

Общество с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Н-Лисиха»



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО УК «Н-Лисиха»

А. С. Трофимова

«10» марта 2014 г.

СТАНДАРТ № 8

Обеспечение собственниками помещений в МКД, за исполнением решений собрания, выполнением перечней услуг и работ, повышением безопасности и комфортности проживания, а также достижением целей деятельности по управлению многоквартирным домом

1. Сведения о стандарте

1.1. Введен в действие приказом Генерального директора ООО УК «Н-Лисиха» от 03 февраля 2014 г. № 10.

1.2. В настоящем стандарте реализованы положения Жилищного Кодекса РФ, Постановления Правительства РФ от 15.05.2013 № 416. «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами», Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме», Постановления Правительства РФ от 29.09.2010 № 731 "Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами".

1.3. Введен впервые.

2. Область применения

2.1. Настоящий стандарт устанавливает требования к процедурам по организации обеспечения собственниками помещений в МКД, органами управления ТСЖ и кооператива контроля, за исполнением решений собрания, выполнением перечней услуг и работ, повышением безопасности и комфортности проживания, а также достижением целей деятельности по управлению многоквартирным домом

2.2. Положения настоящего стандарта предназначены для применения: управляющей организацией, ведущей в установленном порядке деятельность по управлению многоквартирными домами на территории Иркутской области Российской Федерации, для целей обеспечения качества услуг по управлению и содержанию многоквартирных домов.

3. Обеспечение собственниками помещений в МКД, контроля, за исполнением решений собрания, выполнением перечней услуг и работ, повышением безопасности и

комфортности проживания, а также достижением целей деятельности по управлению многоквартирным домом

3.1. Предоставление собственникам помещений в МКД отчетов об исполнении обязательств по управлению МКД с периодичностью и в объеме, которые установлены решением собрания и договором управления многоквартирным домом

3.1.1. Отчеты об исполнении обязательств по управлению МКД управляющая компания предоставляет на общем собрании собственников помещений в течение 1-го квартала года, следующего за отчетным.

3.1.2. Отчет утверждается на общем собрании Собственников помещений в МКД.

3.1.3. Управляющая организация обязана предоставить возможность Собственникам помещений в МКД ознакомиться с отчетом не позднее, чем за 10 дней до срока проведения общего собрания Собственников, одновременно разместив отчет на официальном сайте управляющей организации, в общедоступных местах МКД, а также предоставив Собственникам возможность ознакомиться с отчетом в офисе управляющей организации на бумажном носителе.

3.1.4. Отчет считается утвержденным, если в течение 15 дней после его представления, в управляющую организацию не поступили возражения, сформулированные на общем собрании Собственников, оформленные протоколом в порядке, установленном общим собранием Собственников помещений в данном доме.

3.1.5. В случае если от Собственников помещений в МКД по вопросу предоставления отчета поступили мотивированные письменные возражения о невыполнении или ненадлежащем выполнении управляющей организацией условий Договора (с обязательным предоставлением актов составленных в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг) и требованиями об устранении недостатков выполненных работ (оказанных услуг) либо о перерасчете размера платы за содержание и ремонт помещения и (или) коммунальные услуги, управляющая организация при отсутствии у нее возражений по предъявляемым Собственниками требованиям:

а) устраняет недостатки выполненных работ (оказанных услуг) в сроки, указанные в письменных возражениях;

б) осуществляет перерасчет платы за указанные услуги и работы путем включения излишне уплаченных Собственниками (потребителями) сумм при оплате будущих расчетных периодов;

в) возмещает понесенные Собственниками расходы по устранению недостатков выполненных работ (оказанных услуг) своими силами или третьими лицами.

При отклонении управляющей организацией предъявляемых возражений и требований и невозможности прийти к взаимному согласию Стороны вправе обратиться в суд для разрешения спора.

3.1.6. Отчет должен быть представлен любому Собственнику управляющей организацией незамедлительно после предъявления соответствующего требования для ознакомления в помещении управляющей организации.

3.1.7. Собственник или потребитель вправе изготовить за свой счет и своими силами копии представленных документов.

3.1.8. В отчет включаются следующие разделы:

- Перечень работ и услуг.
- Стоимостные показатели.
- Состояние расчетов с Собственниками помещений.
- Состояние расчетов с ресурсоснабжающими организациями.
- Справочная информация (сведения о принятых заявках Собственников, потребителей и осуществленных работах по заявкам) в количественном выражении.
- Состояние расчетов по накоплению средств на капитальный ремонт (если управляющая организация по условиям Договора управления является получателем дополнительного взноса на капитальный ремонт или фонд капитального ремонта формируется на специальном счете регионального оператора) или по иным накопительным статьям (резервный фонд, фонд на непредвиденные расходы и др.).
- Сведения о количестве проведенных проверок контролирующими органами (если такие случаи имели место быть).
- Информация о полученных доходах от использования общего имущества Собственников помещений.
- Информация по расчетам с бюджетом (в случае получения управляющей организацией бюджетных средств на компенсацию расходов, понесенных в связи с оказанием услуг по регулируемым ценам (тарифам) или предоставлением услуг льготным категориям граждан).

3.1.9. Управляющая компания, размещает данные отчеты на информационном стенде в МКД, в офисе управляющей компании, а так же на официальных сайтах в сети интернет: www.n-lisiha.ru, www.reformagkh.ru.

3.2. Раскрытие информации о деятельности по управлению многоквартирным домом в соответствии со стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731

3.2.1. Информация, подлежащая раскрытию, размещается в офисе управляющей компании, а так же на официальных сайтах в сети интернет: www.n-lisiha.ru, www.reformagkh.ru.

3.2.2. Информация, подлежащая раскрытию, размещенная в офисе управляющей компании доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени управляющей компании.

3.2.3. Предоставления информации, подлежащей раскрытию на основании запросов, поданных в письменном или электронном виде.

3.2.4. Раскрытие информации о деятельности по управлению многоквартирным домом происходит в соответствии со стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731

3.3. Прием и рассмотрение заявок, предложений и обращений собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме

3.3.1. Прием заявок, предложений и обращений собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме осуществляется в офисе управляющей компании, посредством:

- ✓ письменного обращения на бумажных носителях, в электронном виде (по электронной почте управляющей компании e-mail: uk-irk@mail.ru), на сайте управляющей компании (Отзывы и предложения www.n-lisiha.ru);

- ✓ лично в часы приема граждан;

- ✓ по телефону (незначительные просьбы, предложения).

Все письменные заявки, обращения, предложения регистрируются в журнале регистрации входящих писем, заявлений.

3.3.2. Рассмотрение заявок, предложений и обращений собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме осуществляется в офисе управляющей компании, с:

- ✓ собственником МКД;

- ✓ Управляющей компанией;

- ✓ Советом МКД.

Вопросы по обращениям, предложениям, которые на основании ЖК РФ, должны решаться и приниматься общим собранием собственников помещений, выносятся на общее собрание.

3.4. Обеспечение участия представителей собственников помещений в МКД в осуществлении контроля за качеством услуг и работ, в том числе при их приемке

3.4.1. Контроль за выполнением управляющей организацией ее обязательств по Договору управления может осуществляться:

- непосредственно Собственниками помещений МКД или их представителями;
- уполномоченными лицами.

3.4.2. Контроль над деятельностью управляющей организации в части исполнения Договора собственниками, их представителями уполномоченными лицами осуществляется в соответствии с их полномочиями путем:

➤ получения от управляющей организации информации о состоянии и содержании переданного в управление общего имущества МКД; о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ; о целевом использовании переданных Управляющей организации денежных средств в виде платы по всем видам работ и услуг; об использовании денежных средств от хозяйственного оборота общего имущества (сдача в аренду, предоставление в пользование и т. д.); о состоянии платежей, задолженности по платежам за истекший месяц, мерах, принятых по взысканию задолженности;

➤ участия в осмотрах общего имущества МКД; в проверках технического состояния инженерных систем и оборудования с целью подготовки предложений по их ремонту; в приемке всех видов работ, в том числе по подготовке дома к сезонной эксплуатации; в проверке объемов, качества и периодичности оказания услуг и выполнения работ (в том числе путем проведения соответствующей экспертизы);

➤ личного присутствия уполномоченного лица и (или) Собственников помещений в МКД во время выполнения работ (оказания услуг) управляющей организацией. Собственники помещений МКД вправе сообщить об этом уполномоченному лицу с предоставлением ему всех имеющихся у них доказательств.

➤ ознакомления с актами технического состояния МКД и перечнем имеющейся технической документации на МКД и иными связанными с управлением МКД документами; с информацией о деятельности Управляющей организации в соответствии со Стандартом раскрытия информации; с условиями сделок (Договоров), совершенных управляющей организацией в рамках исполнения Договора (по мере их заключения), сметами, планами производства работ, технической документацией по многоквартирному дому;

➤ представления своих замечаний, предложений и заключений по условиям проектов, Договорам, сметам на выполнение работ, привлекаемым для выполнения работ специалистам;

➤ подачи в письменном виде жалоб, претензий и прочих обращений для устранения выявленных дефектов с проверкой полноты и своевременности их устранения;

➤ обращения в органы, осуществляющие государственный контроль над использованием и сохранностью жилищного фонда, его соответствия установленным требованиям для принятия мер административного воздействия, обращения в другие инстанции согласно действующему законодательству;

➤ проверки исполнения выданных предписаний управляющей организации;

➤ инициирования и проведения общих собраний Собственников помещений в МКД, в том числе и внеочередных, для рассмотрения вопросов, связанных с исполнением Договора: рассмотрения отчета, представленного управляющей организацией; принятие решений по фактам выявленных нарушений и нереагированию управляющей организации на обращения Собственника с уведомлением о проведении такого собрания (с указанием даты, времени и места) Управляющей организации. С учетом соответствующих решений таких собраний направлять предложения по предмету Договора управляющей организации;

➤ составления актов о нарушении условий Договора управления.

3.4.3. В случаях нарушения условий Договора по требованию любой из Сторон Договора составляется акт о нарушениях, к которым относятся:

- неправомерные действия Собственника;
- необеспечение необходимого качества услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества МКД;
- нарушение требований к качеству предоставления коммунальных услуг;
- причинение вреда жизни, здоровью и имуществу Собственника и (или) проживающих в жилом помещении граждан;
- причинение вреда общему имуществу МКД;
- нарушение условий сдачи в аренду/ (предоставления в пользование) общего имущества МКД.

3.4.4. Подготовка бланков акта осуществляется управляющей организацией. При отсутствии бланков акт составляется в произвольной форме.

3.4.5. Акт должен содержать: дату и время его составления; дату, время и характер нарушения, его причины и последствия (факты причинения вреда жизни, здоровью и имуществу Собственника (потребителя); при наличии возможности — результаты фотографирования или видеосъемки повреждений имущества; все разногласия, особые мнения и возражения, возникшие при составлении акта; подписи членов комиссии, в том числе Собственника (члена семьи Собственника, потребителя).

3.4.6. Акт составляется в присутствии Собственника (потребителя), права которого нарушены. При отсутствии Собственника (члена семьи Собственника, нанимателя, члена семьи нанимателя) либо представителя управляющей организации акт проверки составляется комиссией без его участия с приглашением в состав комиссии не менее двух

независимых лиц (соседей). Акт проверки составляется комиссией не менее чем в двух экземплярах. Один экземпляр акта вручается Собственнику (члену семьи Собственника), другой — представителю управляющей организации под расписку.

3.4.7. Удостоверение факта непредоставления коммунальных услуг (предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества) осуществляется в порядке, предусмотренном действующими Правилами предоставления коммунальных услуг.

3.4.2. Сдачу результата оказанных услуг и выполненных работ по содержанию и ремонту общего имущества, предоставлению коммунальных услуг, управлению МКД, Управляющая организация осуществляет путем оформления Акта выполненных работ (оказанных услуг) по содержанию и ремонту общего имущества МКД, предоставлению коммунальных услуг и управлению МКД.

3.4.3. Собственники помещений в целях взаимодействия с управляющей организацией по вопросам управления МКД определяют уполномоченных лиц. Лицо, уполномоченное Собственниками помещений в МКД, принимает выполненные управляющей организацией работы (оказанные услуги) по содержанию и ремонту общего имущества, предоставлению коммунальных услуг, управлению МКД, а при обнаружении выполнения работ (оказания услуг) ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную в Договоре и нормативных правовых актах Российской Федерации продолжительность, немедленно заявляет об этом управляющей организации в письменной форме путем проставления соответствующей записи в акте выполненных работ (оказанных услуг).

3.4.4. Приемка выполненных управляющей организацией работ, включенных в Перечень работ и услуг, а также неотложных непредвиденных работ, осуществляется уполномоченным лицом. Уполномоченное лицо в течение 2 рабочих дней после информирования управляющей организацией о готовности работ (этапа работ) обязано приступить к приемке выполненных работ.

Оказание услуг подтверждается ежегодно, с учетом наличия или отсутствия претензий потребителей по перечню, периодичности и качеству оказанных услуг в течение истекшего года, по состоянию на последний день года. Сдача-приемка выполненных работ, оказанных услуг удостоверяется актами выполненных работ, оказанных услуг по форме, указанной в Приложении №1, подписанными управляющей организацией и уполномоченным лицом, принимающим работы.

В случае неявки уполномоченного лица для приемки работ, услуг, или неподписания акта без обоснованных причин в течение 5 рабочих дней со дня его составления, акт выполненных работ, оказанных услуг подписывается Управляющей организацией в одностороннем порядке. Работы, услуги, удостоверенные односторонним актом в указанных случаях, считаются принятыми Собственниками

АКТ

о приемке оказанных услуг и выполненных работ по управлению многоквартирным домом, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме по адресу: _____ за 20__ г.

г. Иркутск

«____» _____ 20__ г.

Мы,

нижеподписавшиеся

Уполномоченное

лицо

_____,
(Ф.И.О., адрес, телефон)
действующее на основании решения общего собрания Собственников от «____» _____ 20__ г. № _____, и представители Управляющей организации в лице:

1. Генерального директора Трофимовой Анны Сергеевны и

2. Управляющего ЖК Шульгина Романа Александровича

действующие на основании Устава и приказа, в соответствии с Договором управления многоквартирным домом от «____» _____ 20__ г. № _____ составили настоящий акт о том, что за период 20__ г. Управляющей организацией в соответствии с отчетом об оказанных услугах и выполненных работах, составленным Управляющей организацией на дату оказаны услуги и выполнены работы по управлению многоквартирным домом, содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.

Замечания Уполномоченного лица: _____

Настоящий акт является основанием для определения Управляющей организацией стоимости оказанных услуг и выполненных работ за период, указанный в настоящем акте.

Подписи сторон:

Уполномоченное лицо _____ / _____ /

Представитель Управляющей организации

_____/_____/

М.П.