

**Информационный бюллетень**

**№ 5**

**Регионального отраслевого объединения работодателей**

**Ассоциации организаций жилищно-коммунального хозяйства Орловской области.**

**май 2024 г.**

**Содержание:**

1. **Какие документы оформить во время весеннего осмотра общего имущества в МКД.**
2. **10 популярных вопросов мая.**
3. **Где проходит граница ответственности по инженерным сетям между УО, ТСЖ, ЖСК, ЖК и РСО.**
4. **Как отвечать на претензии о некачественном управлении и содержании общего имущества**
5. **Кто отвечает за безопасную эксплуатацию лифта**
6. **Как восстановить техническую документацию на МКД**

**------------------------------------------------------------------------------------**

1. **Какие документы оформить во время весеннего осмотра общего имущества в МКД**

**Эксперты Системы УМД подготовили комплект документов, который понадобится при проверке дома после отопительного периода. В рекомендации есть все образцы: от объявлений, которые не пропустят жители, до документов с подсказками, как зафиксировать результаты осмотра.**

**После того как закончится отопительный период, сообщите жителям о текущих работах на весенний период, проведите осмотр общего имущества, зафиксируйте результаты в журнале и акте. Документы осмотра послужат основой для плана-графика ремонтных работ, которые нужно выполнить до осени.**

**Разместите объявления жителям о предстоящих работах**

**В зависимости от региональных климатических условий предупредите об опасности схода снега с крыши, пока снег не растаял. Если планируете субботник, также расскажите о нем заранее.**

**Весной начинается сезон текущих ремонтов и плановых отключений ГВС. Предупреждайте об этом жителей. Следуйте вашему плану-графику, о запланированных мероприятиях также информируйте.**

**Эксперты Системы подготовили красочные объявления на весенний период, которые привлекут внимание жителей. Кликните на название документа под картинкой, чтобы скачать его.**

**Оформите документы по результатам осмотра МКД**

**После того как закончится отопительный период и растает снег, проведите весенний осмотр. Результаты закрепите в акте и журнале осмотра.**

**Акт весеннего осмотра**

**Форму акта вы можете разработать самостоятельно или применить рекомендуемую в вашем регионе органом власти субъекта РФ.**

**В акте весеннего осмотра зафиксируйте, в каком состоянии находятся:**

* **конструктивные элементы МКД;**
* **внутридомовые инженерные системы.**

**Укажите в акте информацию о соответствии или несоответствии элементов общего имущества требованиям законодательства. По каждому дефекту зафиксируйте объем работ текущего или капитального ремонта, необходимые мероприятия по модернизации.**

**Реквизиты документа должны содержать Ф. И. О. членов комиссии и присутствующих лиц при осмотре, а также их подписи.**

|  |
| --- |
| **Акт весеннего осмотра общего имущества в МКД** |
| **Осмотры бывают** [**трех видов**](https://1umd.ru/#/document/16/39433/)**: текущие, сезонные и внеочередные (**[**п. 13(1)**](https://1umd.ru/#/document/99/901991977/ZAP1TA03DT/) **Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв.** [**постановлением Правительства от 13.08.2006 № 491**](https://1umd.ru/#/document/99/901991977/)**)**  **Сезонные осмотры делятся на весенние и осенние (**[**п. 13(1) Правил № 491**](https://1umd.ru/#/document/99/901991977/ZAP1TA03DT/)**).**  **Законодательство не устанавливает обязанность привлекать к участию в осмотрах членов совета МКД. Их участие может быть предусмотрено отдельным документом.**  **Зафиксируйте в акте результаты осмотра.** |
|  |

**Журнал осмотра**

**В журнале зафиксируйте дату весеннего осмотра и его результаты. Укажите техническое состояние элементов общего имущества, опишите неисправности и повреждения, которые выявили: трещины, деформации, повышенная влажность в подвалах.**

**Такую обязанность предусматривают** [**пункт 14 Правил № 491**](https://1umd.ru/#/document/99/901991977/XA00M9I2N5/)**,** [**пункт 2.1.4**](https://1umd.ru/#/document/99/901877221/XA00M7C2MK/) **Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденные постановлением Госстроя от 27.09.2003 № 170 (далее – Правила № 170). Рекомендованная форма журнала осмотра приведена в** [**приложении № 3**](https://1umd.ru/#/document/99/901877221/XA00RNO2OV/) **к этим правилам.**

**Готовые журналы можно скачать из образцов ниже.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Журнал регистрации результатов осмотров** | **Журнал периодического осмотра лифта, подъемной платформы для инвалидов, пассажирского конвейера, эскалатора** |
|  |  |
| [**Скачать**](https://1umd.ru/#/document/118/92304/) | [**Скачать**](https://1umd.ru/#/document/140/31080/) |

**Составьте план-график работ на весенне-летний период**

**Составьте план-график работ на весенне-летний период по обслуживанию конструктивных элементов МКД и его инженерного оборудования. Основой служат результаты обязательных работ для подготовки дома к следующему отопительному периоду и выявленные недочеты за прошедший в ходе весеннего осмотра.**

**Для каждого МКД оформите индивидуальный план-график, он зависит:**

* **от износа дома;**
* **технического состояния его конструктивных элементов;**
* **качества содержания общего имущества.**

|  |  |
| --- | --- |
|  | [10 проблем, на решении которых можно сэкономить. Лайфхаки от главного инженера](https://1umd.ru/#/document/16/40057/) |

**Запланированные ремонтные работы должны включать четыре вида направлений:**

* **устранить неисправности стен, фасадов, крыш, перекрытий чердачных и над техническими подпольями (подвалами), проездами, оконных и дверных заполнений, а также отопительных печей, дымоходов, газоходов, внутренних систем тепло-, водо- и электроснабжения и установок с газовыми нагревателями;**
* **привести в технически исправное состояние территорию домовладений с обеспечением беспрепятственного отвода атмосферных и талых вод от отмостки, от спусков (входов) в подвал и их оконных приямков;**
* **обеспечить надлежащую гидроизоляцию фундаментов, стен подвала и цоколя и их сопряжения со смежными конструкциями, лестничных клеток, подвальных и чердачных помещений, машинных отделений лифтов, исправность пожарных гидрантов;**
* **провести гидравлические испытания комплекса устройств, которые обеспечивают бесперебойную подачу тепла в квартиры: ремонт, поверку и наладку котельных, внутридомовых сетей, групповых и местных тепловых пунктов в домах, систем отопления, вентиляции.**

**Перечень работ закреплен**[**пунктами 2.6.2**](https://1umd.ru/#/document/99/901877221/XA00MA02N0/)**,** [**2.6.5**](https://1umd.ru/#/document/99/901877221/XA00M2M2MA/) **Правил № 170.**

**Сроки, в которые УО должна устранить выявленные в ходе весеннего осмотра дома дефекты и повреждения, указаны в** [**приложении № 2**](https://1umd.ru/#/document/99/901877221/XA00RN62OS/) **к Правилам № 170.**

**Эксперты Системы разработали примерный план-график работ МКД на весенне-летний период. Скачайте его, чтобы использовать в работе.**

|  |
| --- |
| **План-график работ на весенне-летний период** |
|  |
| [**Скачать**](https://1umd.ru/#/document/118/75694/) |

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

1. **10 популярных вопросов мая**

|  |
| --- |
| **Екатерина Кожекина, редактор-эксперт справочной системы «Управление МКД»** |

**Мы выбрали самые интересные вопросы ваших коллег, над которыми работали в последнее время. Подготовили по ним короткие ответы с обоснованиями и собрали в один материал.**

**1. Вправе ли УО направить в ГЖИ протокол годового ОСС без приложений, если собственники их не передали?**

**Нет, не вправе.**

**Инициаторы общего собрания обязаны передать в управляющую МКД организацию подлинники решений и протокола собрания не позднее чем через 10 дней после его проведения (ч. 1 ст. 46 ЖК). Приложения являются неотъемлемой частью протокола общего собрания. На это указывает** [**пункт 21**](https://1umd.ru/#/document/99/552449986/XA00M4E2MK/) **Требований к оформлению протоколов, утвержденных** [**приказом Минстроя от 28.01.2019 № 44/пр**](https://1umd.ru/#/document/99/552449986/)**. Поэтому протокол инициаторы должны передать со всеми приложениями. Затем управленец передает подлинники документов ОСС в орган ГЖН для хранения (**[**ч. 1.1 ст. 46 ЖК**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00MGE2NH/)**).**

**Поэтому, если получили протокол без приложений, запросите их у собственников. Учтите, что, если представить в ГЖН документы не в полном объеме, управленца могут оштрафовать до 5 тыс. руб. Такая ответственность предусмотрена** [**статьей 19.7**](https://1umd.ru/#/document/99/901807667/ZA00M9M2ND/) **КоАП.**

**2. Какие документы нужно представить ревизионной комиссии ТСЖ для проверки?**

**Закон не устанавливает конкретного перечня документов, которые нужно представить ревизионной комиссии. Она может запросить любые документы, которые необходимы ей для ревизии финансовой деятельности товарищества.**

**Ревизионная комиссия ТСЖ в том числе выполняет функции (**[**ч. 3 ст. 150 ЖК**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00M742MT/)**):**

* **проводит не реже одного раза в год ревизии финансовой деятельности товарищества;**
* **представляет общему собранию членов товарищества заключение по результатам проверки годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности товарищества;**
* **представляет общему собранию членов товарищества заключение о смете доходов и расходов товарищества на соответствующий год и отчет о финансовой деятельности и размерах обязательных платежей и взносов.**

**Поэтому комиссия вправе запросить любые документы, которые необходимы, чтобы проверить финансовую деятельность ТСЖ, например:**

* **утвержденные сметы доходов-расходов ТСЖ, отчеты об их выполнении, проекты смет на следующий год;**
* **банковские выписки о движении денежных средств ТСЖ и любую иную бухгалтерскую документацию ТСЖ;**
* **договоры ТСЖ со сторонними лицами, акты приемки работ и услуг по таким договорам и иные документы, с ними связанные;**
* **протоколы ОСС, общих собраний членов ТСЖ, собраний членов правления ТСЖ;**
* **штатное расписание ТСЖ, зарплатные ведомости, трудовые и гражданско-правовые договоры с работниками.**

**3. Обязан ли провайдер получить согласие собственников, если он хочет разместить свою рекламу на стендах в подъездах МКД и на придомовой территории?**

**Да, обязан, это нужно согласовать с ОСС.**

**С 6 апреля 2024 года операторы связи вправе бесплатно (кроме оплаты электроэнергии) и без решения ОСС монтировать, эксплуатировать, демонтировать сети связи на объектах общего имущества, которые необходимы для оказания услуг связи собственникам и нанимателям по договорам об оказании услуг связи (ч. 4.2 ст. 36, ч. 2.1 ст. 157 ЖК). Изменения внесли** [**Законом от 06.04.2024 № 67-ФЗ**](https://1umd.ru/#/document/99/1305492195/)**. Но они не распространяются на размещение рекламы операторами связи на объектах общего имущества.**

**Стены подъездов и информационные стенды входят в состав общего имущества в МКД. Это следует из** [**части 1**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00M7C2N3/) **статьи 36 ЖК,** [**пункта 2**](https://1umd.ru/#/document/99/901991977/XA00M6C2MG/) **Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных** [**постановлением Правительства от 13.08.2006 № 491**](https://1umd.ru/#/document/99/901991977/)**.**

**Расклеивать объявления и размещать рекламу можно только в специально отведенных для этого местах. Это могут быть информационные доски и щиты. Если для установки и эксплуатации рекламы используют общее имущество в МКД, заключить договор на установку можно только с согласия собственников в таком доме. Решение должно принять ОСС. Для этого необходимо не менее 2/3 голосов от общего числа голосов собственников помещений в МКД. Такое правило следует из** [**статьи 19**](https://1umd.ru/#/document/99/901971356/ZA01VFC3C4/) **Закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе», пунктов** [**3**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00MDU2O2/)**,** [**3.1**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00MEG2O5/) **части 2 статьи 44,** [**части 1**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00MIG2NM/) **статьи 46 ЖК.**

**4. Вправе ли управляющая МКД организация направлять на телефоны жителей-должников СМС-сообщения с уведомлениями и напоминаниями о задолженности?**

**Да, вправе.**

**Управленцы вправе вести претензионно-исковую работу в отношении лиц, которые не исполняют обязанность по оплате ЖКУ. Это один из стандартов управления МКД. Он предусмотрен** [**подпунктом «ж»**](https://1umd.ru/#/document/99/499020841/XA00M6S2MI/) **пункта 4 Правил осуществления деятельности по МКД, утвержденных** [**постановлением Правительства от 15.05.2013 № 416**](https://1umd.ru/#/document/99/499020841/)**.**

**При этом законодательство не запрещает управленцам рассылать жителям СМС-сообщения о наличии у них задолженности. Это является общераспространенной практикой.**

**5. Может ли ТСЖ сразу провести заочное собрание, если планирует общее собрание членов товарищества, а не ОСС?**

**Нет, не может.**

**Порядок организации и проведения общего собрания членов ТСЖ регламентируют:**

* [**статья 146**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00MB42NB/) **ЖК, которая определяет специфику собрания членов ТСЖ;**
* [**статьи 45–48**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/ZA00MTU2PN/) **ЖК – определяют порядок проведения ОСС и распространяются на собрание товарищества, если иное не установлено** [**разделом VI**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00M782MV/) **ЖК (**[**ч. 1.1 ст. 146 ЖК**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00M9S2ND/)**);**
* **устав товарищества – устанавливает для отдельно взятого ТСЖ порядок созыва собрания (**[**ч. 1 ст. 145 ЖК**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00M4C2MQ/)**).**

**Собрание можно провести в форме очного, заочного и очно-заочного голосования. При этом заочное голосование можно провести, только если при проведении очного собрания оно не имело кворума. Такое требование установлено** [**частью 1**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00M7A2N2/) **статьи 47 ЖК. Если провести заочное голосование с нарушением этого требования, принятые решения могут признать недействительными (**[**ч. 1 ст. 181.4 ГК**](https://1umd.ru/#/document/99/9027690/XA00MD02NF/)**).**

**6. Вправе ли УО оборудовать на придомовой территории станцию зарядки электромобилей для собственников помещений в МКД?**

**Да, вправе, но только если одновременно выполнены два условия – придомовая территория входит в состав общего имущества и собственники приняли соответствующее решение.**

**Законодательство не запрещает оборудовать зарядные станции на придомовой территории. Поэтому, если земельный участок рядом с МКД включен в состав общего имущества, на ОСС необходимо принять решение об устройстве на нем таких объектов. Такое правило следует из частей**[**1**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00M7C2N3/)**,** [**2**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00M8E2N8/)**,** [**4**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00MCA2NP/) **статьи 36,** [**части 2**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00M6G2MA/) **статьи 44 ЖК. На ОСС можно вынести, например, такие вопросы:**

* **об устройстве на придомовой территории станции для зарядки электромобилей;**
* **определении лица, которое вправе заключить договоры на проектирование и устройство зарядной станции, в том числе УО;**
* **утверждении размера платы за устройство и эксплуатацию зарядной станции для электромобилей и порядка ее внесения;**
* **утверждении правил пользования зарядной станцией для электромобилей;**
* **о благоустройстве придомовой территории при выполнении работ по устройству станции для зарядки электромобилей.**

**Обратите внимание, что практика устройства зарядных станций в настоящее время пока не наработана. При этом необходимо соблюдать нормы СП 113.13330.2023 «СНиП 21-02-99\* Стоянки автомобилей», утвержденного приказом Минстроя от 05.10.2023 № 718/пр. Нормативные акты субъектов РФ также могут устанавливать дополнительные требования. Кроме того, в договоре ресурсоснабжения может быть предусмотрен отельный порядок поставки электроэнергии на такие цели.**

**7. Обязана ли УО разместить протокол ОСС в ГИС ЖКХ, если она не была инициатором этого собрания?**

**Да, обязана, но только в определенных случаях.**

**УО размещает в ГИС ЖКХ протокол общего собрания в случаях:**

* **УО инициировала собрание либо участвовала в его организации;**
* **инициаторы собрания представили в УО протокол ОСС;**
* **договор управления МКД заключили, изменили или расторгли.**

**Такие правила следуют из частей** [**1**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00MIG2NM/)**,** [**1.1**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00MGE2NH/) **статьи 46,** [**части 2**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00MIQ2O5/) **статьи 198 ЖК,**[**пункта 19**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/) **раздела 10 Состава информации, утвержденного** [**приказом Минкомсвязи, Минстроя от 29.02.2016 № 74/114/пр**](https://1umd.ru/#/document/99/420356614/)**,** [**пункта 2**](https://1umd.ru/#/document/99/420356614/XA00LTK2M0/) **Состава сведений о МКД, утвержденного**[**приказом Минстроя, Минкомсвязи от 29.09.2015 № 368/691/пр**](https://1umd.ru/#/document/99/420308994/)**.**

**Поэтому если УО не была инициатором ОСС, но ее ситуация попадает под другие случаи, ей нужно разместить протокол собрания в ГИС ЖКХ.**

**8. Можно ли избрать председателем совета МКД юридическое лицо?**

**Да, можно, если такое лицо является собственником помещения в МКД.**

**Членов совета МКД выбирают из собственников помещений в МКД на ОСС. Из числа членов совета выбирают его председателя. Требования к кандидатам устанавливают части** [**1**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00MBE2NK/) **и** [**6**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00M7G2N6/) **статьи 161.1 ЖК. По вопросу избрания или смены членов совета и председателя проголосовать «за» должно большинство участников собрания (**[**ч. 1 ст. 46 ЖК**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00MIG2NM/)**). Законодательство не запрещает избирать в члены совета МКД юридическое лицо, которое является собственником помещения в таком доме.**

**От юридического лица – собственника в работе совета МКД в качестве его члена могут участвовать руководитель или представитель такого лица на основании доверенности (**[**ч. 4 ст. 185.1 ГК**](https://1umd.ru/#/document/99/9027690/XA00MDM2NT/)**). Формулировка повестки дня ОСС в этом случае аналогична формулировке при избрании председателя – физического лица. Например: «Избрать председателем совета многоквартирного дома… представителя собственника помещения, ООО «…» (ИНН… ОГРН…) по доверенности».**

**9. Обязан ли регоператор ТКО пересчитать плату управляющей МКД организации после того, как она сделала перерасчет собственнику за период временного отсутствия?**

**Нет, не обязан. Исключение – такую обязанность предусмотрели в договоре управленца с рег. оператором.**

**При временном, более пяти календарных дней подряд, отсутствии в жилом помещении потребитель вправе обратиться к управленцу за перерасчетом платы за КУ по обращению с ТКО за период отсутствия. Перерасчет делают на основании заявления потребителя и подтверждающих отсутствие документов в порядке, который установлен приложением № 4 к Правилам № 354. Такой порядок установлен пунктом 86(1) Правил № 354.**

**Однако законодательство не устанавливает обязанность регоператора ТКО проводить аналогичный перерасчет платежей управляющей МКД организации. Обязанность может быть предусмотрена условиями договора, который заключил управленец с регоператором. Такое правило следует из статьи 421 ГК.**

**Есть практика в отношении иных видов коммунальных услуг (ХВС и ГВС), когда УО направляли в РСО документы, подтверждающие перерасчет потребителю с требованием провести аналогичный перерасчет для нее. К такому требованию УО прилагает копии документов, которые:**

* **содержат период и размер перерасчета в отношении отдельных собственников;**
* **подтверждают факт временного отсутствия собственников.**

**Если регоператор ТКО откажет в перерасчете, управленец вправе обратиться в арбитражный суд с исковыми требованиями о возврате регоператором неосновательного обогащения на основании** [**статьи 1102**](https://1umd.ru/#/document/99/9027703/ZA01VPO3A3/) **ГК.**

**10. Обязана ли УО использовать онлайн-кассу, если заключила договор с платежным агентом?**

**Нет, не обязана, но при условии, что управленец получает платежи от потребителей только по агентскому договору.**

**Если заключили договор по приему платежей, то чек потребителю выдаст агент. Это связано с тем, что деньги потребителей на расчетный счет УО напрямую не поступают. Агент принимает платежи от потребителей на свой специальный банковский счет, а затем перечисляет их на счет управляющей МКД организации по безналичному расчету.**

**Такие правила следуют из пунктов** [**16**](https://1umd.ru/#/document/99/902159594/ZAP2JJO3M4/)**,** [**18**](https://1umd.ru/#/document/99/902159594/ZAP1L3Q3A7/)**,** [**19**](https://1umd.ru/#/document/99/902159594/ZAP2CJI3I9/) **статьи 4,** [**статьи 5**](https://1umd.ru/#/document/99/902159594/ZAP1MDC37M/) **Закона от 03.06.2009 № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами».**

-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. **Где проходит граница ответственности по инженерным сетям между УО, ТСЖ, ЖСК, ЖК и РСО**

|  |
| --- |
| **Екатерина Кожекина, редактор-эксперт справочной системы «Управление МКД»** |

**Закон делит сети на внутридомовые и наружные. По общему правилу граница ответственности проходит по внешней стене дома: снаружи – РСО, внутри – управляющая МКД организация.**

**Управляющая МКД организация отвечает за содержание и ремонт общего имущества (**[**ч. 16 ст. 161 ЖК**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00M9A2NA/)**). В состав общего имущества включают инженерные коммуникации, которые предназначены для обслуживания МКД и находятся:**

* **внутри квартир и нежилых помещений (например, стояки);**
* **вне квартир и индивидуальных нежилых помещений, но в пределах МКД (индивидуальный тепловой пункт);**
* **вне МКД, но в пределах земельного участка, на котором расположен дом (инженерные сети).**

**Это установлено** [**частью 1**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00M7C2N3/)**статьи 36 ЖК, подпунктами «д», «ж» пункта 2 Правил № 491.**

**В зависимости от способа управления МКД собственники закрепляют состав общего имущества:**

* **в договоре управления МКД – при управлении МКД управляющей организацией;**
* **протоколе ОСС – при управлении ТСЖ, ЖСК, ЖК или непосредственно собственниками помещений.**

**РСО отвечает за поставки коммунальных ресурсов надлежащего качества до границ общего имущества в МКД и границ внешних сетей инженерно-технического обеспечения. Это общее правило. Другие условия можно прописать в договоре ресурсоснабжения, то есть стороны вправе сами распределить зоны ответственности в каждом конкретном случае (**[**ч. 15 ст. 161 ЖК**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/ZAP27O83EF/)**).**

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

1. **Как отвечать на претензии о некачественном управлении и содержании общего имущества**

|  |
| --- |
| **Сусана Киракосян, кандидат юридических наук, доцент, независимый эксперт по антикоррупционной экспертизе НПА, председатель Подкомитета ТПП РФ по развитию бизнеса в сфере управления жилой недвижимостью** |

**В рекомендации – пошаговая инструкция, как отрабатывать претензии собственников на жалобы по содержанию дома. Эксперты разобрали все этапы от приема заявления и проведения проверки до подготовки ответа. В материале образец акта осмотра и примера ответа, а также таблица с примерами отработки жалоб.**

**Как относиться к жалобам и претензиям**

**В маркетинге есть правило: довольный клиент приводит двух, а недовольный отговорит десятерых, клиенты довольны – бизнес растет, клиенты недовольны – бизнес в лучшем случае выживает. Вовремя принятые меры по претензии помогут улучшить отношения с собственниками, дадут вам конкурентное преимущество.**

**Собственник – ваш заказчик. Помните об этом, когда получите жалобу с требованиями «отремонтировать все» или сделать перерасчет из-за того, что, по мнению гражданина, некачественно оказываете услуги. Не спешите отказывать.**

**Качество работы с недовольными собственниками влияет на репутацию управляющего. Причем ТСЖ или ЖСК не исключение. Да, управление МКД товариществом или кооперативом – это не бизнес в классическом понимании. Но собираемость платежей напрямую зависит от того, как жители оценивают качество работы.**

**«Иду в суд, пишу жалобу в ГЖИ» – первое, что скажет недовольный отсутствием реакции на его претензию собственник. А может, и настроит остальных жителей дома, обнародует претензию в соцсетях. Мы назвали пять критериев, по которым вы «узнаете» в обычном обращении претензию, которую нужно отработать отдельно.**

**Пять критериев, по которым вы отличите претензию от обычного обращения:**

1. **Письменная форма.**
2. **Есть информация о том, что потребителя не устраивает качество работ и услуг.**
3. **Есть описание ситуации, сформулирована суть требования совершить действие в силу закона или договора: исполнить договор, возместить убытки, выплатить неустойку, компенсировать моральный вред. Возможен и вариант, когда потребитель требует, наоборот, чего-то не делать.**
4. **В сообщении есть реквизиты заявителя (Ф. И. О., подтверждение статуса собственника или пользователя помещением, место жительства), данные получателя претензии.**
5. **Претензионный порядок для данного вида претензии обязателен в силу закона или договора.**

**Потребитель может назвать свою претензию жалобой, суть от этого не изменится. Юридически жалобу подают в контрольно-надзорные органы, а претензию – своему контрагенту. УО, ТСЖ, ЖСК для потребителя – контрагент, однако он не обязан вникать в тонкости юриспруденции. Поэтому оцените содержание письма по критериям, которые мы обозначили, и делайте вывод – претензия это или нет.**

**Что в законе про работу с претензиями**

**Работа с претензиями – обязанность управляющего. Она предусмотрена** [**подпунктом «д»**](https://1umd.ru/#/document/99/499020841/XA00M5O2MC/) **пункта 4 постановления Правительства от 15.05.2013 № 416.**

**В Правилах № 416 не расписан обязательный претензионный порядок в спорах с собственниками и пользователями, но установлены сроки для ответа на обращение.**

**Срок ответа и порядок ответа зависят от темы обращения и способа, которым нужно ответить. Это следует из** [**пункта 35**](https://1umd.ru/#/document/99/499020841/XA00MB02NA/) **Правил управления многоквартирным домом, утвержденных** [**постановлением Правительства от 15.05.2013 № 416**](https://1umd.ru/#/document/99/499020841/) **(далее – Правила № 416).**

**Ситуация**

**Есть ли особый порядок подачи претензии, жалобы в УО, ТСЖ, ЖСК**

**Нет, отдельный порядок не установлен.**

**Собственник может направить, а вы – получить претензию по почте, электронным письмом, через ГИС ЖКХ или под подпись в офисе или через представительство УО.**

**Шесть шагов, чтобы отработать претензию**

**Порядок действий после получения претензии разделите на шесть шагов.**

1. **Оцените доводы автора в тексте претензии.**
2. **Узнайте мнение специалистов, поднимите документы.**
3. **Проверьте доводы, которые изложены в претензии.**
4. **Подготовьте ответ на претензию.**
5. **Организуйте личную встречу.**
6. **Контролируйте исполнение требований по претензии.**

**Шаг 1. Оцените доводы автора в тексте претензии**

**Доводы должны быть обоснованны.**

**Первичное ознакомление с содержанием претензии поручите юристу. Он проверит правомерность требований, личность обратившегося лица и даст первичную юридическую оценку претензии.**

**Доводы претензии могут быть разными:**

* **некачественные работы и услуги;**
* **невыполненные работы и услуги;**
* **непредоставление информации.**

**Юрист определит сроки для подготовки ответа.**

**Если в претензии несколько требований, сроки ответа могут быть различными. Например, собственник сомневается в правомерности управления МКД, жалуется на неудовлетворительное содержание двора и грязь в подъезде – направьте ответ в течение 10 дней (**[**п. 36 Правил № 416**](https://1umd.ru/#/document/99/499020841/XA00MBI2ND/)**). Если в этой же претензии он просит направить ему сведения о показаниях ОДПУ или копию акта о причинении ущерба имуществу вследствие залития – ответ дайте не позднее трех рабочих дней (**[**п. 34 Правил № 416**](https://1umd.ru/#/document/99/499020841/XA00MA02N0/)**).**

**Если доводы не имеют отношения к управлению МКД, а выражают общее недовольство сферой ЖКХ или личную неприязнь к УО, ТСЖ, юрист также даст им оценку. Оставлять такое обращение без внимания не следует.**

**Шаг 2. Узнайте мнение специалистов, поднимите документы**

Привлекайте нужных специалистов вашей организации либо подрядчика, который обслуживает МКД. Могут понадобиться комментарии бухгалтера, экономиста, инженера.

Юристу нужна объективная информация: допущено ли УО, ТСЖ, ЖСК нарушение или имела место ошибка, заблуждение собственника, нужен ли перерасчет, будет ли УО, ТСЖ договариваться или отказывать в жалобе.

Поднимите документы, которые помогут разобраться в сути претензии. Примеры документов, которые пригодятся, мы показали далее в статье.

**Шаг 3. Проверьте доводы, которые изложены в претензии**

Осмотр – лучший способ установить достоверность претензии о некачественном управлении, содержании общего имущества. Для осмотра пригласите своих представителей, совет МКД (если есть) или иное уполномоченное собственниками лицо, автора претензии.

Результаты осмотра обязательно отразите в комиссионном акте проверки. В том, чтобы зафиксировать итоги осмотра, заинтересованы все.

**Рисунок 1. Пример акта осмотра по претензии потребителя**

|  |
| --- |
|  |
| [Скачать](https://1umd.ru/#/document/118/75344/) |

**Управляющей организации, ТСЖ, ЖСК осмотр нужен, чтобы обеспечить соблюдение стандартов управления МКД по надлежащему содержанию общего имущества, а при возникновении судебного или административного спора подтвердить свои доводы документально.**

**Собственнику осмотр нужен, чтобы почувствовать, что его не проигнорировали, обратить внимание на свою проблему, а также определить причину неисправности и ответственного.**

**Ситуация**

**Кто вправе подать, написать претензию в УО, ТСЖ, ЖСК**

**Претензию в управляющую МКД организацию может направить любой житель в МКД. Это может быть как собственник или наниматель помещения, так и арендатор помещения.**

**Шаг 4. Подготовьте письменный ответ на претензию**

Даже если претензия была мгновенно отработана и вы уладили конфликт, подготовьте письменный ответ. Он будет показателем вашего клиентоориентированного подхода и понадобится в случае административных и судебных споров.

Среди юристов бытует мнение, что ответ на претензию – это подготовка к будущему судебному конфликту. И это требует продуманности и аргументации в ответе. Уделите внимание возражениям на доводы претензии, которые вы указываете. Они должны быть просты и понятны, подкреплены нормами закона. Придать убедительный характер ответу поможет региональная судебная практика, разъяснения высших судов и уполномоченных органов.

**Таблица. Примеры документов по сути претензии, жалобы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **На что жалуется потребитель** | **Что ответить по сути** | **Какие документы помогут ответить** | **Полезные материалы справочной системы «Управление МКД»** |
| Грязно в подъезде | Сообщите, что включает в себя уборка подъезда, с какой частотой вы убираете.  Предложите обсудить с советом МКД, другими собственниками изменение периодичности уборки.  Предупредите, что принять такое решение могут собственники на своем общем собрании (если домом управляет УО) или члены ТСЖ на своем собрании (если в доме создано ТСЖ) | * договор управления; * протокол ОСС, на котором утверждены условия договора управления; * смета ТСЖ, ЖСК; * протокол собрания членов ТСЖ, на котором утверждена смета; * [Правила № 290](https://1umd.ru/#/document/99/499012340/) | * [Как содержать подъезды в М](https://1umd.ru/#/document/16/132895/) * [Периодичность уборки мест общего пользования в МКД](https://1umd.ru/#/document/16/91271/) * [График уборки мест общего пользования МКД](https://1umd.ru/#/document/118/74946/) |
| Шумят соседи | Проинформируйте, что подготовили объявление и разместили его в подъезде о соблюдении тишины и покоя.  Предложите в случае систематического шума от ремонтных работ незамедлительно сообщить консьержу и в офис УО, ТСЖ для проведения разъяснительной работы и составления акта.  Посоветуйте при злостном нарушении тишины обратиться в полицию для составления протокола | * региональный закон о тишине и покое проживающих в МКД, об административной ответственности; * [Правила пользования жилыми помещениями](https://1umd.ru/#/document/99/608528484/) | * [Как и когда проводить шумные работы в МКД](https://1umd.ru/#/document/16/73986/) * [Объявление о запрете шуметь в МКД](https://1umd.ru/#/document/118/61485/) |
| Полные контейнеры, редко вывозят ТКО | Проведите осмотр, составьте акт, обязательно сфотографируйте состояние контейнеров и площадки ТКО.  Если выявили проблему, пишите претензию регоператору и держите в курсе заявителя.  Сообщите, что включает в себя вывоз ТКО, с какой периодичностью региональный оператор вывозит мусор.  Сошлитесь на приложение к договору с региональным оператором, где определены периодичность и время вывоза ТКО, санитарные правила.  Предложите собственникам на общем собрании принять решение о заключении прямых договоров по вывозу ТКО | * договор с региональным оператором на оказание услуг по обращению с ТКО; * [Федеральный закон № 89-ФЗ](https://1umd.ru/#/document/99/901711591/) «Об отходах производства и потребления»; * [Правила обращения с ТКО от 12.11.2016 № 1156](https://1umd.ru/#/document/99/420382731/); * [СанПиН 2.1.3684-21](https://1umd.ru/#/document/99/573536177/) | * [Как взаимодействовать с регоператором ТКО](https://1umd.ru/#/document/16/74591/) * [Как передать регоператору ТКО работу по обращению с отходами](https://1umd.ru/#/document/16/118562/) * [Как рассчитать плату за обращение с ТКО](https://1umd.ru/#/document/16/146666/) * [Объявление о том, что нельзя бросать в контейнер](https://1umd.ru/#/document/118/66393/) * [Пример ответа собственнику на требование сделать перерасчет платы за ТКО](https://1umd.ru/#/document/118/71589/) |
| Плохо работают лифты | Сообщите о проведенной проверке, устранении неполадок и исправности лифта. Когда будете отвечать на претензию письменно, приложите подтверждающие документы от подрядчика, который обслуживает лифты.  Если поломка серьезная, сообщите о сроках ремонта и лифтовой компании – подрядчике, о заявленных вами претензиях по качеству работы лифта | * договор на техническое обслуживание лифтов; * техдокументация на лифт; * акт проверки технического состояния лифта; * [Технический регламент Таможенного союза «Безопасность лифтов»](https://1umd.ru/#/document/99/902307835/) | * [Эксплуатация лифтов: обязанности УО, ТСЖ, ЖК, ЖСК и виды нарушений](https://1umd.ru/#/document/16/147576/) * [Как поставить на учет лифт](https://1umd.ru/#/document/16/38647/) * [Акт контрольного осмотра лифта](https://1umd.ru/#/document/140/31076/) * [Национальный стандарт к безопасности лифтового оборудования](https://1umd.ru/#/document/97/109032/) |
| Течет крыша | Проведите осмотр, составьте акт.  Если фонд формируется на спецсчете УО, ТСЖ и капремонт крыши выполнял подрядчик, привлеките его к обследованию, включите его особое мнение в текст акта.  Сообщите о результатах проверки состояния крыши, проведенных или планируемых ремонтных работах.  Сообщите потребителю, когда по программе капремонта отремонтируют крышу.  Если в доме был капремонт, обратитесь с претензией к регоператору капремонта как к ответственному лицу | * договор управления; * акт обследования крыши на предмет протечек и описание ущерба; * план восстановительных работ; * фотоснимки; * договор на выполнение работ по капитальному ремонту крыши МКД; * акт выполненных работ по ремонту (капитальному ремонту) крыши | * [Как содержать кровлю МКД](https://1umd.ru/#/document/16/127422/) * [Перечень и периодичность работ по содержанию кровли МКД](https://1umd.ru/#/document/16/92845/) * [Какие штрафы грозят, если организовать работы на крыше МКД с нарушениями](https://1umd.ru/#/document/86/507882/) * [Акт сезонного осмотра общего имущества в МКД](https://1umd.ru/#/document/118/59128/) |
| Плохо убирают снег | В первую очередь почистите территорию от снега на том участке, по которому поступила претензия.  Сообщите, что включает в себя уборка придомовой территории снега, какую придомовую территорию, входящую в состав ОИ, вы обязаны убирать и с какой периодичностью вы это делаете.  Сошлитесь на региональные, местные акты, устанавливающие нормативы на проведение уборки снега на конкретных объектах придомовой территории: детских площадках, тротуарах, лестничных сходах, проездах и контейнерных площадках | * договор управления; * [Правила № 491](https://1umd.ru/#/document/99/901991977/); * [Правила № 290](https://1umd.ru/#/document/99/499012340/); * региональный, местный акт об уборке дворовых территорий в зимний период | * [Как убирать снег и лед на придомовой территории](https://1umd.ru/#/document/16/73925/) * [Особенности очистки снега и наледи в зависимости от типа кровли](https://1umd.ru/#/document/16/99781/) * [Периодичность выполнения зимних и летних работ по очистке тротуара](https://1umd.ru/#/document/16/87799/) * [Объявление об уборке снега](https://1umd.ru/#/document/118/71216/) |
| Плохое качество воды | Напишите претензию в РСО и уведомьте о том, что потребители жалуются на качество воды, потребуйте сделать пробы.  Сообщите потребителю, что потребовали от РСО сделать забор воды. Расскажите о нормативах качества питьевой воды, о своей зоне ответственности в части качества питьевой воды из внутридомовых систем водоснабжения МКД.  Если была авария, проводились ремонтные работы сети, сообщите дату, время начала и причины нарушения качества коммунальной услуги | * договор управления МКД; * заявка в АДС; * договор холодного водоснабжения; * [Правила № 354](https://1umd.ru/#/document/99/902280037/); * [Правила № 124](https://1umd.ru/#/document/99/902329743/); * [СанПиН 2.1.3684-21](https://1umd.ru/#/document/99/573536177/); * [СанПиН 1.2.3685-21](https://1umd.ru/#/document/99/573500115/). | * [Ответственность исполнителя за нарушение качества коммунальных услуг](https://1umd.ru/#/document/16/71515/) * [Критерии безопасности питьевой воды в эпидемическом отношении](https://1umd.ru/#/document/16/102898/) * [Акт о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества](https://1umd.ru/#/document/118/44138/) |
| Перебои с электричеством | Сообщите, что по аварийной заявке приняты необходимые меры, электроснабжающая организация проинформирована о перебоях с электричеством.  Если были планово-ремонтные или аварийные отключения, сообщите, в какие сроки и какой продолжительностью они были, что явилось причиной перебоев | * договор электроснабжения; * акт проверки системы электроснабжения; * заявка в АДС; * информационное уведомление собственников о планово-ремонтном или аварийном отключении; * [Правила № 354](https://1umd.ru/#/document/99/902280037/); * [Правила № 124](https://1umd.ru/#/document/99/902329743/) | [В каких случаях и в каком объеме можно ограничить предоставление коммунальных услуг](https://1umd.ru/#/document/16/30388/) |
| Холодно в квартире | Договоритесь о замере температуры воздуха в квартире. Проведите замер, составьте акт.  Если выявили отклонения – напишите претензию в РСО и проинформируйте об этом потребителя. В этом случае УО, ТСЖ, ЖСК как исполнитель КУ должны сделать перерасчет платы за отопление.  В дальнейшем сообщите потребителю о том, что ведете работу с РСО | * договор теплоснабжения; * акт обследования внутридомовой системы отопления; * [Правила № 354](https://1umd.ru/#/document/99/902280037/) | * [Акт замера температуры воздуха в помещении](https://1umd.ru/#/document/118/80273/) |

**Не давайте отписок. Они лишь провоцируют собственника на обращение в ГЖИ и суд.**

**Если требования собственника незаконны, необоснованны, то последовательно сформулируйте в своем ответе:**

* **возражения на доводы потребителя, пояснения по ним;**
* **реквизиты ранее принятых общим собранием решений по спорному вопросу;**
* **нормы** [**ЖК**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/)**, разъяснения уполномоченных органов и высших судов.**

**На рисунке мы показали пример письменного ответа на претензию.**

**Рисунок 2. Пример письменного ответа на претензию потребителя**

|  |
| --- |
|  |
| [Скачать](https://1umd.ru/#/document/118/75363/) |

**Ваш ответ может быть не окончательным, а промежуточным. Не стоит ждать окончания условного ремонта, чтобы ответить жалобщику. Как только примете решение по претензии – сообщите ее автору об этом в письменном виде.**

**Когда подготовите ответ, направьте его тем же способом, которым получили претензию (**[**п. 37 Правил № 416**](https://1umd.ru/#/document/99/499020841/XA00M2M2MA/)**). Сохраните документы, которые подтвердят вручение ответа адресату. Направляйте ответ на иной адрес, если собственник об этом попросил в претензии. Если собственник относится к категории «сутяжников», направьте ответ по двум адресам: по указанному в претензии и по месту его жительства.**

**Шаг 5. Организуйте личную встречу**

**Есть ситуации, в которых не обойтись без личной встречи с жалобщиком. Формальная претензионная переписка не поможет, а лишь затянет и обострит решение проблемы.**

**Если собственник обращается не в первый раз, он не доволен ответом на претензию, пригласите его в приемные часы. Обеспечьте участие ответственных сотрудников, а при необходимости – подрядчиков для дачи пояснений. На этом этапе вы можете оценить культуру общения своих сотрудников и подрядчиков с собственниками.**

**Сначала дайте возможность собственнику «выпустить пар» и высказаться. Ваша задача – понять, что именно его беспокоит. Затем изложите вашу позицию, согласуйте необходимые мероприятия и сроки по решению проблемы.**

**Обсуждение проблем, которые видит собственник, и пояснения ваших специалистов помогут принять правильное решение. Оформите его письменно, даже если окончательное решение не принято и требуется дополнительная проверка доводов претензии. Это может быть протокол ведения претензионных переговоров или отметка в журнале приема граждан о принятом решении. Так собственник увидит ответственное и неравнодушное отношение к его проблеме.**

**Шаг 6. Контролируйте исполнение требований по претензии**

**Без контроля проделанная претензионная работа может оказаться напрасной. Неважно, давали вы обещание устранить нарушение, сообщить запрошенную информацию устно или письменно.**

**В спорах с потребителями используются любые доказательства: письменные и устные, аудио- и видеозаписи, скриншоты, переписки в мессенджерах. Обиженный собственник будет ссылаться на достигнутые на личном приеме договоренности и их неисполнение. И, возможно, сошлется на свидетельские показания и диктофонную запись.**

**Результаты контроля отразите в журнале учета поступивших от собственников обращений и храните их в порядке, принятом у вас в организации. Рекомендуется обеспечить хранение претензионной переписки не менее срока исковой давности.**

**Исключите типичные ошибки, когда отвечаете на претензию:**

* **отписка в виде перечисления статей закона и подзаконных актов без разъяснений по поводу доводов претензии;**
* **отказ без обоснований в виде норм закона;**
* **ссылка на коммерческую тайну по любой запрошенной информации без объяснений.**

**Если информация действительно не должна раскрываться собственнику, надо аргументированно обосновать.**

**Что делать, когда собственник недоволен ответом на претензию**

**Когда собственник не согласен с ответом, он обращается в административный орган или в суд. В таком случае вы должны быть готовы к внеплановой проверке по жалобе.**

**Чтобы пройти проверку по жалобе, соберите всю переписку с собственником, убедитесь в наличии доказательств вашей невиновности. Ведь по закону именно управляющий несет бремя доказывания невиновности (**[**п. 42**](https://1umd.ru/#/document/99/901991977/XA00M3A2ME/) **Правил № 491,** [**п. 3**](https://1umd.ru/#/document/99/9027690/XA00MGM2OA/) **ст. 401 ГК).**

**Пример**

**УО заплатит потребительский штраф за неисполненную досудебную претензию**

**УО провела комиссионную проверку кровли жилого дома по требованию собственников. Но протечек, в том числе над квартирой собственников, не обнаружила. Об этом составили акт и указали, что ранее выполнялись работы по устранению протечек кровли и изоляция возможных мест протекания.**

**Позже провели повторную проверку и зафиксировали следы протечки в квартире в результате дождей.**

**В результате УО лишь частично возместила ущерб по требованию собственников. Суд взыскал с УО в пользу собственников ущерб, причиненный залитием квартиры, затраты на экспертизу и моральный вред. За невозмещение в досудебном порядке полной суммы ущерба с УО взыскан потребительский штраф.**

**Что будет, если оставить претензию без ответа**

**Претензия, которую вы оставили без ответа, может привести к двум последствиям:**

* **собственник через ГЖИ обяжет вас дать ответ или потребует это в суде, включая все судебные издержки и компенсацию морального вреда;**
* **собственник обратится по указанной в претензии спорной ситуации в суд. Если собственник окажется прав, за непринятые в досудебном порядке меры с вас взыщут потребительский штраф в размере 50 процентов суммы, присужденной решением суда (**[**ч. 6**](https://1umd.ru/#/document/99/9005388/XA00M3S2MH/) **ст. 13 Закона о защите прав потребителей,** [**п. 46**](https://1umd.ru/#/document/96/902355401/ZAP2HTU3NR/) **постановления Пленума Верховного суда от 28.06.2012 № 17).**

**Пример**

**Любая претензия заслуживает ответа**

**Суд признал законным предписание ГЖИ дать собственнику ответ на его претензию согласно** [**пункту 36**](https://1umd.ru/#/document/99/499020841/XA00MBI2ND/) **Правил № 416. По мнению УО, закон не обязывает ее отвечать на досудебные претензии граждан, а последних – писать такие претензии.** [**Правила № 416**](https://1umd.ru/#/document/99/499020841/) **регулируют иные обращения и запросы граждан. Суд разъяснил, что сроки для ответа на любые обращения собственников и пользователей указаны в** [**Правилах № 416**](https://1umd.ru/#/document/99/499020841/)**. Значение имеет не наименование направленного обращения, а его содержание, действующее законодательство не содержит ограничений и запретов по направлению в рамках одного документа досудебной претензии и запроса о предоставлении информации. Потому отказ УО дать ответ на досудебную претензию неправомерен. У ГЖИ имелись достаточные правовые основания для выдачи в адрес УО предписания (**[**постановление Второго арбитражного апелляционного суда от 13.01.2020 № 02АП-10960/2019**](https://1umd.ru/#/document/98/45732607/)**).**

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

1. **Кто отвечает за безопасную эксплуатацию лифта**

|  |
| --- |
| **Елена Ведищева, редактор журнала «Управление многоквартирным домом»** |

**В организации, которая эксплуатирует лифты, должны быть квалифицированные специалисты по эксплуатации лифта, но лифтер, как правило, не обязателен.**

**Владелец лифта хранит и заполняет техническую документацию на лифт, в том числе паспорт лифта. В паспорте лифта, как электрического, так и гидравлического, есть графы об ответственных специалистах и электромеханиках (п.**[**8.3**](https://1umd.ru/#/document/97/449723/dfasqicbfg/)**,** [**8.6**](https://1umd.ru/#/document/97/449723/dfastz0btq/) **ГОСТ Р 56943-2016, приложение** [**В**](https://1umd.ru/#/document/97/449723/dfas544dvf/) **и** [**Г**](https://1umd.ru/#/document/97/449723/dfas1o7f5m/) **к ГОСТ Р 56943-2016).**

**Поэтому организация, которая эксплуатирует лифты, должна назначить ответственных специалистов и электромехаников.**

**Внимание**

**должность лифтера должны вводить только некоторые организации**

**Общего правила об обязательности лифтера в организации, которая эксплуатирует лифты, нет. Лифтеров назначают организации, для которых это предусмотрено отраслевыми правилами. Например, должность лифтера вводят на угольных шахтах, торговых складах и в организациях, которые эксплуатируют жилищный фонд. Это следует из**[**пункта 338**](https://1umd.ru/#/document/99/573140209/XA00MEU2NE/) **Правил безопасности в угольных шахтах,** [**пункта 3.2.6**](https://1umd.ru/#/document/97/408788/dfas6dcg9o/) **Правил охраны труда на торговых складах, базах и холодильниках,** [**пункта 5.10.1**](https://1umd.ru/#/document/99/901877221/XA00M9C2N9/) **Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда.**

**Чтобы обеспечить безопасность лифта, организации проводят техническое обслуживание, ремонт и осмотр лифта согласно руководству по эксплуатации изготовителя. Эти работы проводит квалифицированный персонал (**[**ч. 3.2 ст. 4 Регламента**](https://1umd.ru/#/document/99/902307835/ZAP1NJE378/)**).**

**Квалификация для работников установлена профстандартами:**

* **электромеханик по лифтам (**[**приказ Минтруда от 31.03.2021 № 193н**](https://1umd.ru/#/document/99/603447122/)**);**
* **специалист по эксплуатации лифтового оборудования (**[**приказ Минтруда от 31.03.2021 № 203н**](https://1umd.ru/#/document/99/603447097/)**);**
* **лифтер-оператор по обслуживанию лифтов и платформ подъемных (**[**приказ Минтруда от 31.03.2021 № 198н**](https://1umd.ru/#/document/99/603447125/)**).**

**Ответственные работники должны иметь удостоверение о проверке знаний требований охраны труда (ст.**[**212**](https://1umd.ru/#/document/99/901807664/XA00MBO2MV/)**и**[**225**](https://1umd.ru/#/document/99/901807664/XA00MA42MN/)**ТК). Если они выполняют работы на высоте, у них должны быть соответствующие удостоверения (п.**[**15**](https://1umd.ru/#/document/99/573114692/XA00M6Q2MH/)**,** [**25**](https://1umd.ru/#/document/99/573114692/XA00M362MC/)**,** [**26**](https://1umd.ru/#/document/99/573114692/XA00M3O2MF/)**Правил по охране труда при работе на высоте).**

**Пример**

**если в организации ответственным за эксплуатацию лифта назначили лифтера, то он должен соответствовать требованиям профессионального стандарта «Лифтер-оператор по обслуживанию лифтов и платформ подъемных» (приказ Минтруда от 31.03.2021 № 198н)**

**Излечение из профстандарта**

| **Требования к образованию и обучению** | **Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих** |
| --- | --- |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одной недели под руководством опытного лифтера |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований)  Наличие распорядительного акта организации о допуске к выполнению работ  Наличие документов, подтверждающих прохождение независимой оценки квалификации  Наличие удостоверения о группе по электробезопасности не ниже II |

**Лифтер проводит ежесменный осмотр лифта (**[**раздел «А» профстандарта**](https://1umd.ru/#/document/99/603447125/ZAP20AI3GQ/)**).**

**Программу обучения и проверки знаний требований охраны труда специалистов по эксплуатации лифтов утверждает руководитель образовательной организации или руководитель организации, которая эксплуатирует лифты, если она сама проводит обучение. Это следует из** [**пункта 48**](https://1umd.ru/#/document/99/727688582/XA00M862N3/)**Порядка, утвержденного** [**постановлением Правительства от 24.12.2021 № 2464**](https://1umd.ru/#/document/99/727688582/)**.**

**Аттестовать специалистов, которые выполняют работы по эксплуатации, техническому обслуживанию и ремонту лифта, в комиссии Ростехнадзора не надо, так как это не предусмотрено** [**приказом Ростехнадзора от 04.09.2020 № 334**](https://1umd.ru/#/document/99/566212852/)**.**

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

1. **Как восстановить техническую документацию на МКД**

**Эксперты системы УМД пояснили, как поступить, если у вас требуют технические документы на МКД, которых не было. Или что предпринять, чтобы получить документы, которые не передала вам предыдущая организация, управлявшая МКД. Разъяснили, куда обращаться, чтобы восстановить документы, которые не спешит передавать предыдущий управляющий.**

**Когда нужно восстанавливать документы**

**Вам придется восстанавливать документацию на МКД в двух случаях:**

* **должны передать документы, но у вас их не оказалось;**
* **получили дом в управление, а ранее управляющая МКД организация не передала документы или передала не в полном объеме.**

**Позиции судебных инстанций сводятся к тому, что управленцы обязаны предпринять все возможные меры к поиску и восстановлению непереданной документации (**[**определение Верховного суда от 30.05.2017 № 307-АД17-5791**](https://1umd.ru/#/document/98/20366896/)**).**

**Отсутствие или утрата документации не может являться основанием прекратить обязанности по управлению МКД. В этом случае техническая документация подлежит восстановлению за счет обязанного лица. Такой вывод сделал Президиум ВАС в** [**постановлении от 30.03.2010 № 17074/09**](https://1umd.ru/#/document/96/902211356/)**, он общеобязателен и суды должны учитывать его при рассмотрении аналогичных дел.**

**При смене УО или способа управления МКД передающая сторона обязана передать техническую документацию на МКД и иные связанные с управлением таким домом документы. Также необходимо передать ключи от помещений и электронные коды доступа к оборудованию, если такие ключи и оборудование входят в состав общего имущества. Такой состав установлен** [**частью 3.1**](https://1umd.ru/#/document/99/901919946/XA00MK22O1/) **статьи 161 ЖК.**

**Перечень технической документации приведен в пунктах** [**24**](https://1umd.ru/#/document/99/901991977/XA00MAK2NA/) **и** [**26**](https://1umd.ru/#/document/99/901991977/XA00M962NE/) **Правил содержания общего имущества, утвержденных** [**постановлением Правительства от 13.08.2006 № 491**](https://1umd.ru/#/document/99/901991977/) **(далее — Правила № 491), а также в** [**пункте 1.5**](https://1umd.ru/#/document/99/901877221/ZAP1JNC366/) **Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденных** [**постановлением Госстроя России от 27.09.2003 № 170**](https://1umd.ru/#/document/99/901877221/)**.**

[**Скачать состав технической и иной документации для управления МКД >>**](https://1umd.ru/system/content/attachment/1/16/-528113/)

**С чего начать восстановление документов**

**Прежде чем отправлять официальные запросы в органы и организации, письменно обратитесь к ранее управлявшей МКД организации. Укажите срок удовлетворения вашего запроса в добровольном порядке. Не получив ответа или получив отрицательное решение, действуйте.**

**Переговоры ведите письменно, чтобы в случае необходимости документально подтвердить свои действия. Заявления, требования будут подтверждением предпринятых мер и доказательством воспрепятствования деятельности по управлению МКД (при отказе в предоставлении требуемой технической документации).**

**Как восстанавливать документы о состоянии общего имущества**

**Рассмотрим шесть видов документов технического учета, которые можно восстановить без участия предыдущей УО.**

**1. Документы на ОДПУ**

**Речь идет об акте допуска энергоустановки к эксплуатации. Его можно получить у застройщика (если МКД введен в эксплуатацию после 01.01.2012) и РСО. Это вытекает по смыслу из пунктов** [**6**](https://1umd.ru/#/document/99/901919338/XA00RQC2OH/) **и** [**7**](https://1umd.ru/#/document/99/901919338/ZAP21MI3EF/) **части 3 статьи 55 Градостроительного кодекса и** [**пункта 7**](https://1umd.ru/#/document/99/902186281/ZAP29P83IJ/) **статьи 11 Федерального закона от 23.11.2009 № 261-ФЗ.**

**Внимание**

**Важно!**

**Расходы на восстановление технической документации оформляйте письменно. Денежные требования вы затем сможете предъявить предыдущей организации, управлявшей МКД. Добровольно или в судебном порядке.**

**Сведения о технических характеристиках ИПУ запросите у завода-изготовителя или у собственников помещений. Вам нужно получить индивидуальные номера ИПУ и паспорта на них. Завод-изготовитель скорее всего окажет такую услугу возмездно.**

**2. Акты осмотра, проверки состояния (испытания) инженерных коммуникаций, приборов учета, механического, электрического оборудования**

**Акты осмотра и испытаний вы можете запросить у застройщика, РСО, в государственных органах и организациях. Например, в Московской области подписанные РСО и эксплуатирующей организацией акты подаются дополнительно в ГЖИ во исполнение требований распоряжения министерства ЖКХ Московской области от 18.08.2015 № 188-РВ.**

**На территории Москвы дубликаты актов проверки можно запросить в префектурах административных округов и управах районов. Это следует по содержанию из** [**постановления правительства Москвы от 04.06.1996 № 465**](https://1umd.ru/#/document/80/3608931/)**.**

**3. Акты проверок готовности к отопительному периоду и выданные паспорта готовности к отопительному периоду**

Документы, связанные в готовностью к отопительному периоду, запрашивайте в теплоснабжающей организации или органе местного самоуправления. Этот вывод следует из положений [приказа Минэнерго от 12.03.2013 № 103](https://1umd.ru/#/document/99/499008102/) «Об утверждении Правил оценки готовности к отопительному периоду».

**4. Инструкция по эксплуатации МКД**

**Инструкцию по эксплуатации МКД запросите у застройщика МКД или в муниципальном архиве городского поселения или муниципального района. Это прямо установлено** [**пунктом 25**](https://1umd.ru/#/document/99/901991977/XA00MB62ND/) **Правил № 491.**

**5. Иная документация на МКД**

**Восстановите виды документов, которые относятся к категории «иные»:**

* **градостроительный план земельного участка – копию плана запросите в органе МСУ (**[**п. 26 Правил № 491**](https://1umd.ru/#/document/99/901991977/XA00M962NE/) **Правил № 491);**
* **проектная документация – проект на МКД может представить застройщик МКД;**
* **списки нанимателей помещений в МКД – запросите у органа МСУ информацию о нанимателях помещений в МКД, ОМС уполномочен предоставлять помещения в МКД на основании договора социального найма, у** **него есть необходимые сведения.**

**Что грозит тем, кто не передает документы, средства и оборудование**

**Вас привлекут к административной ответственности, если вы совершите хотя бы одно из перечисленных правонарушений:**

* **откажетесь передать техническую (или иную) документацию на МКД;**
* **уклонитесь от ее передачи;**
* **нарушите порядок и сроки передачи документов.**

**Наказание — штраф:**

* **для граждан — в размере от 2 тыс. до 5 тыс. руб.;**
* **должностных лиц — от 30 тыс. до 40 тыс. руб.;**
* **юридических лиц — от 150 тыс. до 200 тыс. руб.**

**Повторное нарушение должностным лицом влечет его дисквалификацию на срок от одного года до трех лет. Такие правила предусмотрены** [**статьей 23.2**](https://1umd.ru/#/document/99/901807667/ZA01PT839N/) **КоАП.**

**Вас освободят от административной ответственности за отсутствие документов, если в этом нет вашей вины (как их владельца) и вы приняли все необходимые меры для устранения причин гибели.**

**Верховный суд обратил внимание на то, что «спорная документация в силу указаний закона должна быть в наличии и храниться у прежней организации, которая ранее осуществляла управление МКД и не заявляла о ее отсутствии» (определение Верховного суда от 21.08.2017 № 306-ЭС17-10638 по делу № А49-7525/2016). Соответственно факт отсутствия (утраты) документов на МКД должен быть документально подтвержден.**

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**Настоящий Информационный бюллетень подготовлен Региональным отраслевым объединением работодателей Ассоциацией организаций жилищно-коммунального хозяйства Орловской области для специалистов предприятий-членов этой некоммерческой организации с использованием публикаций электронных изданий ООО «МЦФР-пресс»,**

**а также информационных порталов «Информационная система Управление МКД»**

**и электронного журнала «Рос-Квартал» или Р-1.**

**г. Орёл**

**май 2024 г.**