**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:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(указывается адрес и контактная информация территориального отделения)** 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 год3) 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 мнениеВ опросе приняли участие более 50 % собственников помещенийВ результате обработки опросных листов и в ходе встреч и обсуждений выявлены мнения, предпочтения собственников помещений, их готовность принять предложения УОСобственники ознакомлены с результатами опроса и проведенных встречУО 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 обобщены4. Информация о результатах опроса для ознакомления собственников5. Список встреч с собственниками (с указанием даты, места, числа присутствующих, вопросов для обсуждения) и обобщенная информация по результатам встреч6. 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 год3. 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 МКД4. 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  | Собственникипомещений,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 |