

Что может собственник – новое в законодательстве РФ

Пермь 2011

Что может собственник – новое в законодательстве РФ. Пермь, 2011 – 60 с.

**Ответственный редактор:
О.П. Смирнов**

**Авторы и составители:
А.А. Жуков, С.Л. Шестаков, Е.Г. Рожкова**

Издание подготовлено специалистами Пермского Фонда содействия ТСЖ, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми.

Сборник содержит материалы по изменениям в жилищном законодательстве РФ, произошедшим в 2011 г. Приведены важнейшие поправки в Жилищном кодексе с комментариями, основные положения нового правительственного постановления о порядке предоставления коммунальных услуг.

Издание предназначено для инициативных групп граждан, доверенных лиц собственников, органов территориального общественного самоуправления, персонала ТСЖ, сотрудников управляющих организаций, должностных лиц органов местного самоуправления, некоммерческих организаций, работающих по жилищной тематике.

Издание осуществлено в рамках реализации ведомственной целевой программы администрации города Перми «Построение эффективной системы управления многоквартирными домами в городе Перми на 2010-2012 годы»

Введение

В 2011 году произошли и предстоят в дальнейшем серьезные изменения в жилищном законодательстве.

В Жилищный кодекс Российской Федерации внесены принципиальные изменения, ориентированные на регламентацию создания и функционирования ТСЖ, усиления контроля в сфере управления многоквартирными домами со стороны органов местного самоуправления и государственного жилищного надзора. В тех домах, где работают управляющие компании, создается институт советов многоквартирных домов.

Основные изменения в Жилищном кодексе размещены в данном издании в схематичном виде с комментариями юриста Пермского Фонда содействия ТСЖ С.Л. Шестакова.

Принято и вступает в силу Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», которое заменит Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам». Главные положения и принципы этого документа также размещены в настоящем сборнике.

Публикация «Человеческий фактор...» посвящена истории успеха – деятельности по организации советов многоквартирных домов в Дзержинском районе. В дальнейшем в аналогичных изданиях таких историй будет появляться все больше.

Размещен также материал, посвященный двум видам мониторинга деятельности управляющих организаций, проведенных в 2011 г. в Перми.

Авторы и составители сборника рассчитывают на то, что материалы сборника будут полезны всем собственникам жилья и специалистам.

Основные изменения в Жилищном кодексе РФ

О государственном жилищном надзоре

Ст. 20 «Государственный контроль за использованием и сохранностью жилищного фонда, независимо от его формы собственности, соблюдением правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме»

заменена

Ст. 20 «Государственный жилищный надзор» – произошло принципиальное расширение функций соответствующих органов – пп. 3,4 и особенно п. 5,6 – о функциях и правах жилищного надзора

Должностные лица органов государственного жилищного надзора, являющиеся государственными жилищными инспекторами, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, **имеют право:**

1

Запрашивать и получать **на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного самоуправления, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан** информацию и документы, необходимые для проверки соблюдения обязательных требований.

2

Беспрепятственно **по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения)** руководителя (заместителя руководителя) органа государственного жилищного надзора о назначении проверки:

- посещать территории и расположенные на них МКД, помещения общего МКД, а с согласия собственников жилые помещения в МКД и проводить их обследования;
- проверять соответствие устава ТСЖ, внесенных в устав изменений требованиям законодательства РФ.

По заявлениям собственников помещений в МКД проверять:

- **правомерность** принятия общим собранием собственников помещений в МКД решения о создании ТСЖ;
- **соответствие устава** ТСЖ, внесенных в устав изменений требованиям законодательства РФ;
- **правомерность избрания** общим собранием членом ТСЖ председателя правления ТСЖ и других членом правления ТСЖ;
- правомерность принятия собственниками помещений в МКД на общем собрании таких собственников решения о выборе юридического лица независимо от организационно-правовой формы или индивидуального предпринимателя, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирным домом (управляющая организация, УК), **в целях заключения с УК договора управления** МКД;
- **правомерность** утверждения условий договора управления и его заключения.

3

Выдавать предписания о прекращении нарушений обязательных требований, **об устранении выявленных нарушений**, о проведении мероприятий по обеспечению соблюдения обязательных требований, в том числе об устранении **в шестимесячный срок** со дня направления такого предписания несоответствия устава ТСЖ, внесенных в устав изменений обязательным требованиям.

4

Составлять протоколы об административных правонарушениях, связанных с нарушениями обязательных требований, **рассматривать дела об указанных административных правонарушениях** и принимать меры по предотвращению таких нарушений.

5

Направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, **для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений**.

Органы государственного жилищного надзора вправе **обратиться в суд с заявлениями:**

- о ликвидации ТСЖ;
- о признании недействительным решения, принятого общим собранием собственников помещений в МКД с нарушением требований ЖК РФ;
- о признании договора управления данным домом недействительным;
- в случае неисполнения в установленный срок предписания об устранении несоответствия устава ТСЖ, внесенных в устав изменений обязательным требованиям;
- в случаях выявления нарушений порядка создания ТСЖ, выбора УК, утверждения условий договора управления МКД и его заключения.

Что это значит?

Налицо кардинальное расширение функций и полномочий органов государственного жилищного надзора. Новая норма носит отсылочный характер, то есть на основании данной нормы должны быть приняты подзаконные нормативно-правовые акты на уровне субъектов РФ. Соответственно, высшим исполнительным органом государственной власти субъекта РФ (в Пермском крае – Правительство Пермского края) **должен быть установлен порядок осуществления государственного жилищного надзора, определен уполномоченный орган** исполнительной власти субъекта РФ.

Деятельность уполномоченных органов исполнительной власти субъекта РФ в области государственного жилищного надзора будет направлена на предупреждение, выявление и пресечение нарушений жилищного законодательства, причем **в отношении самого широкого круга лиц.**

Органы государственного жилищного надзора теперь вправе заниматься вопросами, не только связанными с непосредственной безопасностью проживания в МКД, но **связанными с легитимностью принятия решений** общими собраниями в МКД и ТСЖ.

Кроме того, органы государственного жилищного надзора теперь **вправе обратиться в суд** по различным вопросам, связанным с защитой прав собственников помещений.

С учетом значительной правовой неграмотности нашего населения, теперь у граждан отпадает необходимость самостоятельно запускать продолжительный и дорогой судебный процесс.

О способах проведения общего собрания собственников помещений в МКД

Ч.1 Ст. 147 «Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме в форме заочного голосования» - возможность проведения заочного собрания собственников помещений **вместо** очного.

изменена

В случае, если при проведении общего собрания собственников помещений в МКД путем совместного присутствия собственников помещений в данном доме для обсуждения вопросов повестки дня и принятия решений по вопросам, поставленным на голосование, такое общее собрание не имело указанного в ч. 3 ст. 45 ЖК РФ кворума

в дальнейшем решения общего собрания собственников помещений в МКД с такой же повесткой **могут быть приняты путем проведения заочного голосования** (передачи в место или по адресу, которые указаны в сообщении о проведении общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, оформленных в письменной форме решений собственников по вопросам, поставленным на голосование).

Что это значит?

Налицо значительное ограничение полномочий собственников помещений в МКД. Собственники лишены возможности независимого самостоятельного проведения общего собрания в форме заочного голосования. Теперь для решения любых, даже незначительных вопросов, законодатель обязал собственников помещений предварительно собрать очное собрание, и **только в том случае**, если очное собрание не имело установленного законом кворума, и только после несостоявшегося очного собрания возможно будет проведение общего собрания в форме заочного голосования. На практике эти новации приведут к значительным потерям временных и финансовых ресурсов, и, соответственно, к значительному замедлению разрешения назревших вопросов.

В отношении данной нормы, в принципе разумной, **можно было бы отдать решение проблемы самим собственникам помещений** в МКД в зависимости от категории требующих решения вопросов. В таком случае процедуру можно было бы закрепить в уставе ТСЖ, либо в протоколе собрания собственников помещений в МКД.

Особенности создания и регистрации ТСЖ

В ст. 136 **введены принципиально новые** ч.1.1 и ч. 5 относительно оформления документов при создании и регистрации ТСЖ.

Часть 1.1 ст. 136

Протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором приняты решения о создании товарищества собственников жилья и об утверждении его устава, **подписывается всеми собственниками помещений в многоквартирном доме, проголосовавшими за принятие таких решений.**

Часть 5 ст. 136

При государственной регистрации ТСЖ представляются **протокол** общего собрания собственников помещений в МКД, на котором приняты решения о создании товарищества и об утверждении его устава, и **устав товарищества**, а также **сведения о лицах, проголосовавших на общем собрании собственников помещений в МКД за создание ТСЖ**, о принадлежащих этим лицам **долях в праве общей собственности на общее имущество в МКД.**

Что это значит?

Налицо дальнейшее контроля за деятельностью ТСЖ. Отныне протокол о создании ТСЖ и утверждении его устава должен быть представлен в органы ФНС с подписями всех проголосовавших за такое решение. Таким образом, фактически вводится еще один контролирующий орган – Федеральная налоговая служба. Однако обязанность по проверке подлинности подписей и проверке содержания истинного волеизъявления собственников помещений в многоквартирном доме на ИФНС **не возложена.**

В течение короткого периода времени аналогичные функции были возложены органы Федеральной регистрационной службы (ФРС). После того, как они фактически захлебнулись свалившейся на них работой по изучению и проверке всех подписей собственников помещений в многоквартирном доме, данные нормы были отменены. Аналогичная судьба может постигнуть и норму, изложенную в ч. 5 ст. 136 ЖК РФ.

Сами же нововведения, безусловно, носят позитивный характер, поскольку очевидно снижают риск создания «фальшивых» ТСЖ.

Реестр членов ТСЖ

В ст. 143 «Членство в товариществе собственников жилья» **введены принципиально новые** части 4 и 5 относительно ведения реестров членов ТСЖ.

Часть 4 ст. 143

Реестр членов товарищества собственников жилья должен содержать **сведения, позволяющие идентифицировать членов товарищества и осуществлять связь с ними, а также сведения о размерах принадлежащих им долей** в праве общей собственности на общее имущество в многоквартирном доме.

Часть 5 ст. 143

Член товарищества собственников жилья **обязан предоставить** правлению товарищества достоверные сведения, предусмотренные частью 4 ст. 143, **и своевременно информировать правление товарищества об их изменении.**

В ст. 138 «Обязанности товарищества собственников жилья» **введен пункт 9** о предоставлении сведений, содержащихся в таком реестре.

Пункт 9 ст. 138

Товарищество собственников жилья **обязано:**

- вести реестр членов товарищества и **ежегодно в течение первого квартала** текущего года **направлять копию этого реестра** в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, указанные в части 2 статьи 20 ЖК РФ (*органы государственного жилищного надзора*).


 Что это значит?

Также налицо дальнейшее, полностью соответствующее логике нового жилищного законодательства **усиление контрольных функций органов государственной власти в области контроля за деятельностью ТСЖ**. Отныне ТСЖ должны вести и предоставлять в специализированные органы государственного жилищного надзора реестры членов товарищества собственников жилья.

При этом, совершенно разумно, что **обязанность по предоставлению необходимых для ведения реестра сведений возложена на самих членов ТСЖ**, поскольку самостоятельно никакое ТСЖ с таким объемом работы элементарно не справится.

Наличие регулярно обновляемых реестров членов товариществ собственников жилья позволит органам государственного жилищного надзора значительно более эффективно выполнять возложенные на них функции по контролю за соблюдением жилищного законодательства, поскольку не придется каждый раз тратить дополнительное время на установление весьма значительного круга заинтересованных лиц.

Серьезным **минусом** данной нормы является **отсутствие обязанностей ТСЖ по ведению аналогичного реестра собственников помещений в многоквартирном доме, не являющихся членами ТСЖ**, и соответственно, отсутствие обязанности собственников помещений в многоквартирном доме, не являющихся членами ТСЖ, по предоставлению в ТСЖ необходимых для ведения такого реестра сведений.

Тем не менее, полагаем, что **судебная практика, учитывая аналогию закона, данную норму соответствующим образом поправит**, установив обязанность, в том числе и по ведению реестра собственников помещений в многоквартирном доме, не являющихся членами ТСЖ.

Для большей ясности часть 2 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «**О персональных данных**» дополнить пунктом 5¹, который включает в круг субъектов, **которым необходима обработка персональных данных**, ТСЖ/ЖСК/ЖК, иные специализированные потребительские кооперативы, а также управляющие организации.

Ситуация с новостройками

Статья 139. «Создание и государственная регистрация товарищества собственников жилья в строящихся многоквартирных домах» *о возможности создания ТСЖ в строящемся доме будущими собственниками – утратила силу*

зато
введены

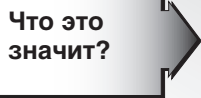
Части 13 и 14 в ст. 161 «Выбор способа управления многоквартирным домом. Общие требования к деятельности по управлению многоквартирным домом»

**Часть 13
ст. 161**

В течение десяти рабочих дней со дня выдачи в порядке, установленном законодательством о градостроительной деятельности, **разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома** орган местного самоуправления в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, проводит в соответствии с частью 4 ст. 161 ЖК РФ **открытый конкурс по отбору управляющей организации** для управления данным домом.

**Часть 13
ст. 161**

До заключения договора управления МКД между застройщиком и управляющей организацией, отобранной по результатам открытого конкурса, проведенного в соответствии с частью 13 ст. 161, **управление многоквартирным домом осуществляется застройщиком при условии его соответствия стандартам и правилам деятельности по управлению многоквартирными домами**, установленным в соответствии с настоящей статьей Правительством Российской Федерации, или **управляющей организацией, с которой застройщиком заключен договор управления МКД**, который заключается **не позднее чем через пять дней со дня получения разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома.**


Что это значит?

Опять же налицо дальнейшее, и снова полностью соответствующее логике нового жилищного законодательства **усиление контрольных функций в данном случае уже органов местного самоуправления в сфере регулирования деятельности ТСЖ**. Признание статьи 139 Жилищного кодекса РФ утратившей силу означает **законодательный запрет создания ТСЖ на стадии строительства** многоквартирных домов будущими собственниками помещений в таких домах.

Эту новацию следует расценивать, как положительную, поскольку, в соответствии с данной отмененной ныне нормой, товарищества собственников жилья в строящихся домах ранее создавались, в первую очередь, застройщиками, пользовавшимися наличием у них большинства голосов.

В результате такие, созданные застройщиком ТСЖ, зачастую **не отражали интересы остальных будущих собственников-дольщиков**, как имевшихся на момент создания такового ТСЖ, так и появляющихся в дальнейшем. Такие подконтрольные застройщику ТСЖ, соответственно, обычно заключали договора управления, в свою очередь, опять же с подконтрольными застройщику управляющими компаниями, что объективно не могло не способствовать **различным злоупотреблениям со стороны застройщиков**.

Однако запрет на создание ТСЖ на стадии строительства дома отнюдь **не означает анархию в сфере управления данным домом**, поскольку, согласно частям 13, 14 статьи 161 Жилищного кодекса РФ, органом местного самоуправления должен быть проведен **открытый конкурс по отбору управляющей организации** для управления вновь построенным домом.

До заключения договора управления многоквартирным домом с управляющей организацией, отобранной по результатам открытого конкурса, проведенного органом местного самоуправления, обязанности по управлению домом возлагаются на застройщика.

Таким образом, данные новые нормы в совокупности со стандартами и правилами деятельности по управлению многоквартирными домами, которые будут установлены Правительством Российской Федерации, должны в определенной мере **исключить нарушения прав будущих собственников-дольщиков со стороны застройщика**.

Реорганизация ТСЖ, созданных в нескольких многоквартирных домах

В ст. 140 «Реорганизация товарищества собственников жилья» **введены новые** части 3 и 4, регламентирующие процесс реорганизации ТСЖ, созданных в нескольких МКД.

Часть 3
ст. 140

Реорганизация ТСЖ, созданного в двух и более МКД, может быть осуществлена **в форме разделения** при условии соблюдения требования, установленного частью 1 статьи 136 ЖК РФ.

Решение о разделении ТСЖ может быть принято на общем собрании его членов большинством голосов членов ТСЖ от числа голосов членов ТСЖ, присутствующих на его общем собрании, **при условии согласия на такое разделение общего собрания собственников помещений в каждом МКД**, решение о котором принято большинством голосов от общего числа голосов собственников помещений в каждом МКД **в течение двух лет с момента проведения общего собрания собственников помещений в МКД, собственники помещений в котором инициировали такое разделение.**

Часть 4
ст. 140

Реорганизация товарищества собственников жилья, созданного в двух и более МКД, может быть осуществлена **в форме выделения** при условии соблюдения требования, установленного частью 1 статьи 136 ЖК РФ. **Решение о выделении** ТСЖ может быть принято на общем собрании собственников помещений в МКД, в котором будет создано ТСЖ в процессе выделения, **большинством голосов от общего числа голосов собственников помещений в данном доме.**

Что это значит?

В данном случае налицо **значительное расширение полномочий собственников помещений в конкретном отдельном многоквартирном доме**, входящем в состав ТСЖ, объединяющего несколько

МКД. Жизнь показывает, что процесс «разводов» в таких ТСЖ в последние годы резко ускорился по различным причинам. К тому же рассматриваемые изменения в ЖК РФ фактически закрепляют принцип **«один дом – одно ТСЖ»**.

Смысл данной новации состоит в том, что отныне собственникам помещений в конкретном отдельном многоквартирном доме, входящем в состав ТСЖ, объединяющего несколько многоквартирных домов, для управления своим домом самостоятельно **достаточно будет решения собственников помещений в самом этом доме, а не всего «многодомного» ТСЖ**.

Согласно ранее действовавшему жилищному законодательству для решения вопросов выделения и раздела ТСЖ, объединяющего несколько многоквартирных домов, а затем и для регистрации соответствующих изменений в органах Федеральной налоговой службы, необходимо было решение общего собрания собственников помещений всех домов, входящих в ТСЖ. Разумеется, в реальной жизни сделать это было практически невозможно.

Фактически **судебная практика**, еще до введения соответствующих нынешних изменений в ЖК РФ, уже поправила ранее действовавшие нормы о запрете выхода из ТСЖ по решению собственников только одного дома.

Согласно правовой позиции, изложенной в Обзоре законодательства и судебной практики Верховного Суда РФ за 1 квартал 2007 года, **изменение способа управления МКД является исключительным правом жителей самого этого дома**, который решил выйти из состава ТСЖ и **согласия на это членов ТСЖ, проживающих в других домах, входящих в состав ТСЖ, не требуется**, поскольку способ управления домом должны выбирать собственники помещений самого этого дома.

Тем не менее, несмотря на существование данной позиции в судебной практике еще с 2007 года, крайне важно, что данная позиция нашла, наконец, свое закрепление в законе, поскольку **новая норма должна снять постоянно возникавшие со стороны органов ФНС препятствия при регистрации новых ТСЖ, созданных в результате раздела и выделения**.

Право на получение информации в ТСЖ

Введена новая ст. 143.1 «Права членов товарищества собственников жилья и не являющихся членами товарищества собственников помещений в многоквартирном доме», регламентирующая взаимоотношения этих двух категорий жителей с ТСЖ, **в первую очередь относительно доступа к информации.**

**Часть 1
ст. 143.1**

Члены ТСЖ и не являющиеся членами товарищества собственники помещений в МКД **имеют право получать от органов управления товарищества информацию о деятельности товарищества в порядке и в объеме, которые установлены ЖК РФ (ч. 3 ст. 143.1) и уставом товарищества**, обжаловать в судебном порядке решения органов управления товарищества.

**Часть 2
ст. 143.1**

Члены ТСЖ и не являющиеся членами товарищества собственники помещений в МКД **имеют право предъявлять требования к товариществу относительно качества оказываемых услуг и (или) выполняемых работ.**

Часть 3 ст. 143.1. Члены товарищества собственников жилья и не являющиеся членами товарищества собственники помещений в многоквартирном доме **имеют право ознакомиться со следующими документами:**

1

устав товарищества, внесенные в устав изменения, свидетельство о государственной регистрации товарищества

2

реестр членов товарищества

3

бухгалтерская (финансовая) отчетность товарищества, сметы доходов и расходов товарищества на год, отчеты об исполнении таких смет, аудиторские заключения (в случае проведения аудиторских проверок)

4

заключения ревизионной комиссии (ревизора) товарищества

5

документы, подтверждающие права товарищества на имущество, отражаемое на его балансе

6

протоколы общих собраний членов товарищества, заседаний правления товарищества и ревизионной комиссии товарищества

7

документы, подтверждающие итоги голосования на общем собрании членов товарищества, в том числе бюллетени для голосования, доверенности на голосование или копии таких доверенностей, а также в письменной форме решения собственников помещений в МКД по вопросам, поставленным на голосование, при проведении общего собрания собственников помещений в МКД в форме заочного голосования

8

техническая документация на многоквартирный дом и иные связанные с управлением данным домом документы

9

иные предусмотренные ЖК РФ, уставом товарищества и решениями общего собрания членов товарищества внутренние документы товарищества

Изменена также часть 10 ст. 161 «Выбор способа управления многоквартирным домом. Общие требования к деятельности по управлению многоквартирным домом» - помимо требованиям о раскрытии информации управляющими организациями, она дополнена аналогичными требованиями к ТСЖ/ЖСК.

Управляющая организация обязана обеспечить свободный доступ к информации об основных показателях ее финансово-хозяйственной деятельности, об оказываемых услугах и о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, о порядке и об условиях их оказания и выполнения, об их стоимости, о ценах (тарифах) на ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, **в соответствии со стандартом раскрытия информации**, утвержденным Правительством Российской Федерации.



...Особенности раскрытия информации о деятельности по управлению многоквартирным домом и предоставления для ознакомления документов, предусмотренных настоящим Кодексом, **товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом**, осуществляющими управление многоквартирным домом (без заключения договора с управляющей организацией), **устанавливаются этим стандартом раскрытия информации** (постановление № 731 Правительства РФ от 23.09.2010 г.). Контроль за соблюдением этого стандарта раскрытия информации указанными товариществом, кооперативом, управляющей организацией осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, указанными в части 2 статьи 20 ЖК РФ (органами государственного жилищного надзора), в порядке, установленном уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

Что это
значит?

В данном случае мы видим законодательное **закрепление расширения полномочий собственников помещений в многоквартирном доме на получение информации, вне зависимости от того, управляет домом УК или ТСЖ, а также вне зависимости от наличия членства собственника помещения в Товариществе собственников жилья.**

Ранее действовавшее жилищное законодательство не содержало конкретных норм, регулирующих правоотношения по раскрытию информации в отношении ТСЖ и ЖСК, а также по отношению к собственникам помещений, не являющихся членами ТСЖ и ЖСК. В результате на практике органы управления ТСЖ и ЖСК, ссылаясь на отсутствие правового регулирования данного вопроса в ЖК РФ, **элементарно отказывали в предоставлении информации**, причем не только собственникам помещений, не являющихся членами ТСЖ и ЖСК, но и действующим членам ТСЖ и ЖСК.

Судебная практика, еще до введения соответствующих нынешних изменений в Жилищный кодекс РФ, фактически дополнила ранее действовавшие нормы Жилищного кодекса РФ, указывая, что, в силу аналогии закона, под стандарт раскрытия информации, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 № 731 подпадают не только поименованные в нем УК, но и неназванные в Постановлении Правительства РФ № 731 ТСЖ и ЖСК, а также указывая, что информация должна быть предоставлена всем собственникам помещений в многоквартирном доме, вне зависимости от их членства в ТСЖ или ЖСК.

Тем не менее, несмотря на существование данной позиции в судебной практике, крайне немаловажно то, что данная позиция нашла свое нормативное закрепление в Жилищном кодексе РФ, поскольку новая норма должна, наконец, **снять регулярно возникавшие со стороны органов управления ТСЖ и ЖСК препятствия в ознакомлении с документацией.**

Кроме того, **не лишним будет принятие в ТСЖ локального внутреннего Положения о порядке ознакомления с документами**, в котором можно **четко регламентировать** весь данный процесс, а именно: установить порядок подачи заявлений на ознакомление с документами, определить срок рассмотрения заявлений, оговорить конкретный день недели и время, в течение которого заинтересованные лица могут ознакомиться с документами.

О письменном опросе

Часть 6 статьи 146 «Уставом товарищества собственников жилья может быть предусмотрено голосование посредством **опроса в письменной форме** или голосование по группам членов товарищества в зависимости от вида (жилое или нежилое) принадлежащих им помещений в многоквартирном доме и решаемых вопросов»

заменена

Часть 6 статьи 146 «Решение общего собрания членов товарищества собственников жилья может быть принято путем проведения **заочного голосования** в порядке, установленном статьями 47 и 48 настоящего Кодекса» (*об общем собрании собственников помещения и порядке голосования*)

Что это значит?

Это **значительное ограничение полномочий** членов ТСЖ. Собственники помещений в МКД лишены возможности проведения голосования путем письменного опроса. Теперь для решения любых, даже самых незначительных вопросов, законодатель обязал собственников помещений в МКД сначала собирать очное собрание, затем, в случае отсутствия кворума на очном собрании, решать поставленный вопрос на собрании в форме заочного голосования.

Таким образом, законодатель проигнорировал очень удобную форму решения незначительных вопросов, которая на практике часто использовалась в ТСЖ и ЖСК, **поскольку не требовала проведения строго регламентированной процедуры.**

ТСЖ и ЖСК, в уставах которых была предусмотрена процедура проведения голосования путем письменного опроса, могли решать незначительные вопросы своей жизнедеятельности **путем простого обхода жителей дома с опросным листом.**

Поскольку в новой редакции ЖК РФ упоминание о проведении голосования путем письменного опроса в настоящее время вообще отсутствует, и, учитывая при этом общеправовой принцип, гласящий «разрешено, то, что не запрещено», полагаем возможным **внесение в устав ТСЖ правил о голосовании путем письменного опроса** и в условиях существующего правового регулирования.

Запрет членам правления на трудовые отношения с ТСЖ

Введена принципиально новая часть 3.1 в ст. 147
«Правление товарищества собственников жилья»

Часть 3.1
ст. 147

Членом правления ТСЖ не может являться лицо:

- с которым товарищество заключило договор управления многоквартирным домом,
- или лицо, занимающее должность в органах управления организации, с которой товарищество заключило указанный договор,
- а также член ревизионной комиссии (ревизор) товарищества.

Член правления ТСЖ:

- не может совмещать свою деятельность в правлении товарищества с работой в товариществе по трудовому договору,
- а также поручать, доверять другому лицу или иным образом возлагать на него исполнение своих обязанностей члена правления товарищества.

Что это
значит?

В новой редакции Жилищного кодекса РФ ожидаемо и закономерно появилась данная очень емкая, несмотря на свой малый текстовый объем, правовая формула.

Смысл данной новеллы жилищного законодательства состоит в том, чтобы по возможности **разделить функционал членов правления ТСЖ и лиц, работающих с ТСЖ по трудовому договору или по договору управления**, с целью предотвращения возможных злоупотреблений, идущих во вред ТСЖ, а, следовательно, в конечном итоге, во вред собственникам помещений в многоквартирном доме.

Речь идет о принципиальных и давно востребованных вещах, влияющих на коррупциогенность в ТСЖ:

- **Разделение функций «заказчика» и «подрядчика».**
- **Минимизация «конфликта интересов».**

Что это значит?

Очевидно, что совмещение одним человеком должности члена правления ТСЖ и одновременно должности в органах управления УК, с которой товарищество заключило договор управления многоквартирным домом, **объективно будет вести к нарушениям в ущерб интересов**, причем не только ТСЖ, но и интересов самой УК.

Кроме того, в новой редакции Жилищного кодекса РФ, наконец, четко проговорено, что исполнение полномочий члена правления носит, по существу, личный характер и, соответственно, **передача данных полномочий другому лицу по доверенности невозможна**, что, к сожалению, из-за отсутствия четкого законодательного запрета, ранее иногда ошибочно в жизни практиковалось.

Необходимо отметить, что многие ТСЖ и ЖСК прописывали аналогичные нормы в своих уставах, тем самым нормативно закрепляя их и применяя на практике.

Тем не менее, очень важно, что данные нормы нашли, наконец, свое закрепление в Жилищном кодексе РФ, исключая, тем самым, возможность двоякого толкования.

Таким образом, данные новые нормы, должны в определенной мере **исключить нарушения прав собственников помещений в многоквартирном доме со стороны недобросовестных членов правления ТСЖ**.

Серьезным недостатком данной нормы является **отсутствие запрета члену правления ТСЖ совмещать свою деятельность в правлении товарищества с работой в товариществе по гражданско-правовому договору**, а также **запрета занимать должность в органах управления любой иной организации, с которой товарищество заключило договор, а не только в органах управления УК**.

Тем не менее, полагаем, что **судебная практика**, учитывая аналогию закона, будет толковать данную норму, изложенную в части 3.1 статьи 147 Жилищного кодекса РФ, расширительно и установит соответствующие запреты в отношении членов правления ТСЖ.

Совет многоквартирного дома

В случае, если в многоквартирном доме не создано товарищество собственников жилья либо данный дом не управляется жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом и при этом в данном доме **более чем четыре квартиры**

Собственники помещений в данном доме на своем общем собрании **обязаны**

избрать совет многоквартирного дома из числа собственников помещений в данном доме



Регистрация совета многоквартирного дома в органах местного самоуправления или иных органах не осуществляется

при условии, если в течение календарного года решение об избрании совета многоквартирного дома собственниками помещений в нем не принято или соответствующее **решение не реализовано**

Орган местного самоуправления в **трехмесячный срок**

созывает общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме, **в повестку дня** которого включаются вопросы:

- об избрании в данном доме **совета** многоквартирного дома, в том числе **председателя совета** данного дома,
- или о создании в данном доме **товарищества собственников жилья**



Совет многоквартирного дома **не может** быть избран применительно к **нескольким многоквартирным домам**

Количество членов совета многоквартирного дома



устанавливается **на общем собрании собственников помещений** в многоквартирном доме



Если иное не установлено решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, количество членов совета многоквартирного дома устанавливается **с учетом имеющегося в данном доме количества подъездов, этажей, квартир**

Совет многоквартирного дома

1

обеспечивает выполнение решений общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме

2

выносит на общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме в качестве **вопросов для обсуждения**:

- **предложения о порядке пользования общим имуществом** в многоквартирном доме, в том числе земельным участком, на котором расположен данный дом,
- **о порядке планирования и организации работ по содержанию и ремонту** общего имущества в многоквартирном доме,
- **о порядке обсуждения проектов договоров**, заключаемых собственниками помещений в данном доме в отношении общего имущества в данном доме и предоставления коммунальных услуг.

3

представляет собственникам помещений в многоквартирном доме предложения по вопросам планирования управления многоквартирным домом, организации такого управления, содержания и ремонта общего имущества в данном доме

4

представляет собственникам помещений в многоквартирном доме до рассмотрения на общем собрании собственников помещений в данном доме **свое заключение по условиям проектов договоров**, предлагаемых для рассмотрения на этом общем собрании.

В случае избрания в многоквартирном доме **комиссии по оценке проектов договоров** указанное заключение представляется советом данного дома совместно с такой комиссией

5

осуществляет контроль за оказанием услуг и (или) выполнением работ по управлению многоквартирным домом, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и за качеством предоставляемых коммунальных услуг собственникам жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме и пользователям таких помещений, в том числе помещений, входящих в состав общего имущества в данном доме

6

представляет на утверждение годового общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме отчет о проделанной работе

Из числа
членов совета
многоквартирного
дома

на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме избирается **председатель совета** многоквартирного дома

**Председатель
совета
многоквартирного
дома**

осуществляет руководство текущей деятельностью совета многоквартирного дома и подотчетен общему собранию собственников помещений в многоквартирном доме

Председатель Совета многоквартирного дома
до принятия общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме решения о заключении **договора управления** многоквартирным домом

вправе вступить в переговоры относительно условий указанного договора, а при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений в данном доме вправе вступить в переговоры относительно условий договоров, указанных в частях 1 и 2 статьи 164 ЖК РФ.

доводит до сведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме результаты переговоров

**на основании
доверенности,
выданной
собственниками
помещений
в многоквартирном
доме**

заключает на условиях, указанных в решении общего собрания собственников помещений в данном доме, **договор управления** многоквартирным домом или договоры, указанные в частях 1 и 2 статьи 164 ЖК РФ

**По договору
управления
многоквартирным
домом**

приобретают права и становятся обязанными все собственники помещений в многоквартирном доме, предоставившие председателю совета многоквартирного дома полномочия, удостоверенные такими доверенностями

Собственники помещений в многоквартирном доме

вправе потребовать от управляющей организации **копии этого договора**, а при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений в данном доме копии договоров, заключенных с лицами, осуществляющими оказание услуг и (или) выполнение работ по содержанию и ремонту общего имущества в данном доме, от указанных лиц

Председатель Совета многоквартирного дома

осуществляет контроль за выполнением обязательств по заключенным договорам оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме на основании доверенности, выданной собственниками помещений в многоквартирном доме

Подписывает:

- акты приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме,
- акты о нарушении нормативов качества или периодичности оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме,
- акты о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества,

а также направляет в органы местного самоуправления обращения о невыполнении управляющей организацией обязательств, предусмотренных частью 2 статьи 162 ЖК РФ

Председатель
Совета
многоквартирного
дома

на основании доверенности, выданной собственниками помещений в многоквартирном доме, **выступает в суде в качестве представителя собственников помещений** в данном доме по делам, связанным с управлением данным домом и предоставлением коммунальных услуг

Совет
многоквартирного
дома

действует до переизбрания на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме **или в случае принятия решения о создании товарищества собственников жилья до избрания правления товарищества собственников жилья**

подлежит переизбранию на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме **каждые два года**, если иной срок не установлен решением общего собрания собственников помещений в данном доме

В случае
ненадлежащего
исполнения своих
обязанностей

совет многоквартирного дома **может быть досрочно переизбран** общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме

Для подготовки
предложений
по отдельным
вопросам,
связанным
с деятельностью
по управлению
многоквартирным
домом

могут избираться комиссии собственников помещений в данном доме, которые являются коллегиальными совещательными органами управления многоквартирным домом

Комиссии
собственников
помещений
в многоквартирном
доме

избираются по решению общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме или по решению совета многоквартирного дома

Что это
значит?

Введение такого института, как Совет многоквартирного дома, должно изменить многое в управлении многоквартирными домами – **там, где собственники заключили договор с управляющей организацией, а это подавляющее большинство домов.**

Это важнейший для собственников и УК **инструмент обратной связи, контроля и представительства.** По этим параметрам многое теперь сближает и дома УК, и дома ТСЖ. Функции Совета многоквартирного дома и его председателя во многом совпадают с функциями правления ТСЖ и его председателя.

Теперь основная проблема – **найти тех людей, которые образуют эти советы.** Эта работа уже идет. Важно, что уже существуют и начинают работать **специальные муниципальные программы по обучению** членов советов и их председателей.

В формировании советов **заинтересованы и сами управляющие организации,** которые нацелены на формирование эффективной обратной связи с собственниками. Система отчетности, приемки работ, контроля состояния дома, выработка предложений, составление планов работ – все это совместные задачи собственников и управляющих организаций.

Деятельность советов призвана и содействовать **становлению здоровой психологической атмосферы в доме.** Это важно для профилактики, предупреждения и разрешения возникающих конфликтов, а также для **организации жилищного просвещения** в каждом конкретном доме.

В настоящем издании приведена реальная **история успеха** – деятельность советов многоквартирных домов в Дзержинском районе города Перми, которые уже начинают объединяться.

Муниципальный контроль

Статья 165 «Создание органами местного самоуправления условий для управления многоквартирными домами» **практически полностью переработана**

В целях создания условий для управления многоквартирными домами **органы местного самоуправления:**

- 1) **обеспечивают равные условия для деятельности управляющих организаций** независимо от организационно-правовых форм;
- 2) **могут предоставлять** управляющим организациям, товариществам собственников жилья либо жилищным кооперативам или иным специализированным потребительским кооперативам бюджетные средства на капитальный ремонт многоквартирных домов;
- 3) **содействуют повышению уровня квалификации** лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами, и организации обучения лиц, имеющих намерение осуществлять такую деятельность.

Орган местного самоуправления **на основании обращения**

- собственников помещений в многоквартирном доме,
 - председателя совета многоквартирного дома,
 - органов управления товарищества собственников жилья либо органов управления жилищного кооператива или органов управления иного специализированного потребительского кооператива
- о невыполнении управляющей организацией обязательств, предусмотренных **частью 2 статьи 162 ЖК РФ** (организация услуг и выполнение работ по договору управления)

организует проведение проверки деятельности управляющей организации в пятидневный срок

- в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере строительства, архитектуры, градостроительства (за исключением государственного технического учета и технической инвентаризации объектов капитального строительства) и жилищно-коммунального хозяйства.

В случае, если по результатам указанной проверки **выявлено невыполнение управляющей организацией условий договора управления** многоквартирным домом

орган местного самоуправления **не позднее чем через пятнадцать дней со дня соответствующего обращения** созывает собрание собственников помещений в данном доме для решения вопросов

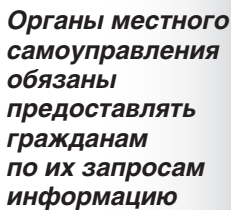
- о расторжении договора с такой управляющей организацией
- и о выборе новой управляющей организации или об изменении способа управления данным домом

Органы местного самоуправления, управляющие организации, товарищества собственников жилья либо жилищные кооперативы или иные специализированные потребительские кооперативы

обязаны предоставлять гражданам по их запросам:

- информацию об установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в МКД и жилых помещений в них,
- о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами), об объеме,
- о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ, о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг,
- об участии представителей органов местного самоуправления в годовых и во внеочередных общих собраниях собственников помещений в МКД.

Органы местного самоуправления обязаны предоставлять гражданам по их запросам информацию



- **о муниципальных программах** в жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг,
- **о нормативных правовых актах** органов местного самоуправления, регулирующих отношения в данных сферах,
- **о состоянии** расположенных на территориях муниципальных образований **объектов коммунальной и инженерной инфраструктур,**
- **о лицах, осуществляющих эксплуатацию** указанных объектов,
- **о производственных программах и об инвестиционных программах организаций, поставляющих ресурсы,** необходимые для предоставления коммунальных услуг,
- **о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг** таких организаций,
- **о состоянии расчетов исполнителей коммунальных услуг** (лиц, осуществляющих предоставление коммунальных услуг) **с лицами, осуществляющими производство и реализацию ресурсов,** необходимых для предоставления коммунальных услуг, а также с лицами, осуществляющими водоотведение,
- **о состоянии расчетов потребителей** с исполнителями коммунальных услуг.

Организации, осуществляющие поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, в многоквартирные дома, жилые дома, а также лица, оказывающие услуги, выполняющие работы по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах и предоставляющие коммунальные услуги, обязаны предоставлять органам местного самоуправления информацию

- **об установленных ценах (тарифах)** на услуги и работы по содержанию и ремонту многоквартирных домов и жилых помещений в них,
- **о размерах оплаты потребителями** услуг в соответствии с установленными ценами (тарифами),
- **об объеме, о перечне и качестве** оказываемых услуг и (или) выполняемых работ,
- **о ценах (тарифах)** на предоставляемые коммунальные услуги и размерах их оплаты,
- **о состоянии** расположенных на территориях муниципальных образований **объектов коммунальной и инженерной инфраструктур,**
- **о соблюдении установленных параметров качества** товаров и услуг таких организаций,
- **о состоянии расчетов исполнителей коммунальных услуг** с лицами, осуществляющими производство и реализацию ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, а также с лицами, осуществляющими водоотведение,
- **о состоянии расчетов потребителей** с исполнителями коммунальных услуг.



Порядок, сроки, периодичность и форма предоставления органам местного самоуправления информации устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Что это значит?

Налицо **кардинальное расширение функций и полномочий органов местного самоуправления.**

Если в предыдущей редакции Жилищного Кодекса РФ нормы, касающиеся деятельности органов местного самоуправления в сфере управления многоквартирными домами, носили крайне неконкретный и преимущественно декларативный характер, то новая редакция Жилищного кодекса РФ в значительной мере исправила данный недостаток.

Деятельность органов местного самоуправления в сфере управления многоквартирными домами будет направлена **на предупреждение, выявление и пресечение нарушений жилищного законодательства управляющими организациями и ТСЖ.**

Как видно из новой редакции ст. 165 Жилищного кодекса РФ органы местного самоуправления **теперь вправе** на основании обращений собственников помещений в многоквартирном доме, председателя совета МКД, органов управления ТСЖ или ЖСК **проверять** в пятидневный срок деятельность управляющей организации.

В случае, если по результатам указанной проверки будет выявлено невыполнение управляющей организацией условий договора управления многоквартирным домом, орган местного самоуправления не позднее чем через пятнадцать дней со дня соответствующего обращения должен созывать собрание собственников помещений в данном доме для решения вопросов о расторжении договора с такой управляющей организацией и о выборе новой управляющей организации или об изменении способа управления данным домом.

Также органы местного самоуправления **обязаны предоставлять гражданам** указанную в ст. 165 Жилищного кодекса РФ **информацию, касающуюся сферы жилищно-коммунального хозяйства.**

Данные новации законодательства, безусловно, следует расценивать, как полезные и необходимые, однако вряд ли они реально заработают в ближайшее время, учитывая явный недостаток кадрового, финансового и организационного потенциала органов местного самоуправления, необходимого для решения провозглашенных задач.

Основные положения новых Правил предоставления коммунальных услуг

Обязанности и права исполнителя коммунальных услуг

Исполнитель коммунальных услуг



юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги (УК, ТСЖ)

Исполнитель обязан

заключать с ресурсоснабжающими организациями **договоры о приобретении коммунальных ресурсов**

самостоятельно или с привлечением других лиц **осуществлять техническое обслуживание** внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги потребителю

производить в установленном настоящими Правилами порядке **расчет размера платы** за предоставленные коммунальные услуги и при наличии оснований производить перерасчет размера платы за коммунальные услуги

производить непосредственно при обращении потребителя **проверку правильности исчисления** предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги

при наличии коллективного (общедомового) прибора учета **ежемесячно снимать показания такого прибора учета** в период с 23-го по 25-е число текущего месяца и заносить полученные показания в журнал учета показаний коллективных (общедомовых) приборов учета, **предоставить потребителю по его требованию в течение 1 рабочего дня со дня обращения возможность ознакомиться со сведениями** о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета, обеспечивать сохранность информации о показаниях коллективных (общедомовых), индивидуальных, общих (квартирных) приборов учета в течение **не менее 3 лет**

информировать потребителей в порядке и сроки, которые установлены настоящими Правилами, **о причинах и предполагаемой продолжительности** предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

согласовать с потребителем устно время доступа в занимаемое им жилое или нежилое помещение либо направить ему письменное уведомление о проведении плановых работ внутри помещения **не позднее чем за 3 рабочих дня** до начала проведения таких работ

информировать потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг **не позднее чем за 10 рабочих дней до начала перерыва**

предоставлять любому потребителю в течение 3 рабочих дней со дня получения от него заявления **письменную информацию** за запрашиваемые потребителем расчетные периоды **о помесечных объемах** (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), **о суммарном объеме** (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, **об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов** потребления коммунальных услуг, **об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды**

обеспечить установку и ввод в эксплуатацию коллективного (общедомового) прибора учета

осуществлять по заявлению потребителя ввод в эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, **а также приступить к осуществлению расчетов** размера платы за коммунальные услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета, начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию

Исполнитель имеет право

требовать допуска в заранее согласованное с потребителем время, но не чаще 1 раза в 3 месяца, **в занимаемое потребителем жилое или нежилое помещение представителей исполнителя** (в том числе работников аварийных служб) для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования, для выполнения необходимых ремонтных работ и проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг - по мере необходимости, а для ликвидации аварий - в любое время

требовать от потребителя полного возмещения убытков, возникших по его вине, в случае невыполнения обязанности допускать в занимаемое им жилое или нежилое помещение представителей исполнителя

осуществлять не чаще 1 раза в 3 месяца проверку правильности снятия потребителем показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета (распределителей), проверку состояния таких приборов учета

приостанавливать или ограничивать в порядке, установленном настоящими Правилами, подачу потребителю коммунальных ресурсов

привлекать, на основании соответствующего договора, организацию или индивидуального предпринимателя:

- для снятия показаний индивидуальных, общих (квартирных), коллективных (общедомовых) приборов учета;
- для доставки платежных документов потребителям;
- для начисления платы за коммунальные услуги и подготовки доставки платежных документов потребителям;

Права и обязанности потребителя коммунальных услуг

Потребитель коммунальных услуг

лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги

Потребитель имеет право

получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, наличии (отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, наличии оснований и правильности начисления исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней)

требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков

принимать решение об установке индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета и обращаться за выполнением действий по установке такого прибора учета к лицам, осуществляющим соответствующий вид деятельности

требовать от исполнителя совершения действий по вводу в эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, **а также требовать осуществления расчетов** размера платы за коммунальные услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета, начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию

Потребитель обязан

при обнаружении неисправностей, повреждений коллективного (общедомового), индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета или распределителей, нарушения целостности их пломб **немедленно сообщать об этом в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем**

при наличии индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета **ежемесячно снимать его показания** в период с 23-го по 25-е число текущего месяца и передавать полученные показания исполнителю или уполномоченному им лицу не позднее 26-го числа текущего месяца

обеспечивать проведение поверок установленных за счет потребителя коллективных (общедомовых), индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета в сроки, установленные технической документацией на прибор учета

допускать исполнителя в занимаемое жилое или нежилое помещение для проверки состояния индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета коммунальных ресурсов и распределителей, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей в заранее согласованное время, но не чаще 1 раза в 3 месяца

информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом им жилом помещении, не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений, в случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета

своевременно и в полном объеме **вносить плату за коммунальные услуги**

Потребитель не вправе

использовать бытовые машины (приборы, оборудование), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей

производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя

самовольно демонтировать или отключать обогревающие элементы, предусмотренные проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом, **самовольно увеличивать поверхности нагрева приборов отопления**, установленных в жилом помещении, свыше параметров, предусмотренных проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом

самовольно нарушать пломбы на приборах учета и в местах их подключения (крепления), **демонтировать приборы учета и осуществлять несанкционированное вмешательство** в работу указанных приборов учета

осуществлять регулирование внутриквартирного оборудования, используемого для потребления коммунальной услуги отопления, и совершать иные действия, **в результате которых в помещении в многоквартирном доме будет поддерживаться температура воздуха ниже 12 градусов Цельсия**

несанкционированно подключать оборудование потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения напрямую или в обход приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы

Принципы расчета и внесения платы за коммунальные услуги

При расчете размера платы за коммунальные ресурсы, приобретаемые исполнителем у ресурсоснабжающей организации в целях оказания коммунальных услуг потребителям, применяются тарифы (цены) ресурсоснабжающей организации, используемые при расчете размера платы за коммунальные услуги **для потребителей**

Потребитель коммунальных услуг в многоквартирном доме вне зависимости от выбранного способа управления многоквартирным домом в составе платы за коммунальные услуги **отдельно вносит плату за коммунальные услуги, предоставленные потребителю в жилом или в нежилом помещении, и плату за коммунальные услуги, потребляемые в процессе использования общего имущества в многоквартирном доме - коммунальные услуги, предоставленные на общедомовые нужды**



Объем коммунальной услуги, предоставленной за расчетный период на общедомовые нужды, рассчитывается и распределяется между потребителями **пропорционально размеру общей площади принадлежащего каждому потребителю** (находящегося в его пользовании) жилого или нежилого помещения в многоквартирном доме



Размер платы за коммунальную услугу, предоставленную потребителю, **рассчитывается в зависимости от наличия или отсутствия общедомового или индивидуального прибора учета и вида потребляемого ресурса в соответствии с формулами**, указанными в приложении № 2 настоящих Правил - «Расчет размера платы за коммунальные ресурсы»

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, **не включаются расходы на содержание и ремонт такого оборудования**. Расходы на содержание и ремонт такого оборудования подлежат включению в плату за содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме

Размер платы за соответствующий вид коммунальной услуги, предоставленной **временно проживающим потребителям**, рассчитывается исполнителем **пропорционально количеству прожитых такими потребителями дней** и оплачивается постоянно проживающим потребителем

Количество **временно проживающих потребителей** в жилом помещении определяется на основании **заявления**, которое содержит фамилию, имя и отчество собственника или постоянно проживающего потребителя, адрес, место его жительства, сведения о количестве временно проживающих потребителей, о датах начала и окончания проживания таких потребителей в жилом помещении. **Такое заявление направляется исполнителю собственником или постоянно проживающим потребителем в течение 3 рабочих дней со дня прибытия временно проживающих потребителей.**

Потребители вправе при наличии договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, заключенного с исполнителем в лице управляющей организации, товарищества или кооператива, **вносить плату за коммунальные услуги непосредственно в ресурсоснабжающую организацию**, которая продает коммунальный ресурс исполнителю, когда решение о переходе на такой способ расчетов и о дате перехода **принято общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме, членов товарищества или кооператива**. В этом случае **исполнитель обязан в срок не позднее 5 рабочих дней** со дня принятия указанного решения предоставить ресурсоснабжающей организации информацию о принятом решении. При этом **исполнитель коммунальных услуг отвечает за надлежащее предоставление коммунальных услуг потребителям и не вправе препятствовать потребителям в осуществлении платежа непосредственно ресурсоснабжающей организации**

Принципы учета коммунальных услуг с использованием приборов учета

Индивидуальный прибор учета

средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), используемое для определения объемов (количества) потребления коммунального ресурса в одном жилом или нежилом помещении в многоквартирном доме (за исключением жилого помещения в коммунальной квартире), в жилом доме (части жилого дома) или домовладении

Коллективный (общедомовой) прибор учета

средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), используемое для определения объемов (количества) коммунального ресурса, поданного в многоквартирный дом

Оснащение жилого или нежилого помещения приборами учета, ввод установленных приборов учета в эксплуатацию, их надлежащая техническая эксплуатация, сохранность и своевременная замена **должны быть обеспечены собственником жилого или нежилого помещения**

Ввод установленного прибора учета в эксплуатацию, то есть документальное оформление прибора учета в качестве прибора учета, по показаниям которого осуществляется расчет размера платы за коммунальные услуги, **осуществляется исполнителем на основании заявки собственника жилого или нежилого помещения, поданной исполнителю**

Установленный прибор учета **должен быть введен в эксплуатацию не позднее месяца**, следующего за датой его установки. При этом **исполнитель обязан** начиная со дня, следующего за днем ввода прибора учета в эксплуатацию, **осуществлять расчет размера платы** за соответствующий вид коммунальной услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета

Исполнитель обязанностей

- **проводить проверки состояния** установленных и введенных в эксплуатацию индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, факта их наличия или отсутствия;
- **проводить проверки достоверности** представленных потребителями сведений о показаниях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей путем сверки их с показаниями соответствующего прибора учета на момент проверки (в случаях, когда снятие показаний таких приборов учета и распределителей осуществляют потребители)

Проверки

- должны проводиться исполнителем не реже 1 раза в год,
- а если проверяемые приборы учета расположены в жилом помещении потребителя, то не чаще 1 раза в 3 месяца

При непредставлении потребителем исполнителю показаний индивидуального или общего (квартирного) прибора учета **более 3 месяцев подряд** исполнитель не позднее 15 дней со дня истечения указанного 3-месячного срока обязан провести указанную проверку и снять показания прибора учета

Исполнитель в согласованные с потребителем дату и время **обязан провести проверку и составить акт проверки и передать 1 экземпляр акта потребителю**. Акт проверки подписывается исполнителем и потребителем, а **в случае отказа потребителя от подписания акта** – исполнителем и 2 незаинтересованными лицами

Исполнитель обязан в течение 10 дней после получения от потребителя, **в отношении которого составлен акт об отказе в допуске к прибору учета**, заявления о готовности допустить исполнителя в помещение для проверки провести проверку, составить акт проверки и передать 1 экземпляр акта потребителю. Акт проверки подписывается исполнителем и потребителем, а **в случае отказа потребителя от подписания акта** – исполнителем и 2 незаинтересованными лицами

Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

- Исполнитель **обязан зарегистрировать** в электронном и (или) бумажном журнале регистрации дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю). Если исполнителю такие причины неизвестны, то исполнитель обязан незамедлительно принять меры к их выяснению.
- **В течение суток** с момента обнаружения указанных фактов исполнитель **обязан проинформировать** потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.
- **Дату и время возобновления** предоставления потребителю коммунальных услуг надлежащего качества исполнитель **обязан зарегистрировать** в электронном и (или) бумажном журнале учета таких фактов.

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги **потребитель** уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя

В случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя **не известны причины** нарушения качества коммунальной услуги, он **обязан согласовать с потребителем** дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги

Время проведения проверки в случаях, указанных в настоящем пункте, **назначается не позднее 2 часов** с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время

По окончании проверки составляется **акт проверки**. В акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Акт проверки **составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц**, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке. **При уклонении** кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

Если в ходе проверки между потребителем (или его представителем) и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки **возник спор относительно факта нарушения качества** коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель, **иные заинтересованные участники проверки определяют в соответствии порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги.**



Любой заинтересованный участник проверки вправе **инициировать проведение экспертизы качества** коммунальной услуги.

Исполнитель обязан **получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение**, содержащее результаты экспертизы, а также не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертного заключения передать его копии всем заинтересованным участникам проверки, которые участвовали в проверке.

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, **несет исполнитель**. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено **отсутствие факта нарушения качества** коммунальной услуги, то **потребитель обязан возместить исполнителю расходы** на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

Если ни один из заинтересованных участников проверки **не инициировал проведение экспертизы качества** коммунальной услуги, но при этом между потребителем и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги, **то определяются дата и время проведения повторной проверки качества** коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем **представителей государственной жилищной инспекции** Российской Федерации, **представителей общественного объединения потребителей**. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения **повторной проверки**.

Акт повторной проверки подписывается помимо заинтересованных участников проверки также представителем государственной жилищной инспекции в Российской Федерации и представителем общественного объединения потребителей.

Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, **являются:**

- **дата и время обнаружения** исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов;
- **дата и время доведения потребителем** до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей, если в ходе проведенной в соответствии с настоящим разделом проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы;
- **дата и время начала нарушения качества** коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета, если указанные приборы учета **способны сохранять зафиксированные сведения**.

Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

- **с даты и времени установления исполнителем факта возобновления** предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанных исполнителем в журнале регистрации таких фактов;
- **с даты и времени доведения потребителем** до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя **сообщения о возобновлении** предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;
- **с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки** по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги;
- **с даты и времени возобновления** предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета, если указанные приборы учета способны сохранять зафиксированные сведения.

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги **исполнитель обязан удостовериться** в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

Если исполнитель не имеет возможности установить период нарушения качества коммунальной услуги, то исполнитель обязан провести проверку устранения причин нарушения качества коммунальной услуги потребителю, который обращался с сообщением в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя.

Для этого исполнитель в согласованное с потребителем время обязан прибыть в помещение потребителя, провести проверку и составить акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем.

Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг

При **ограничении** предоставления коммунальной услуги

исполнитель **временно уменьшает объем** (количество) подачи потребителю коммунального ресурса соответствующего вида **и (или) вводит график** предоставления коммунальной услуги в течение суток

При **приостановлении** предоставления коммунальной услуги

исполнитель **временно прекращает** подачу потребителю коммунального ресурса соответствующего вида

В случае, когда приостановление предоставления коммунальной услуги вызвано **наличием у потребителя задолженности** по оплате коммунальной услуги, **исполнитель обязан опломбировать механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование**, находящееся в многоквартирном доме за пределами или внутри помещения, которым пользуется потребитель-должник, и связанное с предоставлением ему коммунальных услуг

Исполнитель **ограничивает или приостанавливает** предоставление коммунальных услуг, **предварительно уведомив об этом потребителя**, в случае:

1

неполной оплаты потребителем коммунальной услуги - через 30 дней после письменного предупреждения (уведомления) потребителя

2

проведения планово-профилактического ремонта и работ по обслуживанию централизованных сетей инженерно-технического обеспечения и (или) внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, - через 10 рабочих дней после письменного предупреждения (уведомления) потребителя

Под неполной оплатой потребителем коммунальной услуги понимается **наличие 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, **при условии отсутствия заключенного потребителем-должником с исполнителем соглашения о погашении задолженности и (или) при невыполнении потребителем-должником условий такого соглашения**

В случае, **если потребитель полностью не оплачивает все виды** предоставляемых исполнителем потребителю коммунальных услуг

исполнитель рассчитывает задолженность потребителя **по каждому виду коммунальной услуги в отдельности**

В случае, **если потребитель частично оплачивает** предоставляемые исполнителем коммунальные услуги и услуги по содержанию и ремонту жилого помещения

исполнитель **делит полученную от потребителя плату** между всеми видами коммунальных услуг и платой за содержание и ремонт жилого помещения пропорционально размеру каждой платы, указанной в платежном документе. В этом случае исполнитель рассчитывает задолженность потребителя по каждому виду коммунальной услуги **исходя из частично неоплаченной суммы**

Исполнитель **в случае неполной оплаты** потребителем коммунальной услуги вправе после письменного предупреждения (уведомления) потребителя-должника **ограничить или приостановить** предоставление такой коммунальной услуги в следующем порядке:

1

Исполнитель **в письменной форме** направляет потребителю-должнику предупреждение (уведомление) о том, что в случае непогашения задолженности по оплате коммунальной услуги **в течение 30 дней** со дня передачи потребителю указанного предупреждения (уведомления) предоставление ему такой коммунальной услуги может быть **сначала ограничено, а затем приостановлено либо при отсутствии технической возможности введения ограничения приостановлено без предварительного введения ограничения**. Предупреждение (уведомление) доводится до сведения потребителя путем вручения ему под расписку или направления по почте заказным письмом (с описью вложения).

2

При непогашении потребителем-должником задолженности в течение установленного в предупреждении (уведомлении) срока исполнитель при наличии технической возможности **вводит ограничение предоставления** указанной в предупреждении (уведомлении) коммунальной услуги **с предварительным (за 3 суток) письменным извещением** потребителя-должника путем вручения ему извещения под расписку.

3

При отсутствии технической возможности введения ограничения **либо при непогашении образовавшейся задолженности** и по истечении 30 дней со дня введения ограничения предоставления коммунальной услуги **исполнитель приостанавливает предоставление** такой коммунальной услуги, за исключением отопления, а в многоквартирных домах также за исключением холодного водоснабжения - **с предварительным (за 3 суток) письменным извещением** потребителя-должника путем вручения ему извещения под расписку.

Человеческий фактор...

18 июня вступил в силу Федеральный закон № 123 (от 4 июня 2011 года) «О внесении изменений в Жилищный кодекс РФ...», призванный улучшить систему управления многоквартирными домами. Одним из требований новой редакции ЖК РФ стала статья 161 «Совет многоквартирного дома», где четко прописаны обязанности членов новой структуры.

По большому счету, совет дома – это некий аналог домового комитета, если, конечно, в вашем доме он уже создан, и вы имеете представление о том, чем занимаются его активисты. Как правило, в функции этих людей входит решение вопросов с управляющей компанией, представление интересов жильцов в спорах с коммунальными службами и т. д. Только теперь необходимо избирать именно Совет, а не домовый комитет, который от имени всех собственников будет принимать отчеты о деятельности Управляющей компании, подписывать договор управления, оценивать ремонтные работы, проведенные подрядными организациями. Если Совет не будет избран, то, и так гласит закон, муниципалитет, являющийся одним из собственников, проявит инициативу и проведет выборы самостоятельно.

– Создание Совета – это, безусловно, шаг вперед, – считает Нина Георгиевна Бахтина, председатель общественного Совета председателей домовых комитетов, вот только необходимо, чтобы сами жители перестали быть пассивными, равнодушными, поняли, что любой вопрос можно решить на общем собрании, добиться справедливости в любой инстанции, осознать, что именно они, жители – хозяева не только квадратных метров в собственной квартире, но и огромного «живого» организма – дома.

– Возьмем, к примеру, последний договор управления многоквартирным домом, который мне принесли на подпись, главный документ между собственниками и управляющей организацией. Пока документ не будет подписан, из-за одной маленькой неточности – его утверждает общее собрание жильцов, а не директор Управляющей компании.

И это каждодневный труд Бахтиной и на новом поприще. Вся жизнь Нина Георгиевна проработала педагогом, но 6 ноября 2006 года в почтовых ящиках жителей по адресу Парковый, 38 оказались квитанции с указанной в них неизвестной управляющей компанией. И самые активные жители во главе с Бахтиной пошли знакомиться с теми, кому Администрация доверила управление жилым фондом...

Теперь за советом к Нине Георгиевне идут со всего микрорайона, ведь в каждом доме есть проблемы и не каждый собственник – специалист в управлении домами и в смежных специальностях, к примеру,

юриспруденции. Нина Георгиевна за минувшие 6 лет стала во многих вопросах профессионалом, и сегодня даже консультирует жителей в газете «Территория Пермь». За год до выхода нового ФЗ № 123 (от 4 июня 2011 года), в номере за октябрь 2010 она представляет на суд читателей разработанные формы взаимодействия собственников жилья с представителями управляющих организаций. В статье четко прописаны следующие аспекты: письменный учет мотивированного мнения Совета по управлению компанией многоквартирными домами, консультации по всем вопросам применения на практике нормативных актов, получение исчерпывающей информации от руководства компании и даже делегирование представителей Совета на заседания и оперативные совещания УК.

В апреле 2010 года был создан Общественный Совет, которым руководит Нина Георгиевна Бахтина. В него вошли представители инициативных групп тех домов, которые обслуживает ООО «Жилищная управляющая компания». Директор ООО «ЖУК» А. А. Самонов высоко оценивает результаты совместной деятельности, ведь в основу решения таких важных вопросов, как экономический анализ ситуации в доме, оценка технического состояния дома, приоритеты текущего ремонта, тарифная политика УК в доме, использование общедомовой собственности, экономия энергоресурсов, должно закладываться мнение полноправных заказчиков коммунальных услуг. Благодаря такой позиции, любая встреча Совета и УК проходит в атмосфере доброжелательности и демократичности.

15 сентября 2010 года было получено распоряжение главы администрации Дзержинского района о создании территориального общественного самоуправления «Парковый-5», куда вошли представители 5 домов. Сегодня в ТОС входит уже 13 домов.

Бахтиной разработано Положение о деятельности председателя Совета многоквартирного дома и основные направления деятельности Совета в целом. Осенью Нина Георгиевна проведет обучающие семинары для председателей на базе ТОСа.

Сегодня у Нины Георгиевны много планов по организации досуга взрослых и детей в «своих» домах, благоустройству территорий, социальной защите стариков. Накануне Дня знаний реализуется новый проект – идет работа над изданием книги для детей и взрослых, основная цель которой объяснить маленькому человеку, что страна начинается на той улице, где он играет с друзьями, с дома, где он вырос...

Нет сомнений в том, что большая часть замыслов и начинаний замечательного человека – Нины Георгиевны Бахтиной воплотится в реальность.

Мониторинг деятельности управляющих организаций – итоги 2011

В 2011 г. по заказу Управления ЖКХ Администрации г. Перми в рамках ведомственной целевой программы «Построение эффективной системы управления многоквартирными домами в городе Перми на 2010-2012 годы» проведено два типа мониторинга деятельности управляющих организаций: во 2 квартале – анализ степени клиентоориентированности, в 3 квартале – оценка сайтов управляющих организаций. В настоящем издании мы представляем основные моменты исследования по первому типу мониторинга и методические подходы по второму типу.

Клиентоориентированность

Исполнитель: АНО «Пермский областной научно-методический центр развития политической культуры» - выполнение работы по проведению внешнего мониторинга качества управления МКД.

Цель проведения внешнего мониторинга – анализ степени клиентоориентированности управляющих компаний и качества взаимодействия управляющих компаний с потребителями.

Этапы проведения внешнего мониторинга:

1. Разработка бланка анкеты для оценки качества взаимодействия управляющих компаний с собственниками многоквартирных домов.
2. Организация и проведение анкетирования 30 управляющих компаний.
3. Анализ полученных данных.
4. Подготовка сводного отчета по оценке качества управления многоквартирными домами в городе Перми.
5. Подготовка рейтинга управляющих компаний по следующим параметрам:
 - а) месторасположение;
 - б) экстерьер;
 - в) интерьер;
 - г) персонал;
 - д) технологии;
 - е) работа с обращениями граждан.

Общие выводы исследования

По итогам проведения исследования можно сделать вывод о том, что большинство УК ведут клиентоориентированную политику и в

большой или меньшей степени уделяют внимание взаимодействию с собственниками.

Удобный для собственников офис управляющей компании и квалифицированная помощь сотрудников УК способствует формированию

Перечень компаний, в отношении которых проводился мониторинг

1	ООО «УК «ЖУК»
2	ИП Головнин
3	НП «Жилкомсервис»
4	ООО «УК «Жилкомстандарт плюс»
5	ООО «Дорстройтранс»
6	ООО «ЖЭК»
7	ООО «ЗУК»
8	ООО «Квадрат-Строй Сервис»
9	ООО «Ремоз»
1	ООО «УК «Гарант Комфорта»
11	ООО «УК «Гарант»
12	ООО «УК «Камадомсервис»
13	ООО «УК «Комфорт-Прикамье»
14	ООО «УК «Крона»
15	ООО «УК «Мастер Комфорта»
16	ООО «УК «Мой дом»
17	ООО «УК «Моторостроитель»
18	ООО «УК «Наш микрорайон»
19	ООО «УК «ПГС-Сервис»
20	ООО «УК «ПДСК»
21	ООО «УК «Пермская модель комфорта»
22	ООО «УК «Профи дом»
23	ООО «УК «Речник плюс»
24	ООО «УК «РЭП»
25	ООО «УК «СанТОС»
26	ООО «УК «Твалс»
27	ООО «УК «Управдом»
28	ООО «УК «Урал»
29	ООО «УК «Фаворит»
30	ООО «УК ЖФ «Техноресурс плюс»

конструктивных отношений между собственником и УК и снимают социальную напряженность в сфере управления МКД в целом. Как показывает практика, главной причиной конфликтных взаимоотношений между УК и собственниками является отсутствие грамотно выстроенных коммуникаций. Это касается и непосредственно общения с собственниками и качества предоставления информации (качество, скорость, комфорт, удобство).

По сводному показателю близкий к максимальному балл набрали около 17% управляющих компаний. Лидирующие позиции по качеству взаимодействия с собственниками помещений многоквартирных домов заняли следующие управляющие компании:

- ООО «УК «ЖУК»
- ООО «УК ЖФ «Техноресурс плюс»
- ООО «Квадрат-Строй Сервис»
- ООО «УК Мастер Комфорта»
- ООО «УК «Мой Дом».

Около 70 % управляющих компаний получили по результатам анкетирования средний балл. Средний балл по данным компаниям составил 61 (из 93 возможных).

И порядка 13% управляющих компаний набрали низкие баллы. Низкие баллы по взаимодействию с собственниками помещений многоквартирных домов получили следующие управляющие компании: ООО «УК «Крона», ООО «УК «Фаворит», ООО «УК «Комфорт-Прикамье» (55 и ниже из 93 возможных).

Клиенториентированность и качество взаимодействия с собственниками помещений многоквартирных домов оценивались по нескольким параметрам: месторасположение, экстерьер, интерьер, персонал, технологии, работа с обращениями граждан.

По параметру **«Месторасположение»** офисы большинства управляющих компаний (70%) имеют удобное месторасположение, находятся вблизи пешеходных, транспортных маршрутов.

На фасаде офисов управляющих компаний присутствует информационная вывеска с указанием наименования управляющей компании, а также режима работы. Однако в 30% случаев вывески управляющих компаний являются незаметными, что существенно затрудняет их поиск.

Данным управляющим компаниям может быть рекомендовано оформлять вывески с учетом корпоративного стиля компаний, а также с учетом того, что вывеска должна быть заметной издалека.

По параметру **«Экстерьер»** большинство управляющих компаний (около 90%) получили достаточно высокие баллы. Существенным

преимуществом многих управляющих компания является наличие автомобильной парковки, что значительно облегчает доступ в офисы управляющих компаний собственников, имеющих автомобиль.

Однако около 10% управляющих компаний набрали относительно низкие баллы. Причиной снижения баллов послужило неудовлетворительное состояние вывесок, отсутствие чистоты входной группы (фасад, лестница), прилегающей территории. Недостатком офисов управляющих компаний также является отсутствие автомобильной парковки. Отсутствие удобного прохода к управляющей компании формирует негативное отношение собственников и к работе УК в целом.

В качестве рекомендаций управляющим компаниям может быть предложено при выборе офиса учитывать месторасположение, в частности близость пешеходных/транспортных маршрутов, возможность организации парковочных мест, а также внешнее состояние здания. Для поддержания позитивного имиджа управляющей компании необходимо поддерживать чистоту прилегающей к офису территории и входной группы.

По параметру «Интерьер» большинство (более 50%) управляющих компаний получили достаточно высокие баллы. Специалистами Центра отмечено удобство расположения кабинетов, наличие информационно-указательной системы, комфортность температурного режима, достаточность мест для сидения и для заполнения документов, присутствие информационных материалов в общедоступных местах.

Однако по ряду управляющих компаний снижение баллов произошло по причине неудобного расположения кабинетов, средней освещенности в холле и кабинетах специалистов, недостаточного количества мест для сидения, неудобных мест для заполнения документов. Все это создает некомфортные условия для собственников в момент нахождения в офисе управляющей компании.

Около 23% управляющих компаний набрали низкие баллы. Низкие баллы по данному параметру получили следующие управляющие компании:

- ООО «УК Камадомсервис»
- ООО УК «Крона»
- ИП Головин
- ООО «УК «Комфорт-Прикамье»
- ООО «Ремоз»

Среди причин, послуживших значительному снижению баллов, были отмечены следующие: отсутствие информационно-указательной системы, отсутствие мест для сидения и для заполнения документов.

С целью создания комфортных условий пребывания в офисах управляющих компаний необходимо размещать достаточное количество мест для сидения и для заполнения документов. Для налаживания

коммуникации с собственниками многоквартирных домов специалистам УК необходимо иметь настольные таблички или нагрудные бейджи. Соблюдение данных условий облегчает коммуникацию между УК и собственником, содействуют налаживанию конструктивного взаимодействия.

По параметру «**Персонал**» большинство управляющих компаний набрали баллы выше среднего. Специалисты управляющих компаний, работающие с населением, обладают достаточными коммуникативными и профессиональными навыками, убедительны в разговоре, адекватно реагируют на возражения собеседника.

У ряда управляющих компаний снижение баллов произошло по причине несоблюдения норм делового этикета (отсутствие приветствия/прощания), низкой оперативности работы на компьютере, не предоставления дополнительной информации (платы/отчеты), не уточнения контактов посетителей для дальнейшего взаимодействия. Около 17% управляющих компаний набрали низкий балл по данному параметру.

Для формирования позитивного отношения собственников многоквартирных домов к управляющим компаниям, УК может быть рекомендовано соблюдение норм делового этикета (приветствие/прощание), при любом обращении собственника предоставлять возможность ознакомиться с отчетами и планами работ по дому и другой информацией, касающейся деятельности управляющих компаний. А также рекомендуем специалистам управляющих компаний по работе с населением уточнять контактные данные посетителей с целью выстраивания дальнейшего взаимодействия.

В рамках параметра «**Технологии**» около 40% управляющих компаний набрали близкий к максимальному балл и около 43% – средний балл. Лидером по данному параметру является ООО «УК «ЖУК».

В своей деятельности управляющие компании используют различные технологии доведения информации до собственников помещений многоквартирных домов, в частности: информационные стенды, почтовая рассылка, сайт в сети Интернет, собрания и др.

Безусловно, важным аспектом в доведении информации до потребителя является размещение сведений об управляющей компании на ее информационном стенде. Управляющие компании на информационных стендах размещают контактные сведения о компании (Ф.И.О. руководителя, регистрационные реквизиты), телефоны и режим работы основных специалистов.

Вместе с тем, необходимо отметить, что не все УК используют такую недорогую и массовую технологию, как размещение информации в сети Интернет. Наличие странички или сайта УК позволяет без серьезных административных и материальных затрат размещать значительное количество информации, которая может быть полезна собственникам.

Для удобства посетителей на информационных стендах большинства управляющих компаний присутствуют образцы заявлений/обращений/заявок.

В рамках действующего законодательства управляющие компании обязаны на информационных стендах размещать контактную информацию контролирующих инстанций. На стендах порядка 13 управляющих компаний данная информация отражена, остальные управляющие компании предпочитают не давать лишних поводов для обращения в контролирующие органы.

По параметру «Работа с обращениями граждан» ни одна управляющая компания не получила максимальный балл. Около 20% управляющих компаний набрали близкие к максимальному баллы, а 70% - получили средние баллы.

Полученные результаты показали, что специалисты абсолютного большинства (90%) управляющих компаний уделяют внимание выстраиванию качественных взаимоотношений с собственниками МКД, Специалисты УК с большим или меньшим успехом выстраивают диалог с клиентами, разрешают конфликтные ситуации, уточняют контактные данные звонивших для дальнейшего взаимодействия.

Снижение баллов, как правило, происходило по причине не соблюдения норм делового этикета, а именно, сотрудники управляющих компаний забывали приветствовать и прощаться по телефону с клиентом. Однако этот недостаток легко устраним.

Около 10% управляющих компаний набрали низкие баллы. Низкая степень взаимодействия при работе с обращениями граждан специалистами Центра была отмечена у следующих управляющих компаний:

- ООО «УК «Фаворит»
- ООО «УК «Комфорт-Прикамье»

Основными замечаниями по данным компаниям были: неуважительное отношение к звонившему, неадекватное поведение сотрудника управляющей компании при возражениях со стороны клиента. Эти действия сотрудников указанных УК привели к тому, что конфликтная ситуация не разрешилась.

Указанные недостатки в работе УК могут быть устранены с помощью инструментов, направленных на снятие конфликтных ситуаций, таких как, например, психологические тренинги. Разрешение конфликтных ситуаций и демонстрация заинтересованности в помощи клиенту помогут формированию позитивного образа управляющей компании, будут содействовать снятию социальной напряженности во взаимоотношениях УК и собственников.

Оценка сайтов

Исполнитель: ООО «Пермская сервейинговая компания».

Цель мониторинга

Сбор и анализ данных для оценки сайтов в сети Интернет организаций, осуществляющих деятельность в сфере управления многоквартирными домами г. Перми на предмет:

- исполнения законодательно установленных требований к составу информации, предоставленной на сайтах сети Интернет, к порядку, способам и срокам ее раскрытия,
- эффективности связи с потребителями услуг через сайты (возможность и получение ответов на задаваемые вопросы).

Методика проведения мониторинга

1. Сбор данных по наличию сайтов сети Интернет организаций, осуществляющих деятельность в сфере управления многоквартирными домами г. Перми;

2. Анализ собранных данных на предмет ее соответствия законодательно установленным требованиям по критериям:

- Наличие сайта для целей предоставления информации по управлению многоквартирными домами в сети Интернет
- Состав информации (перечень)
- Соответствие состава информации законодательно установленному перечню
- Наличие дополнительной полезной для потребителя информации, услуги (законодательные акты, информация о рынке ЖКХ и т.д., возможность сдачи показаний счетчиков, обратиться с заявкой на выполнение ремонта, задать вопрос и т.д.)
- Доступность информации для потребителей (наличие кодов, паролей, необходимость регистрации)
- Возможность для потребителя обратиться через сайт с вопросом
- Эффективность раскрытия информации, предоставляемой организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами г. Перми, на основании запроса в электронном виде
- Эффективность обратной связи (время получения ответа, информационное содержание ответа)

Отчеты по двум типам мониторинга размещены на сайте администрации города в разделе «Городское хозяйство», управление жилищно-коммунального хозяйства, «Управление домом» страница «Информационная открытость УК», адрес в Интернет:

http://www.gorodperm.ru/economic/city-services/jkh/upravline_domom/UK_open_information

Содержание

Введение	3
ОСНОВНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ЖИЛИЩНОМ КОДЕКСЕ РФ	
О государственном жилищном надзоре	4
О способах проведения общего собрания собственников помещений в МКД.....	7
Особенности создания и регистрации ТСЖ	8
Реестр членов ТСЖ	9
Ситуация с новостройками	11
Реорганизация ТСЖ, созданных в нескольких многоквартирных домах.....	13
Право на получение информации в ТСЖ	15
О письменном опросе.....	19
Запрет членам правления на трудовые отношения с ТСЖ	20
Совет многоквартирного дома	22
Муниципальный контроль	29
ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ НОВЫХ ПРАВИЛ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ	
Обязанности и права исполнителя коммунальных услуг	34
Права и обязанности потребителя коммунальных услуг	37
Принципы расчета и внесения платы за коммунальные услуги.....	40
Принципы учета коммунальных услуг с использованием приборов учета.....	42
Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность	44
Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг	48
Человеческий фактор... (история успеха)	51
Мониторинг деятельности управляющих организаций – итоги 2011.....	53

Сверстано и отпечатано в ООО «Издательский дом «Типография купца Тарасова»,
г. Пермь, ул. Пушкина, 27. Тел./факс: (342) 212-44-53.
Заказ № 5628, тираж 1000 экз.