

*Для ржавых чайников*

**Любовь Левина**

**ЖКХ  
для ржавых чайников**

Издательство АСТ  
Москва

УДК 004.738.5  
ББК 32.973.202  
ЛЗ6

Все права защищены, ни одна часть данного издания не может быть использована в какой-либо форме, включая электронную, фотокопирование, магнитную запись или какие-либо иные способы хранения и воспроизведения информации, без предварительного письменного разрешения правообладателя.

**Левина, Любовь.**

ЛЗ6 Букварь ЖКХ для ржавых чайников / Л. Левина — Москва : АСТ, 2017. — 208 с.: ил. — (Для ржавых чайников)

ISBN 978-5-17-101819-1.

Как бы нас сегодня ни огорчало ЖКХ, один неоспоримый плюс все же появился в последнее время. Нам не надо теперь стоять в длинных очередях в сбербанк, чтобы оплатить счета! Перевести деньги за жилье, электроэнергию, отопление, воду и прочее можно за считанные минуты, не выходя из дома. И мы научим вас, как это сделать.

Но ничего не бойтесь! Вам надо только строго следовать нашим простым пошаговым подсказкам-инструкциям, да еще для вашего удобства подкрепленные иллюстрациями. Кроме оплаты ЖКХ, вы научитесь оформлять и отправлять жалобы, писать заявления, находить нужную информацию про ЕИРЦ и капитальный ремонт, расселение аварийных домов и кадастровую оценку вашей недвижимости, незаконные свалки и законные требования к шумным соседям, и многое-многое другое.

И главное — к подвигам вас должен толкать стимул: чем меньше вы будете тратить время на решение скучных бытовых вопросов, тем больше останется времени для вашей насыщенной, творческой, интересной жизни.

**УДК 004.738.5**  
**ББК 32.973.202**

ISBN 978-5-17-101819-1.

© Левина Л.  
© ООО «Издательство АСТ»

# СОДЕРЖАНИЕ

<i>Предисловие</i> . . . . .	5
<b>ПОДГОТОВКА: под рукой должны быть банковская карта и сотовый телефон</b> . . . . .	7
<b>ПЛАТИМ «КОММУНАЛКУ», НЕ ВЫХОДЯ ИЗ ДОМА</b> . . . . .	11
<b>Портал государственных онлайн-услуг города Москвы (госуслуги Москвы)</b> . . . . .	11
<i>Регистрация</i> . . . . .	11
<i>Оплата ЕПД. Как правильно читать единый платежный документ (ЕПД)</i> . . . . .	14
<i>Оплата домашнего телефона</i> . . . . .	22
<i>Отсылаем показания счетчиков воды</i> . . . . .	25
<i>Оплата электричества</i> . . . . .	27
<b>ДРУГИЕ УСЛУГИ ПОРТАЛА</b>	
<i>Получить сведения Фонда капитального ремонта</i> . . . . .	30
<i>Получить субсидию на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, а также льготы</i> . . . . .	32
<i>Предоставление информации жилищного учета</i> . . . . .	36
<i>Зарегистрировать права на недвижимое имущество (Онлайн запись в центр госуслуг и ОИВ)</i> . . . . .	37
<i>Получить информацию и оформить документы на жилье</i> . . . . .	40
<i>Получить информацию технического учета</i> . . . . .	41
<i>Согласовать перепланировку квартиры</i> . . . . .	42
<b>Портал государственных услуг Российской Федерации (Госуслуги)</b> . . . . .	43
<b>Государственная информационная система ЖКХ (ГИС ЖКХ)</b> . . . . .	53
<b>Что такое ЕИРЦ и ЕЖД</b> . . . . .	63
<b>ПРОВЕРИМ СЧЕТА — НЕ ОБМАНЫВАЮТ ЛИ?</b> . . . . .	74
<b>Калькулятор коммунальных платежей для граждан Российской Федерации</b> . . . . .	74
<b>Калькулятор жилищно-коммунальных платежей г. Москвы</b> . . . . .	82
<b>Тарифы на ЖКУ</b> . . . . .	84
<b>Сведения о кадастровой стоимости недвижимости</b> . . . . .	86
<b>КТО НАШИМ ДОМОМ УПРАВЛЯЕТ?</b> . . . . .	91
<b>Что такое МинЖКХ</b> . . . . .	91
<b>Реформа ЖКХ</b> . . . . .	93
<b>ProWaste портал об обращении с отходами</b> . . . . .	97
<b>ИЩЕМ, КОМУ ПОЖАЛОВАТЬСЯ</b> . . . . .	99
<b>ЖКХ Контроль</b> . . . . .	99
<b>Общественная приемная по жилищным вопросам</b> . . . . .	104

<i>Центр защиты жилищных прав</i> . . . . .	106
<i>Государственные жилищные инспекции</i> . . . . .	107
<b>СОВЕТЫ РАСТЕРЯВШИМСЯ</b> . . . . .	114
<i>Не можете найти нужную услугу?</i> . . . . .	114
<i>Почему на официальном онлайн-портале что-то не работает?</i> . . . . .	114
<i>Если чиновники не реагируют на электронные обращения, то что делать?</i> . . . . .	114
<i>Сайты госуслуг могут измениться?</i> . . . . .	115
<i>Какие еще сайты по ЖКХ поставить в закладки?</i> . . . . .	115
<i>Коммунальные услуги: вы должны знать свои права!</i> . . . . .	120
<b>НОРМЫ</b> . . . . .	120
<b>ПРАВА</b> . . . . .	121
<b>ЖАЛОБЫ</b> . . . . .	122
<i>Как бороться с нечестными коммунальщиками (краткая инструкция)</i> . . . . .	123
<i>За обсчет можно остаться без лицензии</i> . . . . .	125
<i>Как пожаловаться онлайн</i> . . . . .	126
<b>ПЕРЕРАСЧЕТЫ</b> . . . . .	130
<b>ЗАКОНЫ</b> . . . . .	131
<i>Приложение-напоминалка:</i>	
<i>Самое важное, что надо знать о компьютере и Интернете</i> . . . . .	133
<b>ПОКУПАЕМ КОМПЬЮТЕР</b> . . . . .	133
<i>Вот что рассказал мне знакомый, имеющий свой бизнес в этой области</i> . . . . .	133
<i>Теперь поподробнее</i> . . . . .	134
<b>И ВОТ, ВАШ КОМПЬЮТЕР ДОМА</b> . . . . .	136
<i>Как включить компьютер</i> . . . . .	137
<i>Как нужно выключать компьютер</i> . . . . .	139
<i>Итак, выключаем компьютер</i> . . . . .	139
<i>Просмотр устройств и корректность установки на них драйверов</i> . . . . .	141
<b>РАБОЧИЙ СТОЛ</b> . . . . .	145
<i>Как пользоваться Корзиной</i> . . . . .	148
<i>Посмотрим, что пишут про мышь умные люди</i> . . . . .	151
<i>Левая кнопка считается рабочей</i> . . . . .	152
<i>Для чего нужна правая кнопка мыши?</i> . . . . .	152
<i>Мой Компьютер</i> . . . . .	153
<i>Что такое ПАПКА и как её создать</i> . . . . .	159
<i>А теперь попробуем создать папку у себя на компьютерном столе</i> . . . . .	160
<b>ЧТО ТАКОЕ ИНТЕРНЕТ</b> . . . . .	165
<i>Как работает сеть Интернет</i> . . . . .	167
<i>Что такое хостинг</i> . . . . .	168
<i>Теперь всё то же самое, но своими словами</i> . . . . .	169
<b>БРОДИМ ПО ИНТЕРНЕТУ</b> . . . . .	177
<i>Теперь маленький пример</i> . . . . .	177
<i>Техника безопасности, вернее благоразумия</i> . . . . .	185
<i>Наиболее распространенные слова и термины из компьютерного жаргона (сленга)</i> . . . . .	186
<i>Полезные горячие клавиши</i> . . . . .	188
<i>Расширенный словарь компьютерного жаргона</i> . . . . .	190
<i>Послесловие</i> . . . . .	207

# Предисловие

На днях встретила на улице старую знакомую, с которой не виделись несколько лет. Как и положено заправским пенсионеркам со стажем, мы, что называется, зацепились языками и чуть ли не целый час болтали, стоя посреди тротуара. В конце разговора она сказала: «Как жаль, что сейчас нет очередей. Чаще бы виделись...»

Тут по всем законам жанра должна быть немая сцена. Нет!!!! Я, шестидесятипятилетняя бабуля с кучей возрастных проблем, больше не хочу туда, в молодость, только потому, что там были очереди. А начались они для меня, десятилетнего ребёнка, летом 1962 года каждый день с четырёх утра за хлебом. И так вплоть до начала нового тысячелетия. Очереди были везде и на ВСЁ!!!

Мы просто быстро забыли это. А ведь свежие годы жизни можно было бы потратить гораздо более продуктивно и с пользой.

Так давайте воспользуемся шансом, который даёт нам технический прогресс!

Лет пятнадцать тому назад я каждый месяц посвящала один или два дня тому, чтоб оплатить коммунальные услуги. А платить нужно было за своё жильё, за отдельно живущую старенькую маму и за квартиру, в которой жила семья дочери. Нет, денег на коммунальные платежи они мне давали. А вот со временем у всех было туго. И выстаивать по полдня в каждой из трёх очередей могла себе позволить только я. Кстати, в те времена ещё не было такого понятия — «одно окно» и в каждом жэке была своя касса.

Теперь в каждом присутственном месте: МФЦ, банке, управляющей компании, салонах связи — у терминалов стоят специальные люди, администраторы, чтобы помочь пожилым справиться с платежами. Ещё пару-тройку лет, и с нами никто нянчиться не будет. Давайте уж как-нибудь сами.

Вы обратили внимание, что в очереди, если она есть, на оплату коммунальных услуг, например, стоят одни бабушки, ну, кое-где и дедушка мелькнёт?

А молодёжь сейчас всё через Интернет и оплачивает, и покупает. Ценят время! Пора и нам с вами не только играть в «косыночку», что, в принципе, для нашего возраста не так уж и плохо, а собрать силу воли и силу духа, побороть страх, наплевать на чужие подшучивания и приспособиться идти в ногу с прогрессом.

Суровая реальность такова, что нам с вами, дорогие мои сверстники, придётся учиться всю оставшуюся жизнь, если мы хотим прожить её полноценно, пусть даже в пенсионерском статусе. В этом нет ничего страшного. Потому что прогресс спешит, летит, и ему всё равно, успевают кто за ним или нет. Как поезд особо не расстраивается оттого, что кто-то остался на перроне.

И книга про ЖКХ для ржавых чайников, я надеюсь, значительно облегчит вам жизнь в современном социуме.

Я не хочу сказать, что всё было так уж печально. При стабильной копеечной оплате коммунальных услуг лет сорок назад никто и не задумывался о её величине, а спокойненько перечислял автоматически оплату через сберкассу. Сейчас, когда на

коммунальные услуги уходит очень большая часть пенсии, или минимальной зарплаты, человек начал задумываться, а куда уходят денежки. Книга, которую вы держите в руках как раз и поможет определиться, что вы платите, куда, за что и сколько.

Если вы совершенный новичок в деле работы с компьютером или другими гаджетами, то начать лучше всего с освоения книг «Компьютерный букварь для ржавых чайников» и «Интернет для ржавых чайников». Кто-то осваивает их в считанные недели, некоторым понадобилось пару лет, но они доступны для понимания любому, кто умеет читать. Ржавым чайником меня называли внучки, когда целую неделю учили создавать текстовый документ. Моим подружкам в Клубе Деловых Старух название понравилось. А теперь оно вроде бы как бренд стало.

Так вот, если вы научились включать компьютер, ноутбук или планшет и даже умеете входить в Интернет, то данная книга как раз для вас.

Тут подробно и внятно рассказано, как последовательно, без ущерба для своего личного времени и нервов вступить во взаимоотношение с ЖКХ. Оплата, проверка счетов, услуги, привилегии, компенсации и прочее.

На первых порах будут какие-то загвоздки, но это вопрос решаемый. Наберитесь терпения, и у вас всё получится.

Несколько небольших советов:

1. По неопытности первое время очень трудно правильно набрать логин и пароль. Мой компьютерный тимуровец Лёша вот что посоветовал. Если вашим компьютером не пользуются посторонние люди, то на первых порах можно создать текстовый документ и в нём написать данные вашего аккаунта. А потом просто копировать их и вставлять в нужное место. Потому что когда набираешь пароль «вживую», часто с непривычки делаешь ошибки, которые не видно. А если скопировать, то этого казуса можно избежать. Как только вы научитесь хорошо владеть входом в свой аккаунт, личный кабинет, поменяйте пароль, запишите его в блокноте и особо никому не говорите.

2. Сразу банковской карточкой пользоваться страшно и тоже по неопытности можно наделать много ошибок. Мне, например, несколько раз её блокировали. Что, в принципе, конечно, хорошо. Это забота о защите наших денежек. Но мне посоветовали завести электронный кошелек и делать платежи с него. Это гораздо проще и морально легче.

3. Не переживайте, если не всё сразу получается. Поверьте четырежды бабушке, игра стоит свеч. Не поддавайтесь соблазну быстренько сбегать в РКЦ и заплатить «вживую». Потраченное на обучение время окупится возможностью лишний раз сходить в театр, погулять на свежем воздухе, пообщаться с внуками.

4. Если что-то непонятно, не отчаивайтесь, не стесняйтесь спрашивать, пусть даже в десятый раз. Наша с вами цель — научиться, а не переживать о том, кто что подумает. В конце концов, можно воспользоваться Интернетом. Если человек умеет задавать вопросы в Яндексe, то ответ находится в любом случае.

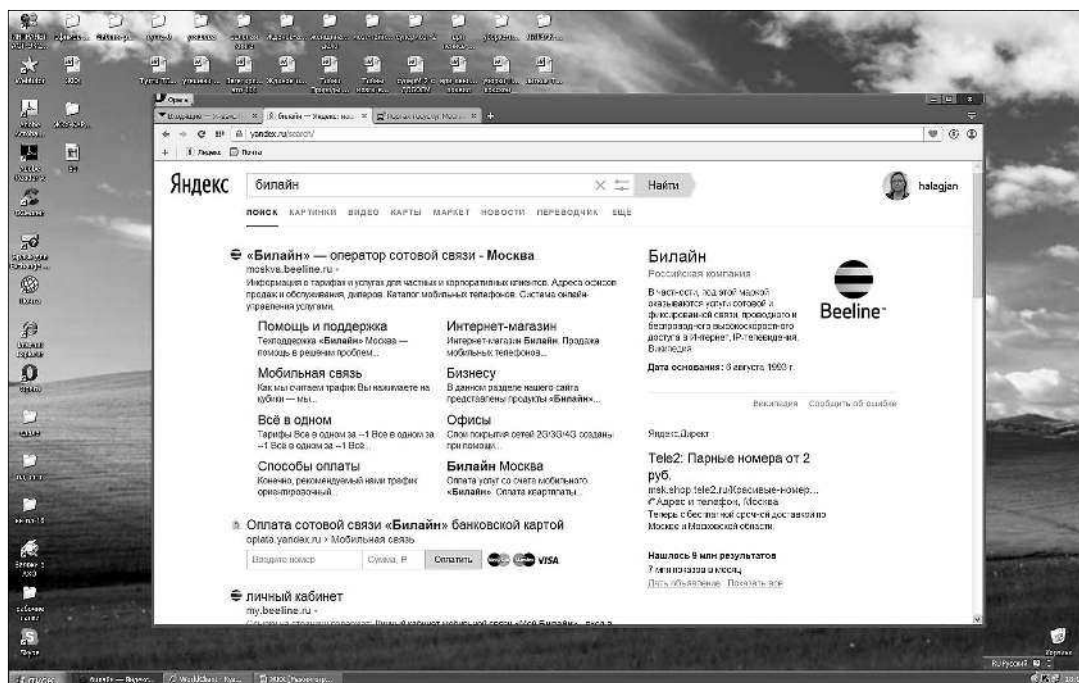
5. В книге приведены примеры с Билайном. Но те же самые советы применимы и к другим операторам. Хоть картинки и не совпадают, принцип остаётся тем же.

*Я желаю вам удачи и продуктивного времяпрепровождения  
С уважением, Любовь Тимофеевна Левина*

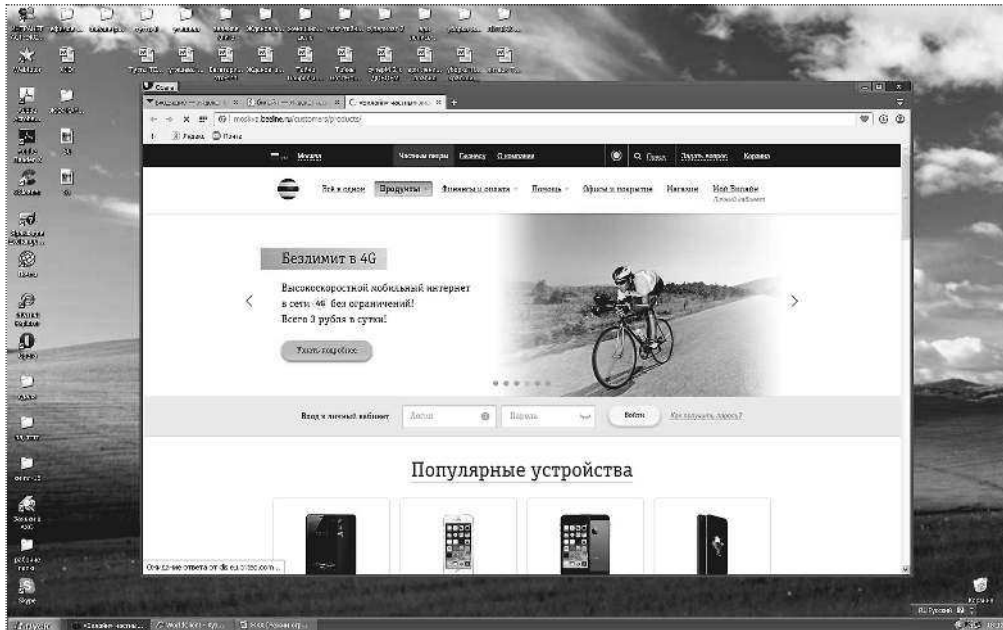
# ПОДГОТОВКА: под рукой должны быть банковская карта и сотовый телефон

Для того чтобы оплачивать ЖКХ через Интернет, нужно иметь банковскую карту. Поэтому, если ее нет, заведите ее в любом банке. Можете оформить перевод пенсии на нее, а можете класть на нее каждый месяц определенную сумму денег, чтобы платить ЖКХ с помощью Интернета. Конечно, есть и другие способы оплаты, но мы с вами пойдем простым путем, то есть через карту банка. На мой взгляд — так проще и надежнее.

Кроме того, необходимо при оплате держать под рукой сотовый телефон, потому что на него будут приходить пароли, подтверждающие вашу оплату с помощью банковской карты. Поэтому вам нужно научиться, как «класть деньги на телефон», не отходя от компьютера. Сейчас научу, как это делать.

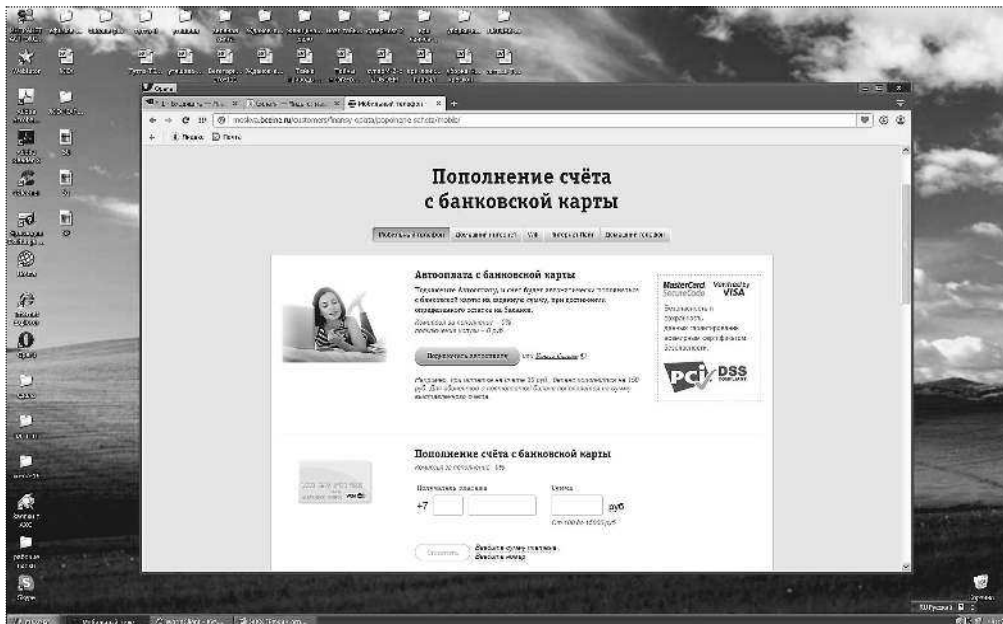


(рис. 1)



(рис. 2)

Зайдите на сайт своего мобильного оператора. Например, мой оператор — «Билайн». Его название я ввожу в строку поисковой системы Яндекс (можно в Google или любой другой), и он появится первой же строкой (рис. 1).



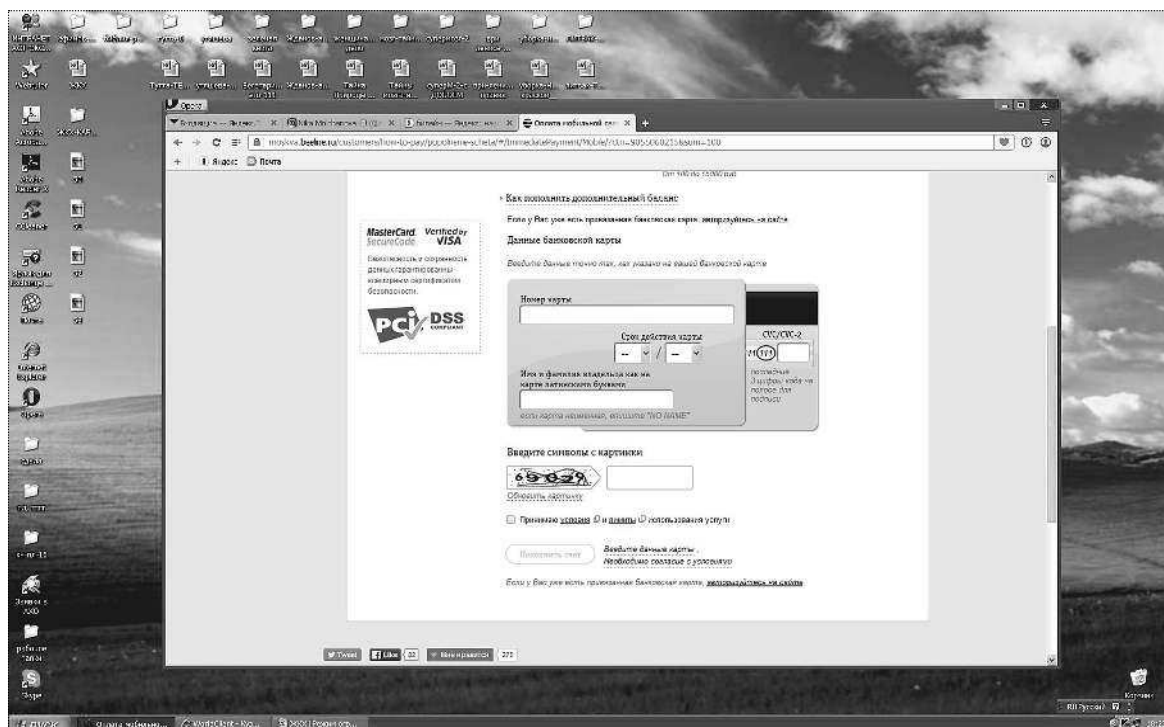
(рис. 3)



Кликаем мышью на строчку «Билайн» и попадаем на его сайт (рис. 2).

Во второй строчке находим «Финансы и оплата». Нажав на нее, выпадет «меню» услуг. Если у вас тоже Билайн, тогда вам нужна услуга «Пополнение счета» — «Мобильный телефон» (рис. 3).

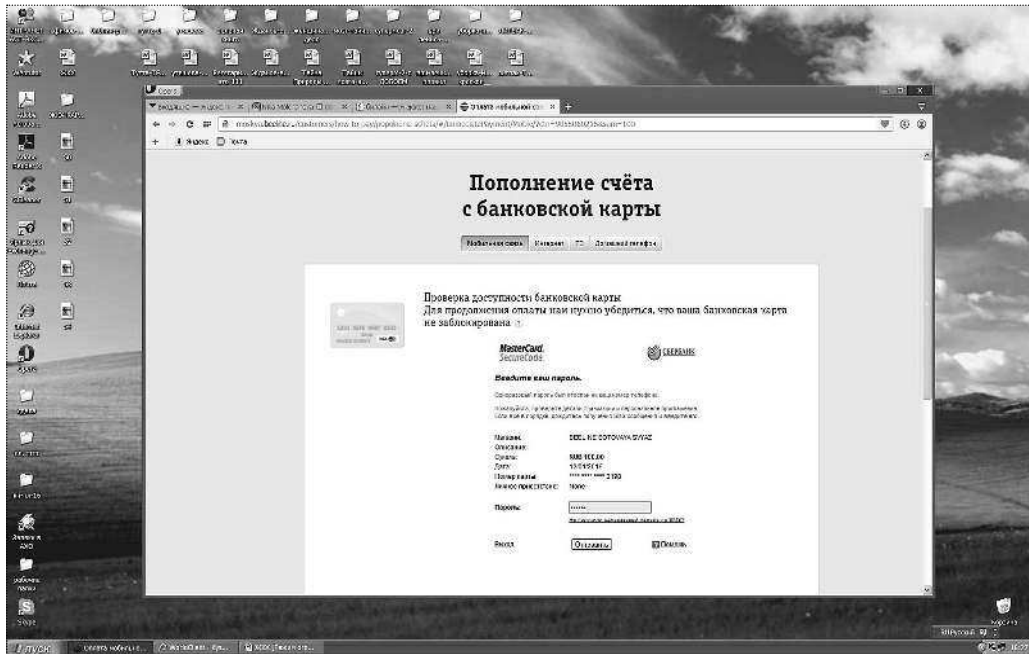
Вписывайте в пустые «окошки» свой номер телефона и сумму, нажимайте «Оплатить». Появляются поля для ввода реквизитов вашей банковской карты (рис. 4).



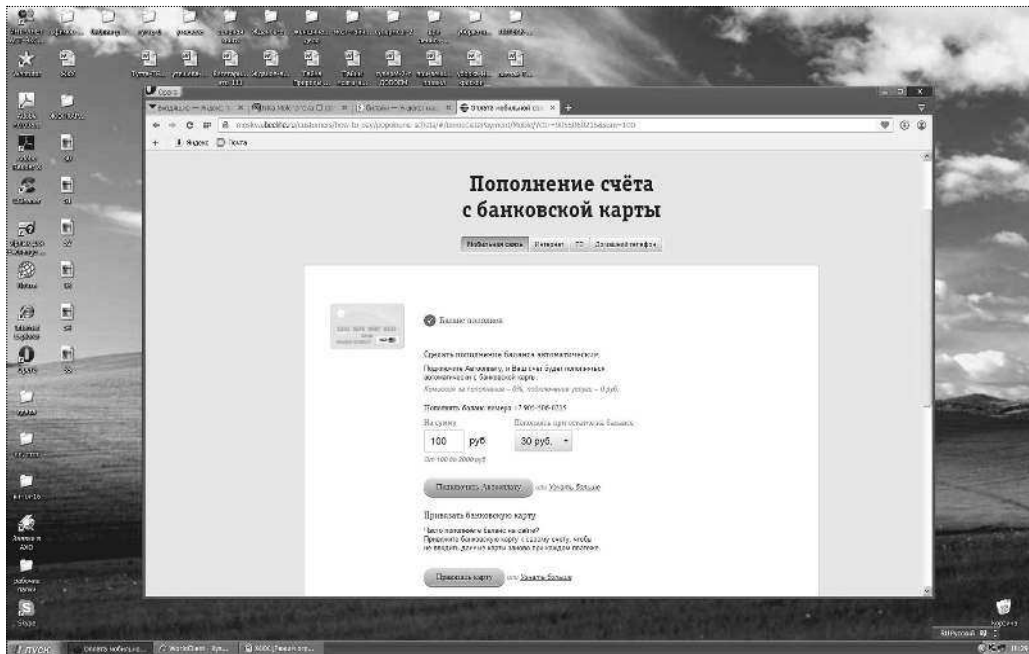
(рис. 4)

После этого внизу жмете на панель «Пополнить счет», и на ваш сотовый телефон приходит sms-сообщение обычно с шестизначным паролем, который вы вводите для того, чтобы подтвердить и закончить оплату (рис. 5).

Если все прошло успешно, то появится следующее окно со словами зеленого цвета «Баланс пополнен», а на телефон придет sms-ка, что оплата сотового телефона прошла и с вашего счета списана такая-то сумма. Комиссию банк за это не берет (рис. 6).



(рис. 5)



(рис. 6)

***А теперь попробуем оплатить счета, узнать новости ЖКХ, познакомиться с полезными сайтами, пожаловаться на коммунальщиков, не вставая со стула.***

# **ПЛАТИМ «КОММУНАЛКУ», НЕ ВЫХОДЯ ИЗ ДОМА**

## ***Портал государственных онлайн-услуг города Москвы (госуслуги Москвы)***

Пока, к сожалению, зачастую региональные порталы госуслуг более удобные в пользовании, чем федеральный портал. Надеюсь, что это дело времени. Поэтому для того чтобы вам показать точные действия, как платить «коммуналку» через Интернет, я начну с родного московского портала, которым пользуюсь со времени его появления. И очень им довольна.

После него я, конечно, покажу, как работает федеральный портал. Через него, кстати, можно выйти на все города и населенные пункты России. Но я подумала, что если вы сейчас посмотрите, как я плачу за свое ЖКХ у себя в Москве, то вы сможете сориентироваться и так же произвести оплату у себя в городе.

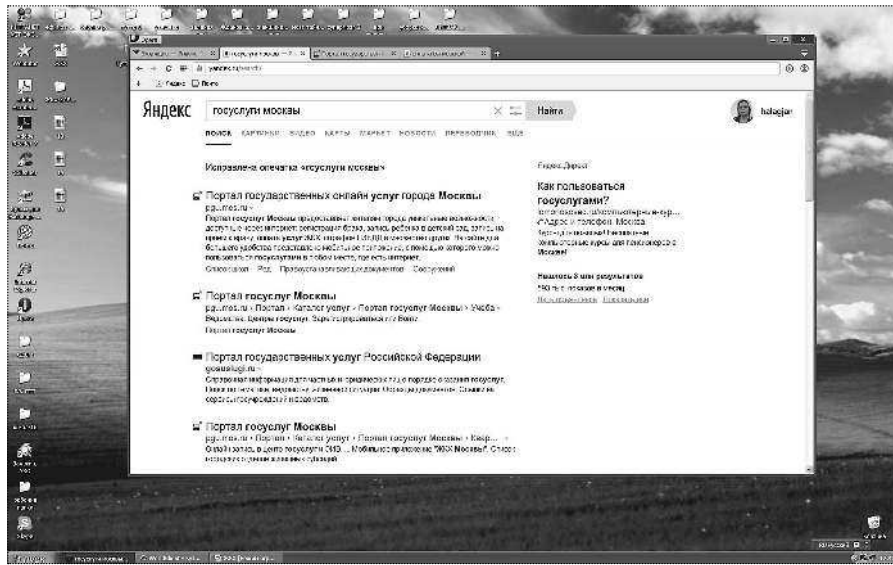
### **Регистрация**

Введите в любом поисковике название «госуслуги Москвы» или в адресной строке — **pgu.mos.ru**. И тогда нужный портал «выскочит» первой же строчкой (рис. 7).

Увидим каталог популярных услуг (рис. 8).

Поскольку у меня зрение слабое, то сразу обращаю ваше внимание на то, что если и вы плохо видите, то на этом портале есть способ увеличить шрифт. В самом верху на синей панели слева написано «Версия для слабовидящих» и\или просто нарисованы очки. Щелкните по «очкам» — и через секунду размер шрифта увеличится (рис. 9).

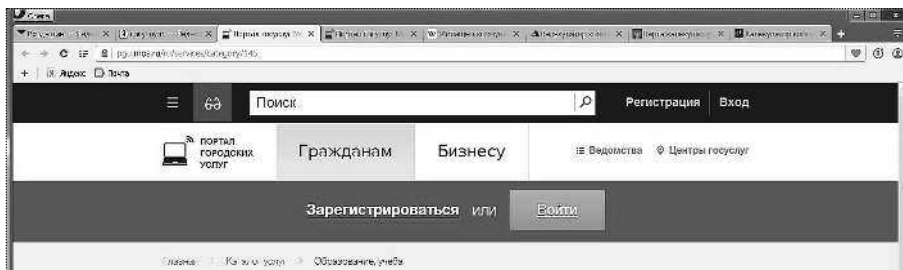
Далее — поскольку нам нужно только ЖКХ, то в левой колонке находим панель «Квартира, ЖКУ» и жмем на нее (рис. 10).



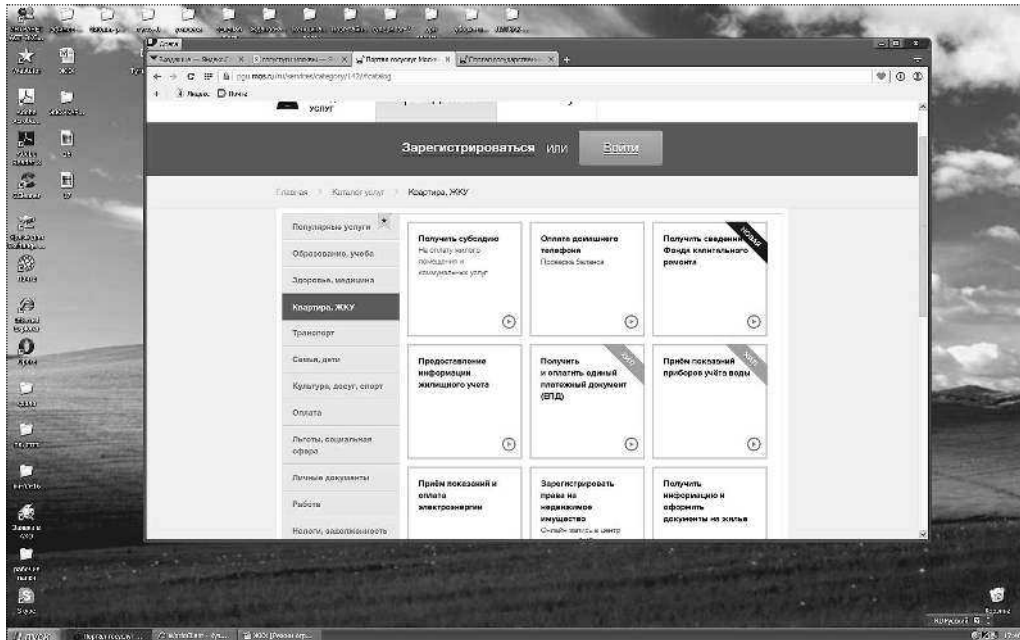
(рис. 7)



(рис. 8)

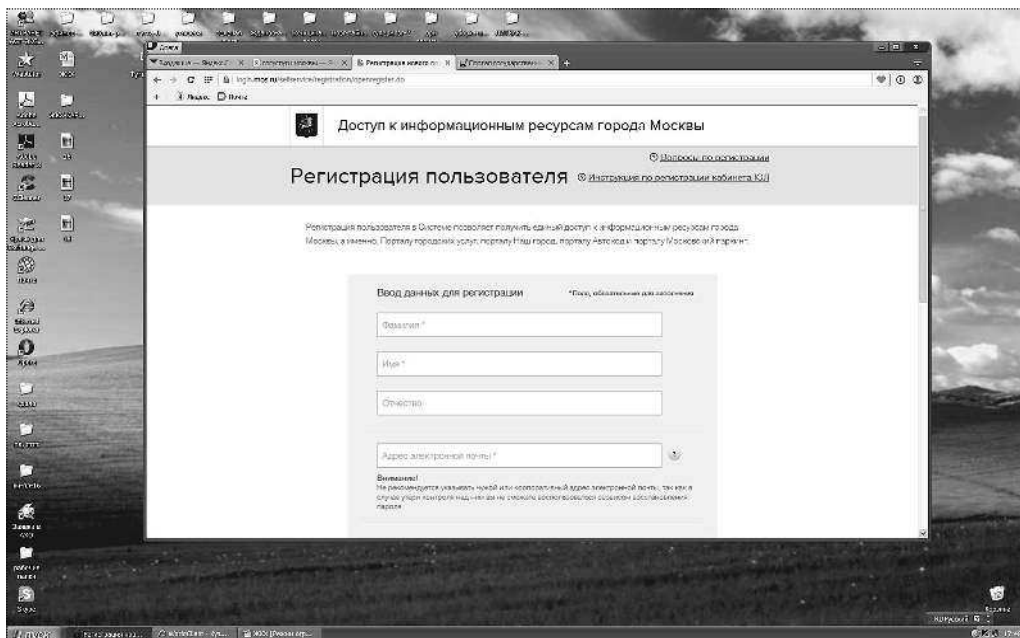


(рис. 9)



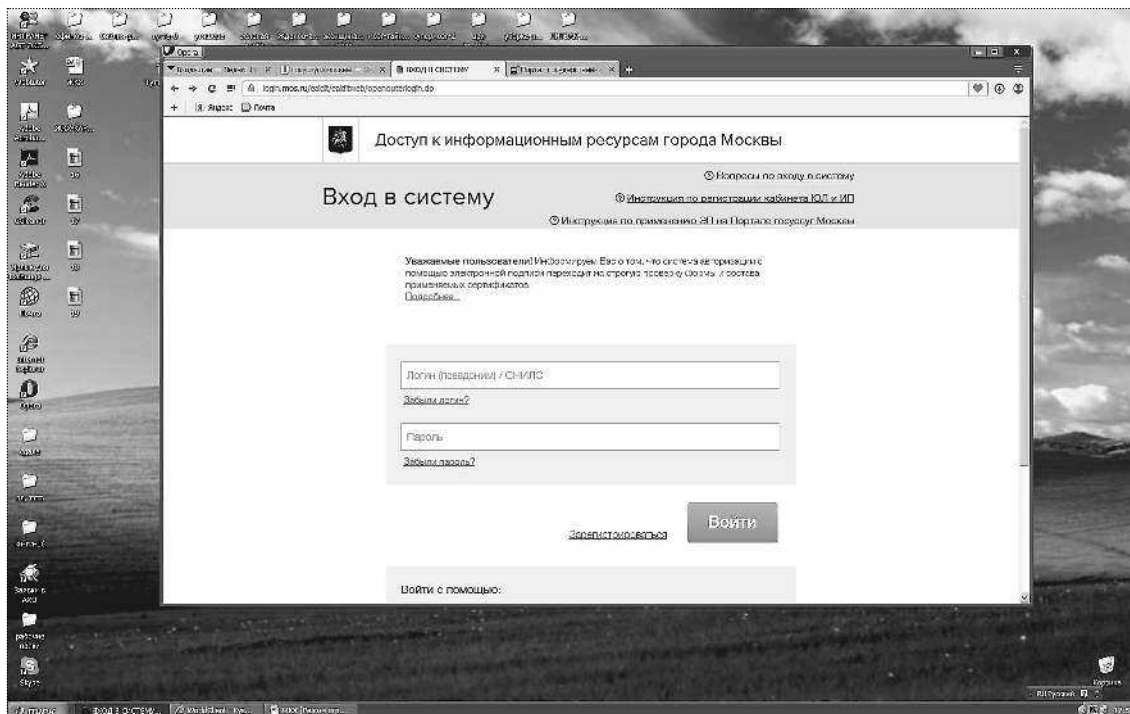
(рис. 10)

Надо зарегистрироваться, о чем оповещается на синей линии сверху. Ждем на «зарегистрироваться» и получаем такую картинку (рис. 11).



(рис. 11)

Заполняете все поля и внизу кликаете на «Зарегистрироваться». Далее придумываете и где-нибудь записываете, чтобы не забыть, свои логин и пароль. И уже с ними на портале нажимаете на «Вход», где заполняете поля логина и пароля (рис. 12).



(рис. 12)

Поздравляю! Теперь вы остались наедине с компьютером и своими платежами. Справитесь? Ладно, помогу.

### **Оплата единого платежного документа (ЕПД). Как правильно читать (ЕПД)**

На сайте Департамента экономической политики и развития города Москвы по адресу **depr.mos.ru** (а также подобных департаментов других городов) в общем списке есть хороший совет «Как читать ЕПД». Но я вам и без Интернета его покажу. Выглядит он так (рис. 13):

dep.mos.ru/deyatelnost\_departamenta/pricing-and-tariff-policy/how-to-read-a-single-payment-document-enr.php

Плати

1 2 3 4 5 6

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

Счёт по сбору платежей за ЖКУ района, ИНН 7700000000, тр/с 1234567890 ОАО "Банк Москвы", к/с 1234567890, БИК 123456789

Платательщик (ФЛС № 1234567890) ТЕКУЩИЙ ЕПД

Сведения о собственнике (ФЛ) / наименование: ФИО Иванов Иван Иванович ПЕРИОД 09 месяц 2016 год КОД 1234567890

АДРЕС Ивановская ул. д.1, корп.1, кв.111

Оплачено:

Итого к оплате 4599,55  добр. платеж 80,20  Итого с учетом страховых 4599,55

Дата оплаты/платежа

ГУП ДЕЗ района, адрес: 115583, г. Москва, ул. Ивановская, дом 1111; ИНН: 7700000000; КПП: 7700000000

Счёт по сбору платежей за ЖКУ района, ИНН 7700000000, тр/с 1234567890 ОАО "Банк Москвы", к/с 1234567890, БИК 123456789

Платательщик (ФЛС № 1234567890) ТЕКУЩИЙ ЕПД

ФИО Иванов Иван Иванович ПЕРИОД 09 месяц 2016 год КОД 1234567890

АДРЕС Ивановская ул. д.1, корп.1, кв.111

Вид услуги	Единиц	Тариф	Нач. по тарифу	Льгот	Платеж	Начислено	Вид услуги	Единиц	Тариф	Нач. по тарифу	Льгот	Платеж	Начислено
ЖКХ	1 кв.м	11,57	94,34			35,23	Зарплата за управление имуществом (Арендатор)	1 кв.м	40,00	40,00			40,00
ЖКХ	10 кв.м	23,47	234,70			231,16	Аренда	1 кв.м	180,00	180,00			180,00
ЖКХ	1 кв.м	162,24	162,24			80,96	ЖКХ	10 кв.м	6,10	61,00			61,00
Оплата за коммунальные услуги	2 кв.м	210,42	140,29			140,29	Итого			462,31			462,31
Оплата за коммунальные услуги	1 кв.м	35,6	35,6			35,6	Итого			116,20			116,20
Оплата за коммунальные услуги	1 кв.м	36,63	114,87			114,87	Итого			469,55			469,55
Оплата за коммунальные услуги	1 кв.м	71,98	71,98			71,98	Итого			4599,55			4599,55

Итого к оплате 4599,55  добр. платеж 80,20  Итого с учетом страховых 4599,55

Дата оплаты/платежа

8 9 10 11 12 13 14 7

(рис. 13)

Не всегда всем жителям ясна структура ЕПД и значение некоторых сокращений. Но на сайте департамента постарались прояснить, что означают те или иные поля в структуре ЕПД, а также используемые сокращения в графе «Вид платежа». Почитайте (рис. 14–16):

- 1 ФИО – фамилия, имя, отчество собственника / ответственного квартиросъемщика.
- 2 Адрес жилого помещения, за которое вы оплачиваете жилищно-коммунальные услуги.
- 3 Штрих-код - 28 цифровых знаков. Необходим для оплаты ЕПД через электронные терминалы.
- 4 Месяц и год, за которые сформирован ЕПД.
- 5 Личный код плательщика. Именно этот код надо указывать при оплате услуг ЖКХ в терминалах, банкоматах или через Интернет.
- 6 Сведения об управляющей организации: название, адрес, реквизиты.
- 7 Сведения о жилом помещении: тип собственности (собственная или государственная (муниципальная)); площадь - общая и жилая; количество зарегистрированных (отдельно указываются льготные категории населения); дата создания данного ЕПД и дата последней оплаты услуг ЖКХ.
- 8 Виды услуг, по которым производятся начисления.

(рис. 14)