

Схема взаимодействия собственников помещений в многоквартирном доме с управляющими организациями, уполномоченными органами и организациями при ненадлежащем выполнении работ и (или) оказании услуг в многоквартирном доме

Обращения собственников (нанимателей) помещений в многоквартирных домах по фактам ненадлежащего выполнения работ и (или) оказания услуги по управлению многоквартирным домом, оказания услуг и выполнения работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в таком доме, предоставления коммунальных услуг собственникам помещений, обеспечения готовности инженерных систем, осуществления иной направленной на достижение целей управления многоквартирным домом деятельности, подлежат направлению в адрес Управляющей организации:

ООО «УК «Кариатида» по адресу: пр-т. Шмидта д.28 оф 15, г. Когалым, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область), 628485, тел.: (34667) 5-51-34.

(указывается адрес и контактная информация)



В случае нарушения Управляющей организацией порядка (сроков) рассмотрения обращения (заявки), в том числе в случае не предоставления ответа на обращение, заявитель вправе направить обращение в Службу жилищного и строительного надзора автономного округа (Жилстройнадзор Югры) посредством:

- почтовым отправлением или лично по адресу:
ул. Маяковского, д.21а, каб.309, г. Сургут, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область), 628400

(указывается адрес и контактная информация территориального отделения)

- посредством факсимильной связи: (3462) 52-53-60
- посредством электронной почты: Sur-jsn@admhmao.ru

При этом обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (my.dom.gosuslugi.ru)



По результатам проведения Жилстройнадзором Югры проверочных мероприятий в отношении лица, осуществляющего деятельность по управлению многоквартирными домами, в сроки, предусмотренные ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе в случае, когда рассмотрение обращения не требует проведения проверочных мероприятий, заявителю направляется мотивированный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а при запросе заявителя также направляются соответствующие материалы проверки (акт проверки, предписание, определение, постановление)

Взаимодействие собственников помещений в многоквартирном доме с управляющей организацией при разработке и в процессе исполнения договора управления

Шаги	Что делать	Цель	Действия	Результаты (документы)	Индикаторы
Шаг 1	Оценить техническое состояние общего имущества в многоквартирном доме (МКД)	Получить объективную информацию о текущем техническом состоянии общего имущества как основу для подготовки предложений собственникам.	Специалисты управляющей организации (УО): - оценивают техническое состояние объектов общего имущества; - выявляют потребность в ремонтах; - оформляют акты о техническом состоянии отдельных объектов общего имущества в МКД (или дефектные ведомости); - подготавливают информацию для собственников помещений в МКД о состоянии общего имущества (и какие изменения произошли благодаря работе УО).	1. Обновлена информация о техническом состоянии общего имущества. 2. Потребность в ремонтах общего имущества выявлена и документально зафиксирована. 3. Акты о техническом состоянии отдельных объектов общего имущества (дефектные ведомости) оформлены.	Имеются: - описание состава общего имущества в МКД; - обновленная характеристика технического состояния общего имущества; - список требуемых ремонтов; - акты оценки технического состояния отдельных объектов общего имущества в МКД (или дефектные ведомости); - информация для собственников помещений о состоянии общего имущества
Шаг 2	Разработать проект предложений по содержанию МКД: 1) проанализировать необходимость /целесообразность изменения перечня и (или) объемов текущих (постоянных/ периодических) работ и услуг по содержанию	Подготовка технико-экономического обоснования для принятия решения собственниками помещений решений по перечню и объемам работ и услуг, плану ремонтов	УО на основании анализа опыта работы в текущем году и актов о техническом состоянии общего имущества: - обосновывает необходимость внесения изменений в перечень/объем текущих работ по содержанию МКД (если требуется); - разрабатывает предложения по приоритетам выполнения ремонтов общего имущества в МКД (с обоснованием);	Составлены: 1) проект плана работ (услуг, ремонтов) на следующий год и на перспективу (с обоснованием очередности проведения ремонтов); 2) проект сметы расходов и	Наличие: - проектов планов и сметы доходов и расходов (с обоснованиями) - информация по ключевым моментам проектов планов работ и сметы доходов и расходов; - опросного листа (анкеты)

	(техническому обслуживанию и санитарной очистке) МКД на следующий год; 2) разработать предложения по очередности проведения ремонтов с обоснованием (возможные последствия для людей и недвижимости, др.); 3) оценить стоимость всех работ, услуг, ремонтов и разработать проект сметы расходов на следующий год		- оценивает стоимость всех видов работ и услуг исходя из собственных возможностей их исполнения или привлечения подрядчиков; - разрабатывает проект сметы расходов на содержания МКД; - выявляет возможность получения дополнительных доходов на содержание и ремонт МКД (от использования общего имущества, получение субсидии на капитальный ремонт, возможность получения кредита и др.); - разрабатывает проект сметы доходов, размера обязательных платежей и порядка возмещения расходов на ремонты; - готовит информацию/предложение для собственников по приоритетам выполнения ремонтов и их финансированию с обоснованием (возможно, объединенную с информацией по шагу 1)	доходов на следующий год; 3) проект порядка финансирования ремонтов (возмещения расходов УО) 4) информация для собственников помещений и опросный лист;	
Шаг 3	Проинформировать собственников о состоянии общего имущества в МКД. Выявить мнение собственников о предложенных УО проектах: - планов работ и ремонтов на год и на перспективу; - смете расходов на содержание и	1) Вовлечь собственников помещений в обсуждение ключевых вопросов содержания и ремонта многоквартирного дома; 2) Выявить мнение собственников помещений для	УО проводит: - опрос собственников о предлагаемых работах и ремонтах в МКД и их стоимости (желательно с вовлечением активных собственников); - встречи для обсуждения отдельных вопросов (поподъездно, тематические, отдельно с активом дома, др.) УО обобщает информацию о мнениях, предпочтениях собственников помещений;	Собственники ознакомлены с предложениями УО о работах / ремонтах и смете расходов на следующий год и высказали свое мнение В опросе приняли участие более 50 % собственников помещений	1. Лист распространения информации и опросных листов (с подписями собственников помещений) 2. Лист получения заполненных опросных листов. 3. Результаты опроса обобщены 4. Информация о результатах опроса для

	ремонт МКД на следующий год	последующего корректирования планов работ и ремонтов МКД и сметы расходов и доходов на следующий год 3) Внести изменения в проекты подготовленных документов (планов работ, сметы доходов и расходов, др.) с учетом выявленных мнений собственников помещений	УО вносит изменения в проекты планов, сметы доходов и расходов и др. документы	В результате обработки опросных листов и в ходе встреч и обсуждений выявлены мнения, предпочтения собственников помещений, их готовность принять предложения УО Собственники ознакомлены с результатами опроса и проведенных встреч УО скорректировала проекты документов с учетом мнений собственников помещений	ознакомления собственников 5. Список встреч с собственниками (с указанием даты, места, числа присутствующих, вопросов для обсуждения) и обобщенная информация по результатам встреч 6. Проекты текущего и перспективного планов работ и ремонтов; сметы доходов и расходов на год и др. с изменениями
Шаг 4	Подготовиться к участию в общем собрании собственников помещений.	Дать возможность собственникам помещений заранее познакомиться с проектами всех документов, которые УО будет представлять на общем собрании	1. УО готовит отчет о проделанной работе и проведенных ремонтах в МКД за прошедший год. 2. УО сообщает собственникам о том, где (в офисе УО, у старших по подъездам, др.) и когда они могут познакомиться с: - отчетом УО за прошедший год; - проектом планов работ и ремонтов; - проектом сметы расходов и доходов на следующий год.	1. Подготовлен отчет о работе УО за прошедший год. 2. Большинство собственников познакомилось с отчетом и предложениями УО	Список собственников помещений, познакомившихся до общего собрания с документами УО

			3. Специалисты УО проводят встречи, беседы, консультации, разъяснения для собственников помещений		
Шаг 5	Помочь инициаторам общего собрания - собственникам помещений - в подготовке общего собрания (это НЕ ЯВЛЯЕТСЯ обязанностью УО, исключительно добрая воля. И НЕ ДОЛЖНО носить характер вмешательства в дела собственников, подмены их самостоятельной деятельности работой УО	Помочь инициаторам собрания: а) в решении организационных вопросов по подготовке общего собрания; б) сформулировать предложения по изменению условий договора управления	УО помогает инициаторам общего собрания: а) подобрать место проведения общего собрания; б) сформулировать повестку дня общего собрания; в) подготовить и изготовить нужное количество экземпляров уведомлений о собрании, листов регистрации участников собрания, листов (или бюллетеней) для голосования, др. документов; г) сформулировать предложения по изменению договора управления МКД с необходимыми обоснованиями	- Все организационные вопросы проведения общего собрания решены - Собственники помещений уведомлены об общем собрании - Все документы и формы для проведения собрания подготовлены - Предложения по изменению договора управления, подготовлены	Имеются все документы и формы
Шаг 6	Участие УО в общем собрании собственников помещений в МКД	1. Убедить собственников в том, что УО работает в их интересах и хорошо (профессионально) управляет МКД в рамках обязательств по договору управления. 2. Получить утверждения	На общем собрании УО: - отчитывается перед собственниками о работе в прошедшем году; - предлагает план работ и ремонтов и обосновывает их стоимость. Общее собрание утверждает: - отчет УО; - план работ и ремонтов на следующий год и на перспективу (включая объемы, перечень, сроки исполнения работ/услуг/ремонтов; - смету расходов;	1. УО отчиталась на общем собрании собственников помещений о работе за год и отчет одобрен. 2. Утвержден план работ и ремонтов на следующий год и, возможно, на перспективу. 3. Утверждена смета расходов на	1. Отчет УО за прошедший год, утвержденный общим собранием. 2. План работ и ремонтов на следующий год, утвержденный общим собранием. 3. Протокол общего собрания с принятыми решениями, касающимися договора управления МКД на следующий год.

		<p>собственниками (общим собранием):</p> <ul style="list-style-type: none"> - отчета УО за прошедший год; - предложенных УО проектов планов работ и сметы расходов на следующий год <p>3. Согласовать изменение условий договора управления МКД на следующий год.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - размер платы собственников «за содержание и ремонт жилого помещения», включающей в себя плату за услуги и работы по управлению МКД, содержанию, текущему и капитальному ремонту общего имущества в МКД; - порядок финансирования капитального ремонта; - изменения к договору управления многоквартирным домом; - принимает решение об участии в адресной муниципальной программе по проведению капитального ремонта; <p>Примечание. Если состав общего имущества в МКД не был утвержден ранее, то его можно утвердить на этом собрании собственников помещений в МКД.</p>	<p>содержание МКД (стоимость работ и услуг)</p> <p>3. Утвержден размер платы собственников помещений за услуги и работы по управлению МКД, содержанию, текущему и капитальному ремонту общего имущества в МКД</p> <p>4. Согласованы изменения к договору управления или условия нового договора управления.</p>	<p>4. Заполненные листы регистрации и голосования на собрании.</p> <p>5. Договор управления многоквартирным домом с изменениями</p>
Шаг 7	Практические шаги по реализации принятых планов с регулярным информированием собственников помещений о промежуточных результатах				

МЕРОПРИЯТИЯ

реализации Программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах,
расположенных на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственное лицо
1.	Мониторинг технического состояния многоквартирных домов в целях актуализации окружной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах и направление результатов мониторинга в адрес Югорского оператора	Ежегодно до 1 июня	Управляющая организация
2.	Инициирование проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в целях принятия решения о порядке погашения задолженности собственников помещений, формирующих фонд капитального ремонта, на специальном счете	Не позднее 3-х месяцев со дня получения информации от Фонда о наличии задолженности	Управляющая организация
3.	Направление управляющей организации многоквартирным домом предложения о сроке начала капитального ремонта, необходимом перечне и об объеме услуг и (или) работ, их стоимости, о порядке и об источниках финансирования капитального ремонта и другие предложения	До 1 мая года, предшествующего году, в течение которого должен быть проведен капитальный ремонт	Югорский оператор
4.	Инициирование общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, формирующих фонд капитального ремонта, как на счете Фонда, так и на специальном счете в целях принятия решения о проведении капитального ремонта	По истечению 1-ого месяца с даты получения от югорского оператора предложения о капитальном ремонте	Собственники помещений, Югорский оператор, управляющая организация
5.	Принятие решение о видах работ по капитальному ремонту и сроках их выполнения на основании результатов технического обследования многоквартирного дома, произведенного управляющей организации	Не позднее 3 месяцев со дня получения предложений регионального оператора	Собственники помещений
6.	Направление протокола общего собрания собственников помещений о проведении капитального ремонта по видам работ и срокам их выполнения, отличных от предложения регионального оператора, в муниципальную комиссию по установлению необходимости проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах (далее – Комиссия)	В течение 5-ти рабочих дней с даты принятия решения на общем собрании собственников помещений	Собственники помещений, управляющая организация
7.	Направление протокола общего собрания собственников помещений о проведении капитального ремонта, решение Комиссии	В течение 5-ти рабочих дней со дня получения решения Комиссии	Собственники помещений, управляющая организация

8.	Предоставление сведений по учету фондов капитального ремонта управляющей организации	В течение 10-ти рабочих дней с момента получения соответствующего запроса	Югорский оператор
9.	Информирование управляющих организации о содержании окружной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах и критериях оценки состояния многоквартирных домов, на основании которых определяется очередность проведения капитального ремонта	Постоянно, путем размещения соответствующей информации на сайте Фонда, Департамента ЖКК и энергетики ХМАО - Югры	Югорский оператор
10.	Передача владельцу специального счета и (или) югорскому оператору документов и информации, связанной с формированием фонда капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме, при изменении способа его формирования	По мере необходимости	Югорский оператор, управляющая организация
11.	Участие в комиссии по определению невозможности оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме	Не позднее, чем за 2 рабочих дня со дня получения уведомления от Фонда об участии в мероприятии по установлению факта невозможности выполнения работ по капитальному ремонту	Югорский оператор, подрядная организация, стройконтроль, совет МКД, управляющая организаци, ОМС, собственники
12.	Оказание содействия подрядной организации в получении допуска в помещения в многоквартирном доме и (или) к строительным конструкциям многоквартирного дома, инженерным сетям, санитарно-техническому, электрическому, механическому и иному оборудованию многоквартирного дома	По факту обращения подрядной организации	Управляющая организация
13.	Согласование технической части проектной документации на проведение капитального ремонта	В течение 10 календарных дней после получения от подрядной организации	Подрядная организация, управляющая организация, уполномоченный представитель собственников

14.	Согласование с подрядной организацией места размещения вагон-городка, строительных материалов и оборудования на прилегающей к многоквартирному дому территории	В течение 5 рабочих дней со дня обращения подрядной организации	Подрядная организация, управляющая организация, уполномоченный представитель собственников
15.	Передача многоквартирного дома с технической документацией на дом подрядной организации для подготовки проектной документации на проведение капитального ремонта общего имущества многоквартирном доме	В течение 3 рабочих дней со дня обращения подрядной организацией	Подрядная организация, управляющая организация
16.	Совместное с подрядной организацией выполнение обмерных работ, необходимых для подготовки ведомости объемов работ, проведение визуального освидетельствования подлежащих капитальному ремонту (замене) лифтового оборудования и строительных конструкций для выявления дефектов и повреждений, выполнение фотофиксации подлежащего капитальному ремонту (замене) лифтового оборудования, строительных конструкций, дефектов и повреждений.	В срок по согласованию с подрядной организацией	Подрядная организация, управляющая организация
17.	Согласование проектной документации до приемки выполненных работ по разработке проектной документации Югорским оператором	До 5 рабочих дней, со дня предоставления подрядной организацией	Управляющая организация, Совет МКД, представитель собственников помещений
18.	Передача многоквартирного дома подрядной организации для выполнения строительно-монтажных работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме	В течение 3 рабочих дней со дня обращения подрядной организации.	Управляющая организация
19.	Контроль за ходом выполнения строительно-монтажных работ по капитальному ремонту, в том числе путем внесения записей в журнал производства работ	В течение срока выполнения работ	Югорский оператор, управляющая организация, уполномоченный представитель собственников помещений

20.	Участие в приемке услуг и (или) работ, подписании Акта выполненных работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме	Согласно уведомлению Фонда	Югорский оператор, управляющая организация, Совет МКД, представитель собственников помещений
21.	Передача копий документов о проведенном капитальном ремонте (в том числе копии проектной, сметной документации, договоров об оказании услуг и (или) о выполнении работ по капитальному ремонту, актов приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ и иные документы	В течение 10 календарных дней с даты подписания приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ по капремонту управляющей организации	Югорский оператор, управляющая организация
22.	Сообщение Югорскому оператору о выявленных недостатках (дефектах) в выполненных работах (оказанных услугах) по капитальному ремонту в течение гарантийного срока	В течение 3 рабочих дней со дня получения информации о выявленных недостатках (дефектах)	Управляющая организация, Совет МКД, представитель собственников помещений