

**Учебно-методический комплекс
федерального проекта
«ШКОЛА ГРАМОТНОГО ПОТРЕБИТЕЛЯ»**

г. Москва, 2014

Содержание учебно-методического комплекса:

I. Введение.....	3
II. Требование к программе.....	4
III. Содержание программы.....	5
Тема 1. Законодательство и подзаконные акты, регулирующие сферу предоставления жилищных и коммунальных услуг, а также потребительские права граждан при их предоставлении.....	5
Тема 2. Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме, совет многоквартирного дома, председатель совета многоквартирного дома.....	6
Тема 3. Выбор способа управления многоквартирным домом.....	6
Тема 4. Содержание общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.....	7
Тема 5. Предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных.....	8
Тема 6. Капитальный ремонт общего имущества многоквартирного дома. Аварийное жилье.....	8
Тема 7. Осуществление защиты прав потребителей при предоставлении жилищных и коммунальных услуг.....	9
Тема 8. Энергоэффективность и энергосбережение в многоквартирном доме. Способы экономии семейного бюджета.....	10
Тема 9. Этические и психологические аспекты участия в судьбе многоквартирного дома. Основы конфликтологии.....	11
IV. Учебно-тематический план курса.....	11
V. Контрольные материалы.....	12

Введение.

В настоящее время в Российской Федерации действует Жилищный кодекс РФ, который предполагает массовое наличие грамотных и активных потребителей, понимающих, что они не только владеют своими квартирами, но и общим имуществом в многоквартирном доме. К сожалению, на практике большая часть собственников не интересуется тем, что происходит за границей их квартиры. Активность начинает проявляться только когда общая собственность приходит в запущенное состояние и начинает негативно сказываться на комфорте непосредственно в жилых помещениях. Повсеместно собственники жилья не обладают даже базовыми знаниями о своих правах и обязанностях при предоставлении им жилищных и коммунальных услуг, а также выполнении работ по содержанию общего имущества в доме, что создает трудности в их защите даже, несмотря на действие законодательства о защите прав потребителей.

Данный учебно-методический комплекс разработан экспертами федерального проекта «Школа грамотного потребителя» и служит основой для реализации курса учебных занятий, направленных на повышение грамотности собственников в жилищной сфере и сфере предоставления коммунальных услуг, формировании у них чувства ответственности не только за собственное жилье, но и за общее имущество в многоквартирном доме.

Методический материал разработан с учетом того, что потребители заинтересованы в получении знаний практического характера и располагают ограниченным временем для их усвоения. Учебно-методический комплекс содержит ссылки на минимально необходимый для эффективной защиты потребительских прав объем нормативно-правовых актов. В то же время слушатели курса имеют возможность по собственной инициативе расширять знания законодательства, не подвергаясь опасности запутаться в массиве правовых норм, поскольку отдельные занятия посвящаются системе действующего правового регулирования в жилищной сфере и сфере предоставления коммунальных услуг, а приводимый минимум законодательства и подзаконных актов систематизирован по темам.

В процессе проведения лекционных занятий планируется выполнение практических заданий с предоставлением образцов различных документов: уведомлений о проведении общего собрания, бюллетеней для голосования в заочной форме, протоколов общих собраний собственников, заявлений и обращений в управляющие организации, органы, осуществляющие контрольные полномочия в данной сфере, претензионных и исковых заявлений. Это необходимо для совершенствования у слушателей курса практических навыков и знаний, в том числе по самостоятельному составлению указанных документов.

Благодаря системному подходу к изучению поднимаемых вопросов, данный учебно-методический комплекс может служить повышению грамотности потребителей жилищных и коммунальных услуг, в том числе, и при их самостоятельной работе.

Требования к программе.

В рамках данного спецкурса собственники получают фундаментальные и специальные знания о потребительских правах в сфере содержания жилья и предоставления коммунальных услуг. Потребители учатся грамотно взаимодействовать друг с другом, с управляющей организацией, товариществом собственников жилья, ресурсоснабжающими организациями, контрольно-надзорными органами.

Данная программа должна обеспечивать уровень подготовки граждан – потребителей жилищных и коммунальных услуг, при котором они:

- обладают знаниями основ жилищного законодательства и подзаконных актов, регулирующих право собственности на недвижимое имущество, содержание общего имущества в многоквартирном доме, предоставление коммунальных услуг, а также законодательства о защите прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг в жилищно-коммунальной сфере;

- обладают необходимыми знаниями о порядке проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, его компетенции, умеют правильно составлять необходимые документы;

- обладают необходимыми знаниями о полномочиях совета многоквартирного дома, председателя совета многоквартирного дома;

- ориентируются в выборе способов управления многоквартирным домом, их преимуществах и недостатках;

- обладают необходимыми знаниями о потребительских правах при получении услуг и выполнении работ, направленных на надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме, формировании платы за жилищные услуги;

- обладают необходимыми знаниями о порядке предоставления коммунальных услуг гражданам - потребителям, механизме начисления платы за коммунальные услуги, перерасчете за некачественные услуги, государственном регулировании тарифов;

- обладают необходимыми знаниями о проведении капитального ремонта в многоквартирных домах, способах формирования фонда капитального ремонта, правах собственников при проведении капитального ремонта общего имущества;

- ориентируются в способах защиты потребительских прав, в случае их нарушения при предоставлении жилищных и коммунальных услуг, умеют грамотно составлять претензии исполнителям соответствующих услуг, а также жалобы, заявления в контролирующие органы, такие как государственная жилищная инспекция, роспотребнадзор, прокуратура. Имеют базовые знания о судебном порядке защиты своих прав;

- обладают активной позицией по вопросам управления многоквартирным домом, проявляют готовность участия в общем собрании собственников помещений и судьбе многоквартирного дома в целом.

Содержание программы.

Тема 1. Законодательство и подзаконные акты, регулирующие сферу предоставления жилищных и коммунальных услуг, а также потребительские права граждан при их предоставлении.

1. Жилищный кодекс Российской Федерации: структура, содержание основных разделов, соотношение с иными нормативно-правовыми актами;
2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1: основные понятия, права потребителей при оказании им услуг, выполнении работ;
3. Федеральные законы и подзаконные нормативно-правовые акты, регулирующие сферу выполнения работ и оказания услуг по надлежащему содержанию общего имущества в многоквартирном доме и предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.
4. Судебная практика по защите потребительских прав граждан и ее место в правовом регулировании.

Нормативные акты:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 21.07.2014).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации ч. 1 от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 05.05.2014).
3. Федеральный закон от 29.12.2004 г. №189-ФЗ (ред. от 21.04.2014) «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации»).
4. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1 (ред. от 05.05.2014)
5. Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность" (в ред. Постановлений Правительства РФ от 06.05.2011 N 354, от 03.04.2013 N 290, от 14.05.2013 N 410, от 26.03.2014 N 230)
6. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 04.05.2012 N 442, от 27.08.2012 N 857, от 16.04.2013 N 344, от 14.05.2013 N 410, от 22.07.2013 N 614, от 19.09.2013 N 824, от 17.02.2014 N 112, от 25.02.2014 N 136, от 26.03.2014 N 230, с изм., внесенными Определением Верховного Суда РФ от 19.03.2013 N АПЛ13-82, Решением Верховного Суда РФ от 31.05.2013 N АКПИ13-394).
7. Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 г. N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам" (в ред. Постановлений Правительства РФ от 21.07.2008 N 549, от 29.07.2010 N 580, от 06.05.2011 N 354 (ред. 27.08.2012), от 25.06.2012 N 635).
8. Постановление Правительства РФ от 03.04. 2013 г. № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения».

Судебная практика:

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Тема 2. Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме, совет многоквартирного дома, председатель совета многоквартирного дома.

1. Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме и его формы. Компетенция общего собрания собственников помещений.
2. Порядок проведения общего собрания собственников в очной и заочной формах.
3. Оформление результатов общего собрания собственников. Право на обжалование протокола.
4. Совет многоквартирного дома: компетенция и порядок создания.
5. Председатель совета многоквартирного дома: полномочия, ответственность, порядок избрания.

Нормативные акты:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации (ст.ст. 36 – 48, 161.1) от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 21.07.2014).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации ч. 1 (ст.ст. 181.1 - 181.5) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 05.05.2014).
3. Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме (п. 2-9) (утв. Постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491).
4. Приказ Минстроя России от 31.07.2014 N 411/пр "Об утверждении примерных условий договора управления многоквартирным домом и методических рекомендаций по порядку организации и проведению общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах".

Тема 3. Выбор способа управления многоквартирным домом.

1. Понятие управления многоквартирным домом.
2. Способы управления многоквартирным домом: преимущества и недостатки.
3. Непосредственное управление многоквартирным домом.
4. Управление товариществом собственников жилья: особенности и порядок создания ТСЖ, экономические аспекты деятельности.
5. Управление управляющей организацией.
6. Договор управления многоквартирным домом: существенные условия: порядок заключения и расторжения.

Нормативные акты:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации (ст.ст. 44, 135-152, 155, 161-165) от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 21.07.2014).

2. Гражданский кодекс Российской Федерации ч. 1 (ст.ст. 48-56, 87, 420-431) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 05.05.2014).

3. Федеральный закон от 29.12.2004 г. №189-ФЗ (ред. от 21.04.2014) «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации»).

4. Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 N 731 (ред. от 22.07.2013) "Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами"

5. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (п. 2, 44) (утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354).

6. Приказ Минстроя России от 31.07.2014 N 411/пр "Об утверждении примерных условий договора управления многоквартирным домом и методических рекомендаций по порядку организации и проведению общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах"

Тема 4. Содержание общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

1. Понятие и состав общего имущества в многоквартирном доме.

2. Утверждения перечня работ и услуг, направленных на содержание общего имущества в многоквартирном доме: нормативный минимум, договорной объем. Порядок установления и утверждения платы за содержание и ремонт общего имущества.

3. Оценка качества выполнения работ и оказания услуг, направленных на содержание общего имущества в многоквартирном доме. Составление акта неоказания / ненадлежащего оказания услуг по содержанию многоквартирного дома. Перерасчет платы.

4. Годовой отчет управляющей организации по выполнению работ, оказанию услуг, направленных на надлежащее содержание общего имущества многоквартирного дома. Раскрытие информации о деятельности управляющей организации.

Нормативные акты:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации (ст.ст. 36-43, 153-156, 158-160, 161, ч. 11 ст. 162) от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 21.07.2014).

2. Гражданский кодекс Российской Федерации ч. 1 (ст.ст. 307, 309, 314, 316) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 05.05.2014).

3. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1 (ст.ст. 4, 10, 14-17, 27-39.1, 45)(ред. от 05.05.2014).

4. Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. N 731 "Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами".

5. Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме (утв. Постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491).

6. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (раздел X) (утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354).

7. Постановление Правительства РФ от 03.04. 2013 г. № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения».

Тема 5. Предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах.

1. Правила предоставления коммунальных услуг: структура, соотношение с иными нормативными актами.

2. Понятие и виды коммунальных услуг. Исполнитель коммунальных услуг. Соотношение понятий «коммунальная услуга» и «коммунальный ресурс».

3. Требования к предоставлению коммунальных услуг.

4. Порядок фиксации непредоставления коммунальной услуги, предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества. Процедура перерасчета.

5. Размер платы за коммунальные услуги. Долгосрочное тарифное регулирование.

6. Коммунальные услуги, потребляемые на общедомовые нужды: понятие, размер платы, меры по снижению расходов на услуги данного вида.

7. Перспективы установления социальных норм на отдельные виды коммунальных ресурсов.

Нормативные акты:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации (ст.ст. 153-160) от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 21.07.2014).

2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1 (ст.ст. 4, 10, 14-17, 27-39.1, 45) (ред. от 05.05.2014).

3. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354).

4. Правила предоставления коммунальных услуг гражданам (утв. постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 г. N 307).

5. Постановление Правительства РФ от 22.07.2013 N 614 (ред. от 26.03.2014) «О порядке установления и применения социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам установления и применения социальной нормы потребления электрической энергии (мощности)» (вместе с «Положением об установлении и применении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности)»).

Тема 6. Капитальный ремонт общего имущества многоквартирного дома. Аварийное жилье.

1. Региональная программа капитального ремонта. Перечень работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме и очередность их проведения.

2. Способы формирования фонда капитального ремонта: положительные и отрицательные моменты при выборе определенного способа. Изменение способа формирования фонда капитального ремонта.

3. Использование средств фонда капитального ремонта, ответственность владельцев специального счета и регионального оператора.
4. Внебюджетные способы привлечения средств для целей капитального ремонта многоквартирного дома.
5. Установление размера взносов на капитальный ремонт.
6. Аварийное жилье: причины и способы решения проблемы.

Нормативные акты:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации (ст.ст. 178-191) от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 21.07.2014).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации ч. 1 (ст.ст. 307, 309, 740-757) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 05.05.2014).
3. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1 (ст.ст. 4, 10, 14-17, 27-39.1, 45) (ред. от 05.05.2014).
4. Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме (утв. Постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491).
5. Приказ Минстроя России от 04.08.2014 N 427/пр "Об утверждении методических рекомендаций установления необходимости проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме".
6. Приказ Минстроя России от 07.02.2014 N 41/пр "Об утверждении методических рекомендаций по установлению субъектом Российской Федерации минимального размера взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах".
7. Постановление Правительства РФ от 28.01.2006 N 47 (ред. от 08.04.2013) "Об утверждении Положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции".

Тема 7. Осуществление защиты прав потребителей при предоставлении жилищных и коммунальных услуг.

1. Составление обращения, претензии в организацию, осуществляющую предоставление жилищных / коммунальных услуг.
2. Досудебный порядок защиты прав потребителей. Государственный жилищный надзор, муниципальный жилищный контроль, общественный контроль. Органы государственного жилищного надзора, муниципального и общественного контроля, органы роспотребнадзора и прокуратуры: нормативное регулирование деятельности, порядок обращения, компетенция.
3. Основы судебного порядка защиты потребительских прав: процессуальный статус стороны в гражданском процессе, основные принципы судебного разбирательства.
4. Информационные системы и Интернет-ресурсы в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Нормативные акты:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации (ст. 20) от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 21.07.2014).

2. Гражданский кодекс Российской Федерации ч. 1 (ст.ст. 307, 309) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 05.05.2014).

3. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 года № 138-ФЗ (ст.ст. 34-35, 39, 48, 53, 56, 131, 132) (ред. от 23.06.2014).

4. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1 (ст.ст. 4, 10, 14-17, 27-39.1, 45) (ред. от 05.05.2014).

5. Федеральный закон от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

6. Федеральный закон «О прокуратуре РФ» от 17.01.1992 N 2202-1 (ред. от 04.06.2014).

7. Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ (ред. от 23.06.2014).

8. Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме (п. 15-16) (утв. Постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491).

9. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (раздел X) (утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354).

10. Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 2 апреля 2013 г. N 124 "Об утверждении Регламента раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, путем ее опубликования в сети Интернет и об определении официального сайта в сети Интернет, предназначенного для раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами"

Судебная практика:

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Тема 8. Энергоэффективность и энергосбережение в многоквартирном доме.

Способы экономии семейного бюджета.

1. Энергосберегающие мероприятия для личных и общедомовых нужд. Энергосервисные контракты.

2. Грамотный учет используемых коммунальных ресурсов. Индивидуальные и коллективные (общедомовые) приборы учета. Повышающие коэффициенты.

3. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. Компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

4. Предельные (максимальные) индексы изменения размера платы за коммунальные услуги.

Нормативные акты:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации (ст.ст. 157-157.1, 159-160) от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 21.07.2014).

2. Федеральный закон от 23.11.2009 N 261-ФЗ (ред. от 28.12.2013) "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2014).

3. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354).

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2014 г. № 400 «О формировании индексов изменения размера платы граждан за коммунальные услуги в Российской Федерации».

5. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2014 г. № 718-р «Об утверждении индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в среднем по субъектам Российской Федерации и предельно допустимых отклонений по отдельным муниципальным образованиям от величины указанных индексов»

Тема 9. Этические и психологические аспекты участия в судьбе многоквартирного дома. Основы конфликтологии.

1. Мотивация собственников к участию в судьбе многоквартирного дома.

2. Эффективное общение на очном собрании собственников помещений в многоквартирном доме: недопущение конфликта и меры, принимаемые для его разрешения.

3. Эффективное взаимодействие с управляющими, ресурсоснабжающими организациями, контрольно-надзорными органами.

Учебно-тематический план курса

№	Тема	Количество часов
1.	Законодательство и подзаконные акты, регулирующие сферу предоставления жилищных и коммунальных услуг, а также потребительские права граждан при их предоставлении.	2
2.	Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме, совет многоквартирного дома, председатель совета многоквартирного дома.	2
3.	Выбор способа управления многоквартирным домом.	2
4.	Содержание общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.	2
5.	Предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах.	3
6.	Капитальный ремонт общего имущества многоквартирного дома. Аварийное жилье.	2
7.	Осуществление защиты потребительских прав при предоставлении жилищных и коммунальных услуг.	2

8.	Энергоэффективность и энергосбережение в многоквартирном доме. Способы экономии семейного бюджета.	1
9.	Этические и психологические аспекты участия в судьбе многоквартирного дома. Основы конфликтологии.	1
10.	Вопросы по курсу.	2
11.	Контрольный срез.	2
Всего:		21

Контрольные материалы

Вопросы к контрольному срезу для получения свидетельства о прохождении Школы грамотного потребителя

1. Жилищный кодекс Российской Федерации: структура, содержание основных разделов, соотношение с иными нормативно-правовыми актами;
2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1: основные понятия, права потребителей при оказании им услуг, выполнении работ;
3. Подзаконные нормативно-правовые акты, регулирующие сферу выполнения работ и оказания услуг по надлежащему содержанию общего имущества в многоквартирном доме и предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.
4. Судебная практика по защите потребительских прав граждан и ее место в правовом регулировании.
6. Понятие и состав общего имущества в многоквартирном доме.
7. Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме и его формы. Компетенция общего собрания собственников помещений.
8. Порядок проведения общего собрания собственников в очной и заочной формах.
9. Оформление результатов общего собрания собственников. Право на обжалование протокола.
10. Совет многоквартирного дома: компетенция и порядок создания.
11. Председатель совета многоквартирного дома: полномочия, ответственность, порядок избрания.
12. Понятие управления многоквартирным домом. Способы управления.
13. Способы управления многоквартирным домом: преимущества и недостатки.
14. Непосредственное управление многоквартирным домом.
15. Управление товариществом собственников жилья: особенности, порядок создания ТСЖ, экономические аспекты деятельности.
16. Управление управляющей организацией.
17. Договор управления многоквартирным домом: существенные условия: порядок заключения и расторжения.

18. Утверждения перечня работ и услуг, направленных на содержание общего имущества в многоквартирном доме: нормативный минимум, договорной объем, формирование и утверждение платы.
19. Оценка качества выполнения работ и оказания услуг, направленных на содержание общего имущества в многоквартирном доме. Составление акта неоказания / ненадлежащего оказания услуг по содержанию многоквартирного дома. Перерасчет платы.
20. Годовой отчет управляющей организации по выполнению работ, оказанию услуг, направленных на надлежащее содержание общего имущества многоквартирного дома.
21. Правила предоставления коммунальных услуг: структура, соотношение с иными нормативными актами.
22. Понятие и виды коммунальных услуг. Исполнитель коммунальных услуг. Соотношение понятий «коммунальная услуга» и «коммунальный ресурс».
23. Требования к предоставлению коммунальных услуг. Порядок фиксации непредоставления коммунальной услуги, предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества.
24. Размер платы за коммунальные услуги. Перерасчет платы при непредоставлении коммунальной услуги или предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества.
25. Коммунальные услуги, потребляемые на общедомовые нужды: понятие, размер платы, меры по снижению расходов на услуги данного вида.
26. Перечень работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме и очередность их проведения.
27. Способы формирования фонда капитального ремонта: положительные и отрицательные моменты при выборе определенного способа.
28. Использование средств фонда капитального ремонта, ответственность владельцев специального счета и регионального оператора.
29. Аварийное жилье: как не допустить такого состояния дома и какие существуют способы решения проблемы.
30. Составление обращения, претензии в организацию, осуществляющую предоставление жилищных / коммунальных услуг.
31. Досудебный порядок защиты потребительских прав. Органы государственного жилищного надзора, муниципального и общественного контроля, органы Роспотребнадзора и прокуратуры: нормативное регулирование деятельности, порядок обращения, компетенция.
32. Основы судебного порядка защиты потребительских прав: процессуальный статус стороны в гражданском процессе, основные принципы судебного разбирательства.
33. Мотивация собственников к участию в судьбе многоквартирного дома.
34. Эффективное общение на очном собрании собственников помещений в многоквартирном доме: недопущение конфликта и меры, принимаемые для его разрешения.
35. Эффективное взаимодействие с управляющими, ресурсоснабжающими организациями, контрольно-надзорными органами.