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

|  |
| --- |
| Обращения собственников (нанимателей) помещений в многоквартирных домах по фактам ненадлежащего выполнения работ и (или) оказания услуги по управлению многоквартирным домом, оказания услуг и выполнения работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в таком доме, предоставления коммунальных услуг собственникам помещений, обеспечения готовности инженерных систем, осуществления иной направленной на достижение целей управления многоквартирным домом деятельности, подлежат направлению в адрес Управляющей организации  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(указывается адрес и контактная информация)* |
|  |
| В случае нарушения Управляющей организацией порядка (сроков) рассмотрения обращения (заявки), в том числе в случае не предоставления ответа на обращение, заявитель вправе направить обращение в Службу жилищного и строительного надзора автономного округа (Жилстройнадзор Югры) посредством:   * почтовым отправлением или лично по адресу:   ул. Мира, 104, г. Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра (Тюменская область), 628007  (Ханты-Мансийский отдел инспектирования)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   * посредством факсимильной связи (3467) 360-130 * посредством электронной почты: jsn@admhmao.ru   При этом обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (my.dom.gosuslugi.ru) |
|  |
| По результатам проведения Жилстройнадзором Югры проверочных мероприятий в отношении лица, осуществляющего деятельность по управлению многоквартирными домами, в сроки, предусмотренные ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе в случае, когда рассмотрение обращения не требует проведения проверочных мероприятий, заявителю направляется мотивированный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а при запросе заявителя также направляются соответствующие материалы проверки (акт проверки, предписание, определение, постановление) |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шаги** | **Что делать** | **Цель** | **Действия** | **Результаты**  **(документы)** | **Индикаторы** |
| Шаг 1 | Оценить техническое состояние общего имущества в многоквартирном доме (МКД) | Получить объективную информацию о текущем техническом состоянии общего имущества как основу для подготовки предложений собственникам. | Специалисты управляющей организации (УО):  - оценивают техническое состояние объектов общего имущества;  -выявляют потребность в ремонтах;  - оформляют акты о техническом состоянии отдельных объектов общего имущества в МКД (или дефектные ведомости);  - подготавливают информацию для собственников помещений в МКД о состоянии общего имущества (и какие изменения произошли благодаря работе УО). | 1. Обновлена информация о техническом состоянии общего имущества.  2. Потребность в ремонтах общего имущества выявлена и документально зафиксирована.  3. Акты о техническом состоянии отдельных объектов общего имущества (дефектные ведомости) оформлены. | Имеются:  - описание состава общего имущества в МКД;  - обновленная характеристика технического состояния общего имущества;  - список требуемых ремонтов;  - акты оценки технического состояния отдельных объектов общего имущества в МКД (или дефектные ведомости);  -информация для собственников помещений о состоянии общего имущества |
| Шаг 2 | Разработать проект предложений по содержанию МКД:  1) проанализировать необходимость /целесообразность изменения перечня и (или) объемов текущих (постоянных/ периодических) работ и услуг по содержанию (техническому обслуживанию и санитарной очистке) МКД на следующий год;  2) разработать предложения по очередности проведения ремонтов с обоснованием (возможные последствия для людей и недвижимости, др.);  3) оценить стоимость всех работ, услуг, ремонтов и разработать проект сметы расходов на следующий год | Подготовка технико-экономического обоснования для принятия решения собственниками помещений решений по перечню и объемам работ и услуг, плану ремонтов | УО на основании анализа опыта работы в текущем году и актов о техническом состоянии общего имущества:  - обосновывает необходимость внесения изменений в перечень/объем текущих работ по содержанию МКД (если требуется);  - разрабатывает предложения по приоритетам выполнения ремонтов общего имущества в МКД (с обоснованием);  - оценивает стоимость всех видов работ и услуг исходя из собственных возможностей их исполнения или привлечения подрядчиков;  - разрабатывает проект сметы расходов на содержания МКД;  -выявляет возможность получения дополнительных доходов на содержание и ремонт МКД (от использования общего имущества, получение субсидии на капитальный ремонт, возможность получения кредита и др.);  - разрабатывает проект сметы доходов, размера обязательных платежей и порядка возмещения расходов на ремонты;  - готовит информацию/предложение для собственников по приоритетам выполнения ремонтов и их финансированию с обоснованием (возможно, объединенную с информацией по шагу 1) | Составлены:  1) проект плана работ (услуг, ремонтов) на следующий год и на перспективу (с обоснованием очередности проведения ремонтов);  2) проект сметы расходов и доходов на следующий год;  3) проект порядка финансирования ремонтов (возмещения расходов УО)  4) информация для собственников помещений и опросный лист; | Наличие:  - проектов планов и сметы доходов и расходов ( с обоснованиями)  - информация по ключевым моментам проектов планов работ и сметы доходов и расходов; - опросного листа (анкеты) |
| Шаг 3 | Проинформировать собственников о состоянии общего имущества в МКД.  Выявить мнение собственников о предложенных УО проектах:  - планов работ и ремонтов на год и на перспективу;  - смете расходов на содержание и ремонт МКД на следующий год | 1) Вовлечь собственников помещений в обсуждение ключевых вопросов содержания и ремонта многоквартирного дома;  2) Выявить мнение собственников помещений для последующего корректирования планов работ и ремонтов МКД и сметы расходов и доходов на следующий год  3) Внести изменения в проекты подготовленных документов (планов работ, сметы доходов и расходов, др.) с учетом выявленных мнений собственников помещений | УО проводит:  - опрос собственников о предлагаемых работах и ремонтах в МКД и их стоимости (желательно с вовлечением активных собственников);  - встречи для обсуждения отдельных вопросов (поподъездно, тематические, отдельно с активом дома, др.)  УО обобщает информацию о мнениях, предпочтениях собственников помещений;  УО вносит изменения в проекты планов, сметы доходов и расходов и др. документы | Собственники ознакомлены с предложениями УО о работах / ремонтах и смете расходов на следующий год и высказали свое мнение  В опросе приняли участие более 50 % собственников помещений  В результате обработки опросных листов и в ходе встреч и обсуждений выявлены мнения, предпочтения собственников помещений, их готовность принять предложения УО  Собственники ознакомлены с результатами опроса и проведенных встреч  УО скорректировала проекты документов с учетом мнений собственников помещений | 1. Лист распространения информации и опросных листов (с подписями собственников помещений)  2. Лист получения заполненных опросных листов.  3. Результаты опроса обобщены  4. Информация о результатах опроса для ознакомления собственников  5. Список встреч с собственниками (с указанием даты, места, числа присутствующих, вопросов для обсуждения) и обобщенная информация по результатам встреч  6. Проекты текущего и перспективного планов работ и ремонтов; сметы доходов и расходов на год и др. с изменениями |
| Шаг 4 | Подготовиться к участию в общем собрании собственников помещений. | Дать возможность собственникам помещений заранее познакомиться с проектами всех документов, которые УО будет представлять на общем собрании | 1. УО готовит отчет о проделанной работе и проведенных ремонтах в МКД за прошедший год.  2. УО сообщает собственникам о том, где (в офисе УО, у старших по подъездам, др.) и когда они могут познакомиться с:  - отчетом УО за прошедший год;  - проектом планов работ и ремонтов;  - проектом сметы расходов и доходов на следующий год.  3. Специалисты УО проводят встречи, беседы, консультации, разъяснения для собственников помещений | 1. Подготовлен отчет о работе УО за прошедший год.  2. Большинство собственников познакомились с отчетом и предложениями УО | Список собственников помещений, познакомившихся до общего собрания с документами УО |
| Шаг 5 | Помочь инициаторам общего собрания - собственникам помещений - в подготовке общего собрания  (это НЕ ЯВЛЯЕТСЯ обязанностью УО, исключительно добрая воля. И НЕ ДОЛЖНО носить характер вмешательства в дела собственников, подмены их самостоятельной деятельности работой УО | Помочь инициаторам собрания:  а) в решении организационных вопросов по подготовке общего собрания; б) сформулировать предложения по изменению условий договора управления | УО помогает инициаторам общего собрания:  а) подобрать место проведения общего собрания;  б) сформулировать повестку дня общего собрания;  в) подготовить и изготовить нужное количество экземпляров уведомлений о собрании, листов регистрации участников собрания, листов (или бюллетеней) для голосования, др. документов;  г) сформулировать предложения по изменению договора управления МКД с необходимыми обоснованиями | - Все организационные вопросы проведения общего собрания решены  - Собственники помещений уведомлены об общем собрании  - Все документы и формы для проведения собрания подготовлены  - Предложения по изменению договора управления, подготовлены | Имеются все документы и формы |
| Шаг 6 | Участие УО в общем собрании собственников помещений в МКД | 1. Убедить собственников в том, что УО работает в их интересах и хорошо (профессионально) управляет МКД в рамках обязательств по договору управления.  2. Получить утверждения собственниками (общим собранием):  - отчета УО за прошедший год;  - предложенных УО проектов планов работ и сметы расходов на следующий год  3. Согласовать изменение условий договора управления МКД на следующий год. | На общем собрании УО:  - отчитывается перед собственниками о работе в прошедшем году;  - предлагает план работ и ремонтов и обосновывает их стоимость.  Общее собрание утверждает:  - отчет УО;  - план работ и ремонтов на следующий год и на перспективу (включая объемы, перечень, сроки исполнения работ/услуг/ремонтов;  - смету расходов;  - размер платы собственников «за содержание и ремонт жилого помещения», включающей в себя плату за услуги и работы по управлению МКД, содержанию, текущему и капитальному ремонту общего имущества в МКД;  - порядок финансирования капитального ремонта;  - изменения к договору управления многоквартирным домом;  - принимает решение об участии в адресной муниципальной программе по проведению капитального ремонта;  Примечание.  Если состав общего имущества в МКД не был утвержден ранее, то его можно утвердить на этом собрании собственников помещений в МКД. | 1. УО отчиталась на общем собрании собственников помещений о работе за год и отчет одобрен.  2. Утвержден план работ и ремонтов на следующий год и, возможно, на перспективу.  3. Утверждена смета расходов на содержание МКД (стоимость работ и услуг)  3. Утвержден размер платы собственников помещений за услуги и работы по управлению МКД, содержанию, текущему и капитальному ремонту общего имущества в МКД  4. Согласованы изменения к договору управления или условия нового договора управления. | 1. Отчет УО за прошедший год, утвержденный общим собранием.  2. План работ и ремонтов на следующий год, утвержденный общим собранием.  3. Протокол общего собрания с принятыми решениями, касающимися договора управления МКД на следующий год.  4. Заполненные листы регистрации и голосования на собрании.  5. Договор управления многоквартирным домом с изменениями |
| Шаг 7 | Практические шаги по реализации принятых планов с регулярным информированием собственников помещений о промежуточных результатах | | | | |

**МЕРОПРИЯТИЯ**

реализации Программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах,

расположенных на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Мероприятие** | **Срок** | **Ответственное лицо** |
|  | Мониторинг технического состояния многоквартирных домов в целях актуализации окружной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах и направление результатов мониторинга в адрес Югорского оператора | Ежегодно до 1 июня | Управляющая организация |
|  | Инициирование проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в целях принятия решения о порядке погашения задолженности собственников помещений, формирующих фонд капитального ремонта, на специальном счете | Не позднее 3-х месяцев со дня получения информации от Фонда о наличии задолженности | Управляющая организация |
|  | Направление управляющей организации многоквартирным домом предложения о сроке начала капитального ремонта, необходимом перечне и об объеме услуг и (или) работ, их стоимости, о порядке и об источниках финансирования капитального ремонта и другие предложения | До 1 мая года, предшествующего году, в течение которого должен быть проведен капитальный ремонт | Югорский оператор |
|  | Инициирование общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, формирующих фонд капитального ремонта, как на счете Фонда, так и на специальном счете в целях принятия решения о проведении капитального ремонта | По истечению 1-ого месяца с даты получения от югорского оператора предложения о капитальном ремонте | Собственники  помещений,  Югорский оператор,  управляющая организация |
|  | Принятие решение о видах работ по капитальному ремонту и сроках их выполнения на основании результатов технического обследования многоквартирного дома, произведенного управляющей организации | Не позднее 3 месяцев со дня получения предложений регионального оператора | Собственники помещений |
|  | Направление протокола общего собрания собственников помещений о проведении капитального ремонта по видам работ и срокам их выполнения, отличных от предложения регионального оператора, в муниципальную комиссию по установлению необходимости проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах (далее – Комиссия) | В течение 5-ти рабочих дней с даты принятия решения на общем собрании собственников помещений | Собственники помещений,  управляющая организация |
|  | Направление протокола общего собрания собственников помещений о проведении капитального ремонта, решение Комиссии | В течение 5-ти рабочих дней со дня получения решения Комиссии | Собственники помещений,  управляющая организация |
|  | Предоставление сведений по учету фондов капитального ремонта управляющей организации | В течение 10-ти рабочих дней с момента получения соответствующего запроса | Югорский оператор |
|  | Информирование управляющих организации о содержании окружной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах и критериях оценки состояния многоквартирных домов, на основании которых определяется очередность проведения капитального ремонта | Постоянно, путем размещения соответствующей информации на сайте Фонда, Департамента ЖКК и энергетики ХМАО - Югры | Югорский оператор |
|  | Передача владельцу специального счета и (или) югорскому оператору документов и информации, связанной с формированием фонда капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме, при изменении способа его формирования | По мере необходимости | Югорский оператор, управляющая организация |
|  | Участие в комиссии по определению невозможности оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме | Не позднее, чем за 2 рабочих дня со дня получения уведомления от Фонда об участии в мероприятии по установлению факта невозможности выполнения работ по капитальному ремонту | Югорский оператор,  подрядная организация,  стройконтроль,  совет МКД,  управляющая организаци, ОМС, собственники |
|  | Оказание содействия подрядной организации в получении допуска в помещения в многоквартирном доме и (или) к строительным конструкциям многоквартирного дома, инженерным сетям, санитарно-техническому, электрическому, механическому и иному оборудованию многоквартирного дома | По факту обращения подрядной организации | Управляющая организация |
|  | Согласование технической части проектной документации на проведение капитального ремонта | В течение 10 календарных дней после получения от подрядной организации | Подрядная организация, управляющая организация, уполномоченный представитель собственников |
|  | Согласование с подрядной организацией места размещения вагон-городка, строительных материалов и оборудования на прилегающей к многоквартирному дому территории | В течение 5 рабочих дней со дня обращения подрядной организации | Подрядная организация, управляющая организация, уполномоченный представитель собственников |
|  | Передача многоквартирного дома с технической документацией на дом подрядной организации для подготовки проектной документации на проведение капитального ремонта общего имущества многоквартирном доме | В течение 3 рабочих дней со дня обращения подрядной организацией | Подрядная организация, управляющая организация |
|  | Совместное с подрядной организацией выполнение обмерных работ, необходимых для подготовки ведомости объемов работ, проведение визуального освидетельствования подлежащих капитальному ремонту (замене) лифтового оборудования и строительных конструкций для выявления дефектов и повреждений, выполнение фотофиксации подлежащего капитальному ремонту (замене) лифтового оборудования, строительных конструкций, дефектов и повреждений. | В срок по согласованию с подрядной организацией | Подрядная организация, управляющая организация |
|  | Согласование проектной документации до приемки выполненных работ по разработке проектной документации Югорским оператором | До 5 рабочих дней, со дня предоставления подрядной организацией | Управляющая организация, Совет МКД, представитель собственников помещений |
|  | Передача многоквартирного дома подрядной организации для выполнения строительно-монтажных работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме | В течение 3 рабочих дней со дня обращения подрядной организации. | Управляющая организация |
|  | Контроль за ходом выполнения строительно-монтажных работ по капитальному ремонту, в том числе путем внесения записей в журнал производства работ | В течение срока выполнения работ | Югорский оператор,  управляющая организация, уполномоченный представитель собственников помещений |
|  | Участие в приемке услуг и (или) работ, подписании Акта выполненных работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме | Согласно уведомлению Фонда | Югорский оператор, управляющая организация, Совет МКД, представитель собственников помещений |
|  | Передача копий документов о проведенном капитальном ремонте (в том числе копии проектной, сметной документации, договоров об оказании услуг и (или) о выполнении работ по капитальному ремонту, актов приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ и иные документы | В течение 10 календарных дней с даты подписания приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ по капремонту управляющей организации | Югорский оператор, управляющая организация |
|  | Сообщение Югорскому оператору о выявленных недостатках (дефектах) в выполненных работах (оказанных услугах) по капитальному ремонту в течение гарантийного срока | В течение 3 рабочих дней со дня получения информации о выявленных недостатках (дефектах) | Управляющая организация, Совет МКД, представитель собственников помещений |