

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

ОСНОВЫ СЕРВИСА В ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Рабочая программа дисциплины «Основы сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин Соломонова Л.В.

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой _____



Шумейко М.В.

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью настоящей дисциплины является формирование у студентов комплексного представления об основах функционирования жилищно-коммунального хозяйства.

Задачи изучения дисциплины

- развить у будущих бакалавров бережное отношение к содержанию жилищного фонда, освоению отечественного и зарубежного опыта управления ЖКХ и умение использовать его в конкретных условиях;
- сформировать у обучающихся знания и навыки регулирования функционирования жилищно-коммунального комплекса.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знания:	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет, основы конфликтологии, основы рекламной деятельности;
			Умения:	проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры
			Владения:	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью, деловой риторикой
	ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знание:	систему маркетинга, особенности продвижения услуг
			Умение:	проводить исследования рынка - прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса

3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации в социально-культурном сервисе» относится к базовой части математического и естественнонаучного цикла для направления «Сервис» профиль «Социокультурный сервис».

Данная дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования.

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Сокращенное название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр / Модуль	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/ауд./СРС)	
Б-СС	ОФО	Б.1.ДВ.Б.01	4	4	144/52/92	А1, А2, Э

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

Темы дисциплины	Часы	Перечень ОПОП	Вид учебной работы	Семестр
Библиотечно-информационная компетентность	1	Б-СС	лекции	4
Жилье в социально-экономической системе	2	Б-СС	лекции	4
	4		практика	
Структура жилищно-коммунального комплекса	2	Б-СС	лекции	4
	4		практика	
Техническая эксплуатация, обслуживание и ремонт жилищного фонда	2	Б-СС	лекции	4
	4		практика	
Подготовка жилого фонда к осенне-зимнему периоду	2	Б-СС	лекции	4
	4		практика	
Тарифная политика	2	Б-СС	лекции	4
	4		практика	
Управление многоквартирными домами	2	Б-СС	лекции	4
	4		практика	
Управление многоквартирным домом товариществом собственников жилья	2	Б-СС	лекции	4
	5		практика	
Управление управляющей организацией	2	Б-СС	лекции	4
	5		практика	

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Темы лекций

Информационно-библиотечная среда. Структура и справочно-поисковый аппарат

библиотеки ВГУЭС. Работа с электронным каталогом библиотеки ВГУЭС. Электронные ресурсы и рекомендации. Работа с электронными ресурсами ВГУЭС: цифровыми учебными материалами; раздаточными материалами; хранилищем цифровых учебно-методических материалов; хранилищем цифровых научных материалов. Работа с полнотекстовыми базами данных. Работа с источниками.

Жилье в социально-экономической системе. Жилье, как важнейший фактор экономического и социального развития. Жилищный фонд и его содержание. Социальная норма площади жилья. Субъекты жилищных отношений. Жилищное законодательство. Объекты жилищных прав. Жилищный фонд. Права и обязанности собственника жилого помещения. Право собственности на общее имущество собственников помещения в многоквартирном доме. Структура жилищно-коммунального комплекса. Понятие жилищно-коммунального комплекса. Функционирование жилищно-коммунального хозяйства. Структура жилищно-коммунального хозяйства. Жилищные услуги и их характеристика. Рынок жилищных услуг. Порядок предоставления услуг

Техническая эксплуатация, обслуживание и ремонт жилищного фонда. Система технической эксплуатации жилищного фонда. Техническое обслуживание зданий. Текущий ремонт зданий. Капитальный ремонт зданий. Система технической эксплуатации жилищного фонда. Техническое обслуживание зданий. Текущий ремонт зданий. Капитальный ремонт зданий.

Подготовка жилого фонда к осенне-зимнему периоду. Мероприятия по подготовке жилого фонда к эксплуатации в зимний период. Подготовка территорий зданий и домовладений. Осмотр оборудования котельной. Определение остаточного ресурса трубопроводов тепловых сетей. Подготовка систем горячего водоснабжения. Паспорт приемки жилого дома, подготовленного к эксплуатации в зимних условиях. Основные мероприятия необходимые для подготовки жилого фонда к эксплуатации в зимний период. Подготовка территорий зданий и домовладений. Осмотр оборудования котельной. Определение остаточного ресурса трубопроводов тепловых сетей. Подготовка систем горячего водоснабжения. Паспорт приемки жилого дома, подготовленного к эксплуатации в зимних условиях

Тарифная политика. Тарифная политика в сфере ЖКХ. Сущность тарифной политики. Плата за подключение к сетям инженерно-технического обеспечения. Субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг. Субсидии на улучшение жилищных условий. Действующая система финансово-экономического регулирования жилищно-коммунального хозяйства. Сущность тарифной политики. Плата за подключение к сетям инженерно-технического обеспечения. Субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг. Субсидии на улучшение жилищных условий.

Управление многоквартирными домами. Выбор способа управления многоквартирным домом. Договор управления многоквартирным домом. Создание органами местного самоуправления условий для управления многоквартирным домом. Управление домом, находящимся в государственной или муниципальной собственности. Договор управления многоквартирным домом. Плата за жилое помещение и коммунальные услуги

Управление многоквартирным домом товариществом собственников жилья. Деятельность, осуществляемая ТСЖ. Недостатки ТСЖ как формы управления. Создание и становление ТСЖ на современном этапе. Регистрация ТСЖ. Структура ТСЖ. Компетенция правления ТСЖ. Статус и полномочия председателя ТСЖ. Деятельность, осуществляемая ТСЖ. Создание и деятельность ТСЖ. Регистрация ТСЖ. Структура ТСЖ. Компетенция правления ТСЖ. Статус и полномочия председателя ТСЖ. Членство в товариществе собственников жилья.

Управление управляющей организацией. Роль и место управляющих организаций в системе ЖКХ. Взаимосвязь управляющей компании, нанимателя жилого помещения и органа местного самоуправления. Роль и место управляющих организаций в системе ЖКХ. Взаимосвязь управляющей компании, нанимателя жилого помещения и органа местного самоуправления.

самоуправления

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Основы сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве» читается в 4 семестре. В соответствии с учебным планом общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 часа), из них 52 часа — аудиторная работа, самостоятельная работа студентов 83 часа. Промежуточная аттестация по курсу – экзамен.

Программа дисциплины предполагает проведение лекционных и практических занятий, в результате изучения которых студенты должны овладеть знаниями, умениями и навыками анализа и принятия решений по проблемам функционирования жилищно-коммунального хозяйства. В рамках лекционных занятий осуществляется чтение лекций по основным вопросам курса, а также использование интерактивных образовательных технологий, таких как проведение семинара-дискуссии, с разбором конкретных ситуаций. Для лучшего усвоения учебного материала и подготовки к семинарским занятиям планируется активная внеаудиторная самостоятельная работа студентов с учебной литературой, с нормативными, методическими и справочными материалами, периодическими изданиями. Контроль успеваемости осуществляется в соответствии с текущей системой оценки знаний студентов.

Текущий контроль предполагает: - проверку уровня самостоятельной подготовки студента при выполнении индивидуального задания; - оценку активности и подготовленности в рамках опросов, дискуссий, разборов кейсов по основным моментам изучаемой темы. - оценку участия и грамотности проведения экспертной оценки студентами друг друга и работ авторитетных авторов в области государственного и муниципального управления - тестирование остаточных знаний (предварительные аттестации). Самостоятельная работа является наиболее продуктивной формой образовательной и познавательной деятельности студента в период обучения.

Для реализации творческих способностей и более глубокого освоения дисциплины предусмотрены следующие виды самостоятельной работы: 1) текущая и 2) творческая проблемно-ориентированная. Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Текущая СРС включает следующие виды работ: – работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуальному заданию; – опережающую самостоятельную работу; – изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку; – подготовку к практическим занятиям; – подготовку к контрольным работам, промежуточному контролю. Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов. ТСР предусматривает: – исследовательскую работу по тематике планирования и прогнозирования в выбранной в качестве области научных интересов теме; – анализ научных публикаций по тематике научных интересов; – поиск, анализ, структурирование и презентацию информации; – написание творческих работ (эссе) по заданной тематике; – публичное выступление в аудитории с докладом и организация обсуждения углубленно изученного материала в области научных интересов студента. В рамках самостоятельной работы должны быть изучены нижеприведенные вопросы. Вопросы распределяются между студентами самостоятельно, подготавливаются в форме конспекта (все) и научного доклада (один на выбор). Часть вопросов, подготовленных в форме научного доклада, заслушиваются на практических занятиях, обсуждаются и оцениваются всеми студентами.

Остальные вопросы готовятся в электронном виде, рассылаются остальным для взаимной оценки.

- 1) Жилищное законодательство.
- 2) Объекты жилищных прав.
- 3) Жилищный фонд.

- 4) Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение.
- 5) Переустройство и перепланировка жилого помещения.
- 6) Права и обязанности собственника жилого помещения и иных проживающих в принадлежащем ему помещении граждан.
- 7) Общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме.
- 8) Общее собрание собственников помещения.
- 9) Основание и порядок предоставления жилого помещения по договору социального найма.
- 10) Социальный наем жилого помещения.
- 11) Жилые помещения специализированного жилищного фонда.
- 12) Предоставление специализированных жилых помещений и пользование ими.
- 13) Организация и деятельность жилищных и жилищно-строительных кооперативов.
- 14) Правовое положение членов жилищных кооперативов.
- 15) Создание и деятельность товарищества собственников жилья
- 16) Правовое положение членов товарищества собственников жилья.
- 17) Плата за жилое помещение и коммунальные услуги.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Жилищный фонд и его содержание
2. Субъекты жилищных отношений
3. Жилищно-коммунальный комплекс
4. Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль сферы услуг
5. Структура ЖКХ. Жилищные услуги и их характеристика
6. Реформирование ЖКХ: необходимость, основные направления и результаты
7. Общие проблемы управления и реформирования ЖКК
8. Задачи органов местного самоуправления по реформированию ЖКК
9. Состояние и анализ жилищно-коммунального хозяйства в современной России.
10. Основы управления многоквартирными домами
11. Реформа жилищно-коммунального хозяйства и местного самоуправления: законодательные основы и практика
12. Особенности социальной политики при реформировании сферы ЖКХ
13. Ценообразование и тарифы на услуги ЖКХ и коммунальной энергетики
14. Субсидии на улучшение жилищных условий, оплату жилья и коммунальных услуг.
15. Права и обязанности жителя как собственника жилого помещения в многоквартирном доме
16. Товарищество собственников жилья: статус и содержание
17. Роль правления ТСЖ и ЖСК
18. Создание и деятельность ТСЖ на современном этапе
19. Роль и место управляющих организаций в системе ЖКХ
20. Способы управления многоквартирным домом. Плюсы и минусы различных форм управления
21. Территориальное общественное самоуправление: статус и содержание
22. Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства: цели, задачи и полученные результаты

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения.-М.: Инфра-М, 2013
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация.-М.: Инфра-М, 2013
3. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет.-М.:Академия, 2012
4. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений.-М.: Инфра-М, 2013
5. Ковадло Л.Я. Культура письменной и устной русской речи. Деловое письмо.-М.: Форум, 2012
6. Кузнецов И.Н. Деловой этикет. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 348 с.(ВО: Бакалавр.)
7. Медведева Г.П. Деловая книга. - М.: Академия, 2012
8. Папкина О.В. Деловые коммуникации. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.
9. Сидоров П.И. Деловое общение. - 2 изд. -М.: НИЦ Инфра-М, 2013-384с.(ВО: Бакалавр.)
10. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации. - 2 изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2012. - 120с.
11. Ушакова Н.В. Имиджелогия.-М.: Дашков и К, 2013
12. Цык .В.А Профессиональная этика основы общей теории.-М.: РУДН , 2012

б) дополнительная литература

1. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. – СПб.: Питер Пресс, 2012. – 224 с
2. Крейдлин Г.Е. Навербальная семиотика. – М.: Новое литературное образование, 2011. – 592 с
3. Гостиничный сервис и туризм : учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - 2012, М. : Альфа-М : НИЦ Инфра-М - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-234-6 (в пер.)
4. Имиджелогия : учебное пособие / Н.В. Ушакова, А.Ф. Стрижова. - 3-е изд., испр. - М. : Дашков и К, 2012. - 264 с. : ил.; 60x84/16. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-01942-5 (в обл.)
5. Основы этики и эстетики : уч.пос. для ссузов / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - 3-е изд. - 2012, М. : КноРус - ISBN 978-5-406-01521-6 (переплет)
6. Этика и психология делового общения сфера сервиса: Учебное пособие / А.Д. Барышева Ю.А. Матюхина Н.Г. Шередер. - ПРОФИЛЬ. Гриф / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина и др.. - 2013, М. : Альфа-М : ИНФРА-М - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-095-3

9 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) Полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

б) Интернет-ресурсы

1. Портал «Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) России. - <http://www.zhkh.su/>
2. Управление многоквартирным домом. - <http://youhouse.ru/>
3. Государственная корпорация – Фонд содействия реформирования ЖКХ. - <http://www.fondgkh.ru/>
4. Информационный портал о ЖКХ Приморья. - <http://gkhprim.ru/>
5. Реформа ЖКХ. - <http://www.reformagkh.ru/>

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Комплект лицензионного программного обеспечения с поддержкой форматов DOC, PPT и PDF.

– Специализированные лекционные аудитории, оснащённые видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

– Аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и имеющие выход в сеть Интернет.

– Библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оснащённые компьютерами с доступом к базам данных и Интернет.

11 Словарь основных терминов

Абонент - юридическое лицо, а также предприниматели без образования юридического лица, имеющие в собственности хозяйственном ведении или оперативном управлении объекты, системы водоснабжения и (или) канализации, которые непосредственно присоединены к системам коммунального водоснабжения и (или) канализации, заключившие с организацией водопроводно-канализационного хозяйства в установленном порядке договор на отпуск (получение) воды и (или) прием (сброс) сточных вод.

Аварийное обслуживание здания (сооружения, оборудования, коммуникаций и объектов жилищно-коммунального назначения) - комплекс первоочередных операций и мероприятий по незамедлительному устранению аварий и неисправностей, сохранению и восстановлению условий, необходимых для жизнеобеспечения и безопасности потребителей. Аварийный жилищный фонд - совокупность жилых помещений в домах, которые признаны до 1 января 2007 года в установленном порядке аварийными и подлежащими сносу в связи с физическим износом в процессе их эксплуатации.

Арендатор жилого помещения – лицо, которому жилое помещение предоставлено во временное владение и пользование или во временное пользование.

Арендодатель – собственник жилищного фонда или уполномоченное им лицо, предоставляющее жилое помещение арендатору во временное владение и пользование или во временное пользование.

Вентиляция - обмен воздуха в помещениях для удаления избытков теплоты, влаги, вредных и других веществ с целью обеспечения допустимых метеорологических условий и чистоты воздуха в обслуживаемой или рабочей зоне.

Внутренний водопровод - система трубопроводов и устройств, обеспечивающая подачу воды к санитарно-техническим приборам, пожарным кранам и технологическому оборудованию, обслуживающая одно здание или группу зданий и сооружений и имеющая общее водоизмерительное устройство от сети водопровода населенного пункта или промышленного предприятия.

Внутридомовые инженерные системы - инженерные коммуникации и оборудование, предназначенные для предоставления коммунальных услуг и расположенные в помещениях многоквартирного дома или в жилом доме.

Водоотведение - отвод бытовых стоков из жилого помещения по присоединенной сети.

Газоснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя газом надлежащего качества, подаваемым в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение, а также продажа бытового газа в баллонах.

Горячее водоснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя горячей водой надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение.

Децентрализованное теплоснабжение – система теплоснабжения, когда источник теплоты и теплоприёмник практически совмещены, то есть тепловая сеть или очень маленькая, или отсутствует.

Договор найма - соглашение, по которому наймодатель предоставляет в пользование нанимателю и членам его семьи пригодное для постоянного проживания жилое помещение, как правило, в виде отдельной квартиры, в пределах нормы жилой площади либо сохраняет право проживания по договору найма нанимателя в жилом помещении независимо от его площади, а наниматель обязуется использовать это жилое помещение по назначению, своевременно вносить плату за пользование им и за коммунальные услуги.

Договор социального найма – соглашение, по которому собственник государственного или муниципального жилищного фонда либо уполномоченное им лицо (наймодатель) предоставляют во владение и пользование гражданину (нанимателю) благоустроенное жилое помещение, как правило, в виде квартиры в пределах нормы площади жилого помещения, а наниматель обязуется использовать его для проживания и своевременно вносить плату за жилое помещение.

Долевая собственность - имущество, находящееся в общей собственности с определением доли каждого из собственников в праве на общую собственность. Доля в праве общей собственности на общее имущество в многоквартирном доме собственника помещения пропорциональна размеру общей площади владеемого помещения.

Доля участия - установленная доля собственника помещений в многоквартирном доме в праве общей долевой собственности на общее имущество, определяет его долю в общем объеме обязательных платежей на содержание и ремонт общего имущества, в других общих расходах, а также в общем случае — долю голосов на общем собрании членов товарищества собственников жилья.

Домовладелец – собственник помещения в комплексе недвижимого имущества – кондоминиуме, он же участник долевой собственности на общее имущество. Жилая квартира - конструктивно обособленная сложная функциональная часть жилого строения или нежилого строения с жилыми помещениями, предназначенная и в административном порядке признанная пригодной для постоянного проживания граждан, имеющая обособленный вход с улицы или с площадки общего пользования, имеющая хотя бы два функциональных объема (комнаты) и не имеющая в своих пределах функциональных частей (площадей, объемов) других квартир (мест общего пользования).

Жилая комната - конструктивно обособленная неделимая функциональная часть квартиры, площадь которой в соответствии с правилами государственного учета учитывается в составе жилой площади квартиры. Площадь жилой комнаты или жилых комнат квартиры является площадью основного (главного) назначения. К термину «жилая комната» относятся спальни, гостиные, кабинеты, комнаты отдыха, столовые и иные аналогичные места. К этому термину не относятся чуланы, холлы, лестницы, помещения для стирки и ванные комнаты.

Жилищная сфера – область народного хозяйства, включающая строительство и реконструкцию жилища, сооружений и элементов инженерной и социальной инфраструктуры, управление жилищным фондом, его содержание и ремонт.

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) - совокупность жилищного, коммунального секторов городского хозяйства и инвестиционно-строительного комплекса, связанного с основными формами воспроизводственного процесса (новое строительство, капитальный ремонт, модернизация, реконструкция, реновация).

Жилищно-коммунальный комплекс - сложный технический комплекс зданий, сооружений, инженерных сетей и оборудования, а также промышленного, ремонтно-строительного производства и эксплуатационного обслуживания, созданного для их содержания, ремонта и сохранности. Жилищное право, жилищное законодательство - совокупность правовых норм, регулирующих отношения по использованию жилищного

фонда. Основу жилищного права составляют нормы гражданского права, а также административно–правовые нормы и нормы семейного права.

Жилищно-строительный кооператив - добровольное объединение граждан и (или) юридических лиц на основе членства в целях удовлетворения потребностей граждан в жилье, а также управления жилыми и нежилыми помещениями в кооперативном доме.

Жилищное хозяйство - сфера экономики, часть хозяйства страны, обеспечивающая содержание в надлежащем состоянии, функционирование жилого фонда, то есть совокупности жилых и вспомогательных помещений.

Жилищный фонд, жилой фонд - совокупность всех жилых помещений независимо от форм собственности, включая жилые дома, специализированные дома (общежития, гостиницы-приюты, дома маневренного фонда, жилые помещения из фондов жилья для временного поселения вынужденных переселенцев и лиц, признанных беженцами, специальные дома для одиноких престарелых, дома-интернаты для инвалидов, ветеранов и другие), квартиры, служебные жилые помещения, иные жилые помещения в других строениях, пригодные для проживания.

Жилищный фонд коммерческого использования - совокупность жилых помещений, которые используются собственниками таких помещений для проживания граждан на условиях возмездного пользования, предоставлены гражданам по иным договорам, предоставлены собственниками таких помещений лицам во владение и (или) в пользование.

Жилищный фонд социального использования – совокупность всех жилых помещений, включая жилые дома, квартиры и иные жилые помещения, заселенных на условиях договора найма и представляемых в пределах нормы жилой площади, жилые помещения в коммунальных квартирах, специализированные дома и жилые помещения в них.

Жилое помещение - помещение, предназначенное для постоянного и преимущественного проживания, изолированное помещение (квартира, комната, комнаты), отвечающее нормативно-техническим требованиям. Жилое помещение дифференцируется на жилой дом, комнату, квартиру.

Жилой дом – здание постоянного типа, в котором жилые помещения составляют более половины площади помещений здания.

Здание - существующий или вновь построенный многоквартирный жилой дом, включая все инженерные коммуникации, оборудование и т.п., соединенные с недвижимостью и считающиеся неотъемлемой частью дома. Заочное голосование собственников помещений в многоквартирном доме - передача в место или по адресу, которые указаны в сообщении о проведении общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, в письменной форме решений собственников по вопросам, поставленным на голосование.

Индивидуальный прибор учета - средство измерения, используемое для определения объемов (количества) потребления коммунальных ресурсов потребителями, проживающими в одном жилом помещении многоквартирного дома или в жилом доме.

Инженерные системы жилых зданий - внутреннее инженерное оборудование, а также подводящие коммуникации (сети) и сооружения коммунального назначения, обеспечивающие подачу водо- и энергоресурсов, вертикальный транспорт, мусороудаление, противопожарную безопасность и связь.

Исполнитель - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие коммунальные услуги, производящие или приобретающие коммунальные ресурсы и отвечающие за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых потребителю предоставляются коммунальные услуги.

Исполнителем могут быть управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищно-строительный, жилищный или иной специализированный потребительский кооператив, а при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений - иная организация, производящая или приобретающая коммунальные ресурсы.

Канализация - система трубопроводов и устройств в объеме, ограниченном наружными поверхностями ограждающих конструкций и выпусками до первого смотрового колодца, обеспечивающая отведение сточных вод от санитарно-технических приборов и технологического оборудования и при необходимости локальными очистными сооружениями, а также дождевых и талых вод в сеть канализации соответствующего назначения населенного пункта или промышленного предприятия.

Капитальный ремонт многоквартирного дома – ремонт общего имущества с целью восстановления исправности и эксплуатационных показателей, а при необходимости замены соответствующих элементов общего имущества в многоквартирном доме.

Квартира – структурно-обособленное помещение в многоквартирном доме, обеспечивающее возможность прямого доступа к помещениям общего пользования в таком доме и состоящее из одной или нескольких комнат, а также помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в таком обособленном помещении.

Коллективный жилищный фонд - фонд, находящийся в общей совместной или общей долевой собственности различных субъектов частной, государственной, муниципальной собственности, собственности общественных объединений.

Коллективный (общедомовой) прибор учета (КПУ) - средство измерения, используемое для определения объемов (количества) коммунальных ресурсов, поставленных в многоквартирный дом.

Коммунальная квартира - квартира, состоящая из нескольких жилых помещений, принадлежащих двум или более пользователям или собственникам, не являющимися членами одной семьи, совместно использующим вспомогательные помещения (места общего пользования) и инженерное оборудование в местах общего пользования.

Коммунальное хозяйство - совокупность служб, организаций, технических средств по обслуживанию населения (водоснабжение, энергоснабжение, теплоснабжение, канализация, городской транспорт, химчистка, бани, дорожное хозяйство, уборка улиц, дворов и др.).

Коммунальные платежи - текущие платежи на покрытие индивидуальных расходов домовладельцев по коммунальным услугам, услугам радиосвязи, телевидения и пр.

Коммунальные ресурсы - холодная вода, горячая вода, электрическая энергия, газ, бытовой газ в баллонах, тепловая энергия, твердое топливо, используемые для предоставления коммунальных услуг.

Коммунальные услуги – предоставляемые собственникам помещений в многоквартирном доме услуги за холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах), отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления).

Коммунальные услуги надлежащего качества - коммунальные услуги, отвечающие требованиям настоящих Правил, санитарным и техническим требованиям к режиму, объему и качеству предоставления коммунальных услуг, иным требованиям законодательства Российской Федерации, а также договора, заключаемого исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации и содержащего условия предоставления коммунальных услуг.

Комната – жилое помещение, ограниченное стенами от пола до потолка в жилом доме, в структурно-обособленной части иного здания, которое построено, пристроено и т.д. для проживания граждан, имеющее выход в места общего пользования квартиры, многоквартирного или индивидуального жилого дома либо здания.

Кредиторская задолженность по ЖКХ - задолженность предприятиям-поставщикам и подрядчикам за поставляемые товарно-материальные ценности и выполненные работы, услуги, включая штрафные санкции.

Лифт - стационарный подъёмник обычно прерывного действия с вертикальным движением кабины.

Место жительства - жилой дом, квартира, служебное жилое помещение, специализированные дома (общежитие, гостиница–приют, дом маневренного фонда, специальный дом для одиноких престарелых, дом–интернат для инвалидов, ветеранов и другие), а также иное жилое помещение, в котором гражданин постоянно или преимущественно проживает в качестве собственника, по договору найма (поднайма), договору аренды либо на иных основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Метод индексации установленных тарифов - метод, при котором тарифы рассчитываются как произведение тарифов на товары и услуги организаций коммунального комплекса, установленных в предшествующий период, на индексы, отражающие изменения условий деятельности организаций коммунального комплекса.

Метод установления предельных тарифов - метод, предусматривающий установление предельных тарифов на товары и услуги организаций коммунального комплекса на основе анализа динамики предыдущей деятельности организации и анализа деятельности аналогичных организаций.

Метод установления фиксированных тарифов - метод, при котором тарифы рассчитываются как отношение части объема финансовых потребностей для реализации организацией коммунального комплекса производственной программы, определенных применительно к отдельному виду деятельности этой организации, к расчетному объему соответствующего вида товаров и услуг, реализуемому за период действия тарифов.

Методы регулирования тарифов на товары и услуги организаций ЖКХ - это методы регулирования тарифов на товары и услуги организаций коммунального комплекса, осуществляющих эксплуатацию систем коммунальной инфраструктуры, которые используются в сфере водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод, утилизации (захоронения) твердых бытовых отходов.

Многоквартирный жилой дом (МКД) – жилой дом, в котором имеются две или более жилых единиц, имеющих выход в места общего пользования дома.

Модернизация многоквартирного дома - вид преобразования, при котором производится частичная перестройка и переоборудование многоквартирного дома с целью приведения его в соответствие с современными функциональными и эстетическими требованиями.

Мониторинг программ организации ЖКХ - периодический сбор и анализ информации о выполнении производственной программы и инвестиционной программы организации коммунального комплекса, а также информации о состоянии и развитии систем коммунальной инфраструктуры и объектов, используемых для утилизации (захоронения) твердых бытовых отходов.

Моральный износ многоквартирного дома - постепенное (во времени) отклонение основных эксплуатационных показателей от современного уровня технических требований эксплуатации зданий и сооружений, также величина, характеризующая степень несоответствия основных параметров, определяющих условия проживания, объем и качество предоставляемых услуг современным требованиям.

Муниципальный жилищный фонд – фонд, находящийся в собственности района, города, входящих в них административно-территориальных образований, а также ведомственный фонд, находящийся в полном хозяйственном ведении муниципальных предприятий или оперативном управлении муниципальных учреждений.

Мусоропровод - устройство в многоэтажных (преимущественно жилых) зданиях для удаления мусора по трубам.

Надбавка к тарифам на товары и услуги организации ЖКХ - ценовая ставка, которая устанавливается для организации коммунального комплекса на основе надбавки к цене (тарифу) для потребителей, учитывается при расчетах с указанной организацией за производимые ею товары (оказываемые услуги) и используется для финансирования инвестиционной программы организации коммунального комплекса.

Надбавка к цене (тарифу) для потребителей услуг ЖКХ - ценовая ставка, которая учитывается при расчетах потребителей с организациями коммунального комплекса, устанавливается в целях финансирования инвестиционных программ организаций коммунального комплекса и общий размер которой соответствует сумме надбавок к тарифам на товары и услуги организаций коммунального комплекса, реализующих инвестиционные программы по развитию системы коммунальной инфраструктуры (далее также - надбавка для потребителей).

Надлежащее содержание общего имущества многоквартирного дома - деятельность по обеспечению содержания общего имущества многоквартирного дома в соответствии с требованиями технических норм в целях создания и поддержания благоприятных и безопасных условий проживания граждан в таком доме.

Наймодатель – собственник жилищного фонда или уполномоченное им лицо, предоставляющее жилое помещение гражданину во владение и пользование для проживания в нем по договору найма или социального найма.

Наниматель жилого помещения – лицо, которому предоставлено жилое помещение во владение и пользование на условиях договора, найма или социального найма.

Недвижимость в жилищной сфере - недвижимое имущество с установленными правами владения, пользования и распоряжения, включающее: земельные участки и прочно связанные с ними жилые дома с жилыми и нежилыми помещениями, зеленые насаждения с многолетним циклом развития, сооружения и элементы инженерной инфраструктуры жилищной сферы.

Нежилое помещение - помещение в жилом доме, которое используется для любых целей, кроме проживания в нем физических лиц.

Независимая экспертиза – анализ экономической обоснованности цен на услуги по содержанию и ремонту жилья, за наем жилых помещений и тарифов на коммунальные услуги, который проводится экспертной организацией с учетом факторов, а также производственно-технической и финансово-экономической информации, представляемой хозяйствующими субъектами.

Неисправность элемента многоквартирного дома - состояние элемента, при котором им не выполняется хотя бы одно из заданных эксплуатационных требований.

Нормативы потребления коммунальных услуг - нормативы, характеризующие объективно необходимый минимальный объем и качество предоставляемых услуг. В пределах норматива осуществляется расчет субсидий по оплате жилья и коммунальных услуг.

Обслуживающие организации – организации, оказывающие собственникам помещений в многоквартирном доме услуги и выполняющие работы по ремонту общего имущества в таком доме.

Общее имущество – имущество, являющееся принадлежностью к жилым и нежилым помещениям, находящееся в общей долевой собственности собственников жилых и нежилых помещений, предназначенное для обслуживания, использования и доступа к помещениям, тесно связанное с ними назначением и следующие их судьбе.

Общие плановые осмотры жилых зданий - осмотры, в ходе которых проводится осмотр здания в целом, включая конструкции, инженерное оборудование и внешнее благоустройство.

Организация коммунального комплекса – юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы, осуществляющее эксплуатацию системы коммунальной инфраструктуры, используемой для производства товаров (оказания услуг) в целях обеспечения электро-, тепло-, водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод, и осуществляющее эксплуатацию объектов, используемых для утилизации (захоронения) твердых бытовых отходов.

Основы ценообразования в сфере ЖКХ – основные принципы и методы формирования цен на содержание, ремонт жилья, наем жилых помещений и тарифов на

коммунальные услуги, а также правила их регулирования и применения, включающие в себя указание на структуру этих цен и тарифов, основания для их пересмотра, установление периода их регулирования, порядок рассмотрения, согласования и утверждения этих цен и тарифов, в том числе устанавливаемых в соответствии со стандартами оплаты жилья и коммунальных услуг.

Отопление - поддержание в жилом помещении, отапливаемом по присоединенной сети, температуры воздуха, а также продажа твердого топлива при наличии печного отопления.

Плата за жилое помещение – плата, включающая в себя плату за работы и услуги по управлению многоквартирным домом, содержанию, текущему и капитальному ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, установленная из расчета 1 кв.метра общей площади жилого помещения.

Плата за наем жилого помещения – плата, взимаемая собственником жилья с нанимателя жилого помещения по договору социального найма жилого помещения или договору найма жилого и являющаяся доходом собственника жилья от предоставления жилого помещения в наем.

Плата за ремонт жилья – плата, взимаемая с собственника жилого помещения, нанимателя жилого помещения по договору социального найма жилого помещения или договору найма жилого помещения, за текущий ремонт общего имущества жилого дома в соответствии с установленным Правительством Российской Федерации перечнем связанных с таким ремонтом работ.

Повреждение элемента многоквартирного дома - неисправность элемента многоквартирного дома или его составных частей, вызванная внешним воздействием (событием).

Подсобное помещение – помещение в составе жилого помещения, предназначенное для удовлетворения хозяйственно-бытовых нужд проживающих (кухня, туалет, ванная, кладовая и др.).

Покупатель квартиры – любое лицо (или лица), приобретающее квартиру посредством добровольной передачи доли участия, закрепленной за квартирой, кроме тех случаев, когда квартира передается как обеспечение долга.

Помещение - часть многоквартирного дома (квартира, комната), выделенная в натуре, предназначенная для самостоятельного использования для жилых, нежилых и иных целей, находящаяся в собственности граждан или юридических лиц, а также Российской Федерации и муниципальных образований. Право на жилище – это право, которое обеспечивается путем предоставления жилых помещений в домах государственного и муниципального жилищного фонда на условиях договора найма в пределах нормы жилой площади, а также на условиях аренды либо путем приобретения или строительства жилья за собственные средства без ограничения площади.

Предельные индексы изменения тарифов организаций ЖКХ - устанавливаемые в среднем по субъектам Российской Федерации и (или) по муниципальным образованиям на очередной финансовый год, выраженные в процентах индексы максимально и минимально возможного изменения установленных тарифов на товары и услуги организаций коммунального комплекса с учетом надбавок к тарифам на товары и услуги организаций коммунального комплекса, действующих на конец текущего финансового года. Поверка средств измерений (приборов учета) - совокупность операций, выполняемых органами Государственной метрологической службы (другими уполномоченными на то органами, организациями) с целью определения и подтверждения соответствия характеристик средства измерения установленным требованиям. В России поверочная деятельность в отношении подпадающих под Государственный Метрологический Надзор средств измерения регламентирована Законом Правительства Российской Федерации от 26 июня 2008 года № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений» и многими другими подзаконными актами. Этими документами поверка определяется как совокупность операций, выполняемых в целях

подтверждения соответствия средств измерений метрологическим требованиям и устанавливается перечень средств измерений, поверка которых осуществляется только аккредитованными в установленном порядке в области обеспечения единства измерений государственными региональными центрами метрологии». Ответственность за ненадлежащее выполнение поверочных работ и несоблюдение требований соответствующих нормативных документов несет соответствующий орган Государственной метрологической службы или юридическое лицо, метрологической службой которого выполнены поверочные работы. Положительные результаты поверки средств измерений удостоверяются поверительным клеймом или свидетельством о поверке. Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (стран СНГ) установлены следующие виды поверки

- Первичная поверка - поверка, выполняемая при выпуске средства измерений из производства или после ремонта, а также при ввозе средства измерений из-за границы партиями, при продаже.
- Периодическая поверка - поверка средств измерений, находящихся в эксплуатации или на хранении, выполняемая через установленные межповерочные интервалы времени.
- Внеочередная поверка - Поверка средства измерений, проводимая до наступления срока его очередной периодической поверки.
- Инспекционная поверка - поверка, проводимая органом государственной метрологической службы при проведении государственного надзора за состоянием и применением средств измерений.
- Комплектная поверка - поверка, при которой определяют метрологические характеристики средства измерений, присущие ему как единому целому.
- Поэлементная поверка - поверка, при которой значения метрологических характеристик средств измерений устанавливаются по метрологическим характеристикам его элементов или частей.
- Выборочная поверка - поверка группы средств измерений, отобранных из партии случайным образом, по результатам которой судят о пригодности всей партии.

Экспертная поверка - проводится при возникновении разногласий по вопросам, относящимся к метрологическим характеристикам, исправности средств измерений и пригодности их к применению. Размер платы за услуги - ставка оплаты с одного человека в месяц, рассчитанная исходя из тарифов на услуги и действующих нормативов потребления услуг населением.

Распределитель - средство измерения, используемое для определения приходящейся на жилое или нежилое помещение, в котором установлен распределитель, относительной доли в общедомовой плате за тепловую энергию, количество которой определено с использованием показаний коллективного (общедомового) прибора учета тепловой энергии.

Расчетный период регулирования – период, на который устанавливаются регулируемые цены и тарифы.

Регулирование цен и тарифов – установление в порядке, предусмотренном настоящим документом, цен на услуги по содержанию и ремонту жилья, за наем жилых помещений, а также тарифов на коммунальные услуги.

Регулируемая деятельность – деятельность организации, связанная с содержанием, ремонтом жилья и наймом жилых помещений, оказанием коммунальных услуг, осуществляемая по ценам и тарифам, устанавливаемым в соответствии с настоящим документом.

Реконструкция жилых зданий - это комплекс организационных и технологических мероприятий, направленных на устранение морального и физического износа зданий в целом или отдельных их элементов и систем.

Ремонт многоквартирного дома - комплекс строительных работ и организационно-технических мероприятий по устранению физического и морального износа, не связанных с изменением основных технико-экономических показателей многоквартирного дома.

Ресурсоснабжающая организация – организации, предоставляющие коммунальные ресурсы (услуги) собственникам помещений и лицам, пользующимся помещением собственника.

Системы коммунальной инфраструктуры – совокупность производственных и имущественных объектов, в том числе трубопроводов, линии электропередачи и иных объектов, используемых в сфере электро-, тепло-, водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод, расположенных (полностью или частично) в границах территорий муниципальных образований и предназначенных для нужд потребителей этих муниципальных образований.

Собственник – собственник жилого и/или нежилого помещения в многоквартирном доме, имеющий право на долю в общей собственности на общее имущество в многоквартирном доме. Социальная норма площади жилья – размер площади жилья, приходящейся на одного человека, в пределах которой осуществляется предоставление компенсаций (субсидий) по оплате жилья и коммунальных услуг.

Субсидия на оплату услуг ЖКХ - безналичная форма расчета с гражданами по оплате жилья и коммунальных услуг, предоставляемая при превышении платежей граждан за жилье и коммунальные услуги, потребляемые по социальной норме площади жилья и по нормативам потребления коммунальных услуг сверх установленного субъектами Федерации уровня от совокупного дохода семьи.

Текущий ремонт – ремонт, проводимый для предупреждения преждевременного износа и поддержания эксплуатационных показателей и работоспособности, устранения повреждений и неисправностей элементов общего имущества в многоквартирном доме и объектов, расположенных на входящем в состав общего имущества земельном участке.

Теплоснабжение - снабжение теплом жилых, общественных и промышленных зданий (сооружений) для обеспечения коммунально-бытовых (отопление, вентиляция, горячее водоснабжение) и технологических нужд потребителей.

Техническое обслуживание многоквартирного дома - комплекс работ по поддержанию исправного состояния элементов многоквартирного дома и заданных параметров, а также режимов работы его технических устройств. Управляющие компании - операторы в сфере ЖКХ – организации любой формы собственности и организационно-правовой формы, которым передаются в управление объекты коммунальной инфраструктуры с целью повышения социальной и ресурсной эффективности, оперативной реализации антикризисных мер, привлечения внебюджетных инвестиций для замены изношенных фондов и их модернизации.

Управляющая организация - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, управляющие многоквартирным домом на основании договора управления многоквартирным домом.

Управляющий – профессиональный управляющий, нанятый товариществом для исполнения обязанностей по управлению делами товарищества. Физический износ многоквартирного дома - ухудшение технических и связанных с ними эксплуатационных показателей здания, вызванное объективными причинами, а также величина, характеризующая степень таких ухудшений на определенный момент времени.

Функционирование
ЖКХ - это обеспечение сохранности и эффективного использования жилищного фонда, бесперебойного обеспечения жилищно-коммунальными услугами, необходимыми для жизнедеятельности человека, дальнейшего повышения уровня благоустройства и санитарного состояния территорий муниципальных образований, общего комфорта проживания.

Холодное водоснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя холодной питьевой водой надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение либо до водоразборной колонки.

Центральное отопление - отопление, при котором от источника тепла (котельной, ТЭЦ), расположенного в отапливаемом здании или вне его, вырабатываемое тепло транспортируется в помещения здания по трубопроводам (или воздуховодам).

Цены (тарифы) для потребителей - ценовые ставки, которые включают тарифы на товары и услуги организаций коммунального комплекса, обеспечивающих производство товаров (оказание услуг) в целях обеспечения водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод, утилизации (захоронения) твердых бытовых отходов, без учета надбавок к ценам (тарифам) для потребителей.

Эксплуатационные показатели многоквартирного дома - совокупность технических, объемно-планировочных, санитарно-гигиенических, экономических и эстетических характеристик многоквартирного дома, обуславливающих его эксплуатационные качества.

Электроснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя электрической энергией надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение.

Элементы многоквартирного дома - конструкции и технические устройства, составляющие многоквартирный дом, предназначенные для выполнения заданных функций.