

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборцова Любовь Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 09.09.2026 08:29:35

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа передовых производственных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.03.05 «Организация расчетов с потребителями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг»

Направление подготовки:

43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль):

«Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2025

Рабочая программа дисциплины «Организация расчетов с потребителями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 514

Составители:

 к.т.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)

 Лисова Е.А.
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы передовых производственных технологий (ВШППТ)

26 сентября 2025 г. протокол №1

Директора ВШППТ

 д.т.н., профессор
(уч. степень, уч. звание)

 В.И. Воловач
(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, направленных на развитие навыков исследовательской деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-4. Способен к организации расчетов с потребителями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг	ИПК-4.1. Выполняет анализ финансовой информации и консолидации средств управляющей организации для расчетов с подрядными и ресурсоснабжающими организациями ИПК-4.2. Осуществляет расчеты с поставщиками жилищно-коммунальных услуг ИПК-4.3. Осуществляет расчеты с потребителями жилищно-коммунальных услуг	Знает: Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в МКД и жилых домов; Гражданское законодательство Российской Федерации по предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в МКД и жилых домов; Нормативные правовые акты по тарифному регулированию; Методология расчетов стоимости работ и услуг по содержанию общего имущества МКД, Порядок осуществления перерасчетов за жилищно-коммунальные услуги Умеет: Документировать исполнение требований жилищного законодательства Российской Федерации и условий договоров в области расчетов с подрядными и ресурсоснабжающими организациями; Применять программные средства для оформления и осуществления расчетов за потребленные коммунальные ресурсы, оказанные услуги и выполненные работы в МКД; Оптимизировать финансовые потоки при осуществлении расчетов с подрядными и ресурсоснабжающими организациями Владеет: Анализом финансовой информации и консолидация средств управляющей организации для расчетов с подрядными и ресурсоснабжающими организациями; Организационно-техническим и технологическим обеспечением оформления платежных документов в электронном виде; Оформление расчетов с подрядными и ресурсоснабжающими организациями; Определением размера периодических платежей за оказанные услуги, выполненные работы и предоставленные коммунальные ресурсы.	16.018 Специалист по управлению многоквартирными домами

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Б1.В.03. Профессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е. (144 час.), их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость дисциплины, час	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	-/12
занятия лекционного типа (лекции)	-/6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	- /6
лабораторные работы	- /-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	- /128
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	-/ 128
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на зачет)	- / 4
Промежуточная аттестация	зачет

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины, обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК -4 ИПК-4.2 ИПК-4.3	Тема 1. Коммунальные услуги: понятие, порядок предоставления размера оплаты за содержание жилого помещения. Основное содержание: 1. Структура платы за жилое помещение и коммунальные услуги. 2. Порядок определения размера оплаты за содержание жилого помещения	- /1				Устный опрос по теме
	Самостоятельная работа.				-/30	
ПК -4 ИПК-4.2 ИПК-4.3	Тема 2. Определение размера платы за коммунальные услуги Основное содержание: 1 Начисление платы за холодное водоснабжение и газоснабжение. 2. Начисление платы за горячее водоснабжение. 3. Начисление платы за водоотведение. 4. Начисление платы за электроснабжение. 5. Начисление платы за отопление. 6. Начисление платы за обращение с твердыми коммунальными отходами.	-/2				Устный опрос по теме
	Самостоятельная работа				-/30	
ПК -4 ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.3	Тема 3. Порядок расчета и внесения платы за коммунальные услуги. Основное содержание: 1. Применение повышающего коэффициентов при расчете платы за коммунальные услуги. 2. Предельные индексы изменения размера платы за коммунальные услуги..	-/2				Отчет по практической работе теме
	Практическое занятие № 1. Порядок расчета и внесения платы за коммунальные услуги.			-/2		
	Практическое занятие № 2. Порядок перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении, не оборудованном индивидуальным и (или) общим (квартирным) прибором учета.			-/2		
	Практическое занятие № 3. Особенности предоставления коммунальной услуги по холодному водоснабжению и газоснабжению.			-/2		
	Самостоятельная работа				-/40	
	ПК -4 ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.3	Тема 4. Права и обязанности потребителей и исполнителей коммунальных услуг. Содержание лекции:	-/1			

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы теку- щего кон- троля (наименова- ние оценочно- го средства)
		Контактная работа			Самостоя- тельная рабо- та, час	
		Лекции, час	Лаборатор- ные рабо- ты, час	Практиче- ские заня- тия, час		
	1. Права и обязанности потребителей. 2. Обязанности и права исполнителей коммунальной услуги. 3. Предоставление жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества.					
	Самостоятельная работа				-/28	
	ИТОГО	- / 6	-	- /6	-/ 128	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций;
- информационные технологии: Google-документы.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях практических занятий

Практические занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- 1. Изучение учебной литературы по курсу.*
- 2. Решение практических ситуаций и задач*
- 3. Работу с ресурсами Интернет.*
- 4. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий..*
- 5. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу.*

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1) Кондратьева, М. Н. Управление многоквартирными домами : учеб. пособие для вузов / М. Н. Кондратьева, А. П. Пинков ; Ульянов. гос. техн. ун-т. - Документ Reader. - Ульяновск : УлГТУ, 2018. - 224 с. - Прил. - URL: <https://reader.lanbook.com/book/165074#5> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9795-1792-6. - Текст : электронный.

2) Кузин, Н. Я. Управление технической эксплуатацией зданий и сооружений : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 08.03.01 "Строительство" (квалификация (степень) «бакалавр») / Н. Я. Кузин, В. Н. Мищенко, С. А. Мищенко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2025. – 156 с. – (Высшее образование). – Прил. – URL: <https://znanium.ru/read?id=456467> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-107901-0. – Текст : электронный.

3) Римшин, В. И. Правовое регулирование городской деятельности и жилищное законодательство : учеб. по направлению подгот. 08.04.01 "Строительство" / В. И. Римшин, В. А. Греджев ; под ред. В. И. Римшина. – 4-е изд., перераб. и доп. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 479 с. – (Высшее образование - Магистратура). – Прил. – URL: <https://znanium.ru/read?id=437539> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-106306-4. – Текст : электронный.

4) Экономика жилищной сферы : учеб. для вузов по направлению подгот. "Менеджмент" (профиль "Произв. менеджмент") / В. В. Бузырев, Н. В. Васильева, В. С. Чекалин, В. Ф. Мартынов ; под ред. В. В. Бузырева. - 2-е изд. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2024. - 368 с. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=444593> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01471-4. - 978-5-16-103653-2. - Текст : электронный.

5) Энергоресурсосбережение при проектировании, строительстве и эксплуатации жилого фонда : учеб. пособие / А. В. Исанова, Н. А. Драпалюк, Г. Н. Мартыненко, Д. А. Драпалюк. - Документ read. - Москва [и др.] : Инфра-Инженерия, 2021. - 156 с. - Практ. задания. - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=385016> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9729-0751-9. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

6. Атаманенко, С. А. Настольная книга председателя и бухгалтера ТСЖ / С. А. Атаманенко, С. Л. Горобец. – Изд. 3-е, доп. и перераб. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2009. – 412 с. – (Закон и общество). – Прил. – ISBN 978-5-222-16188-3 : 93-17. – Текст : непосредственный.

7. Афанасьева, А. Н. Организационно-экономический механизм повышения доступности жилищного фонда и коммунальных услуг : монография / А. Н. Афанасьева, А. И. Романова, Л. Р. Мустафин. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – (Научная мысль). – Прил. – URL: <https://znanium.com/read?id=370777> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-103857-4. – Текст : электронный.

8. Ионин, А. А. Газоснабжение : учебник / А. А. Ионин. - Изд. 5-е, стер. - Документ Reader. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2022. - 440 с. - (Учебники для вузов. Специальная литература). - Предм. указ. - Прил. - URL: <https://reader.lanbook.com/book/210791> (дата обраще-

ния: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8114-1286-0. - Текст : электронный.

9. Комков, В. А. Энергосбережение в жилищно-коммунальном хозяйстве : учеб. пособие для студентов сред. спец. учеб. заведений по строительн. специальностям / В. А. Комков, Н. С. Тимахова. - 2-е изд. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2026. - 204 с. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=467209> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-100443-2. - Текст : электронный.

10. Немкин, П. В. Экономический механизм развития жилищно-коммунального комплекса крупных городов России : монография / П. В. Немкин, В. С. Чекалин. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 120 с. - (Научная мысль). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=458039> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-108478-6. - Текст : электронный.

11. Орлов, В. А. Водоснабжение : учеб. для вузов по направлению подгот. 08.03.01 "Строительство" / В. А. Орлов, Л. А. Квитка. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 443 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.ru/read?id=416869> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-102635-9. - Текст : электронный.

12. Пономарева, Н. Г. Вы и ЖКХ: как защитить свои интересы? / Н. Г. Пономарева. - Москва : Омега-Л, 2008. - 144 с. : табл. - (Жилищный ответ). - ISBN 978-5-370-00768-2 : 59-95. - Текст : непосредственный.

13. Ряховская, А. Н. Тарифная и ценовая политика в жилищной и коммунальной сферах : монография / А. Н. Ряховская, Ф. Г. Таги-Заде. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 124 с. - (Научная мысль). - URL: <https://znanium.ru/read?id=436531> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-103505-4. - Текст : электронный.

14. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Технология и проектирование процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг" : для студентов направления подгот. 43.03.01 "Сервис" профиля акад. бакалавриата "Сервис жилищ. фонда и коммун. инфраструктуры" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Экономика, орг. и коммер. деятельность" ; сост. С. Д. Кукина. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2018. - 877 КБ, 70 с. - Прил. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_TERPB_BSJF_09.07.2018.pdf (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

15. Экономика и управление социальной сферой : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. "Экономика" и "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Е. Н. Жильцов, Е. В. Егоров, Т. В. Науменко [и др.] ; под ред. Е. Н. Жильцова, Е. В. Егорова ; МГУ им. М. В. Ломоносова. - 4-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2022. - 496 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=432266> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04881-4. - Текст : электронный.

Нормативно-правовые акты

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования : дата введения 2015-11-01. - Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. - URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394> (дата обращения: 20.09.2025).

2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь : дата введения 2015-11-01. - Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. - URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393> (дата обращения: 20.09.2025).

3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества : дата введения 2011-06-01. - Текст : элек-

тронный // Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-9004-2010> (дата обращения: 20.09.2025).

4. О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения (вместе с "Правилами оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме") : Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 N 290 (ред. от 07.03.2025). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : сайт. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_144804/ (дата обращения: 20.09.2025).

5. . Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание 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 : Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 (ред. от 07.03.2025). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : сайт. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_62293/ (дата обращения: 20.09.2025).

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 20.09.2025). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. ГИС ЖКХ : Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства : сайт / АО «Оператор информационной системы», 2016. - . - URL: <https://dom.gosuslugi.ru> (дата обращения: 20.09.2025). - Текст : электронный.

3. Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru> (дата обращения: 20.09.2025). – Текст электронный.

4. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 20.09.2025). - Текст : электронный.

5. Минстрой России : сайт / Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации. – Москва, 2014. - . - URL: <https://minstroyrf.gov.ru/> (дата обращения: 20.09.2025). - Текст : электронный.

6. Портал ЖКХ : сайт. - URL: <https://zhkh.su/> (дата обращения: 20.09.2025). - Текст : электронный.

7. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL: <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

8. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

10. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО - ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Выполнение практических работ	3	20	60
Устный опрос	3	5	15
Творческий рейтинг (выступление на конференциях, написание статьи, реферата и т.д.)	1	25	25
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Типовые вопросы для устного опроса

Тема 1. Коммунальные услуги: понятие, порядок предоставления размера оплаты за содержание жилого помещения.

- 1) Что входит в понятие «коммунальные услуги» с точки зрения жилищного законодательства?
- 2) Чем отличаются коммунальные услуги от жилищных? Приведите примеры.
- 3) Какие виды услуг относятся к коммунальным?
- 4) С какого момента у гражданина возникает обязанность оплачивать коммунальные услуги?
- 5) На основании какого документа регулируются отношения по предоставлению коммунальных услуг?
- 6) Как может быть заключён договор на предоставление коммунальных услуг?
- 7) Кто может выступать исполнителем коммунальных услуг?
- 8) В каких случаях исполнитель вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальной услуги?
- 9) Как определяется качество коммунальной услуги и что происходит при его нарушении?
- 10) Из каких компонентов складывается плата за содержание жилого помещения?
- 11) От чего зависит размер платы за содержание жилого помещения в зависимости от способа управления домом?
- 12) Как определяется размер платы за содержание жилого помещения на общем собрании собственников?
- 13) Какие требования предъявляются к решению общего собрания об изменении размера платы?
- 14) Как рассчитывается плата за коммунальные ресурсы, потребляемые при содержании общего имущества, если в доме есть общедомовой прибор учёта?
- 15) В каких случаях размер платы за содержание жилого помещения устанавливается органом местного самоуправления?
- 16) Как изменяется размер платы за содержание жилого помещения при оказании услуг ненадлежащего качества?
- 17) Какой штраф предусмотрен за необоснованное увеличение размера платы за содержание жилого помещения?
- 18) В какой срок исполнитель обязан рассмотреть обращение собственника о неправильном начислении платы?
- 19) Что происходит, если исполнитель не согласен с доводами собственника о нарушении при расчёте платы?

- 20) Какие нормы Жилищного кодекса РФ регулируют вопросы платы за жилое помещение и содержание общего имущества?
- 21) Какие Правила регулируют предоставление коммунальных услуг и на что они влияют?

Тема 2. Определение размера платы за коммунальные услуги

- 1) Какие два основных способа определения объема потребления лежат в основе расчёта платы?
- 2) Кто устанавливает тарифы на коммунальные ресурсы?
- 3) Какая норма Жилищного кодекса РФ регулирует расчёт размера платы за коммунальные услуги?
- 4) Что такое предельные индексы изменения размера платы и зачем они нужны?
- 5) Как рассчитывается плата, если в квартире установлен индивидуальный прибор учёта?
- 6) Как рассчитывается плата за водоотведение, если в квартире есть счётчики холодной и горячей воды?
- 7) Что происходит, если в многоквартирном доме есть общедомовой прибор учёта, но в отдельных квартирах индивидуальных счётчиков нет?
- 8) В каких случаях применяется расчёт по нормативам потребления? (Когда в квартире нет счётчика, он неисправен или собственник не передаёт показания.)
- 9) От чего зависит величина норматива потребления?
- 10) Какой повышающий коэффициент может применяться при расчёте платы по нормативу, если техническая возможность установить счётчик есть, но прибор отсутствует?
- 11) Как рассчитывается плата за отопление в многоквартирном доме, где есть общедомовой прибор учёта, но нет индивидуальных?
- 12) Как меняется расчёт платы за отопление, если общедомовой счётчик вышел из строя?
- 13) Как учитывается площадь помещения при расчёте платы за отопление, содержание общедомового имущества и капремонт?
- 14) Как рассчитывается плата за горячую воду в доме с индивидуальной котельной?
- 15) Где можно проверить актуальные тарифы и нормативы для своего региона?
- 16) Что делать, если в квитанции обнаружена ошибка в расчёте?
- 17) Какие документы могут понадобиться для подтверждения права на перерасчёт?

Тема 4. Права и обязанности потребителей и исполнителей коммунальных услуг.

- 1) В каких случаях я вправе требовать перерасчёта платы?
- 2) Как зафиксировать факт оказания услуги плохого качества?
- 3) Обязан ли я передавать показания счётчика каждый месяц?
- 4) Кто и как часто может проверять мой прибор учёта?
- 5) Что делать, если я обнаружил неисправность счётчика или нарушение целостности пломбы?
- 6) Должен ли я уведомлять исполнителя об изменении числа проживающих в квартире?
- 7) Могу ли я установить свой прибор учёта? Какие требования предъявляются к качеству коммунальных услуг?
- 8) В какой срок исполнитель обязан ответить на мою жалобу?
- 9) Обязан ли исполнитель информировать меня о плановых перерывах в предоставлении услуг?
- 10) Как исполнитель должен действовать, если я сообщил об утечке газа?
- 11) Может ли исполнитель приостановить или ограничить подачу ресурса?
- 12) Кто снимает показания с общедомового (коллективного) прибора учёта?

- 13) Должен ли исполнитель проводить техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем?
- 14) Как исполнитель должен уведомлять меня о сроках и порядке передачи показаний счётчиков, а также о последствиях их не передачи?
- 15) Как разрешать споры, если я и исполнитель по-разному трактуем условия договора или правила?
- 16) Какие документы я вправе запросить у исполнителя, чтобы проверить правильность начисления платы?
- 17) Несёт ли исполнитель ответственность за вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу из-за оказания услуги ненадлежащего качества?

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Тема 3. Порядок расчета и внесения платы за коммунальные услуги.

Практическое занятие № 1. Порядок расчета и внесения платы за коммунальные услуги.
Содержание работы:

1. Изучить п. VI. Порядок расчета и внесения платы за коммунальные услуги документа (Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (с изменениями и дополнениями)

Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов") и выписать основные положения.

2. Изучить Приложение N 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов

3. Выполнить расчет размера платы за коммунальные услуги (по заданию преподавателя).

4. Оформить отчет.

Практическое занятие № 2. Порядок перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении, не оборудованном индивидуальным и (или) общим (квартирным) прибором учета.

Содержание работы:

1. Изучить п. VIII. Порядок перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении, не оборудованном индивидуальным и (или) общим (квартирным) прибором учета документа Порядок расчета и внесения платы за коммунальные услуги (Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (с изменениями и дополнениями)

Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов") и выписать основные положения.

2. Изучить п. XI. Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг данного документа и выписать основные положения.

3. Выполнить расчет (по заданию преподавателя).

4. Оформить отчет.

Практическое занятие № 3. Особенности предоставления коммунальной услуги по холодному водоснабжению и газоснабжению.

Содержание работы:

1. Изучить п. XII. Особенности предоставления коммунальной услуги по холодному водоснабжению через водоразборную колонку и выписать основные положения.

2. Изучить п. XIII. Особенности предоставления коммунальной услуги газоснабжения потребителей по централизованной сети газоснабжения и выписать основные положения.
3. Выполнить расчет (по заданию преподавателя).
4. Оформить отчет.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (*по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования*).

Устно-письменная форма предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

ПК-4. Способен к организации расчетов с потребителями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг

1. Размер платы за содержание жилого помещения.
2. Плата за содержание жилого помещения в МКД.
3. Перечень услуг и работ по управлению МКД.
4. Расходы на содержание и текущий ремонт.
5. Размер платы за коммунальные услуги.
6. Начисление платы за холодное водоснабжение.
7. Начисление платы за газоснабжение.
8. Начисление платы за горячее водоснабжение.
9. Приведите пример расчета и начисления платы за горячую воду при наличии счетчика.
10. Начисление платы за водоотведение.
11. Начисление платы за электроснабжение.
12. Приведите пример расчета платы за коммунальную услугу по электроснабжению.
13. Начисление платы за отопление.
14. Упрощенная схема корректировки платы за отопление при наличии в МКД только ОДПУ тепловой энергии.
15. Способ начисления платы за отопление, только в течение отопительного периода.
16. Начисление платы за обращение с твердыми коммунальными отходами.
17. Применение повышающих коэффициентов при расчете платы за коммунальные услуги.
18. Предельные индексы изменения размера платы за коммунальные услуги.
19. Размер платы за коммунальные ресурсы, потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме.
20. Права и обязанности потребителей коммунальных услуг.
21. Права и обязанности исполнителей коммунальных услуг.
22. Границы ответственности за содержание инженерного оборудования в МКД по водоснабжению.
23. Границы ответственности за содержание инженерного оборудования в МКД по теплоснабжению.
24. Границы ответственности за содержание инженерного оборудования в МКД по водоотведению.
25. Границы ответственности за содержание инженерного оборудования в МКД по электроснабжению.

26. Границы ответственности за содержание инженерного оборудования в МКД по газовому оборудованию.
27. Случаи предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами.
28. Требования к качеству коммунальных услуг.
29. Перерасчет платы за коммунальные услуги в связи с временным отсутствием потребителя в занимаемом жилом помещении.
30. Ответственность потребителя за несвоевременную или неполную оплату за жилое помещение и коммунальные услуги.
31. Начисление пеней.
32. Ограничение или приостановление предоставления коммунальной услуги.

Примерный тест для итогового тестирования

№	Содержание вопроса
ПК-4. Способен к организации расчетов с потребителями и поставщиками жилищно-коммунальных	
1.	Потребитель коммунальной услуги по отоплению вносит плату за эту услугу: а) Совокупно без разделения на плату за потребление указанной услуги в жилом (нежилом) помещении и плату за ее потребление на общедомовые нужды. б) Отдельно за коммунальную услугу, предоставленную потребителю в жилом или в нежилом помещении, и плату за коммунальную услугу, потребляемую в процессе использования общего имущества в многоквартирном доме. в) Только плату за потребление указанной услуги в жилом (нежилом) помещении.
2.	Среднемесячный объем потребления коммунального ресурса потребителем для определения размера платы в случае выхода из строя или утраты ранее введенного в эксплуатацию индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета либо истечения срока его эксплуатации, определяемого периодом времени до очередной поверки, определяется: а) По показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета за период не менее 6 месяцев (для отопления — исходя из среднемесячного за отопительный период объема потребления), а если период работы прибора учета составил меньше 6 месяцев, — то за фактический период работы прибора учета, но не менее 3 месяцев (для отопления — не менее 3 месяцев отопительного периода). б) По показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета за период не менее 12 месяцев, а если период работы прибора учета составил меньше 12 месяцев, — то за фактический период работы прибора учета. в) По показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета за период 3-х последовательных календарных месяцев (для отопления — не менее 3 месяцев отопительного периода).
3.	Плата за все или некоторые коммунальные услуги (за исключением коммунальных услуг, потребляемых при использовании общего имущества в многоквартирном доме) может вноситься ресурсоснабжающим организациям: а) На основании решения общего собрания членов товарищества собственников недвижимости либо жилищного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива или решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме. б) В соответствии с условиями договора поставки коммунального ресурса в целях предоставления коммунальных услуг, заключенного исполнителем коммунальных услуг и ресурсоснабжающей организацией. в) Если собственник помещения в многоквартирном доме самостоятельно принял решение об указанном способе внесения платы.
4.	Допустимо ли установление льготных цен и тарифов на тепловую энергию для отдельных потребителей:

№	Содержание вопроса
	а) В соответствии с законодательством субъектов РФ. б) Нет. в) Да, при условии компенсации разницы между установленным льготным тарифом и экономически обоснованным за счет бюджета субъекта РФ.
5.	При определении размера платы за содержание и ремонт жилого помещения собственников помещений, которые выбрали управляющую организацию для управления многоквартирным домом, решение общего собрания собственников помещений в данном доме принимается на срок: а) Не менее чем один год с учетом предложений управляющей организации. б) Не менее чем три года. в) Срок определяется в договоре управления многоквартирным домом и может составлять менее одного года.
6.	Какие меры предусмотрены в случае, если наниматель и проживающие совместно с ним члены его семьи в течение более шести месяцев без уважительных причин не вносят плату за жилое помещение и коммунальные услуги: а) Наниматель и проживающие совместно с ним члены его семьи могут быть выселены в судебном порядке с предоставлением другого жилого помещения по договору социального найма, размер которого соответствует размеру жилого помещения, установленному для вселения граждан в общежитие. б) Наниматель жилого помещения и (или) проживающие совместно с ним члены его семьи по требованию наймодателя или других заинтересованных лиц выселяются в судебном порядке без предоставления другого жилого помещения. в) Нанимателю жилого помещения предоставляется субсидия на погашение задолженности.
7.	Каким документом подтверждаются основания изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальных услуг для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов: а) А. Договором управления многоквартирным домом по согласованию между потребителем и управляющей организацией. б) В. Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов. в) С. Договором поставки комм. ресурса в целях предоставления комм. услуг, заключенного исполнителем комм. услуг и РСО.
8.	При привлечении представителей для осуществления расчетов с собственниками жилых помещений и взимания платы за жилое помещение и коммунальные услуги согласие субъектов персональных данных на передачу персональных данных таким представителям: а) Не требуется. б) Требуется. в) Условие об обязательном получении согласия определяется в договоре управления многоквартирным домом.
9.	В случае временного (более 5 полных календарных дней подряд) отсутствия потребителя в жилом помещении, не оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета, осуществляется перерасчет размера платы: а) За предоставленную потребителю в жилом помещении коммунальную услугу, за исключением коммунальной услуги по отоплению и газоснабжению на цели отопления жилых помещений. б) За все виды коммунальных услуг. в) За предоставленную потребителю в жилом помещении коммунальную услугу, за исключением коммунальной услуги газоснабжения, в случае, если степень благоустройства многоквартирного дома предусматривает централизованное газоснабже-

№	Содержание вопроса
	ние.
10.	Повышение размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги не допускается: а) Выше предельных уровней роста тарифов на коммунальные услуги, утверждаемых Правительством РФ с учетом установленных нормативов потребления коммунальных услуг. б) Выше предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в муниципальных образованиях, утвержденных высшим должностным лицом субъекта РФ. с) Выше предельного уровня, установленного органом местного самоуправления.
11.	Лица, несвоевременно и (или) не полностью внесшие плату за жилое помещение и коммунальные услуги (должники) (за исключением взносов на капитальный ремонт), обязаны уплатить кредитору пени в размере: а) Не более одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день, следующий за днем после наступления установленного срока оплаты. б) Не менее одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на момент оплаты. с) Одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на момент оплаты.
12.	В каком порядке осуществляется расчет размера платы за коммунальные услуги, предоставленные потребителям в жилых помещениях в общежитиях коридорного, гостиничного и секционного типа (с наличием на этажах общих кухонь, туалетов или блоков душевых): а) В порядке, установленном для расчета размера платы за коммунальные услуги для потребителей, проживающих в коммунальной квартире. б) В порядке, установленном для расчета размера платы за коммунальные услуги для потребителей, проживающих в жилых помещениях в многоквартирном доме. с) В порядке, установленном собственником общежития коридорного, гостиничного и секционного типа.
13.	Исполнитель ограничивает или приостанавливает предоставление коммунальной услуги, предварительно уведомив об этом потребителя, в случае: а) Наличия у потребителя задолженности по оплате 1 коммунальной услуги в размере, превышающем сумму 3 месячных размеров платы за коммунальную услугу, исчисленных исходя из норматива потребления коммунальной услуги независимо от наличия или отсутствия индивидуального, или общего (квартирного) прибора учета и тарифа на соответствующий вид коммунального ресурса, действующих на день ограничения предоставления коммунальной услуги. б) Наличия у потребителя задолженности по оплате 1 коммунальной услуги в размере, превышающем сумму 2 месячных размеров платы за коммунальную услугу, исчисленных исходя из норматива потребления коммунальной услуги независимо от наличия или отсутствия индивидуального, или общего (квартирного) прибора учета и тарифа на соответствующий вид коммунального ресурса, действующих на день ограничения предоставления коммунальной услуги. с) Наличия у потребителя задолженности по оплате 1 коммунальной услуги в размере, д) превышающем сумму 2 месячных размеров платы за коммунальную услугу, исчисленных исходя из показаний индивидуального или общего (квартирного) прибора учета и тарифа на соответствующий вид коммунального ресурса, действующих на день ограничения предоставления коммунальной услуги.
14.	Платежи исполнителя коммунальных услуг подлежат перечислению в пользу ресурсоснабжающих организаций:

№	Содержание вопроса
	а) Не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления платежей потребителей исполнителю. б) Не реже одного раза в три рабочих дня. с) Ежемесячно, не позднее 10-го числа месяца, следующего за расчетным периодом.
15.	В каком случае наниматель жилого помещения имеет право требовать от наймодателя уменьшение платы за пользование занимаемым жилым помещением, общим имуществом в многоквартирном доме, либо возмещение своих расходов на устранение недостатков жилого помещения и (или) общего имущества в многоквартирном доме, либо возмещение убытков, причиненных ненадлежащим исполнением или неисполнением указанных обязанностей наймодателя: а) При неисполнении или ненадлежащем исполнении наймодателем жилого помещения по договору социального найма обязанностей по своевременному проведению капитального ремонта сданного внаем жилого помещения, общего имущества в многоквартирном доме и устройств, находящихся в жилом помещении и предназначенных для предоставления коммунальных услуг. б) При отсутствии субсидирования платы за пользование жилым помещением. с) При выселении из жилого помещения.
16.	В плату за коммунальную услугу по отоплению и (или) горячему водоснабжению, произведенную исполнителем с использованием оборудования, входящего в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме расходы на содержание и ремонт такого оборудования: а) Не включаются. б) Включаются. с) Могут быть включены по решению общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.
17.	С какого момента возникает обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги у собственника жилого помещения: а) С момента начала предоставления услуг в многоквартирном доме. б) С момента возникновения права собственности на жилое помещение. с) С момента предоставления собственником копии свидетельства о регистрации права собственности.
18.	Подготовка предложений, по вопросам содержания и ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме для их рассмотрения общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме включает: а) Расчет платы за жилое помещение органом местного самоуправления и органом государственной власти городов федерального значения Москвы и Санкт-Петербурга, на территории которого находится многоквартирный дом. б) Расчет и обоснование финансовых потребностей, необходимых для оказания услуг и выполнения работ, входящих в перечень услуг и работ, с указанием источников покрытия таких потребностей (в том числе с учетом рассмотрения ценовых предложений на рынке услуг и работ, смет на выполнение отдельных видов работ). с) Статистические данные о рыночной стоимости платы за жилое помещение в муниципальном образовании.
19.	Размер платы за пользование жилым помещением (платы за наем) государственного или муниципального жилищного фонда устанавливается в зависимости от: а) Субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. б) Минимального размера взноса на капитальный ремонт, установленного нормативным правовым актом субъекта РФ в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными уполномоченным Правительством РФ федеральным органом исполнительной власти, в порядке, установленном законом субъекта РФ, исходя из занимаемой общей площади помещения в многоквартирном доме, принадлежащего собственнику такого помещения.

№	Содержание вопроса
	с) Качества и благоустройства жилого помещения, месторасположения дома.
20.	Исходя из чего определяется размер платы за коммунальные услуги: а) Исходя из количества проживающих лиц. б) Исходя из объема потребляемых коммунальных услуг, определяемого по показаниям приборов учета, а при их отсутствии исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, утверждаемых органами государственной власти субъектов РФ в порядке, установленном Правительством РФ. с) Исходя из утвержденных нормативов потребления коммунальных услуг.
21.	В случае систематического невнесения оплаты за жилищно- коммунальные услуги, при наличии задолженности более шести месяцев для жильцов, проживающих по договору социального найма, к жильцам могут быть применены меры: а) Выселение из жилого помещения без предоставления другого жилого помещения по договору социального найма. б) Переселение нанимателя и членов его семьи в жилое помещение маневренного фонда. с) Выселение из занимаемого жилого помещения в судебном порядке с предоставлением другого жилого помещения по договору социального найма, размер которого соответствует размеру жилого помещения, установленному для вселения граждан в общежитие.
22.	Исполнитель, предоставляющий потребителю коммунальные услуги, обязан направлять средства, полученные в качестве разницы при расчете размера платы за коммунальные услуги с применением повышающих коэффициентов, на: а) Реализацию мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности. б) Возмещение убытков, возникших по вине собственников в случае невыполнения обязанности допускать в занимаемое им жилое или нежилое помещение представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб) для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования. с) Коммунальные услуги на общедомовые нужды.
23.	Если объем коммунальной услуги, предоставленной за расчетный период на общедомовые нужды, составит ноль, то плата за соответствующий вид коммунальной услуги, предоставленной на общедомовые нужды, за такой расчетный период потребителям: а) Рассчитывается исходя из нормативов потребления коммунальной услуги, предоставленной на общедомовые нужды. б) Не начисляется. с) Рассчитывается в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354, исходя из числа постоянно проживающих и временно проживающих в жилом помещении потребителей.
24.	Не подлежит перерасчету в связи с временным отсутствием потребителя в жилом помещении размер платы за коммунальные услуги: а) На общедомовые нужды. б) По холодному водоснабжению и (или) горячему водоснабжению. с) По газоснабжению.
25.	Размер платы за жилое помещение устанавливается: а) В зависимости от категории многоквартирного дома. б) В размере, обеспечивающем содержание общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства. с) В зависимости от процента износа многоквартирного дома.
26.	Нормативы потребления коммунальных услуг определяются: а) В расчете на полгода потребления соответствующего коммунального ресурса.

№	Содержание вопроса
	б) В расчете на месяц потребления соответствующего коммунального ресурса. с) В расчете на год потребления соответствующего коммунального ресурса.
27.	Расходы на содержание и ремонт жилого помещения определяются в размере: а) Обеспечивающем содержание общего имущества в соответствии с требованиями законодательства РФ, включая в том числе оплату расходов на содержание и ремонт внутридомовых инженерных систем электро, тепло-, газо- и водоснабжения, водоотведения, обоснованные расходы на истребование задолженности по оплате жилых помещений и коммунальных услуг, на снятие показаний приборов учета, содержание информационных систем, обеспечивающих сбор, обработку и хранение данных о платежах за жилые помещения и коммунальные услуги, выставление платежных документов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг. б) Пропорционально площади занимаемого помещения (кв. м) к отношению количества граждан (человек). с) Рекомендованном органом местного самоуправления.
28.	Права и обязанности потребителей коммунальных услуг.
29.	Права и обязанности исполнителей коммунальных услуг.
30.	В какой срок управляющая организация обязана предоставить потребителю документы, подтверждающие правильность начислений, по письменному запросу