться общежития. Под общежития предоставляются специально построенные или переоборудованные для этих целей жилые дома. Общежития укомплектовываются мебелью, другими предметами культурно-бытового назначения, необходимыми для проживания, занятий и отдыха граждан, проживающих в них.

Порядок предоставления помещений в общежитиях и пользования ими определяется Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Переоборудование жилых домов под общежития, а также предоставление общежитиям статуса жилых домов осуществляются собственниками жилищных фондов по согласованию с органами государственной власти на местах.

Статья 83. Предоставление и пользование жилыми помещениями маневренного жилищного фонда

Маневренный жилищный фонд может быть создан по решению собственника соответствующего жилищного фонда или уполномоченного им органа. Жилые помещения маневренного жилищного фонда предназначаются для временного проживания граждан в связи с капитальным ремонтом, реконструкцией, модернизацией занимаемых ими

жилых помещений по договору найма и в других случаях, предусмотренных законодательством, и должны отвечать санитарным, противопожарным и техническим требованиям.

Жилые помещения маневренного жилищного фонда предоставляются гражданам наймодателем жилого помещения, подлежащего капитальному ремонту, который не может быть произведен без переселения граждан, проживающих в нем.

Порядок предоставления и пользования жилыми помещениями маневренного жилищного фонда устанавливается Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Статья 84. Предоставление жилых помещений в домах специального назначения

Жилые помещения в домах-интернатах для инвалидов, ветеранов, одиноких престарелых, в детских домах и домах иного специального назначения предоставляются органом, по решению которого они были созданы.

Статья 85. Выселение из специализированных домов

Выселение из специализированных домов производится в порядке и на условиях, установленных настоящим Кодексом и иными актами законодательства.

Граждане, прекратившие трудовые, служебные отношения, а также лица, закончившие обучение в учебных заведениях, подлежат выселению из общежития, которое им было предоставлено в связи с работой, службой или учебой, без предоставления другого жилого помещения.

Не могут быть выселены из общежитий без предоставления другого жилого помещения граждане, перечисленные в статье 80 настоящего Кодекса.

Выселение из жилых помещений маневренного жилищного фонда и иных специализированных домов производится в связи с устранением причин, по которым были предоставлены эти помещения (окончание капитального ремонта, предоставление или приобретение другого жилого помещения и др.), и по другим основаниям, предусмотренным настоящим Кодексом и иными актами законодательства.



Комментарий LexUz

См. пункт 27 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

РАЗДЕЛ V. АРЕНДА ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ

Статья 86. Договор аренды жилого помещения

См. предыдущую редакцию.

Жилое помещение может быть предоставлено во владение и пользование гражданам и юридическим лицам на основе договора аренды. Юридическое лицо может использовать жилое помещение только для проживания граждан.

(часть первая статьи 86 в редакции Закона Республики Узбекистан от 30 декабря 2011 года № ЗРУ-313 — СЗ РУ, 2011 г., № 52, ст. 556)

Договор аренды жилого помещения должен быть заключен в письменной форме и подлежит учету (регистрации) в порядке, установленном законодательством.



Комментарий LexUz

См. статьи 84, 108, 366 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, Положение о порядке государственной регистрации прав на объекты недвижимости, утвержденное постановлением Кабинета Министров от 29 декабря 2018 года № 1060.

См. предыдущую редакцию.

(часть третья статьи 86 исключена Законом Республики Узбекистан от 11 октября 2018 года № ЗРУ-497 — Национальная база данных законодательства, 12.10.2018 г., № 03/18/497/2044 — Вступает в силу с 1 января 2019 года)

Договор аренды жилого помещения должен содержать:

порядок передачи жилого помещения в аренду и его стоимость;

сроки аренды жилого помещения;

условия и размер платы за аренду жилого помещения, сроки ее внесения;

сведения о состоянии жилого помещения, инженерного оборудования, которые арендодатель предоставляет в аренду;

порядок возврата жилого помещения арендодателю по истечении срока договора;

обязанности сторон по содержанию, обслуживанию и ремонту арендованного жилого помещения;

условия и порядок, возможности сдачи арендованного жилого помещения внаем или субаренду;

ответственность сторон.

В договор аренды жилого помещения могут включаться и другие условия по соглашению сторон в соответствии с законодательством.

 *Комментарий LexUz*

См. статью 89 настоящего Кодекса и статьи 555, 556 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 87. Передача жилого помещения в аренду

Арендодатель обязан передавать жилое помещение в аренду арендатору в состоянии, пригодном для проживания и отвечающем требованиям, предъявляемым к жилым помещениям в соответствии со статьей 9 настоящего Кодекса.

Арендодатель отвечает за все дефекты, неисправности инженерного оборудования и конструкций сдаваемого в аренду жилого помещения, выявленные или невыявленные в момент заключения договора.

 *Комментарий LexUz*

См. статьи 541, 542 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 88. Распоряжение арендованным жилым помещением

Арендатор вправе с согласия арендодателя сдавать арендованное жилое помещение в субаренду (наем) и передавать свои права и обязанности по договору аренды другому лицу (перенаем), предоставлять арендованное жилое помещение в безвозмездное пользование. В этих случаях ответственным по договору перед арендодателем остается арендатор.

Договор субаренды (найма) жилого помещения не может быть заключен на срок, превышающий срок действия договора аренды.

 *Комментарий LexUz*

См. статью 546 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 89. Аренда жилого помещения с последующим выкупом

Арендатор с согласия арендодателя может полностью или частично выкупить арендуемое жилое помещение. Выкуп арендованного жилого помещения осуществляется в соответствии с законодательством.

 *Комментарий LexUz*

См. статью 556 Гражданского кодекса Республики Узбекистан и Закон Республики Узбекистан «О приватизации государственного жилищного фонда».

Споры, возникающие при заключении, изменении, расторжении договора аренды и выкупа жилого помещения, рассматриваются в судебном порядке.

 *Комментарий LexUz*

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Статья 90. Плата за аренду жилого помещения

Порядок, условия и сроки внесения арендной платы определяются договором аренды жилого помещения.

Размер платы за аренду жилого помещения может изменяться по соглашению сторон в порядке, предусмотренном законодательством.



Комментарий LexUz

См. статьи 544, 577 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 91. Улучшение условий проживания в арендованном жилом помещении

Арендатор жилого помещения имеет право за счет собственных средств, с разрешения арендодателя и в порядке, установленном законодательством, производить изменения жилых помещений, улучшающие условия проживания, проводить реконструкцию, расширение, техническое переоборудование, если иное не предусмотрено договором аренды.

Если качество арендуемого жилого помещения улучшено с разрешения арендодателя, то по истечении срока договора или при его расторжении арендатор имеет право потребовать возмещения всех произведенных с этой целью расходов, если иное не предусмотрено договором аренды.

Стоимость улучшений арендованного жилого помещения, произведенных арендатором без согласия арендодателя, возмещению не подлежит, если иное не предусмотрено законом.



Комментарий LexUz

См. статью 555 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 92. Сохранение договора аренды жилого помещения в случае перемены арендодателя

Переход права собственности или иного вещного права на сданное в аренду жилое помещение к другому лицу не является основанием для изменения или расторжения договора аренды.



Комментарий LexUz

См. статью 549 Гражданского кодекса Республики Узбекистан

Статья 93. Основания изменения или расторжения договора аренды жилого помещения

Изменение или расторжение договора аренды жилого помещения возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено договором или законом. По требованию одной из сторон договор аренды жилого

помещения может быть изменен или расторгнут по решению суда при нарушении условий договора другой стороной, а также в иных случаях, предусмотренных договором или законом.



Комментарий LexUz

См. главу 28 («Изменение и расторжение договора») Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Если плата за аренду жилого помещения не производится более двух раз подряд по истечении установленного договором срока платежа, то договор аренды может быть расторгнут в судебном порядке и арендатор подлежит выселению из арендованного жилого помещения без предоставления другого жилого помещения.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Статья 94. Прекращение договора субаренды (найма) жилого помещения при досрочном расторжении договора аренды

Досрочное расторжение договора аренды жилого помещения влечет прекращение заключенного в соответствии с ним договора субаренды (найма), если иное не предусмотрено договором аренды жилого помещения.



Комментарий LexUz

См. статью 550 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Если договор аренды жилого помещения по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Республики Узбекистан, признается недействительным, то недействительным признается и заключенный в соответствии с ним договор субаренды (найма).



Комментарий LexUz

См. параграф 2 («Недействительность сделок») главы 9 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 95. Возобновление договора аренды жилого помещения

Если по истечении срока договора аренды жилого помещения арендатор продолжает фактически пользоваться арендованным жилым помещением и арендодатель до истечения срока договора не имел возражений на этот счет, то договор считается возобновленным на тех же условиях, если договором не предусмотрено иное.

По истечении срока договора аренды жилого помещения арендатор, надлежащим образом выполняющий принятые на себя по договору

обязательства, имеет преимущественное право перед другими лицами на возобновление договора аренды жилого помещения.

РАЗДЕЛ VI. ЖИЛЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ В ДОМАХ ЖИЛИЩНО-СТРОИТЕЛЬНЫХ И ЖИЛИЩНЫХ КООПЕРАТИВОВ

Глава 10. ОРГАНИЗАЦИЯ ЖИЛИЩНО-СТРОИТЕЛЬНЫХ И ЖИЛИЩНЫХ КООПЕРАТИВОВ

Статья 96. Жилищно-строительные и жилищные кооперативы

Жилищно-строительный кооператив организуется путем совместного участия граждан собственными средствами в строительстве для последующей эксплуатации и обеспечения сохранности жилого дома (домов).

Жилищный кооператив организуется для покупки новых, реконструированных зданий и последующей эксплуатации дома (домов).

Жилищно-строительный и жилищный кооперативы являются потребительскими кооперативами, организующимися на основе добровольного объединения граждан. Если все члены кооператива являются собственниками жилых помещений, то они имеют право объединяться в товарищества собственников жилья.

Жилищно-строительные и жилищные кооперативы являются юридическими лицами с момента их государственной регистрации в соответствии с установленным порядком.



Комментарий LexUz

См. статью 98 настоящего Кодекса, статью 73 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, статью 15 Закона Республики Узбекистан «О кооперации».

Статья 97. Право на вступление в жилищно-строительные и жилищные кооперативы

Граждане для улучшения своих жилищных условий имеют право на вступление в жилищно-строительные или жилищные кооперативы.



Комментарий LexUz

См. часть первую статьи 15 Закона Республики Узбекистан «О кооперации».

Членами жилищно-строительных или жилищных кооперативов признаются граждане-учредители после государственной регистрации кооператива и внесшие вступительный взнос и определенную уставом или договором часть паевых взносов от строительной или покупной стоимости жилого помещения.

Членами действующего жилищно-строительного или жилищного кооператива могут быть граждане на основании решения органа управления кооператива при условии внесения вступительного и паевого взносов установленного размера.

Статья 98. Регистрация жилищно-строительных и жилищных кооперативов

Жилищно-строительные и жилищные кооперативы действуют на основании устава, принятого общим собранием членов кооператива, и подлежат регистрации в органах государственной власти на местах.

Создание двух жилищно-строительных или жилищных кооперативов в одном доме не допускается. Жилищно-строительный и жилищный кооперативы создаются без ограничения срока их деятельности, если иное не предусмотрено в их уставах.

Для регистрации жилищно-строительного и жилищного кооперативов предоставляются:

заявление;

протокол общего (учредительного) собрания;

устав жилищно-строительного или жилищного кооператива;

другие документы, предусмотренные законодательством.

Наименование жилищно-строительного или жилищного кооператива должно содержать указание на основную цель его деятельности, а также слово «кооператив».

Предоставленные для регистрации жилищно-строительного или жилищного кооператива документы рассматриваются в установленный срок, в течение которого принимается решение:

о регистрации жилищно-строительного или жилищного кооператива;

о сроке для приведения предоставленных документов в соответствие с требованиями законодательства;

об отказе в регистрации жилищно-строительного или жилищного кооператива.

В регистрации жилищно-строительного или жилищного кооператива может быть отказано только в случае нарушения порядка и условий создания соответствующего кооператива, при несоответствии устава требованиям законодательства. Отказ в регистрации жилищно-строительного или жилищного кооператива по мотивам нецелесообразности создания не допускается.

Решение регистрирующего органа может быть обжаловано в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. статью 44 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Глава 11. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ЖИЛЫМИ ПОМЕЩЕНИЯМИ В ДОМАХ ЖИЛИЩНО-СТРОИТЕЛЬНЫХ И ЖИЛИЩНЫХ КООПЕРАТИВОВ

Статья 99. Условия и порядок осуществления права на получение и пользование жилыми помещениями в домах жилищно-строительного и жилищного кооперативов

Члену жилищно-строительного или жилищного кооператива по решению общего собрания членов кооператива в соответствии с размером паевого взноса предоставляется отдельная квартира, состоящая из одной или нескольких комнат.

Заселение квартир в доме жилищно-строительного и жилищного кооперативов производится по ордеру, выдаваемому органом государственной власти на местах. Отказ в выдаче ордера может быть обжалован в судебном порядке.

Паевой взнос в жилищно-строительный и жилищный кооперативы является имущественным (денежным) взносом, равным общей сумме строительной или покупной стоимости жилого помещения. Стоимость квартир, предоставляемых членам жилищно-строительного кооператива, определяется из фактических затрат на строительство дома.

Паевой взнос вносится членом жилищно-строительного или жилищного кооператива единовременно или в рассрочку.

Член жилищно-строительного или жилищного кооператива имеет право внести оставшуюся часть паевого взноса досрочно.

Статья 100. Права и обязанности члена жилищно-строительного или жилищного кооператива

Член жилищно-строительного или жилищного кооператива имеет права и несет обязанности, предусмотренные уставом кооператива и законодательством.

Член жилищно-строительного или жилищного кооператива, не являющийся собственником жилого помещения, вправе с письменного согласия проживающих совместно с ним членов семьи, за которыми признано право паенакопления, включая временно отсутствующих, произвести обмен занимаемого жилого помещения с другим членом жилищно-строительного или жилищного кооператива, собственником

жилого помещения при условии приема в члены кооператива лица, обменивающего жилое помещение, и выполнения им требований устава кооператива по оплате соответствующей части кредита и процентов.

Член жилищно-строительного или жилищного кооператива вправе сдавать жилые помещения внаем или в аренду в соответствии с законодательством.



Комментарий LexUz

См. статьи 25, 86 настоящего Кодекса и статьи 535, 538, часть первую статьи 573, статью 600 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 101. Право на пай члена жилищно-строительного или жилищного кооператива

Член жилищно-строительного или жилищного кооператива имеет право на паевой взнос, являющийся основанием владения, пользования и распоряжения жилым помещением, и право собственности на суммы, выплаченные им в счет паевого взноса.

Право на пай может принадлежать нескольким лицам, состав которых определяется членом жилищно-строительного или жилищного кооператива с согласия этих лиц.

Лица, проживающие в жилом помещении, но не являющиеся сопайщиками, имеют только право пользования соответствующим жилым помещением.

Статья 102. Возникновение права собственности на жилое помещение у члена жилищно-строительного или жилищного кооператива

Член жилищно-строительного или жилищного кооператива приобретает право собственности на занимаемое им жилое помещение, а члены семьи пайщика, имеющие право на часть паенакопления, — право общей собственности на жилое помещение со дня внесения всей суммы паевого взноса, если иное не установлено уставом жилищно-строительного или жилищного кооператива.



Комментарий LexUz

См. часть четвертую статьи 210 Гражданского кодекса Республики Узбекистан и абзац первый пункта 5 статьи 7 Закона Республики Узбекистан «О собственности в Республике Узбекистан».

Статья 103. Раздел жилого помещения в домах жилищно-строительного или жилищного кооператива

Раздел жилого помещения в домах жилищно-строительного или жилищного кооператива между сопайщиками допускается, если каждому из них может быть выделено изолированное жилое помещение. Раздел жилого помещения может быть произведен также и при условии возможности переустройства и перепланировки неизолированных жилых помещений в изолированные в порядке, установленном законодательством.

Споры о разделе жилого помещения разрешаются в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан, абзац третий подпункта «д» пункта 28 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 2 октября 2007 года № 11 «О некоторых вопросах применения норм закона, относящихся к доказательствам, при рассмотрении судами гражданских дел».

Статья 104. Исключение из членов жилищно-строительного или жилищного кооператива

Член жилищно-строительного или жилищного кооператива может быть исключен из кооператива по решению общего собрания в случаях:

предоставления документов, не соответствующих действительности, если они послужили основанием для вступления в кооператив;

систематического разрушения или порчи жилого помещения либо объектов общего пользования, или использования их не по назначению.

Уставом жилищно-строительного или жилищного кооператива и законодательством могут быть предусмотрены и другие случаи исключения из соответствующего кооператива.

Исключенный член жилищно-строительного или жилищного кооператива подлежит выселению из жилого помещения и ему возвращается соответствующий паевый взнос с учетом удорожания стоимости одного квадратного метра строительства жилья.

РАЗДЕЛ VII. ПРАВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЖИЛЫМИ ПОМЕЩЕНИЯМИ

Глава 12. ОБМЕН И МЕНА ЖИЛЫМИ ПОМЕЩЕНИЯМИ

Статья 105. Предмет обмена жилыми помещениями

Предметом обмена жилыми помещениями может быть:

жилое помещение, состоящее из одной или нескольких комнат;

часть жилого помещения, приходящаяся на долю нанимателя, члена жилищно-строительного или жилищного кооператива, имеющего право на часть паенакопления, собственника жилого помещения, в том числе смежная

комната или часть комнаты при наличии условия, предусмотренного частью первой статьи 106 настоящего Кодекса.

Статья 106. Обмен жилого помещения

Наниматели, члены жилищно-строительного или жилищного кооператива или члены их семей, имеющие право на часть паенакопления, а также участники общей собственности на жилое помещение вправе произвести обмен приходящейся на их долю части жилой площади с нанимателями других жилых помещений, членом жилищно-строительного или жилищного кооператива или членами их семей при условии, что въезжающие в порядке обмена вселяются в качестве членов семьи оставшихся проживать в этом помещении либо в качестве участников общей собственности.

 *Комментарий LexUz*

См. часть вторую статьи 216 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Обмен жилыми помещениями производится без ограничения количества его участников.

Обмен жилыми помещениями производится со взаимной передачей прав и обязанностей по решению органов государственной власти на местах.

Обмен жилыми помещениями может быть совершен между гражданами, проживающими в одном или разных жилых домах, в том числе расположенных в разных населенных пунктах.

Наниматель жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения и члены жилищно-строительных или жилищных кооперативов вправе с письменного согласия проживающих совместно с ними совершеннолетних членов семьи, включая временно отсутствующих граждан, постоянно с ними проживающих, произвести обмен занимаемого жилого помещения в порядке, установленном законодательством. При этом согласие несовершеннолетних членов семьи подтверждается родителями, а при их отсутствии — органами опеки и попечительства.

 *Комментарий LexUz*

См. статьи 107, 108 настоящего Кодекса.

Обмен жилых помещений в домах, квартирах предприятий, учреждений, организаций допускается лишь с их согласия. Отказ в согласии на обмен может быть обжалован в судебном порядке.

 *Комментарий LexUz*

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Наниматель жилого помещения в домах коммунального жилищного фонда целевого назначения может произвести обмен занимаемого жилого помещения только с нанимателем, проживающим в жилом помещении того же жилищного фонда.



Комментарий LexUz

См. статьи 109 — 114 настоящего Кодекса, раздел VII («Обмен жилыми помещениями») Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325.

Статья 107. Обмен жилого помещения при отсутствии согласия членов семьи

Если между собственником жилого помещения и совершеннолетними членами его семьи, нанимателем и совершеннолетними членами его семьи и гражданами, постоянно с ним проживающими, членом жилищно-строительного или жилищного кооператива и членами его семьи, имеющими право на часть паенакопления, не достигнуто соглашение об обмене жилого помещения, то любой из них вправе требовать в судебном порядке принудительного обмена занимаемого жилого помещения на помещения в разных домах, квартирах. При этом учитываются интересы лиц, проживающих в обмениваемом помещении.

При принятии решения о принудительном обмене жилого помещения суд исходит из равенства долей в праве на жилое помещение за исключением случаев, если:

между собственником и совершеннолетними членами его семьи достигнуто соглашение о порядке пользования жилым помещением, предусматривающее неравенство прав на пользование данным жилым помещением;

права на паенакопление члена жилищно-строительного или жилищного кооператива и членов его семьи неравны;

доли собственников в праве общей собственности на жилое помещение неравны.



Комментарий LexUz

См. абзац первый пункта 7 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Статья 108. Обмен жилого помещения лицом, над которым установлена опека или попечительство

Для обмена жилого помещения, находящегося в пользовании либо собственности лица, над которым установлена опека или попечительство, требуется согласие соответствующего органа опеки и попечительства.



Комментарий LexUz

См. статью 32 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, статью 19 Закона Республики «Об опеке и попечительстве».

Отказ в согласии на обмен может быть обжалован в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Статья 109. Условия, при которых обмен жилыми помещениями не допускается

Обмен жилого помещения не допускается, если:

к нанимателю предъявлен иск о расторжении или изменении договора найма жилого помещения;

на жилое помещение наложен арест (запрещение отчуждения) в связи с возбуждением уголовного дела;



Комментарий LexUz

См. статью 290 Уголовно-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

обмен носит фиктивный характер;



Комментарий LexUz

См. статью 124 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

жилое помещение находится в технически неисправном состоянии, подлежит сносу или переоборудованию для использования в других целях либо передается для государственных или общественных нужд;

жилое помещение подлежит капитальному ремонту с переустройством или перепланировкой жилых помещений;

одно из обмениваемых жилых помещений находится в доме коммунального жилищного фонда целевого назначения;

помещение является служебным или находится в общежитии;

в связи с обменом жилищные условия одной из обменивающихся сторон существенно ухудшаются, в результате чего граждане становятся нуждающимися в улучшении жилищных условий.

Законодательством могут быть предусмотрены иные случаи, запрещающие обмен жилого помещения.

Статья 110. Органы, оформляющие обмен жилыми помещениями

Обмен жилыми помещениями в государственном жилищном фонде, находящимися в пределах одного населенного пункта, оформляется органами государственной власти на местах.

Если жилые помещения находятся в разных населенных пунктах, обмен оформляется органами государственной власти на местах в одном из населенных пунктов по месту нахождения одного из обмениваемых жилых помещений (по выбору участников обмена).

Обмен жилыми помещениями, находящимися в частном жилищном фонде, удостоверяется нотариально и подлежит государственной регистрации в установленном порядке.



Комментарий LexUz

См. статьи 84, часть вторую стать 497 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, Положение о порядке государственной регистрации прав на объекты недвижимости, утвержденное постановлением Кабинета Министров от 29 декабря 2018 года № 1060.

Статья 111. Заявление об обмене жилых помещений

Граждане, желающие произвести обмен жилых помещений, подают в органы государственной власти на местах заявление по установленной форме.

К заявлению собственника, нанимателя, члена жилищно-строительного или жилищного кооператива прилагаются:

правоустанавливающий документ или ордер на жилое помещение;

См. предыдущую редакцию.

(абзац третий части второй статьи 111 исключен Законом Республики Узбекистан от 28 сентября 2020 года № ЗРУ-638 — Национальная база данных законодательства, 28.09.2020 г., № 03/20/638/1333)

справка об отсутствии задолженности по налогам, эксплуатационным расходам и коммунальным услугам;

при обмене жилого помещения, находящегося в доме ведомственного жилищного фонда, — документ, подтверждающий согласие владельца на обмен жилого помещения, либо, в соответствующих случаях, — копия решения суда;

документы, подтверждающие состояние в браке или родстве с кем-либо из лиц, оставшихся проживать в помещении, часть которого обменивается, — при обмене на часть жилого помещения;

письменное согласие всех совершеннолетних членов семьи, включая временно отсутствующих, а в домах государственного жилищного фонда — также постоянно проживающих с нанимателем граждан;

согласие органа опеки и попечительства при обмене жилого помещения, находящегося в пользовании лица, над которым установлена опека или попечительство;

выписка из решения правления жилищно-строительного или жилищного кооператива о приеме в кооператив лица, обменивающегося жилым помещением с членом кооператива, либо, в соответствующих случаях, — копия решения суда;

выписка из решения правления жилищно-строительного или жилищного кооператива о согласии на обмен — при обмене жилых помещений между членами одного кооператива либо, в соответствующих случаях, — копия решения суда.

Заявление считается принятым со дня представления всех необходимых документов.

Статья 112. Оформление обмена жилыми помещениями

Договор об обмене жилыми помещениями вступает в силу с момента получения обменных документов (ордеров), выдаваемых органами государственной власти на местах по месту оформления обмена жилыми помещениями.

Если в результате обмена с целью объединения в одну семью граждане получают жилые помещения в одной квартире, им выдается один ордер.

Ордера должны быть получены участниками обмена жилыми помещениями либо по доверенности другими лицами одновременно, за исключением случаев принудительного обмена.

Обмен жилого помещения, принадлежащего гражданину на праве собственности, на жилое помещение, находящееся в доме муниципального или ведомственного жилищного фонда либо в доме жилищно-строительного или жилищного кооператива, оформляется обменным документом (ордером) и договором обмена жилыми помещениями.

Договор обмена должен содержать характеристику обмениваемых жилых помещений (место нахождения, общая и жилая площадь, количество комнат, инвентаризационная стоимость), указание об основании возникновения права собственности на жилое помещение и основании вселения в жилое помещение нанимателя, члена жилищно-строительного,

жилищного кооперативов, указание лица (лиц), приобретающего право собственности на жилое помещение, и в случае, если право собственности на жилое помещение возникает у нескольких лиц, указываются доли в праве общей собственности, а также иные условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Договор обмена жилыми помещениями государственного жилищного фонда удостоверяется органами государственной власти на местах по месту оформления обмена.

Удостоверение договора обмена жилыми помещениями и выдача обменного ордера (обменных ордеров) производится одновременно.

Оформление обмена жилыми помещениями производится в десятидневный срок со дня подачи документов.

Отказ в оформлении обмена жилыми помещениями может быть обжалован в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. пункты 34, 40 Положения о коммунальном жилищном фонде Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 июня 1994 года № 325, пункт 7 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Статья 113. Исполнение договора об обмене жилыми помещениями

При вселении в полученное по обмену жилое помещение гражданин сдает документ (ордер) в жилищно-эксплуатационную организацию либо правление жилищно-строительного или жилищного кооператива. Одновременно предъявляются документы, удостоверяющие личность членов семьи, включенных в документ (ордер), с отметкой о выписке с прежнего места жительства. Документ (ордер) хранится как документ строгой отчетности.

Отказ одной из сторон от обмена жилого помещения после получения документов (ордеров) может быть обжалован в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Статья 114. Признание обмена жилыми помещениями недействительным

Обмен жилыми помещениями может быть признан судом недействительным:

если он совершен с нарушением требований, предусмотренных статьей 109 настоящего Кодекса;

по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Республики Узбекистан для признания сделки недействительной.



Комментарий LexUz

См. статьи 112 — 128 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Требование о признании обмена жилыми помещениями недействительным может быть заявлено в течение шести месяцев со дня совершения обмена.

В случае признания обмена жилыми помещениями недействительным стороны подлежат переселению в ранее занимаемые жилые помещения.

В тех случаях, когда обмен жилыми помещениями признан недействительным вследствие неправомерных действий одной из сторон, виновная сторона обязана возместить другой стороне убытки, возникшие вследствие обмена.

Статья 115. Мена жилого помещения

Собственник жилого помещения вправе произвести мену принадлежащего ему жилого помещения на другое жилое помещение или иное имущество по правилам Гражданского кодекса Республики Узбекистан.



Комментарий LexUz

См. часть первую статьи 184, статьи 224, 497 — 501 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Глава 13. БРОНИРОВАНИЕ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ, ВЕДОМСТВЕННОМ ЖИЛИЩНОМ ФОНДЕ И КОММУНАЛЬНОМ ЖИЛИЩНОМ ФОНДЕ ЦЕЛЕВОГО НАЗНАЧЕНИЯ

Статья 116. Право временно отсутствующих граждан на получение охранного свидетельства (брони)

Наниматели, члены их семей и граждане, постоянно проживающие с ними, вправе бронировать занимаемые ими жилые помещения в муниципальном, ведомственном жилищном фонде и коммунальном жилищном фонде целевого назначения при направлении на работу, учебу за границу — на все время пребывания за границей, при выезде на работу по трудовому договору — на все время действия трудового договора.

Временно отсутствующие граждане, за которыми сохраняется право на жилое помещение, вправе требовать выдачи охранного свидетельства (брони).

Охранное свидетельство (броня) является документом, подтверждающим сохранение права на жилое помещение за временно отсутствующими гражданами.

Охранное свидетельство (броня) выдается хокимиятом района, города (района, входящего в состав города).

Отказ в выдаче охранного свидетельства (брони) может быть обжалован в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Лицам, в отношении которых заявлено требование об изменении или расторжении договора найма жилого помещения, охранное свидетельство (броня) не выдается до разрешения спора в судебном порядке.

Нанимателем жилого помещения, членом его семьи или гражданином, постоянно проживающим с ним, бронирование жилого помещения должно быть произведено не позднее шести месяцев с момента выезда.

Если наниматель жилого помещения, члены его семьи или граждане, постоянно проживающие с ним, в течение шести месяцев после окончания срока действия охранного свидетельства (брони) не предъявят требования о возврате им жилого помещения, договор найма жилого помещения может быть расторгнут по иску наймодателя в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Порядок и условия бронирования жилых помещений устанавливаются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Статья 117. Заявление о выдаче охранного свидетельства (брони)

Временно отсутствующие граждане, за которыми сохраняется право на жилое помещение в муниципальном, ведомственном жилищном фонде и коммунальном жилищном фонде целевого назначения, желающие получить охранное свидетельство (броню), подают в хокимият района, города (района, входящего в состав города) заявление. Заявление подписывается гражданином, за которым сохраняется право на жилое помещение на время его отсутствия.

К заявлению о выдаче охранного свидетельства (брони) прилагаются:

копия документа (ордера) на жилое помещение;

См. предыдущую редакцию.

(абзац третий части второй статьи 117 исключен Законом Республики Узбекистан от 28 сентября 2020 года № ЗРУ-638 — Национальная база данных законодательства, 28.09.2020 г., № 03/20/638/1333)

справка жилищно-эксплуатационной организации об отсутствии задолженности по оплате эксплуатационных расходов и коммунальных услуг;

документ, подтверждающий наличие оснований для выдачи охранного свидетельства (брони).

Заявление считается поданным со дня представления всех необходимых документов.

Статья 118. Выдача охранного свидетельства (брони)

Охранное свидетельство (броня) выдается гражданину на жилое помещение в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения в одном экземпляре в течение двадцати дней со дня подачи заявления.

Статья 119. Пользование забронированным жилым помещением

Наниматель вправе заселить по договору поднайма в забронированное жилое помещение либо поселить в нем временных жильцов в пределах срока действия охранного свидетельства (брони).

При возвращении нанимателя, членов его семьи или граждан, постоянно проживающих с ним, они вправе потребовать немедленного освобождения забронированного жилого помещения независимо от истечения срока, обусловленного договором поднайма. В случае отказа поднанимателей или временных жильцов освободить это жилое помещение они по требованию нанимателя подлежат выселению в судебном порядке без предоставления другого жилого помещения.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Статья 120. Признание охранного свидетельства (брони) недействительным

Охранное свидетельство (броня) может быть признано недействительным в судебном порядке в случаях выявления в предоставленных документах не соответствующих действительности сведений о причинах временного отсутствия, послуживших основанием выдачи охранного свидетельства.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Глава 14. ПРАВО ПОЖИЗНЕННОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЖИЛЫМИ ПОМЕЩЕНИЯМИ

Статья 121. Основания возникновения права пожизненного пользования жилыми помещениями

Право пожизненного пользования жилыми помещениями возникает при:

заключении договора отчуждения жилого дома, квартиры с условием пожизненного содержания;



Комментарий LexUz

См. статью 530 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

наследовании, когда завещатель возложил на наследника, к которому переходит право частной собственности на жилое помещение, обязательство предоставить третьему лицу в пожизненное пользование это жилое помещение.



Комментарий LexUz

См. части седьмую, восьмую и девятую статьи 1132, статью 1133 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 122. Пользование жилым помещением, которое отчуждено с условием пожизненного содержания

Заключение договора отчуждения жилого дома, квартиры с условием пожизненного содержания, его изменение и расторжение производятся в соответствии с правилами Гражданского кодекса Республики Узбекистан.



Комментарий LexUz

См. статьи 512, 530 — 534 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Пользование жилым помещением, являющимся предметом договора отчуждения жилого дома, квартиры с условием пожизненного содержания, осуществляется в соответствии с условиями этого договора.

Договором может быть предусмотрено пользование жилым помещением только лицом, производящим отчуждение помещения, и лицом, приобретающим его, с определением порядка пользования или без определения такого порядка либо передача помещения в пользование

третьего лица (третьих лиц), либо пользование иным, допускаемым законом способом.

Статья 123. Пользование жилым помещением по завещательному отказу

Завещатель вправе возложить на наследника, к которому переходит жилое помещение, обязательство предоставить третьему лицу пожизненное пользование этим жилым помещением или определенной его частью. Данное обязательство вносится нотариусом в свидетельство о праве наследования.



Комментарий LexUz

См. части седьмую, восьмую и девятую статьи 1132, статью 1133 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

При последующем переходе права собственности на жилое помещение право пожизненного пользования сохраняет силу.

Если порядок пользования жилым помещением не соответствует условиям завещания, спор между сторонами разрешается в судебном порядке.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

См. предыдущую редакцию.

См. предыдущую редакцию.

РАЗДЕЛ VIII. ОБЩЕЕ ИМУЩЕСТВО СОБСТВЕННИКОВ ЖИЛЫХ И НЕЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ. ТОВАРИЩЕСТВО СОБСТВЕННИКОВ ЖИЛЬЯ

(наименование раздела VIII в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

Статья 124. Право собственников жилых и нежилых помещений на общее имущество в многоквартирном доме

Собственникам жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме принадлежит на праве долевой собственности общее имущество, включающее в себя общие помещения этого дома, несущие и ограждающие конструкции, межквартирные лестничные клетки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, технические этажи, подвалы, чердаки и крыши, внутридомовые инженерные сети и коммуникации, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование и устройства,

находящиеся за пределами или внутри помещений и обслуживающие более одного помещения.

Доля собственника жилого и нежилого помещения в многоквартирном доме в общем имуществе не может быть выделена в натуре.

Собственники жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме имеют равное право на пользование общим имуществом и прилегающим к дому земельным участком с элементами благоустройства.

Участники долевой собственности на общее имущество в многоквартирном доме не могут отчуждать несущие и ограждающие конструкции, межквартирные лестничные клетки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, технические этажи, подвалы, чердаки и крыши, внутридомовые инженерные сети и коммуникации, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование и устройства, находящиеся за пределами или внутри помещений и обслуживающие более одного помещения.

Отдельные части общего имущества, находящиеся в долевой собственности собственников жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме, могут быть отчуждены в соответствии с законодательством на основании решения, принятого единогласно всеми участниками общей долевой собственности.



Комментарий LexUz

См. статьи 211, 216, 219, 221 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 125. Определение долей в праве собственности на общее имущество в многоквартирном доме

Доля каждого участника долевой собственности на общее имущество в многоквартирном доме соответствует доле площади принадлежащего ему помещения в общей площади этого дома.

Участник долевой собственности на общее имущество в многоквартирном доме не вправе отчуждать свою долю, отказываться от нее в пользу граждан или юридических лиц, а также совершать иные действия, влекущие передачу ее отдельно от права собственности на принадлежащее ему жилое или нежилое помещение.

Право собственности на жилое или нежилое помещение неотделимо от права долевой собственности на общее имущество в многоквартирном доме.

При переходе права собственности на жилое или нежилое помещение в многоквартирном доме к новому собственнику он становится участником долевой собственности на общее имущество этого дома.



Комментарий LexUz

См. статью 217 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 126. Участие в общих расходах по содержанию общего имущества в многоквартирном доме

Участник долевой собственности на общее имущество в многоквартирном доме несет общие расходы по его содержанию, а также по содержанию прилегающего к этому дому земельного участка с элементами благоустройства, соразмерно доле площади принадлежащего ему помещения в общей площади дома.



Комментарий LexUz

См. часть вторую статьи 211 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

Статья 127. Осуществление права собственности на общее имущество в многоквартирном доме

Владение и пользование общим имуществом в многоквартирном доме и прилегающим к нему земельным участком с элементами благоустройства осуществляются по соглашению всех собственников жилых и нежилых помещений, а при недостижении такого соглашения — устанавливаются судом по иску любого из собственников.



Комментарий LexUz

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Распоряжение общим имуществом в многоквартирном доме осуществляется по соглашению всех собственников жилых и нежилых помещений.

Отдельные части общего имущества в многоквартирном доме могут быть переданы в пользование, аренду другим лицам по решению, принятому большинством собственников жилых помещений многоквартирного дома.



Комментарий LexUz

См. статью 218 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.

См. предыдущую редакцию.

Статья 128. Товарищество собственников жилья

Товарищество собственников жилья (далее — товарищество) представляет собой объединение частных собственников жилых и нежилых помещений в одном или нескольких компактно расположенных

многоквартирных домах, объединенных общим земельным участком с элементами благоустройства.

Товарищество создается по инициативе собственников жилых и нежилых помещений, является некоммерческой организацией и действует на основе самоуправления в соответствии со своим уставом.

Порядок создания и деятельности товариществ определяется законодательством.

(статья 128 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

(раздел VIII в редакции Закона Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)

См. предыдущую редакцию.

РАЗДЕЛ IX. ОПЛАТА ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ, РАСХОДОВ ПО СОДЕРЖАНИЮ ЖИЛЬЯ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

(наименование раздела IX в редакции Закона Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)

См. предыдущую редакцию.

Статья 129. Оплата жилых помещений по договору найма в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда

Размер оплаты жилого помещения в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда устанавливается договором найма, заключаемым между наймодателем и нанимателем жилого помещения.

Размер оплаты жилого помещения по договору найма в домах муниципального, ведомственного жилищного фонда определяется исходя из установленных наймодателем ставок в расчете на один квадратный метр общей площади жилого помещения, обеспечивающих возмещение затрат на содержание дома и имущества общего пользования.

Плата за наем жилого помещения включает отчисления на восстановление муниципального и ведомственного жилищного фонда и нормативную прибыль наймодателя.

(статья 29 в редакции Закона Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)

Статья 130. Оплата жилых помещений в коммунальном жилищном фонде целевого назначения

Оплата жилых помещений в коммунальном жилищном фонде целевого назначения по договору найма включает расходы по его содержанию, обслуживанию и ремонту. Наниматель жилого помещения обязан вносить

плату за жилое помещение ежемесячно не позднее десятого числа следующего за прожитым месяца.

Взимание платы за жилое помещение в коммунальном жилищном фонде целевого назначения осуществляется в порядке, установленном Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Статья 131. Порядок взимания платы за проживание в общежитиях

Плата за проживание в общежитиях взимается в порядке, определяемом Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

См. предыдущую редакцию.

См. предыдущую редакцию.

Статья 132. Расходы по содержанию жилых и нежилых помещений и общего имущества в многоквартирном доме

Собственник жилого и нежилого помещения в многоквартирном доме за свой счет содержит в надлежащем техническом и санитарном состоянии принадлежащее ему помещение, а также несет общие расходы по содержанию общего имущества в многоквартирном доме и прилегающего к нему земельного участка с элементами благоустройства.

Собственники жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме совместно несут общие расходы, как правило, в форме обязательных взносов, которые должны компенсировать затраты по управлению, обслуживанию, текущему и капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме и содержанию прилегающего к нему земельного участка с элементами благоустройства.

Размер обязательных взносов по содержанию общего имущества в многоквартирном доме и прилегающего к нему земельного участка с элементами благоустройства устанавливается общим собранием собственников жилых и нежилых помещений этого дома.

Неиспользование собственником принадлежащего ему жилого и нежилого помещения либо отказ от пользования общим имуществом в многоквартирном доме не освобождает его полностью или частично от участия в общих расходах по содержанию общего имущества в многоквартирном доме и прилегающего к нему земельного участка с элементами благоустройства.

Собственник жилого и нежилого помещения в многоквартирном доме может передать свою обязанность участия в общих расходах по содержанию общего имущества нанимателю, арендатору помещения по договору, при этом ответственность за своевременную оплату несет собственник жилого и нежилого помещения.

Собственник жилого и нежилого помещения в многоквартирном доме обязан известить товарищество, управляющего или управляющую организацию либо уполномоченное собственниками жилых и нежилых помещений лицо о передаче обязанностей по несению общих расходов по содержанию общего имущества и прилегающего к дому земельного участка с элементами благоустройства нанимателю, арендатору помещения.

(статья 132 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

Статья 133. Обязательные платежи за коммунальные услуги

Обязательными платежами за коммунальные услуги являются платежи за холодное и горячее водоснабжение, водоотведение (канализацию), электроснабжение, газоснабжение, отопление (теплоснабжение), за вывоз твердых и жидких бытовых отходов.

Собственники, наниматели, арендаторы помещений в государственном и частном жилищных фондах вносят обязательные платежи за предоставляемые им коммунальные услуги в соответствии с законодательством и договорами, заключенными с предприятиями — поставщиками (исполнителями) коммунальных услуг.

См. предыдущую редакцию.

Совершеннолетние физические лица, зарегистрированные по месту постоянного проживания по адресу объекта жилья, несут солидарную ответственность по обязательствам по оплате за оказанные услуги электроснабжения, газоснабжения, водоснабжения и водоотведения (канализации) в соответствии с законодательством и договорами, заключенными с предприятиями поставщиками (исполнителями) коммунальных услуг.

(часть третья статьи 133 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 марта 2022 года № ЗРУ-759 — Национальная база данных законодательства, 14.03.2022 г., № 03/22/759/0213)

Тарифы на предоставляемые коммунальные услуги и нормативы этих услуг утверждаются в соответствии с законодательством.



Комментарий LexUz

См. Методика определения нормативов потребления коммунальных услуг, утвержденная постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 30 июля 1996 г. № 271 и Положение о порядке формирования тарифов и введения предельного уровня рентабельности на коммунальные услуги (рег. № 2198 от 19.02.2011 г.).

Правила предоставления коммунальных услуг устанавливаются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

 *Комментарий LexUz*

См. пункт 23 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам».

Статья 134. Срок оплаты расходов по содержанию имущества в многоквартирном доме и внесение обязательных платежей за коммунальные услуги

Собственники жилых помещений в многоквартирном доме оплачивают расходы по содержанию общего имущества не позднее десятого числа месяца, следующего за истекшим.

Наниматели, арендаторы помещений в многоквартирном доме государственного жилищного фонда вносят плату по содержанию имущества общего пользования в этом доме в соответствии с условиями договора найма, аренды, но не позднее десятого числа месяца, следующего за истекшим.

См. предыдущую редакцию.

Внесение обязательных платежей за предоставляемые коммунальные услуги в государственном и частном жилищных фондах должно осуществляться ежемесячно не позднее десятого числа месяца, следующего за истекшим, за исключением услуг водоснабжения и водоотведения (канализации).

(часть третья статьи 134 в редакции Закона Республики Узбекистан от 16 октября 2018 года № ЗРУ-500 — Национальная база данных законодательства, 17.10.2018 г., № 03/18/500/2057)

См. предыдущую редакцию.

Внесение обязательных платежей за предоставляемые услуги водоснабжения и водоотведения (канализации) в государственном и частном жилищных фондах должно осуществляться на основе 100-процентной предоплаты.

(статья 134 дополнена частью четвертой Законом Республики Узбекистан от 16 октября 2018 года № ЗРУ-500 — Национальная база данных законодательства, 17.10.2018 г., № 03/18/500/2057)

В случае невнесения обязательных платежей за предоставляемые коммунальные услуги в срок, установленный частью третьей настоящей статьи, собственники, наниматели, арендаторы помещений в государственном и частном жилищных фондах уплачивают пеню в размере 0,4 процента для юридических лиц, 0,1 процента для физических лиц за

каждый день просрочки, но не более 50 процентов от суммы просроченного платежа.

См. предыдущую редакцию.

Если заказчиком коммунальных услуг в многоквартирном доме является товарищество, управляющий или управляющая организация, то к ним по размерам пени применяется норма, установленная частью пятой настоящей статьи для физических лиц.

(часть шестая статьи 134 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

См. предыдущую редакцию.

Собственникам, нанимателям, арендаторам помещений в государственном и частном жилищных фондах в случае невнесения обязательных платежей более трех месяцев предоставление коммунальных услуг приостанавливается, за исключением услуг водоснабжения и водоотведения (канализации), а также поставки электрической энергии и природного газа.

(часть седьмая статьи 134 в редакции Закона Республики Узбекистан от 16 октября 2018 года № ЗРУ-500 — Национальная база данных законодательства, 17.10.2018 г., № 03/18/500/2057)

См. предыдущую редакцию.

Собственникам, нанимателям, арендаторам помещений в государственном и частном жилищных фондах в случае невнесения 100-процентной предоплаты за услуги водоснабжения и водоотведения (канализации) применяются меры, вплоть до полного отключения от систем водоснабжения и водоотведения (канализации).

Собственникам, нанимателям, арендаторам помещений в государственном и частном жилищных фондах в случае невнесения обязательных платежей за поставки электрической энергии и природного газа в срок, установленный частью третьей настоящей статьи, применяются меры, вплоть до полного отключения от электрических и газораспределительных сетей.

(статья 134 дополнена частями восьмой и девятой Законом Республики Узбекистан от 16 октября 2018 года № ЗРУ-500 — Национальная база данных законодательства, 17.10.2018 г., № 03/18/500/2057)

Статья 135. Компенсация расходов по содержанию жилья и оплате коммунальных услуг

Отдельным категориям граждан в порядке, установленном законодательством, предоставляется компенсация расходов по содержанию жилья и оплате коммунальных услуг.



Комментарий LexUz

См. Перечень льготных категорий лиц, которым предоставляются ежемесячные компенсационные денежные выплаты по оплате жилищно-коммунальных услуг, утвержденный Указом Президента Республики Узбекистан от 14 апреля 2015 года № УП-4715, Указ Президента Республики Узбекистан от 27 марта 2003 года № УП-3227 «О введении с 1 апреля 2003 года компенсационных денежных выплат взамен предоставляемых льгот по оплате жилищно-коммунальных услуг» и Положение о механизме компенсационных денежных выплат по оплате жилищно-коммунальных услуг (рег. № 2175 от 30.12.2010 г.).

Статья 136. Поддержка социально незащищенных и малообеспеченных категорий населения в оплате жилых помещений и коммунальных услуг

Поддержка социально незащищенных и малообеспеченных категорий населения в оплате жилых помещений и коммунальных услуг осуществляется в порядке, установленном законодательством.



Комментарий LexUz

См. комментарий к статье 135 настоящего Кодекса.

(статьи 132—136 в редакции Закона Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)

См. предыдущую редакцию.

РАЗДЕЛ X. СОДЕРЖАНИЕ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА

Статья 137. Деятельность по содержанию жилищного фонда

Деятельность по содержанию жилищного фонда включает в себя управление, обслуживание (поддержание надлежащего технического и санитарного состояния), ремонт и другую деятельность, направленную на сохранность и создание необходимых условий для проживания в жилых домах и пользования прилегающим к многоквартирному дому земельным участком с элементами благоустройства.

Обслуживание и ремонт жилищного фонда осуществляются в соответствии с установленными стандартами, нормами и правилами.

Финансирование затрат по содержанию частного жилищного фонда осуществляется за счет средств собственников.

Финансирование затрат по содержанию муниципального жилищного фонда и коммунального жилищного фонда целевого назначения осуществляется за счет средств местного бюджета в установленном порядке.

Финансирование затрат по содержанию ведомственного жилищного фонда осуществляется за счет средств государственных предприятий, учреждений и организаций, в ведении и на балансе которых находится жилищный фонд.

Финансирование затрат по восстановлению жилищного фонда, разрушенного вследствие чрезвычайных ситуаций, осуществляется на основании решения Кабинета Министров Республики Узбекистан.

Порядок аккумулирования (сбора) средств на текущий и капитальный ремонт многоквартирных домов определяется Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

См. предыдущую редакцию.

Статья 138. Управление жилищным фондом

Управление жилищным фондом включает обеспечение надлежащего содержания, обслуживания и ремонт жилищного фонда, инженерного оборудования, прилегающих к домам земельных участков с элементами благоустройства и иную деятельность, направленную на создание необходимых условий для проживания граждан.

Управление государственным жилищным фондом может осуществляться по договору, заключаемому между собственником жилищного фонда и управляющим или управляющей организацией.

Управление частным жилищным фондом может осуществляться непосредственно собственниками жилых и нежилых помещений, товариществом, управляющим или управляющей организацией либо иным способом в соответствии с законодательством.

Способ управления многоквартирным домом определяется решением общего собрания собственников жилых и нежилых помещений этого дома. Положение об общем собрании собственников жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме утверждается Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

При непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками жилых и нежилых помещений договоры на оказание услуг по содержанию общего имущества или выполнению работ по его ремонту в этом доме заключаются на основании решений общего собрания собственников жилых и нежилых помещений. При этом от имени собственников жилых и нежилых помещений в отношениях с третьими лицами вправе действовать один или несколько собственников жилых и

нежилых помещений, уполномоченных общим собранием собственников жилых помещений.

Управление многоквартирным домом осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Узбекистан «Об управлении многоквартирными домами».

Управление многоквартирным домом, в котором не создано товарищество, может осуществляться управляющим или управляющей организацией в соответствии с договором, заключаемым на основании решения общего собрания собственников жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме.

(статья 138 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

Статья 139. Договоры на управление, обслуживание и ремонт жилищного фонда

Договоры на управление, обслуживание и ремонт жилищного фонда заключаются в письменной форме.

См. предыдущую редакцию.

Сторонами договора на управление жилищным фондом являются управляющий или управляющая организация, с одной стороны, и собственник жилищного фонда либо товарищество, а если оно не создано собственники жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме, с другой стороны.

(часть вторая статьи 139 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

Обязательными условиями договора на управление жилищным фондом являются:

состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, в отношении которого будет осуществляться управление, и адрес дома;

См. предыдущую редакцию.

обязанности управляющего или управляющей организации по обеспечению содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, прилегающего к нему земельного участка с элементами благоустройства;

(абзац третий части третьей статьи 139 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная

база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

См. предыдущую редакцию.

порядок и размер оплаты услуг управляющего или управляющей организации;

(абзац четвертый части третьей статьи 139 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

условия передачи технической документации многоквартирного дома;

См. предыдущую редакцию.

порядок осуществления контроля за выполнением управляющим или управляющей организацией обязательств по договору.

(абзац шестой части третьей статьи 139 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

Условия договора на управление жилищным фондом устанавливаются одинаковыми для всех собственников помещений в многоквартирном доме.

См. предыдущую редакцию.

Если иное не предусмотрено договором на управление жилищным фондом, управляющий или управляющая организация ежегодно в течение первого квартала текущего года предоставляет собственникам помещений в многоквартирном доме отчет о выполнении договора на управление жилищным фондом за предыдущий год.

(часть пятая статьи 139 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

См. предыдущую редакцию.

Для обслуживания и ремонта жилищного фонда собственник жилищного фонда или уполномоченный им орган, товарищество, управляющий или управляющая организация вправе заключать договоры на выполнение работ (оказание услуг) с соответствующими обслуживающими и ремонтными организациями.

(часть шестая статьи 139 в редакции Закона Республики Узбекистан от 14 ноября 2019 года № ЗРУ-584 — Национальная база данных законодательства, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025 — Вступает в силу с 1 августа 2020 года)

(раздел X в редакции Закона Республики Узбекистан от 8 января 2007 года № ЗРУ-77 — СЗ РУ, 2007 г., № 1-2, ст. 3)

 *Комментарий LexUz*

См. Типовой договор (контракт) на техническое обслуживание мест общего пользования жилого дома и предоставление коммунальных услуг, утвержденный постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 18 апреля 2001 года № 178.

РАЗДЕЛ XI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 140. Разрешение жилищных споров

Жилищные споры разрешаются в судебном порядке.

 *Комментарий LexUz*

См. подраздел 2 («Исковое производство») раздела II Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан, пункт 1 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 24 декабря 2019 года № 24 «О судебной практике по рассмотрению дел об обжаловании решений, действий (бездействия) административных органов и их должностных лиц», постановление Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 2 мая 1997 года № 3 «О судебной практике по делам, связанным с владением, пользованием и распоряжением приватизированными жилыми помещениями», пункт 6 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 24 мая 2019 года № 12 «О решении суда», пункт 4 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 24 сентября 1999 года № 16 «О некоторых вопросах, возникающих в судебной практике в связи с применением Гражданского кодекса», постановление Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 14 сентября 2001 года № 22 «О судебной практике по жилищным спорам», постановление Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 24 сентября 2004 года № 14 «О судебной практике по спорам, связанным с правом собственности на жилой дом индивидуального строительства», абзацы первый, второй, третий пункта 22 постановления Пленума Верховного суда Республики Узбекистан от 24 ноября 2009 года № 14 «О практике взыскания судебных расходов по гражданским делам».

Статья 141. Ответственность за нарушение жилищного законодательства

Лица, виновные в нарушении жилищного законодательства, несут ответственность в установленном порядке.

 *Комментарий LexUz*

См. статьи 157 — 163 Кодекса Республики Узбекистан об административной ответственности.

(Ведомости Олий Мажлиса Республики Узбекистан, 1999 г., № 1, ст. 4; 2001 г., № 5, ст. 89; Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2004 г., № 25, ст. 287; 2006 г., № 25-26, ст. 225; 2007 г., № 1-2, ст. 3, № 14, ст. 132; 2008 г., № 52, ст. 513; 2009 г., № 52, ст. 553; 2011 г., № 52, ст. 556; 2013 г., № 41, ст. 543; 2014 г., № 4, ст. 45; 2015 г., № 33, ст. 439; 2016 г., № 17, ст. 173; Национальная база данных законодательства, 05.01.2018 г., № 03/18/456/0512, 12.10.2018 г., № 03/18/497/2044, 17.10.2018 г., № 03/18/500/2057, 09.01.2019 г., №03/19/512/2435, 05.04.2019 г., № 03/19/533/2885, 15.11.2019 г., № 03/19/584/4025; 28.09.2020 г., № 03/20/638/1333; 30.10.2021 г., № 03/21/726/1001; 14.03.2022 г., № 03/22/759/0213)