

**ГБУ РБ «АГЕНТСТВО РАЗВИТИЯ ЖИЛИЩНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА,
КОММУНАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА И ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ»**

**РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ
В СФЕРЕ ЖКХ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ**

Б Ю Л Л Е Т Е Н Ь № 8

ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ В СФЕРЕ ЖКХ



**Методические разработки для обучающих
курсов в сфере жилищного просвещения
граждан Республики Бурятия
в Школе грамотного потребителя**

**УЛАН-УДЭ
2018**

Данное издание подготовлено ГБУ РБ «Агентство развития жилищного строительства, коммунального комплекса и энергоэффективности Республики Бурятия» на основе государственного задания на выполнение государственной услуги на выполнение работы по информированию граждан Республики Бурятия по вопросам эффективного управления многоквартирными домами, а также о мероприятиях по реализации приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды» на территории Республики Бурятия.

Руководитель Школы грамотного потребителя в Республике Бурятия в
ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» *Санжицыренова Раиса Константиновна*

Эксперт Шпакова Татьяна Исаевна

СОДЕРЖАНИЕ	
Раздел I. Методические рекомендации по вовлечению граждан в реализацию приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды»	с.4
1.1. Рекомендации по участию в благоустройстве дворов и создании локальных общественных пространств	с. 4
1.2. Организационная структура для управления подготовкой проекта благоустройства дворовой территории	с. 15
Раздел II. Как должны отвечать УО, ТСЖ, кооперативы на обращения собственников/пользователей помещений в МКД	с. 21
Запросы информации, которая раскрыта в публичных источниках	с. 21
Запросы о коммунальных услугах	с. 22
Запросы об услугах и работах по содержанию общего имущества	с. 23
Запросы реестра собственников	с. 24
Иные вопросы, которые не связаны с ЖКУ и раскрытием информации	с. 25
Любые запросы от посторонних лиц	с. 25
Раздел III. Как составить акт проверки нарушения качества коммунальных услуг и акт о нарушении качества или превышении перерыва услуг или работ по содержанию МКД	с. 26

РАЗДЕЛ I. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ ГРАЖДАН В РЕАЛИЗАЦИЮ ПРИОРИТЕНОГО ПРОЕКТА «ФОРМИРОВАНИЕ КОМФОРТНОЙ ГОРОДСКОЙ СРЕДЫ»

1.1. Рекомендации по участию граждан в благоустройстве дворов и создании локальных общественных пространств¹

Приоритетный проект «Формирование комфортной городской среды» вывел на национальный уровень решение вопросов благоустройства российских городов, определив необходимость создания условий для системного повышения качества и комфорта городской среды на всей территории Российской Федерации.

Первый год реализации проекта показал, что задача превратить наши города в благоустроенные и комфортные имеет такой масштаб, что не может быть решена в короткий срок и без вовлечения всех заинтересованных участников городского сообщества. Такое участие не может ограничиваться только общественным обсуждением уже подготовленных предложений и проектов благоустройства и символическим финансовым или трудовым участием в реализации отдельных проектов.

Формирование комфортного города требует выявления и согласования интересов и потребностей широко круга участников городского сообщества, консолидации усилий и организационного потенциала, а также привлечения финансовых ресурсов участников городского сообщества дополнительно к выделяемым бюджетным средствам.

Органы местного самоуправления совместно с представителями городского сообщества могут сформировать политику в сфере благоустройства, определить приоритеты и меры стимулирования и поддержки инициатив «снизу».

Роль бюджетных средств – служить катализатором инициатив и привлечения средств заинтересованных участников всего городского сообщества и локальных сообществ на отдельных городских территориях для финансирования проектов благоустройства и повышения комфортности городской среды.

Институты гражданского общества, - прежде всего, общественные объединения и другие некоммерческие организации, - могут быть проводниками информации о новых подходах к благоустройству и формированию непрерывной комфортной городской среды, знаний о различных аспектах современного благоустройства, инициаторами консолидации интересов и организаторами совместных действий городского и локальных сообществ по разработке и реализации проектов благоустройства, а также распространителями лучшего опыта.

Комфортный город – это непрерывное благоустроенное, безбарьерное пространство взаимосвязанных общегородских и локальных общественных пространств, и дворовых территорий, создающих современную, комфортную, безопасную, эстетически привлекательную среду для всех, кто живет в городе.

Такие города мы можем создать, только объединив усилия и ресурсы всех заинтересованных участников городских сообществ – граждан, бизнеса, некоммерческих и общественных организаций.

Настоящие рекомендации предназначены для активных людей – обычных граждан, активистов территориального общественного самоуправления, участников общественных объединений и членов некоммерческих и профессиональных организаций, для всех кто готов стать инициатором объединения различных городских сообществ – от жителей одного многоквартирного дома, квартала или микрорайона до городского сообщества в целом – для преобразования совместными усилиями городских территорий в комфортную среду для всех.

¹ Предлагаемые Вашему вниманию рекомендации подготовлены Фондом «Институт экономики города» в рамках проекта «Поддержка институтов гражданского общества в вовлечении населения в благоустройство дворовых территорий и развитие комфортной городской среды», на реализацию которого в 2017 году Фондом президентских грантов предоставлен грант Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества

Рекомендации разрабатывались, исходя из следующих принципов:

✓ Местные сообщества, и прежде всего люди, должны определять, какими должны быть территории, на которых они проживают и которыми постоянно пользуются.

- Инициатива «снизу» («если не мы, то кто?»).

- «Заказ на благоустройство» — выявленные неудовлетворенные потребности и взаимно согласованные запросы различных социальных групп граждан и иных участников местного сообщества.

✓ Комфортный город — это благоустроенные кварталы и микрорайоны, а не отдельные дворы.

- Комплексное благоустройство кварталов, микрорайонов как единого пространства дает гораздо больше возможностей для удовлетворения потребностей в комфортной среде людей разного возраста и из разных социальных групп, чем точечное благоустройство отдельных дворов, позволяет создать непрерывную безбарьерную среду, маршрутоориентированное благоустройство и «благоустройство жизненного цикла», а также гармоничный эстетический облик территории.

- Комплексные проекты благоустройства кварталов и микрорайонов (а не отдельных дворов!) предпочтительнее еще и потому, что способствуют объединению людей на таких территориях (в противовес разобщенности, огораживанию своего благоустроенного двора «от чужих людей»).

✓ Консолидация интеллектуальных, организационных, трудовых, финансовых и иных ресурсов участников городских сообществ — необходимое условие формирования благоустроенных и комфортных городских территорий.

- Объединенные ресурсы широкого круга заинтересованных в комфортной среде лиц — граждан, проживающих на территории, общественных и бизнес-организаций, работающих на территории, спонсоров и др. — большие возможности для превращения локальных городских территорий в комфортные пространства.

- Выделяемые бюджетные средства ограничены и недостаточны для создания комфортной среды на всей территории города, они должны работать как стимул и поддержка инициативам городского и локальных сообществ («Наши желания — наши деньги, а за помощь будем очень признательны!»).

✓ Участие людей в проектах благоустройства (организационное, финансовое и трудовое) рождает чувство сопричастности и гордости за изменившееся окружающее пространство.

✓ Прозрачность и общественный самоконтроль за всеми действиями по разработке и реализации проекта благоустройства локальной городской территории.

✓ Благоустроенная совместными усилиями территория используется всеми по выработанным местным сообществом правилам.

✓ Распределение между участниками местного сообщества ответственности и расходов за содержание созданных в рамках инициативного элементов благоустройства.

Для того чтобы подготовить и реализовать проект комплексного благоустройства квартала, микрорайона по инициативе «снизу» с участием значительного числа заинтересованных участников, одного энтузиазма недостаточно. Нужны разнообразные знания, в том числе понимание того, где искать необходимую информацию, многочисленные умения и навыки, в том числе организационные, планомерные усилия, готовность искать компромиссы.

Качественное преобразование городских территорий, в том числе сложившейся жилой застройки, требует объединения усилий общественности и профессионалов. Также очень важно взаимодействие и поддержка органов местного самоуправления (ничто так не способствует пробуждению инициатив граждан, как прозрачная и последовательно реализуемая программа поддержки — информационной, консультационно-методической, организационной и финансовой).

Рекомендации подготовлены с целью содействовать решению наиболее сложной задачи — комплексному благоустройству локальной городской территории, объединяющей дворы и прилегающие к ним пространства (квартала, группы кварталов, микрорайона), но могут быть использованы и для объединения усилий жителей одного многоквартирного дома по благоустройству только одного двора.

Рекомендации представляют собой пошаговый алгоритм действий представителей местного со-

общества, начиная с появления у отдельного активного человека, инициативной группы желания изменить к лучшему территорию около своего дома и до завершения комплексного проекта благоустройства выбранной локальной городской территории. Отдельные «шаги» сопровождаются правовой или справочной информацией, примерами информационных материалов и документов, ссылками на источники, в которых можно найти полезные сведения.

Мы надеемся, что предлагаемые рекомендации помогут активным людям в российских городах объединяться и действовать совместно для улучшения городской среды, той среды, в которой мы живем.

ПОШАГОВЫЙ АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ

1. Предварительный этап. Появление инициативы благоустроить двор (дворовое пространство)

1А. Определите территорию для благоустройства (один двор? квартал? микрорайон?)

- Двор или локальное общественное пространство (квартал, микрорайон)?

Выбор территории для благоустройства зависит от возможности объединить людей в одном доме или в нескольких домах.

Благоустроить один двор, объединив жителей одного-двух домов, проще, чем благоустроить весь квартал (микрорайон), но:

- чем больше по размеру территория, тем больше возможностей удовлетворить потребности и интересы различных групп населения;

- чем шире круг участников, тем больше возможности мобилизации ресурсов.

Чтобы принять решение, сопоставьте объём организационных трудностей и результат, который может быть достигнут.

- Подготовьте схему квартала/микрорайона (на основе спутниковой карты Google, Yandex, ГЛО-НАСС) и обозначьте на ней границы территории благоустройства

Если вы хотите благоустроить только свой двор, не исключайте возможности, что к вашему проекту захотят присоединиться люди из соседних дворов!

1Б. Сформируйте инициативную группу (оргкомитет)

- Обозначьте начальный круг активистов.
- Посетите управляющие организации (ТСЖ, ЖСК) на планируемой территории благоустройства, а также органы ТОС, если они действуют на данной территории.

1В. Распределите первоочередные задачи между участниками инициативной группы

Первоочередные задачи перечислены далее как шаги, предпринимаемые в рамках подготовительного этапа (1А – 1Ж).

- Организуйте общественный «штаб» для подготовки проекта благоустройства и постоянного взаимодействия с будущими участниками проекта, определите порядок работы штаба и способы, как участники проекта могут связаться со штабом.

1Г. Проинформируйте органы местного самоуправления об инициативе по благоустройству

- Сообщите ОМС следующую информацию:
 - какую территорию планируете благоустроить;
 - состав оргкомитета с контактами;
 - что планируете сделать на этапе подготовки проекта благоустройства.

- Запросите у ОМС, можно ли учесть вашу инициативу в муниципальной программе благоустройства, есть ли возможность получить поддержку от ОМС (финансовую, организационную, консультационную, техническую, иную).

РЕЗУЛЬТАТ ЭТАПА №1:

- Предварительно выбрана территория для благоустройства.
- Есть примерная схема территории.
- Создана инициативная группа (оргкомитет), распределены задачи следующего этапа.

2. Подготовительный этап

2А. Оцените ситуацию на благоустраиваемой территории

- Составьте перечень зданий, строений, образующих дворы.
- Составьте перечень имеющихся на территории элементов благоустройства с краткими характеристиками (состояние, из чего сделаны, количество и т.п.).
 - Запросите в организации, управляющей домом/домами, копию паспорта инвентаризации дворовой территории.
 - Сверьте составленный вами перечень элементов благоустройства и их состояние с паспортом инвентаризации дворовой территории.

2Б. Определите, кто пользуется благоустраиваемой территорией

- Выясните количество проживающих на территории.
- Составьте перечень учреждений, организаций и предприятий на территории.
- Организуйте «съёмку» активности на территории в рабочий и выходной день.
- определите примерный круг пользователей территории:
 - категории пользователей (жители – по возрастным группам и группам по интересам, представители бизнеса, работники и посетители учреждений, посетители коммерческих предприятий, городские службы и др.);
 - примерное количество в каждой категории;
 - определите, какие категории преобладают, чтобы учесть их интересы в первую очередь.

2В. Определите потребности в благоустройстве территории

- Составьте первичный перечень потребностей в благоустройстве по группам пользователей.
- Составьте анкету для опроса пользователей дворовой территории.
- Проведите опрос/анкетирование.
- скорректируйте перечень потребностей в благоустройстве по результатам опроса.
- Вовлеките новых участников из составленного списка в состав оргкомитета и активистов.

2Г. Найдите в открытом доступе информацию о благоустраиваемой территории

- Получите сведения о границах земельных участков.
- Установите, совпадают ли границы благоустраиваемой территории и границы земельных участков.
- Установите собственников земельных участков, входящих в состав благоустраиваемой территории.
 - Получите градостроительную информацию о земельных участках.
 - Выясните, включен ли двор в муниципальную программу по созданию комфортной среды.
 - Выясните, планируется ли проведение капитального ремонта в многоквартирных домах на благоустраиваемой территории.

2Д. Найдите организации, которые могут оказать профессиональные услуги или помощь

Таковыми организациями могут быть:

- профессиональные объединения архитекторов, ландшафтных дизайнеров, экологов;
- профильные архитектурные ВУЗы, студенческие объединения;
- экспертные организации, у которых можно получить консультации;
- общественные и другие некоммерческие организации, занимающиеся вопросами ЖКХ и формирования городской среды, работой с населением;
- местные средства массовой информации (печатные, электронные, телевидение и радио).

2Е. Продолжите взаимодействие с органами местного самоуправления

- Проинформируйте ОМС о том, как продвигается подготовка проекта.
- Запросите следующую информацию:
 - информацию правового характера из блока 1Г, которую не удалось найти самостоятельно;
 - о планах по будущему строительству в вашем районе, микрорайоне (в частности, расширение парковочного пространства, создание новых зелёных зон, новых объектов благоустройства и др.);

2Ж. Сведите вместе всю полученную на подготовительном этапе информацию

Определите, как и где хранить информацию, кому она будет доступна, кто будет её анализировать.

РЕЗУЛЬТАТ ЭТАПА:

- Получен пакет сведений о благоустраиваемой территории (паспорта инвентаризации, границы и т.д.).
- Получена информация о собственниках и пользователях земельных участков на благоустраиваемой территории.
- Определён круг пользователей благоустраиваемой территории, выявлены их потребности и пожелания по благоустройству.
- Установлены контакты с ОМС, профессиональными и некоммерческими организациями.
- Уточнены круг участников проекта по благоустройству и границы благоустраиваемой территории.

3. Разработка концепции проекта благоустройства территории

3А. Проанализируйте информацию, полученную на подготовительном этапе

- Сопоставьте текущую ситуацию с потребностями благоустройства:
 - насколько существующее благоустройство удовлетворяет выявленные потребности пользователей, чего не хватает;
 - насколько удовлетворены потенциальные потребности, связанные с жизненным циклом человека, чего не хватает.
- Составьте перечень необходимых и желаемых элементов благоустройства.
- Проконсультируйтесь у экспертов о технической возможности реализовать составленный перечень.

3Б. Подумайте о финансировании проекта

- Соберите информацию, проконсультируйтесь у экспертов по ценам на материалы и оборудование, работы и услуги по благоустройству.
- Определите потребность в финансировании с учетом возможной бюджетной поддержки.
- Оцените (в том числе по результатам опроса, см. шаг 1В) готовность пользователей двора участвовать в финансировании проекта благоустройства.
- Составьте список возможных источников финансирования реализации проекта и дальнейшего содержания территории.
Например:
 - взносы собственников помещений;
 - бюджетная субсидия;
 - гранты социально ориентированных организаций;
 - пожертвования физических и юридических лиц, спонсорские средства и др.

3В. Подготовьте предложения по концепции проекта благоустройства

- Подготовьте предложения по перечню элементов благоустройства (с указанием технической выполнимости, оценочной стоимости, возможных альтернативных вариантов).
- Подготовьте предложения по возможным схемам финансирования проекта благоустройства, вариантам участия в финансировании проекта для разных групп участников, порядку контроля финансирования и целевого расходования средств.
- Подготовьте предложения по правилам совместного пользования элементами благоустройства и распределению ответственности за их содержание.
- Проинформируйте пользователей территории о подготовленных предложениях, соберите отзывы, предложения, замечания.
- Скорректируйте предложения с учетом полученных откликов, отразите в них предварительные приоритеты.
- Разместите итоговые предложения в открытом доступе для всех пользователей территории.

3Г. Проведите общественное обсуждение концепции проекта благоустройства

- Подготовьте широкое общественное обсуждение предложений:
 - выберите место, время, формы обсуждения (сход / собрание жителей, круглые столы, дискуссионные площадки, электронное обсуждение и др.);
 - оповестите всех пользователей территории об общественном обсуждении концепции проекта и пригласите их принять участие;
 - подготовьте «сценарий» обсуждения, определите, кто будет его вести, кто будет фиксировать мнения участников, предложения, результаты обсуждения
- Проведите общественное обсуждение концепции.

Не ограничивайтесь обсуждением перечня создаваемых элементов благоустройства, уделите особое внимание возможным вариантам финансового участия в реализации проекта!

Одобренные участниками предложения оформите в концепцию проекта благоустройства, включающую перечень элементов благоустройства, схемы финансирования проекта и правила совместного пользования и содержания благоустроенной территории.

3Д. Проведите работу для подтверждения участия в проекте благоустройства различных пользователей территории

- Помогите организовать и провести общие собрания собственников помещений в многоквартирных домах для принятия решений об участии в проекте.

Необходимо подтвердить согласие жителей-собственников помещений в многоквартирных домах участвовать в реализации проекта благоустройства и принять на себя определённые обязательства.

- Помощь может заключаться в подготовке перечня вопросов и предложений для голосования, подготовке информационных материалов, проектов документов, которые будут предложены для одобрения, участия в собрании, предоставлении информации, ответах на вопросы, оформлении протоколов и решений.

- Подготовьте соглашение о совместной деятельности по реализации проекта благоустройства и пригласите уполномоченных лиц участников подписать данное соглашение.

3Е. Уведомьте органы местного самоуправления и широкую общественность о достигнутом соглашении о реализации проекта комплексного благоустройства территории

РЕЗУЛЬТАТ ЭТАПА:

- Одобрённая сообществом концепция проекта благоустройства дворовой территории;
- перечень элементов благоустройства (основа для техзадания на подготовку дизайн-проекта);
- схемы финансирования проекта;
- правила совместного пользования и содержания благоустроенной территории.
- Приняты решения об участии в реализации проекта.
- Подписано соглашение о совместной деятельности по реализации проекта благоустройства.

4А. Заказать дизайн-проект благоустройства

- Выберите разработчика дизайн-проекта.
- Заключите договор на разработку дизайн-проекта (на основе согласованного перечня элементов благоустройства).
- Регулярно взаимодействуйте с разработчиком в процессе выполнения разработки.

4Б. Проведите общественное обсуждение разработанного дизайн-проекта

- Разместите разработанный дизайн-проект (варианты дизайн-проекта) в открытом доступе для ознакомления.

- Проведите общественное обсуждение дизайн проекта (его вариантов), соберите отзывы. Воспользуйтесь теми же способами организации и проведения общественного обсуждения, что и для концепции проекта (см. шаг 2Г).

Если разработаны несколько вариантов дизайн-проекта, проведите голосование для выбора предпочтительного варианта.

- Обеспечьте доработку дизайн-проекта по результатам обсуждения.

4В. Ознакомьте органы местного самоуправления и участников проекта с итоговым дизайн-проектом

РЕЗУЛЬТАТ ЭТАПА:

- Согласованный дизайн-проект благоустройства.

5. Оценка готовности осуществлять и финансировать реализацию проекта благоустройства

5А. Оцените доступные финансовые ресурсы для реализации проекта

■ Уточните организационно-финансовую схему реализации проекта благоустройства: есть ли необходимость внесения в неё изменений после утверждения дизайн-проекта.

Необходимо проанализировать размещение элементов благоустройства по территории в соответствии с дизайн-проектом и выяснить, равномерно ли они распределены по земельным участкам различных собственников, как распределена финансовая нагрузка совладельцам земельных участков, есть ли необходимость её перераспределить, чтобы повысить доступность расходов для собственников, нужно ли объединять ресурсы из разных источников.

■ Соберите информацию о средствах, собранных к текущему моменту собственниками (пользователями) помещений в многоквартирных домах; уточните, есть ли необходимость дополнительных мер для сбора средств в соответствии с решениями, ранее принятыми общими собраниями

■ Составьте примерный график поступления средств из разных источников на период до завершения проекта благоустройства.

■ Если возможно, подайте заявку на бюджетную субсидию.

■ Оцените необходимость скорректировать объём работ по благоустройству при составлении задания на разработку проектной документации.

5Б. Оцените достаточность организационной структуры проекта для решения предстоящих задач

■ Оцените, есть ли необходимость привлечь новых участников в оргкомитет или комиссии, создать новые комиссии (например, для поиска и отбора исполнителей, поставщиков, подрядчиков).

■ Расширьте организационную структуру при необходимости, распределите новые задачи.

5В. Информируйте широкую общественность и органы местного самоуправления о состоянии дел и планируемых действиях

РЕЗУЛЬТАТ ЭТАПА:

■ Полностью завершена подготовка проекта, его участники готовы приступить к выполнению действий, связанных с реализацией и финансированием проекта.

6. Реализация проекта благоустройства

6А. Закажите проектную документацию на благоустройство

■ Запросите публично предложения на разработку проектной документации.

■ Оцените поступившие предложения и выберите исполнителя.

■ Заключите договор (договоры) на разработку проектной документации.

■ Взаимодействуйте с разработчиком в процессе работ, осуществите приёмку проектной документации.

6Б. Составьте план-график реализации проекта благоустройства

■ Определите конкретные сроки мероприятий проекта (закупки материалов и оборудования,

заключение подрядных договоров, выполнение подрядных работ, проведение мероприятий с трудовым участием граждан) для обеспечения необходимой последовательности, синхронизации различных действий.

- Распределите ответственность за организацию выполнения и финансирования отдельных мероприятий.

6В. Организуйте выполнение работ по благоустройству

- Запросите публично предложения на поставку материалов, оборудования, выполнение работ, оказание услуг.
- Оцените поступившие предложения и выберите исполнителей, поставщиков, подрядчиков.
- Заключите договоры, организуйте контроль их исполнения.

6Г. Осуществляйте контроль выполнения и приёмку работ

- Осуществляйте контроль промежуточных результатов работы и скрытых работ силами уполномоченных лиц из числа участников проекта (контроль заказчика, общественный контроль).
- Оперативно передавайте замечания, требования по устранению недостатков исполнителям, подрядчикам, контролируйте устранение выявленных недостатков.
- Информировать широкий круг участников проекта о завершении отдельных этапов, видов работ и планируемых датах приёмки выполненных работ.
- Организуйте приемку и подписание акта приемки, оплату выполненных работ.

6Д. Организуйте мероприятия, выполняемые собственными силами добровольцев из числа участников проекта (трудовое участие)

- Проинформируйте участников проекта о видах работ, сроках их проведения за счет трудового участия, пригласите всех желающих.
- Организуйте помощь при выполнении работ и контроль результатов (самоконтроль).

6Е. Подготовьте и сделайте общественно доступным отчет о выполнении проекта

- Отрадите в отчёте, насколько удалось реализовать концепцию, одобренную пользователями территории, и все запланированные мероприятия.
- Предоставьте информацию обо всех финансовых источниках, поступлениях и затратах по каждому источнику финансирования

6Ж. Организуйте соседский праздник по завершении проекта

- Поблагодарите всех участников, постарайтесь никого не забыть.
- Фотовыставка позволит показать хронологию проекта, активных участников, как изменилась к лучшему благоустроенная территория.
- Отметьте грамотами, благодарностями наиболее активных участников, спонсоров.
- Не забудьте пригласить средства массовой информации!!!

РЕЗУЛЬТАТ ЭТАПА:

- Территория, благоустроенная совместными усилиями
- Сплоченное, объединившееся соседское сообщество

7. Совместное использование и содержание элементов благоустройства

7А. Актуализируйте правила совместного пользования и финансового участия в содержании элементов благоустройства

- Разместите правила совместного пользования благоустроенной территорией и соглашение о распределении ответственности за содержание новых элементов благоустройства, подготовленные на этапе разработки концепции проекта благоустройства, в открытом доступе для получения предложений по корректировке данных правил и соглашения.

- Оцените поступившие предложения и внесите при необходимости изменения в правила и соглашение.

- Проведите общественное обсуждение обновлённых правил совместного пользования и благоустроенной территории соглашение о распределении ответственности за содержание элементов благоустройства, соберите отзывы.

Воспользуйтесь теми же способами организации и проведения общественного обсуждения, что и для концепции проекта и дизайн-проекта благоустройства (см. шаги 2Г и 3Б).

- Предложите участникам проекта благоустройства утвердить обновлённые правила совместного пользования благоустроенной территорией, включение элементов благоустройства в состав общего имущества на общих собраниях собственников помещений в многоквартирных домах.

Решением общего собрания утверждается включение вновь созданных элементов благоустройства, размещенных на земельном участке, относящемся к многоквартирному дому, в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и вытекающие из этого обязательства собственников финансировать содержание благоустройства на своём земельном участке; а также принятие собственниками решений, касающихся способов финансирования содержания элементов благоустройства, созданных на муниципальной земле.

7Г. Организовать общественный контроль использования и содержания благоустроенной территории

- Организуйте систему контроля использования благоустроенной территории силами участников проекта благоустройства.

- Определите, кому общественные контролёры смогут сообщать о замеченных нарушениях.

РЕЗУЛЬТАТ ЭТАПА:

- Эффективное использование и надлежащее содержание благоустроенной территории.

1.2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКОЙ ПРОЕКТА БЛАГОУСТРОЙСТВА ДВОРОВОЙ ТЕРРИТОРИИ

1. Создание инициативной группы

Когда мысль о благоустройстве дворовой территории возникла у собственника или нанимателя помещения в многоквартирном доме, участника органа территориального самоуправления или у другого заинтересованного лица, чтобы ее реализовать, ему необходимо найти соратников и помощников, - тех, кто также задается вопросами содержания своего дома и дворовой территории и понимает, что жители должны сами инициировать решения по этим вопросам.

Первым шагом к формированию инициативной группы может быть письменное обращение, размещенное в подъездах дома, с приглашением соседей к участию в обсуждении вопросов благоустройства дворовой территории. В качестве основного аргумента для соседей может быть то, что всем нужен безопасный, красивый двор со всеми элементами благоустройства, отвечающими реальным потребностям проживающих в вашем доме, что объединение усилий поможет сделать двор таким, каким вы хотите его видеть, и что соседское сообщество сможет реально участвовать в контроле хода благоустройства и в приемке работ. Предложите заинтересованным соседям встретиться для обсуждения идей и плана действий.

Если на ваше приглашение откликнулись, членам образовавшегося кружка единомышленников (инициативной группы) нужно лучше познакомиться, договориться о регламенте дальнейшей работы, продумать дальнейшие шаги, распределить первоочередные задачи по сбору информации, подготовке информационных материалов и т.д.

2. Формирование расширенной структуры управления подготовкой проекта благоустройства дворовой территории

Особенностью комплексного проекта благоустройства территории, включающей в себя не только дворы, но и локальные общественные пространства, является то, что:

- такой проект потенциально затрагивает интересы большого числа лиц - собственников квартир и других жителей в многоквартирных домах, пользователей общественными зданиями на территории (школами, детскими садами, поликлиниками и др.), собственников и арендаторов нежилых помещений в многоквартирных домах и отдельно стоящих зданий, бизнес-организаций, заинтересованных в расширении сферы своей деятельности на благоустраиваемой территории, организаций, управляющих многоквартирными домами, различных общественных организаций, заинтересованных в формировании комфортной городской среды. Это требует выявления и согласования интересов широкого круга лиц;

- при кажущейся цельности территории она, чаще всего состоит из земельных участков, принадлежащих различным собственникам - собственникам помещений в многоквартирных домах, собственникам отдельно стоящих зданий и сооружений, муниципальному образованию, поэтому обновление или реконструкция существующих объектов благоустройства, размещение новых объектов требует принятия различными лицами самостоятельных, но согласованных решений для достижения целей проекта;

- проект благоустройства подразумевает ряд этапов при его подготовке и реализации, вовлечение большого числа участников, представляющих местного сообщество, а также, возможно, привлечение нескольких исполнителей, подрядчиков, поставщиков. Соответственно, необходимо обеспечить распределение обязательств между участниками проекта, координацию их действий, осуществлять мониторинг выполнения плана подготовки и реализации проекта благоустройства.

Все это приводит к выводу о том, что подготовка и управление реализацией проекта узкой группой лиц - инициаторов проекта благоустройства создает для них чрезмерную нагрузку. Чем большее число сторонников и активных участников удастся вовлечь в проект, тем больше шансов на успех. Все участники проекта работают на общественных началах. Распределение большого объема

организационной работы между широким кругом участников облегчает для каждого бремя добровольно принимаемой на себя общественной нагрузки и связанной с ней ответственности.

Для успешного проекта необходимо продумать и сформировать общественную организационную структуру управления проектом.

В структуру управления проектом могут входить:

1) Исполнительный (координационный) комитет формируется из представителей ключевых участников проекта. В задачи исполнительного комитета могут входить:

- разработка рабочего плана подготовки и реализации проекта;
- организация выполнения рабочего плана;
- вовлечение потенциальных заинтересованных лиц в участие в проекте;
- достижение и оформление договоренностей об обязательствах участников проекта по его реализации;
- взаимодействие с органами местного самоуправления муниципального образования для получения поддержки проекта и согласований документов проекта;
- взаимодействие с городскими общественными и профессиональными организациями для получения поддержки;
- представление проекта на городском (региональном) уровне;
- формирование комиссий и рабочих групп проекта;
- координация деятельности комиссий и рабочих групп проекта;
- обеспечение финансирования проекта.

2) Общественные комиссии и рабочие группы из числа участников проекта создаются для решения конкретных, специфических задач в помощь исполнительному комитету и действуют в течение всего срока проекта, на определенном этапе проекта, а, возможно, и после его завершения. Такими комиссиями могут быть:

- комиссия по организации опросов и общественных обсуждений – организует анкетирование, опросы, интервьюирование пользователей территорией, решает организационные вопросы проведения общественных обсуждений концепции проекта благоустройства, разработанного проекта;
- техническая комиссия – осуществляет сбор и анализ информации о состоянии имеющихся на территории объектов благоустройства, месторасположении инженерных коммуникаций, планов по их капитальному ремонту, разрабатывает или дает заключения по вариантам решения технических вопросов проекта, др.;
- комиссия по оказанию правовой и методической помощи может оказывать содействие правлениям ТСЖ, советам многоквартирных домов, управляющим организациям в подготовке документов для проведения общих собраний для принятия решений, связанных с проектом благоустройства, в том числе с софинансированием проекта, комиссия может также разрабатывать проекты соглашений об участии в проекте, давать заключение по проектам подрядных договоров, др.
- комиссия по финансовым вопросам – прорабатывает различные варианты организации финансирования проекта;
- комиссия по отбору исполнителей, подрядчиков – организует и проводит конкурсный отбор исполнителей и организаций для разработки проектной документации, выполнения работ, поставки материалов и оборудования для благоустройства;
- информационная комиссия – обеспечивает информирование участников проекта, пользователей территории, других заинтересованных лиц о ходе реализации проекта, предпринимаемых действиях, достигаемых результатах;
- комиссия по организации субботников и других мероприятий «трудового участия» в реализации проекта;
- конфликтная комиссия – рассматривает конфликты в ходе подготовки и реализации проекта, связанные с различием интересов пользователей территории, разрабатывает рекомендации для разрешения конфликтов, поиска компромиссных решений;
- Группа общественного контроля – осуществляет внутренний контроль (контроль со стороны местного сообщества) за реализацией проекта, соответствием его мероприятий согласованным со-

обществом целям, целевым и эффективным использованием средств, предоставленных местным сообществом на реализацию проекта, в после его завершения – соблюдения правил пользования объектами благоустройства и выполнением обязательств по их содержанию.

3) Широкий круг добровольных помощников (волонтеров), привлекаемых исполнительным комитетом, комиссиями и рабочими группами проекта к своей работе.

Такая общественная структура управления проектом может создаваться постепенно, по мере движения от появления желаний («хорошо бы благоустроить нашу территорию») к последовательному осуществлению этапов подготовки и реализации проекта, приемке результатов. В зависимости от масштаба проекта, сложности решаемых вопросов, возможно, с задачами какой-то комиссии поначалу может справиться один человек, а при необходимости в дальнейшем может быть сформирована полноценная комиссия из нескольких человек.

Включение в организационную структуру управления добровольцев помогает обеспечить вовлеченность широкого круга людей в реализацию проекта. Человек, который хотя бы один раз принял участие в каком-то мероприятии проекта, а затем постоянно получающий информацию о том, как идут дела, будет чувствовать свою сопричастность проекту в целом, всем его достижениям.

Шаблон

СООБЩЕНИЕ
о проведении внеочередного общего собрания
собственников помещений в многоквартирном доме по адресу:

Общее собрание созывается для принятия решения об участии в комплексном проекте благоустройства территории квартала (микрорайона) _____, концепция которого одобрена по результатам общественного обсуждения.

Инициатор(ы) общего собрания^[3]: _____

Для управляющей организации - полное наименование, ОГРН _____

Для собственника помещения - фамилия, имя, отчество гражданина, полное наименование, юридического лица, ОГРН, номер помещения, реквизиты документа, подтверждающего право собственности на помещение

Форма проведения общего собрания – очно-заочное голосование.

Очное обсуждение вопросов повестки дня и принятие собственниками помещений решений по вопросам, поставленным на голосование, состоится

Дата, время,

место, адрес проведения очного обсуждения

Решения в письменной форме собственников помещений в многоквартирном доме по вопросам, поставленным на голосование, оформляются путем заполнения бюллетеня для голосования и передаются _____

Место или адрес для передачи решений в письменной форме

Окончание приема решений собственников: _____

Дата, время

Повестка дня общего собрания:

1. Об участии в комплексном проекте благоустройства квартала (микрорайона) _____ в соответствии с концепцией, одобренной по результатам общественного обсуждения.
 2. Об использовании земельного участка, входящего в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, для реализации проекта благоустройства квартала (микрорайона) _____.
 3. О финансовом участии в реализации проекта благоустройства квартала (микрорайона) _____.
 4. Об использовании элементов благоустройства, созданных в результате проекта благоустройства квартала (микрорайона) _____.
 5. О содержании элементов благоустройства, созданных в результате проекта благоустройства квартала (микрорайона) _____.
 6. О лицах, уполномоченных представлять всех собственников помещений в многоквартирном доме по вопросам участия в проекте благоустройства квартала (микрорайона) _____.
- С концепцией комплексного проекта благоустройства можно ознакомиться: _____ адрес интернет-сайта, место (адрес), др.

С информацией и материалами по вопросам повестки дня общего собрания можно ознакомиться _____.

где и когда можно ознакомиться с информацией и материалами

Информация и материалы будут также доступны во время очного обсуждения вопросов повестки дня.

Бюллетень для голосования можно получить во время очного обсуждения, а также по адресу:

с «___» _____ по «___» _____ (кроме выходных и праздничных дней) с ___ час. ___ мин. до ___ час. ___ мин.

Для участия в очном обсуждении и голосовании по вопросам повестки дня необходимо иметь при себе:

- собственникам помещений — паспорт и копию документа, подтверждающего право собственности на помещение;
- представителям собственников помещений — паспорт, копию документа, подтверждающего право собственности собственника на помещение, и документы, подтверждающие полномочия представителя собственника помещения участвовать и голосовать на общем собрании (оригинал и копию доверенности), и, в случае если собственником помещения является юридическое лицо, заверенную копию решения/протокола об избрании руководителя на должность.

Предложения, которые могут быть вынесены на голосование по вопросам повестки дня общего собрания

Вопрос 1. Об участии в комплексном проекте благоустройства квартала (микрорайона)

_____ в соответствии с концепцией, одобренной по результатам общественного обсуждения.

Предлагается:

1) Принять участие в комплексном проекте благоустройства квартала (микрорайона) _____ в соответствии с концепцией, одобренной по результатам общественного обсуждения (концепция – приложение к протоколу общего собрания);

2) Утвердить условия Соглашения о совместной деятельности по разработке и реализации проекта благоустройства квартала (микрорайона) _____;

(Соглашение – приложение к протоколу общего собрания)

рамках проекта благоустройства квартала (микрорайона) _____.

Вопрос 4. Об использовании элементов благоустройства, созданных в результате проекта благоустройства квартала (микрорайона) _____.

Предлагается: утвердить Правила совместного использования элементов благоустройства, которые будут созданы в результате реализации проекта благоустройства квартала (микрорайона) _____, одобренные по результатам общественного обсуждения.

(Правила – приложение к протоколу общего собрания)

Вопрос 5. О содержании элементов благоустройства, созданных в результате проекта благоустройства квартала (микрорайона) _____.

Предлагается: после завершения проекта благоустройства квартала (микрорайона) _____:

1) включить в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме новые элементы благоустройства, созданные в результате реализации проекта благоустройства и расположенные в границах земельного участка, входящего в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;

2) обеспечивать содержание новых объектов благоустройства, включенных в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, в порядке, установленном для содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;

3) участвовать в содержании элементов благоустройства, созданных в результате реализации проекта благоустройства и расположенных вне границ земельного участка, входящего в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, путем _____.

(в соответствии с вариантами, определенными по результатам общественного обсуждения)

Вопрос 6. О лицах, уполномоченных представлять всех собственников помещений в многоквартирном доме по вопросам участия в проекте благоустройства квартала (микрорайона) _____.

Предлагается: определить лицами, уполномоченными представлять всех собственников помещений в многоквартирном доме по вопросам участия в проекте благоустройства квартала (микрорайона) _____:

1) _____;
Фамилия, имя, отчество собственника помещения, номер помещения собственника

2) _____;
Фамилия, имя, отчество собственника помещения, номер помещения собственника

3) _____.
Фамилия, имя, отчество собственника помещения, номер помещения собственника

II. Как должны отвечать УО, ТСЖ, ЖСК на обращения собственников/пользователей помещений в МКД²

Сроки ответа на обращения собственников и пользователей помещения в МКД (далее – жители) зависят от темы обращения. Также тема влияет на порядок ответа. Ответ на запрос жителя УО, (ТСЖ, ЖСК) должна направить по тем же каналам связи, по которым получили обращение, если заявитель не указал иной способ отправки. Это следует из пункта 35 Правил управления многоквартирным домом, утвержденных постановлением Правительства от 15.05.2013 № 416 (далее – Правила № 416).

Обращения жителей и иных лиц, а также копии ответов на них УО, (ТСЖ, ЖСК) должна хранить в течение трех лет со дня регистрации (п. 38 Правил № 416).

УО, (ТСЖ, ЖСК) должна отвечать на следующие запросы и жалобы граждан:

- об информации, которая раскрыта в публичных источниках, – в течение дня, следующего за датой поступления обращения;
- о коммунальных услугах – в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения;
- об услугах и работах по содержанию общего имущества – в течение пяти календарных дней с даты обращения;
- на иные запросы, не связанные с ЖКУ, – в течение 10 рабочих дней с даты обращения;
- о выплате штрафа – в течение 30 календарных дней с даты обращения;
- на любые запросы посторонних лиц – в течение 30 календарных дней с даты обращения.

Ситуация: каким способом может поступить обращение от жителей

Потребитель вправе направить сообщение четырьмя способами:

- устно – как правило, такие обращения потребителей имеют место при личном приеме руководителя или должностного лица УО (ТСЖ, ЖСК);
- письменно (нарочно) – доставляются потребителем непосредственно в офис или представительство УО, (ТСЖ, ЖСК) либо передаются через консьержа, если такая услуга предусмотрена договором управления МКД;
- почтовым отправлением – направляются потребителем посредством «Почты России» либо аналогичными сервисами;
- электронным – направляются потребителем с использованием сети интернет, посредством электронной почты, официальных чат-каналов, сайтов или приложений для мобильных платформ УО (ТСЖ, ЖСК) в ГИС ЖКХ.

Способы обращений указаны в пункте 35 Правил № 416.

Запросы об информации, которая раскрыта в публичных источниках

В течение суток после дня, следующего за поступлением запроса или обращения, УО, (ТСЖ, ЖСК) должна предоставить любую информацию, которую раскрывает:

- на вывесках;
- досках объявлений в МКД;
- информационных стендах;
- сайте «ГИС ЖКХ» или «Реформа ЖКХ».

Информацию УО, (ТСЖ, ЖСК) вправе не предоставлять, если она затрагивает интересы неопределенного круга лиц, раскрыта в необходимом объеме нужным способом и актуальна на момент рассмотрения запроса. Для этого в течение суток после дня получения обращения УО, (ТСЖ, ЖСК) сообщает жителю, где УО, (ТСЖ, ЖСК) разместила запрашиваемую информацию, тем же способом, которым получили запрос. Такой порядок предусматривает абзац 2 пункта 34 Правил № 416.

Пример ответа от Управляющей организации на запрос собственника квартиры МКД

Общество с ограниченной ответственностью «УК Альфа»
Адрес: 125008, Москва, ул. Михалковская, д. 20, тел.: 8 (495) 804-48-53

Собственнику квартиры № 13
в доме 69 по адресу: ул. Лесная, Москва
Глебовой Алле Степановне

Исх. № 93

Уважаемая Алла Степановна!

Москва

26 сентября 2018 года

На Ваш запрос сведений о размерах цен и тарифов, подлежащих применению при определении размера платы за горячее водоснабжение, и о реквизитах нормативных правовых актов, которыми они установлены, сообщаем, что с запрашиваемой информацией вы можете ознакомиться на информационных стендах в офисе ООО «УК Альфа» по адресу: Москва, ул. Михалковская, д. 20 с 9:00 до 18:00. В соответствии с абзацем 2 пункта 34 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных постановлением Правительства от 15.05.2013 № 416, УО, (ТСЖ, ЖСК) вправе, не предоставляя запрашиваемую информацию, сообщить место размещения запрашиваемой информации, в случае если запрашиваемая информация:

- затрагивает интересы неопределенного круга лиц;
- по мнению УО, раскрыта в необходимом объеме способом, указанным в пунктах 31 и 32 указанных Правил;
- является актуальной на момент рассмотрения запроса (обращения).

Генеральный директор
ООО «УК Альфа»

А.В. Львов

М.П.

Важно! Информацию, которую УО, (ТСЖ, ЖСК) раскрывает в ГИС ЖКХ или на сайте Реформа ЖКХ, нужно предоставлять в течение суток после дня, следующего за поступлением запроса или обращения.

Запросы о коммунальных услугах

В течение **трех рабочих дней** с момента поступления обращения в УО, (ТСЖ, ЖСК) нужно ответить, если житель запрашивает три вида информации.

1. Информация о качестве предоставления коммунальных услуг

Исполнитель коммунальных услуг должен вести учет жалоб потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения.

В ответе УО, (ТСЖ, ЖСК) должна указать решение по жалобе: удовлетворили или отказали в удовлетворении. При отказе УО, (ТСЖ, ЖСК) должна указать причину (подп. «к» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства от 06.05.2011 № 354, далее – Правила № 354).

2. Информация о месячных объемах потребленных коммунальных ресурсов

Предоставить нужно письменную информацию за запрашиваемые потребителем периоды (абз. 3 п. 34 Правил № 416):

- о месячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии);
- суммарном объеме соответствующих коммунальных услуг, потребленных в жилых и нежилых помещениях в МКД;
- рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг объемах коммунальных услуг;
- потребляемых в целях содержания общего имущества в МКД объемах коммунальных ресурсов.

3. Сведения о показаниях ОДПУ

Информацию предоставляется за период не более 3 лет со дня снятия показаний (абз. 4 п. 34 Правил № 416).

В течение трех рабочих дней с момента обращения УО, (ТСЖ, ЖСК) также должны предоставить копии запрашиваемых актов:

- о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения;
- нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ по содержанию общего имущества в МКД;
- проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

Воспользуйтесь готовыми шаблонами необходимых актов, чтобы не разрабатывать их самостоятельно. См. Приложения.

Запросы об услугах и работах по содержанию общего имущества

На запрос информации о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и выполненных работ по содержанию общего имущества в МКД ответить УО, (ТСЖ, ЖСК) должна в течение пяти рабочих дней с даты обращения.

При этом договором можно уменьшить срок ответа, но не увеличить. Такое требование установлено подпунктом «а» пункта 40 Правил содержания общего имущества, утвержденных постановлением Правительства от 13.08.2006 № 491.

Пример ответа от Управляющей организации на запрос собственника квартиры МКД

Общество с ограниченной ответственностью «УК Альфа»
Адрес: 125008, Москва, ул. Михалковская, д. 20, тел.: 8 (495) 804-48-53
Собственнику квартиры № 13
в доме 69 по адресу: ул. Лесная, Москва
Глебовой Алле Степановне

Исх. № 93

Уважаемая Алла Степановна!

Москва

26 сентября 2018 года

На Ваш запрос сведений о размерах цен и тарифов, подлежащих применению при определении раз-

мера платы за горячее водоснабжение, и о реквизитах нормативных правовых актов, которыми они установлены, сообщаем, что с запрашиваемой информацией вы можете ознакомиться на информационных стендах в офисе ООО «УК Альфа» по адресу: Москва, ул. Михалковская, д. 20 с 9:00 до 18:00. В соответствии с абзацем 2 пункта 34 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных постановлением Правительства от 15.05.2013 № 416, УО, (ТСЖ, ЖСК) вправе, не предоставляя запрашиваемую информацию, сообщить место размещения запрашиваемой информации, в случае если запрашиваемая информация:

- затрагивает интересы неопределенного круга лиц;
- по мнению УО, раскрыта в необходимом объеме способом, указанным в пунктах 31 и 32 указанных Правил;
- является актуальной на момент рассмотрения запроса (обращения).

Генеральный директор
ООО «УК Альфа»

А.В. Львов

М.П.

Запросы реестра собственников

Если в УО, ТСЖ, ЖСК поступит обращение предоставить реестр собственников, УО, (ТСЖ, ЖСК) должна отвечать передать его в течение пяти календарных дней. Обращение может поступить в письменной форме или через ГИС ЖКХ (ч. 3.1 ст. 45 ЖК).

Ниже представлен Реестр собственников

Реестр собственников помещений в многоквартирном доме, расположенном по адресу: Москва, ул. Михалковская, д. 20

№ п/п	№ помещения	Ф. И. О. (наименование и ОГРН для юридического лица) собственника помещения	Документ, подтверждающий право собственности на помещение	Размер доли в праве общей собственности на общее имущество в МКД	Количество голосов, которыми владеет собственник
1	1	Глебова Алла Степановна	Выписка из ЕГРН от 15.06.2017 № 30101810454	0,0222	2,22
2	2	Беспалов Петр Андреевич	Выписка из ЕГРН от 20.05.2017 № 30101810454	0,0316	3,16
3	1А	ООО «Торговая фирма «Гермес»», ОГРН 1234567890123	Выписка из ЕГРН от 25.05.2017 № 30101810454	0,0988	9,88
	Итого				

Общие характеристики многоквартирного дома: количество квартир – 150, общая площадь всех помещений – 2530 кв. м, общее количество голосов собственников помещений в многоквартирном доме – 100%.

Настоящий реестр составлен 11 января 2018 года.

Генеральный директор ООО «УК Альфа»

Запросить реестр вправе лица, которые иницируют общее собрание собственников помещений в МКД. В таблице перечислено, кто это может быть и по какому вопросу собрание они могут проводить.

Кто может запросить реестр	По какому вопросу вправе иницировать общее собрание
Один или несколько собственников помещений в МКД – физическое и юридическое лицо	По любым вопросам, которые относятся к компетенции общего собрания собственников
УО, которая управляет МКД на основании договора управления	По любым вопросам, которые относятся к компетенции общего собрания собственников
Органы МСУ в случаях, предусмотренных ЖК	По вопросам: <ul style="list-style-type: none"> • выбор способа управления МКД; • избрание совета МКД; • расторжение договора управления МКД с действующей УО, (ТСЖ, ЖСК) и УО, (ТСЖ, ЖСК)бор новой УО, (ТСЖ, ЖСК)или изменение способа управления МКД; • выбор способа формирования фонда капремонта; • выбор владельца спецсчета или изменение способа формирования фонда капремонта. Если орган МСУ выступает в роли собственника помещения в МКД, то ОСС могут провести по любому вопросу, которое входит в компетенцию собрания
Региональный оператор, УО, ТСЖ, ЖК, ЖСК – владелец спецсчета для формирования фонда капремонта	выбор иной кредитной организации открытия спецсчета, если текущая не соответствует специальным требованиям

Иные вопросы, которые не связаны с ЖКУ и раскрытием информации

Общий срок ответа на все иные обращения, если сведения, которые запрашивают, не касаются раскрытия информации качества предоставления коммунальных услуг или услуг и работ по содержанию МКД – 10 рабочих дней с даты поступления обращения (п. 36 Правил № 416).

Если житель требует возместить ущерб и убытки, например, в результате залива помещения, то свое решение УО, (ТСЖ, ЖСК) должна отвечать направить в течение 10 календарных дней, как вам поступило требование. Срок ответа на такое заявление установлен частью 1 статьи 31 Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Любые запросы от посторонних лиц

Если к вам поступил индивидуальный или коллективный запрос от посторонних лиц, то есть не от собственников или потребителей помещений, то ответить на него нужно в расширенные сроки – до 30 календарных дней с даты обращения. Также ответ можно продлить.

Продлить срок ответа возможно, если для подготовки необходимо получить информацию от иных лиц, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя в течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса. Срок продленного ответа не должен превышать 60 календарных дней с момента регистрации обращения. Уведомление УО, (ТСЖ, ЖСК) должна направить через ГИС ЖКХ или в письменной форме любым способом, который подтвердит дату отправки и факт получения. Такую возможность устанавливает пункт 37 Правил № 416.

III. Как составить акт проверки нарушения качества коммунальных услуг и акт о нарушении качества или превышении перерыва услуг или работ по содержанию МКД¹

После того как проверите факт предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность (нарушение качества коммунальных услуг), составьте акт проверки. Если в ходе проверки выявили нарушения качества коммунальных услуг, то в акте проверки укажите данные:

- дата и время проведения проверки;
- нарушения параметров качества коммунальной услуги, которые вы выявили;
- методы (инструменты) выявленных нарушений, которые использовали в ходе проверки;
- выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Если факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердился, в акте проверки укажите, что факт нарушения качества коммунальной услуги отсутствует.

Акт проверки составьте в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке. Эти лица или их представители должны подписать акт.

Один экземпляр акта передайте потребителю или его представителю. Второй экземпляр остается у вас – исполнителя. Остальные экземпляры передайте заинтересованным лицам, которые участвовали в проверке.

Порядок составления акта проверки исполнителем нарушения качества коммунальных услуг установлен пунктом 109 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354).

Ситуация: вправе ли исполнитель коммунальных услуг по своему усмотрению не проверять нарушение качества КУ

Нет, не вправе.

Если потребитель заявил о нарушении качества коммунальной услуги, а сотрудник аварийно-диспетчерской службы исполнителя не знает о причинах такого нарушения, он обязан согласовать с потребителем дату и время проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. Такая обязанность установлена пунктом 108 Правил № 354.

Если исполнитель не проведет проверку в срок, который он согласовал с потребителем, такой потребитель вправе составить акт проверки качества КУ в отсутствие исполнителя (п. 110(1) Правил № 354).

Внимание: сотрудник АДС может нарушить согласованный с потребителем срок проверки, если возникли обстоятельства непреодолимой силы. Например, в случае аварии во внутридомовой инженерной системе. При этом сотрудник АДС должен уведомить об этом потребителя и согласовать с ним другое время (абз. 3 п. 108 Правил № 354).

Ситуация: кого можно привлечь для участия в проверке устранения причин нарушения качества КУ

К участию в проверке можно привлечь представителя:

- ресурсоснабжающей организации;
- лица, привлеченного собственниками для обслуживания внутридомовых систем (если МКД управляют непосредственно собственники помещений);
- государственной жилищной инспекции;
- общественного объединения потребителей, если они принимали участие в проверке факта нарушения качества коммунальной услуги или если их участие в проверке устранения причин нарушения качества коммунальной услуги инициировано потребителем или исполнителем.

¹ По материалам Справочной системы МЦЭФР «Управление МКД» <https://vip.1umd.ru/#>

В случае привлечения одного или всех указанных лиц исполнитель должен уведомить их о дате и времени проверки устранения причин нарушения качества коммунальной услуги. При этом принуждение к участию не допускается. Лицо, которое отказалось участвовать, должно уведомить об этом исполнителя.

Порядок привлечения заинтересованных лиц предусмотрен пунктом 113 Правил № 354.

Ситуация: как быть, если потребитель отказывается от подписания акта проверки нарушения качества КУ

Если какие-либо из заинтересованных участников проверки отказываются подписать акт проверки нарушения качества коммунальных услуг, такой акт подписывают другие участники проверки и не менее чем два незаинтересованных лица (п. 109 Правил № 354).

Ситуация: как назначить время проверки заявления потребителя о нарушении качества КУ

Проверку факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность, проводит исполнитель на основании обращения потребителя. Ее необходимо провести в течение двух часов с момента получения обращения, если исполнитель с потребителем не согласовали иное время.

Отклонение от согласованного с потребителем времени проверки допускается, если возникли обстоятельства непреодолимой силы. К таким обстоятельствам относят в том числе нарушения (аварии), которые возникли в работе внутридомовых инженерных систем или централизованных сетей инженерно-технического обеспечения. При этом сотрудник АДС обязан незамедлительно с момента, когда стало известно о возникновении таких обстоятельств, до наступления согласованного с потребителем времени проверки уведомить его о возникших обстоятельствах и согласовать иное время проведения проверки любым доступным способом.

Требования к времени проверки факта нарушения предоставления коммунальных услуг установлены пунктом 108 Правил № 354.

Акт о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

Акт

о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

г. _____ " _____ 201 _____ г.
Время: _____ час./ _____ мин.

(наименование исполнителя коммунальных услуг в МКД (управляющая организация, ТСЖ, ЖК, ЖСК)
в лице _____

(Ф.И.О. представителя исполнителя коммунальных услуг)

(далее – Исполнитель), в присутствии (указать, если присутствовали):

1) _____
(ФИО гражданина, представителя юридического лица)

(паспорт, серия, №, где, кем и когда выдан)

правообладатель помещения № _____ в многоквартирном доме, расположенном по адресу:

(далее – помещение),
действующий на основании (вычеркнуть ненужное):

Акта приема-передачи помещения от " _____ " _____ 201 _____ г.;
свидетельства о регистрации права собственности на помещение № _____ от " _____ " _____ 20 _____ г.,
иное:

именуемый в дальнейшем "Правообладатель", а также (вычеркнуть ненужное):

2) _____
(Ф.И.О. гражданина, являющегося председателем совета многоквартирного дома, адрес его проживания)

3) _____
(Ф.И.О. гражданина, являющегося потребителем коммунальных услуг, предоставляемых в многоквартирный дом, адрес его проживания)

4) _____
(Ф.И.О. гражданина, являющегося потребителем коммунальных услуг, предоставляемых в многоквартирный дом, адрес его проживания)

составили Акт о нижеследующем:

1. В результате проведенного обследования, установлен факт нарушения качества

коммунальной услуги _____,
(указать вид коммунальной услуги)

предоставляемой в помещение Правообладателя.

2. По итогам обследования установлено, что:

- началом нарушения качества коммунальной услуги является _____

(указать дату и время начала нарушения)

- причиной проводимого обследования нарушения качества коммунальной услуги является

(указать выводы об их установлении, например сообщение в аварийно-диспетчерскую службу, уведомление об аварии и пр.)

3. Факт нарушения качества коммунальной услуги выражается

(указать предоставляется ли КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, параметры качества КУ на момент проверки, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений)

3.1. Причина нарушения качества коммунальной услуги установлена: _____

(указать причину)

3.2. Причина нарушения качества коммунальной услуги не установлена, для выяснения оснований ее возникновения запланированы следующие мероприятия:

(указать перечень мероприятий и мер, направленных на выявление причин)

По итогам перечисленных мероприятий Исполнитель уведомит Правообладателя о выявленной причине в течении суток путем _____.

(указать способ: направление письменного сообщения, иное)

4. Решение о дополнительной проверке _____ принято / не принято.

(ненужное вычеркнуть)

4.1. В целях проведения дополнительной проверки, со стороны _____
(указать лицо)

предложено провести экспертизу путем отбора образцов. На момент отбора образец имеет следующие параметры качества: _____
(указать параметры образца)

Отбор произведен в емкость _____
(указать емкость)

Для исследования в качестве экспертного учреждения определено _____
(указать наименование организации, адрес его нахождения, контактный телефон)

Передачу образца обеспечит _____ в сроки _____.
(указать ФИО, должность лица) (указать сроки)

О результатах экспертизы заинтересованные лица будут уведомлены путем _____
(указать способ: направление письменного сообщения, телефонный звонок, иное)

4.2. В целях проведения дополнительной проверки со стороны _____
(указать лицо)

предложено провести экспертизу на месте, путем приглашения _____
(указать дату и время проведения экспертизы, наименование экспертной организации, адрес ее нахождения, контактный телефон, при наличии ФИО эксперта)

4.3. В целях проведения дополнительной проверки со стороны _____
(указать лицо)

предложено _____ пригласить представителей государственной
(указывается дата и время повторной проверки)
жилищной инспекции, представителей общественного объединения потребителей. По итогам дополнительной проверки составить повторный акт с участием приглашенных лиц.

Особое мнение присутствующих лиц (при наличии): _____

Исполнитель: _____ / _____ / _____
М.П. _____

Правообладатель: _____ / _____ / _____

Подписи лиц, принимавших участие в обследовании:
(при присутствии иных лиц при обследовании, указать их данные выше)

Настоящий Акт составлен в _____ экземплярах
С актом проверки ознакомлен, один экземпляр акта получил:
" ____ " _____ 20 ____ г. _____

_____ (подпись, расшифровка подписи "Правообладателя"
(его уполномоченного представителя))
_____ от ознакомления и (или) подписания настоящего акта отказался.

Акт об устранении выявленных недостатков в качестве предоставляемых коммунальных услуг

Акт об устранении выявленных недостатков в качестве предоставляемых коммунальных услуг

г. _____ « ____ » 201 ____ г.
Время: _____ час./ _____ мин.

(наименование исполнителя коммунальных услуг в МКД (управляющая организация, ТСЖ, ЖК, ЖСК)
в лице _____,

(Ф.И.О. представителя исполнителя коммунальных услуг)
(далее – Исполнитель), в присутствии (указать, если присутствовали):

1) _____
(ФИО гражданина, представителя юридического лица)

_____ (паспорт, серия, №, где, кем и когда выдан)

правообладатель помещения № _____ в многоквартирном доме, расположенном по адресу:

_____ (далее – помещение),
действующий на основании (вычеркнуть ненужное):

Акта приема-передачи помещения от « ____ » _____ 201 ____ г.;
свидетельства о регистрации права собственности на помещение № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.,
иное:

именуемый в дальнейшем «Правообладатель», а также

2) _____
(должность, наименование органа исполнительной власти либо общественного объединения, Ф.И.О. представителя, паспорт, серия, №, где, кем и когда выдан / реквизиты служебного удостоверения, реквизиты документа уполномочивающее лицо на участие в проверке - распоряжение, доверенность, пр.)

3) _____
(Ф.И.О. гражданина, являющегося председателем Совета многоквартирного дома либо потребителем коммунальных услуг в таком доме, адрес его проживания)

составили Акт о нижеследующем:

1. « ____ » _____ 201 ____ г. проведено обследование по установлению факта нарушения качества коммунальной услуги, результаты обследования отражены в акте от « ____ » _____ 201 ____ г.

В случае, если принималось решение о проведении дополнительной проверки, указать ее результаты:

1.1. Для проведения дополнительной проверки проведена экспертиза, по результатам которой выявлено: _____

(указать выводы экспертов)

Итоги дополнительной проверки отражены в акте от « ____ » _____ 201 ____ г.

2. По итогам устранения выявленных недостатков коммунальная услуга _____,
(указать вид коммунальной услуги)

предоставляемая в помещение Правообладателя, имеет следующие параметры качества

_____ (указать параметры качества КУ на момент проверки, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, при наличии нарушений – причины и период их возникновения)

3. Коммунальная услуга _____ установленным требованиям
(указать вид коммунальной услуги)

и нормам качества соответствует / не соответствует.

3.1. В случае, если принято решение о проведении экспертизы, выбрать способ ее проведения:

3.1.1. В целях проведения экспертизы, со стороны _____
(указать лицо)

предложено провести ее путем отбора образцов. На момент отбора образец имеет следующие параметры качества: _____.

(указать параметры образца)

Отбор произведен в емкость _____.
(указать емкость)

Для исследования в качестве экспертного учреждения определено _____.
(указать наименование организации, адрес его нахождения, контактный телефон)

Передачу образца обеспечит _____ в сроки _____.
(указать ФИО, должность лица) (указать сроки)

О результатах экспертизы заинтересованные лица будут уведомлены путем _____.
(указать способ: направление письменного сообщения, иное)

3.1.2. В целях проведения дополнительной проверки со стороны _____
(указать лицо)

предложено провести экспертизу на месте, путем приглашения _____
(указать дату и время проведения экспертизы, наименование экспертной организации, адрес ее нахождения, контактный телефон, при наличии ФИО эксперта)

Особое мнение присутствующих лиц (при наличии): _____

Исполнитель: _____ / _____ /
М.П.

Правообладатель: _____ / _____ /

Подписи лиц, принимавших участие в обследовании:
(при присутствии иных лиц при обследовании, указать их данные выше)

(_____)

(_____)

Настоящий Акт составлен в _____ экземплярах

С актом проверки ознакомлен, один экземпляр акта получил:

« ____ » « _____ » 20 ____ г. _____
(подпись, расшифровка подписи «Правообладателя»
(его уполномоченного представителя)

_____ от ознакомления и (или) подписания настоящего акта отказался.

Акт о нарушении качества или превышении перерыва услуг или работ по содержанию МКД

Факт ненадлежащего качества услуг и работ или превышения установленной продолжительности перерывов в оказании услуг или выполнении работ отразите в акте.

Акт составьте по Правилам предоставления коммунальных услуг. Он будет основанием для изменения размера платы за содержание (п. 15, 16 Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения, утв. постановлением Правительства от 13.08.2006 № 491).

Копию этого акта вы должны предоставить в течение трех рабочих дней с момента обращения (абз. 6 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД).

Акт № ____ о нарушении качества или превышении установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ по содержанию общего имущества в МКД

г. _____ « ____ » 201 ____ г.
Время: ____ час./ ____ мин.

(наименование исполнителя коммунальных услуг в МКД (управляющая организация, ТСЖ, ЖК, ЖСК)
в лице _____,
(Ф.И.О. представителя исполнителя коммунальных услуг)
(далее – Исполнитель), в присутствии (указать, если присутствовали):

1) _____
(ФИО гражданина, представителя юридического лица)

(паспорт, серия, №, где, кем и когда выдан)

правообладатель помещения № _____ в многоквартирном доме, расположенном по адресу:

(далее – помещение),
действующий на основании (вычеркнуть ненужное):

Акта приема-передачи помещения от « ____ » _____ 201 ____ г.;
свидетельства о регистрации права собственности на помещение № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.,
иное:

именуемый в дальнейшем «Правообладатель», а также
2) _____

(должность, наименование органа исполнительной власти либо общественного объединения, Ф.И.О. представителя, паспорт, серия, №, где, кем и когда выдан / реквизиты служебного удостоверения, реквизиты документа уполномочивающего лицо на участие в проверке - распоряжение, доверенность, пр.)

3) _____
(Ф.И.О. гражданина, являющегося председателем Совета многоквартирного дома либо потребителем коммунальных услуг в таком доме, адрес его проживания)

составили Акт о нижеследующем:

1. В результате проведенного обследования в период с « ____ » _____ г. по « ____ » _____ г. выполнялись с нарушением качества (или было допущено превышение установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ) следующие виды работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома:

1.1. _____.

1.2. _____.

1.3. _____.

2. Нарушения качества выполнения работ и оказания услуг (или превышение установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества) выразились в следующем:

2.1. _____.

2.2. _____.

3. Причина нарушения качества выполнения работ и оказания услуг (или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества): _____.

4. Особое мнение (возражения) участников: _____.

5. Настоящий акт является основанием для уменьшения размера платы за содержание жилого помещения по статье: _____.

6. Размер уменьшения платы за содержание и ремонт жилого помещения в расчете на 1 кв. м составил _____ (_____) руб./кв. м.

7. Настоящий акт составлен и подписан в двух экземплярах, имеющих равную силу, и хранится по одному у каждой из Сторон, подписавших настоящий акт.

8. Подписи сторон:

Исполнитель: _____ / _____ /
М.П.

Правообладатель: _____ / _____ /

Подписи лиц, принимавших участие в обследовании:

(при присутствии иных лиц при обследовании, указать их данные выше)

_____ (_____)

_____ (_____)

Настоящий Акт составлен в _____ экземплярах

С актом проверки ознакомлен, один экземпляр акта получил:

« _____ » _____ 20 _____ г.

_____ (подпись, расшифровка подписи «Правообладателя»
(его уполномоченного представителя)

_____ от ознакомления и (или) подписания настоящего акта отказался.

Редактор Санжицыренова Р.К.

**Региональный центр общественного контроля в сфере
ЖКХ Республики Бурятия
г. Улан-Удэ, ул. Бабушкина 14а, оф.30
т.8 (3012) 455-362, т/ф 8(3012) 455-366**

Отпечатано в типографии «Домино»
г. Улан-Удэ, ул. Смолина, 54 а

