

**Путеводитель
по договору управления
многоквартирным домом**

Пермь 2010

Путеводитель по договору управления многоквартирным домом.
Пермь, 2010. -48 с.

Авторский коллектив:
А.А. Жуков, А.А. Опутин, Е.Г. Рожкова, С.Л. Шестаков

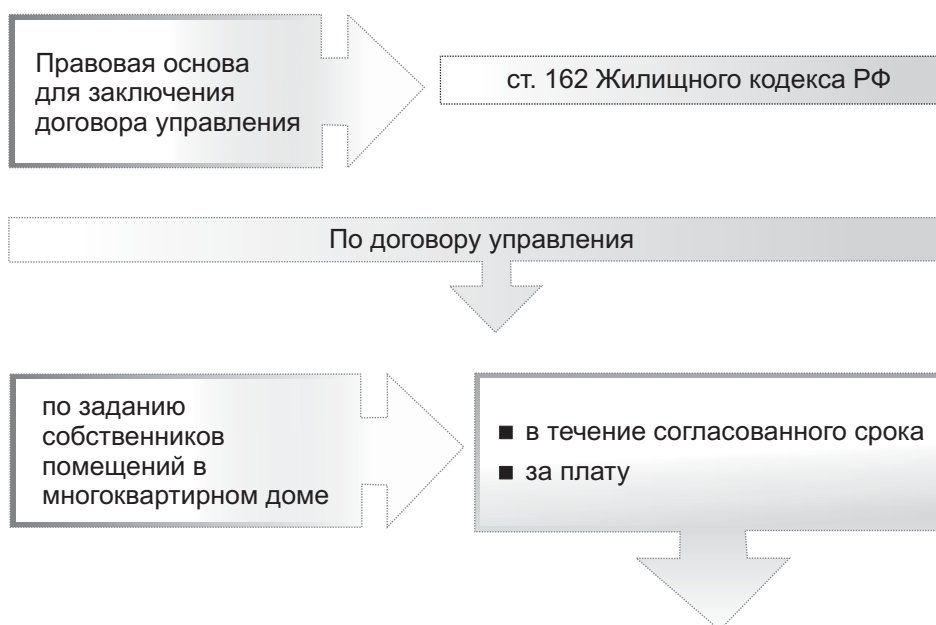
Издание подготовлено специалистами Пермского Фонда содействия ТСЖ, в рамках проекта «Защита прав жителей многоквартирных домов в отношениях с управляющими организациями».

Сборник содержит общие понятия о договоре управления многоквартирным домом, рекомендации по эффективному разрешению семи основных проблемных ситуаций, которые возникают между собственниками и управляющими организациями.

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

**Издание осуществлено в рамках программы «Я ВПРАВЕ»,
реализуемой при финансовой поддержке Агентства США по
международному развитию и технической помощи компании
«Менеджмент системс Интернешнл» (MSI).**

Что такое договор управления многоквартирным домом?



Обязуется:

- оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему **содержанию и ремонту** общего имущества в таком доме,
- предоставлять **коммунальные услуги** собственникам помещений в таком доме и пользующимся помещениями в этом доме лицам,
- осуществлять **иную** направленную на достижение целей управления многоквартирным домом деятельность.

❗ Договор управления является основным документом, регулирующим отношения между жильцами и УК.

Договор управления многоквартирным домом

Предмет договора управления многоквартирным домом

- услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества
- предоставление коммунальных услуг

такой договор носит **смешанный** характер

Возможность заключения смешанного договора предусмотрена п. 3 статьи 421 Гражданского кодекса

Особенность договора управления

особый объект регулирования

- отношения в сфере обеспечения жилищных прав и исполнения обязанностей, связанных с ними
- оказание коммунальных услуг

■ Условия договора управления многоквартирным домом устанавливаются **одинаковыми** для всех собственников помещений в многоквартирном доме

■ Договор управления многоквартирным домом заключается между собственниками и управляющей организацией
● на срок не менее чем 1 год и не более чем 5 лет

Требование
Жилищного
кодекса

Условия, которые обязательно
должны быть включены в договор
управления многоквартирным домом:

состав общего имущества многоквартирного дома, в отношении которого будет осуществляться управление, и адрес такого дома

+

перечень услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядок изменения такого перечня, а также перечень коммунальных услуг, которые предоставляет управляющая организация

+

порядок определения *цены договора*, размера *платы за содержание и ремонт* жилого помещения и размера *платы за коммунальные услуги*, а также порядок внесения такой платы

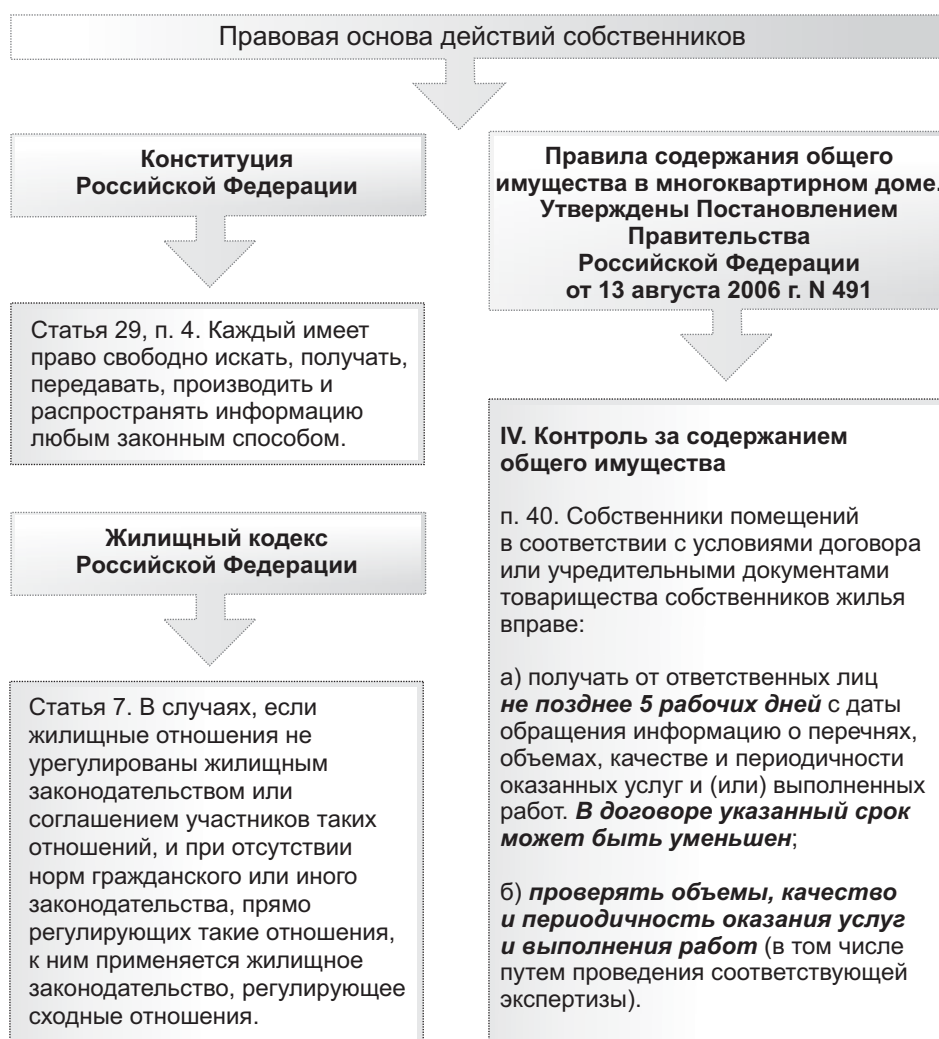
+

порядок осуществления контроля за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору управления

Основные характеристики договора управления

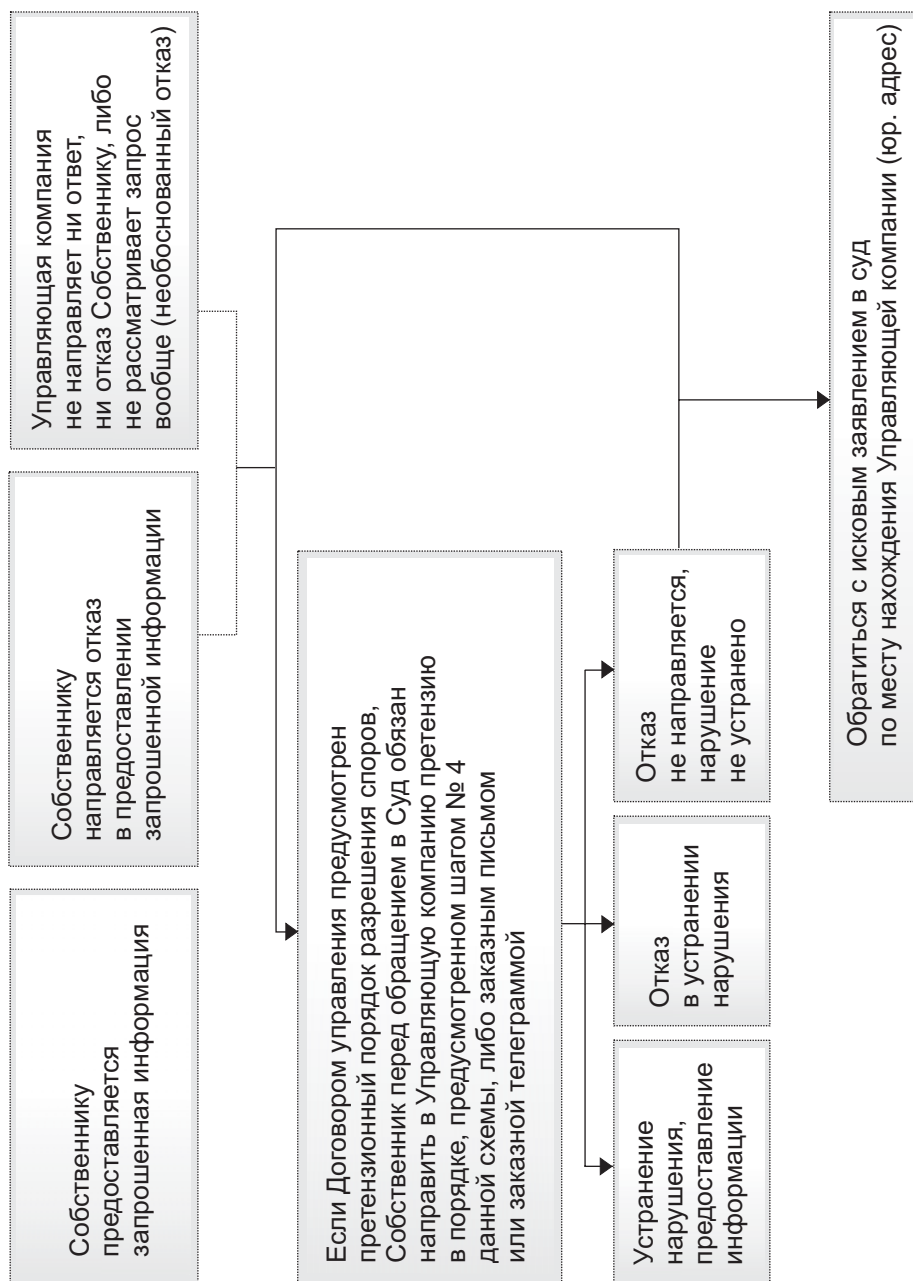
- Двухсторонний договор
- Возмездный договор
- Срочный договор,
действует только определенный срок
- Консенсуальный договор,
т.е. вступает в силу с момента его подписания

Проблемная ситуация 1. Как добиться предоставления информации от управляющей компании по запросам собственников?



**Описание процедуры
взаимодействия с управляющей компанией**

- 1 Собственник жилого помещения в многоквартирном доме формирует запрос в Управляющую компанию.
- 2 Собственник передает свой запрос уполномоченному лицу (представителю) Управляющей компании и требует вручения ему копии запроса с отметкой о его принятии к рассмотрению Управляющей компанией с указанием даты приема и лица, принявшего запрос.
- 3 Управляющая компания обязана рассмотреть запрос Собственника в срок, установленный Договором управления многоквартирным домом, а если такой срок не указан в Договоре, то в течение 3 рабочих дней с момента направления запроса, в случае если запрашиваются документы, связанные с выполнением обязательств по договору или в течение 5 рабочих дней, если запрашивается информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ.
- 4 Управляющая компания обязана направить письменный ответ на запрос, либо мотивированный отказ в предоставлении информации по запросу Собственника жилого помещения в многоквартирном доме.



Заявление (запрос) Собственника жилого помещения в многоквартирном доме в Управляющую компанию о предоставлении какой, либо информации, связанной с управлением многоквартирным домом.



Такое заявление, как правило, не имеет четко установленной формы и поэтому составляется в свободной форме. Однако, в заявлении следует обязательно указывать следующие данные:



1. Наименование Управляющей компании.
2. Почтовый и/или юридический адрес управляющей компании.
3. Наименование заявителя (Ф.И.О. Собственника помещения или его представителя).
4. Почтовый адрес и иную контактную информацию заявителя.
5. Изложение сути вопроса с указанием периодов, за которые запрашивается информация, конкретных документов и т.п.
6. Указание даты составления запроса.
7. Подпись и расшифровка подписи заявителя.

Пример
заявления
(запроса)

ООО «Управляющая компания»
юр. адрес: г. Пермь, ул. 1-ая Трамвайная, д. 7, оф. 312
адрес для корреспонденции: 614000, г. Пермь,
Главпочтамт, а/я 10001.

Иванов Иван Иванович
адрес: г. Пермь, ул. 2-ая Трамвайная, д. 12/2, кв. 140
телефоны: 8-888-999-99-11, 2-000-366

Заявление.

Прошу предоставить мне информацию о проведенных работах 23 мая – 24 мая 2010 года по устранению засорения мусоропровода в подъезде № 1 жилого многоквартирного дома по адресу 2-ая Трамвайная, д. 12/2 и уборке придомовой территории. В ответе прошу указать:

1. Наименование и контактные данные Подрядчика, выполнившего указанные работы.
2. Перечень проведенных мероприятий для целей устранения засорения мусоропровода и уборке придомовой территории.
3. Количество времени, затраченного для выполнения указанных работ (сроки проведения работ).
4. Количество сотрудников, задействованных на выполнение указанных работ.
5. Количество затраченных денежных средств, связанных с выполнением указанных работ.
6. Причину засорения с указанием предмета, способствовавшего засорению мусоропровода.

В соответствии с пунктом 40 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме. Утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491 прошу предоставить мне указанную информацию в пятидневный срок с момента получения настоящего заявления.

26 мая 2010 года _____ /Иванов И.И./

Предъявление претензий

Стороны договора должны соблюсти **досудебный порядок** разрешения спора (предъявление претензии)

Такой порядок предусмотрен ст. 131 Гражданского процессуального кодекса РФ

Если в **договоре управления** многоквартирным домом прописан порядок направления претензии на действия сторон

Собственник перед обращением в Суд обязан заявить такую **претензию** Управляющей компании

Срок рассмотрения такой претензии может быть указан в **договоре управления**

Если он **не определяется договором управления** многоквартирным домом

Собственник вправе требовать рассмотрения претензии **в трехдневный срок**

или **самостоятельно** назначить иной **разумный** срок рассмотрения его претензии

Претензия составляется в **свободной** форме

Пример
претензии

ООО «Управляющая компания»
юр. адрес: г. Пермь, ул. 1-ая Трамвайная, д. 7, оф. 312
адрес для корреспонденции: 614000, г. Пермь,
Главпочтамт, а/я 10001.

Иванов Иван Иванович
адрес: г. Пермь, ул. 2-ая Трамвайная, д. 12/2, кв. 140
телефоны: 8-888-999-99-11, 2-000-366

П Р Е Т Е Н З И Я

26 мая 2010 года в ООО «Управляющая компания» был направлен мой запрос по поводу предоставления мне информации о проведенных работах 23 мая – 24 мая 2010 года по устранению засорения мусоропровода в подъезде №1 жилого многоквартирного дома по адресу 2-ая Трамвайная, д. 12/2 и по уборке придомовой территории.

В соответствии с пунктом 40 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. N 491, мне обязаны были предоставить указанную информацию в пятидневный срок с момента получения заявления.

На сегодняшний момент данный срок истек, никакого уведомления или ответа от ООО «Управляющая компания» я не получал. Никакой иной информации о ходе рассмотрения моего заявления я также не получал.

Прошу вас направить мне ответ на мой запрос от 26 мая 2010 года в течение 5 дней с момента получения данной претензии. В случае неудовлетворения заявленных мной требований, я оставляю за собой право обратиться в суд и разрешать данный спор в судебном порядке.

5 июня 2010 года _____ /Иванов И.И./

Ситуация 1.
Ответа управляющей компании Вы так и не получили, и приходится обращаться в суд

В исковом заявлении, направляемом в суд, Вы должны будете указать на пропуск срока рассмотрения вашего запроса. Указав на такое обстоятельство, Вы обязаны будете его доказать (ст. 56 Гражданского процессуального кодекса РФ).

При направлении запроса в Управляющую компанию и непосредственной его передаче уполномоченному лицу (представителю), попросите снять копию с Вашего запроса и проставить на ней отметку о принятии с указанием даты принятия и лица, принявшего заявление. Так Вы сможете обозначить дату, с которой следует исчислять срок рассмотрения Вашего заявления. Копию Вы можете сделать и самостоятельно, перед визитом в Управляющую компанию.

Направить запрос, посредством отправки заказного письма или заказной телеграммой с уведомлением о вручении. Впоследствии Вы можете сослаться в суде на дату получения, указанную в уведомлении о вручении заказного письма или телеграммы.

Ситуация 2.
Управляющая компания ссылается на то, что договором управления сроки рассмотрения заявлений не предусмотрены, а Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме (Постановление Правительства РФ № 491) или Постановление Правительства РФ от 06.02.2006 № 75 (о «назначении» управляющей компании муниципалитетом через конкурс в случае, если собственники не выбрали сами способ управления домом) не регулируют напрямую отношения между Собственником и Управляющей компанией

Ссылайтесь в данном случае на возможность применения «аналогии закона» (ЖК РФ, ст. 7 говорит: «В случаях, если жилищные отношения не урегулированы жилищным законодательством или соглашением участников таких отношений, и при отсутствии норм гражданского или иного законодательства, прямо регулирующих такие отношения, к ним, если это не противоречит их существу, применяется жилищное законодательство, регулирующее сходные отношения (аналогия закона)»).

Отношения, регулируемые п. 40 Постановления Правительства РФ № 491 между Собственником и ТСЖ, **схожи** с отношениями, возникающими между Собственником и Управляющей компанией. Здесь у собственников такие же права, в том числе право «получать от ответственных лиц не позднее 5 рабочих дней с даты обращения информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ».

Предмет и направленность этих отношений **одинаковые**, а разница лишь в организационно-правовой форме организации, управляющей многоквартирным домом. Так же дело обстоит и с Постановлением Правительства РФ от 06.02.2006 № 75.

Собственник в случае направления запроса и/или нарушения сроков рассмотрения заявления и направлении претензии вправе ссылаться на нормы указанных выше Правил и Постановления Правительства РФ.


- Во избежание подобной спорной ситуации при заключении Договора управления многоквартирным домом **указывайте в договоре условие о порядке и сроках направления и рассмотрения запросов, жалоб, заявлений; порядке и сроках направления ответов и претензий.**

Предложения для включения в договор управления многоквартирным домом

Предложение 1. Условие о порядке направления и рассмотрения заявлений, жалоб, ответов

- Включение такого условия поможет Собственнику в защите своих прав как в претензионном порядке, так и в судебном, исключив обязанность Собственника доказывать свою
- позицию по поводу пропуска сроков рассмотрения запросов и нарушения порядка направления ответа.

Условие
о порядке
направления
заявления



Собственник вправе требовать от управляющей компании предоставления документов, связанных с выполнением обязательств по договору управления многоквартирным домом и/или информации о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и/или выполненных работ, а также иную информацию, связанную с обеспечением выполнения договора управления. Данные требования Собственник предъявляет в письменном виде непосредственно уполномоченному лицу Управляющей компании, либо направляет в адрес УК путем отправления почтового сообщения или посредством телеграфной связи. В случае если Собственник предъявляет требования непосредственно уполномоченному лицу Управляющей компании, ему за его счет выдается копия его заявления с подлинными отметками о принятии заявления к рассмотрению. Отметки о принятии заявления к рассмотрению должны содержать следующие сведения: 1. Наименование Управляющей компании (печать/штамп), 2. Наименование (Ф.И.О. и должность) и подпись лица, принявшего заявление, 3. Дату принятия заявления.


Условие о сроках может быть сформулировано следующим образом

- а) Управляющая компания обязана рассмотреть заявление, жалобу, иное письменное требование Собственника жилого помещения в многоквартирном доме и направить на него ответ заявителю в течение 5 рабочих дней с момента получения такого требования. Управляющая компания направляет ответ в письменном виде с указанием даты составления ответа и печати УК на почтовый адрес Собственника, указанный в заявлении, путем отправки заказного письма с уведомлением о вручении.
- б) К отношениям, возникающим по поводу соблюдения сроков рассмотрения Управляющей компанией заявления Собственника жилого помещения в многоквартирном доме, применяются положения п. 40 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491. Управляющая компания направляет ответ в письменном виде с указанием даты составления ответа и печатью УК на почтовый адрес Собственника, указанный в заявлении, путем отправки заказного письма с уведомлением о вручении.

Аналогичным образом могут выглядеть условия порядка направления и рассмотрения претензий и ответов на них

Предложение 2. Ответственность за нарушение условий о порядке направления и сроках рассмотрения заявлений

Условие о порядке направления заявления




- а) В случае невыполнения условия о сроках рассмотрения заявлений Управляющая компания обязана выплатить заявителю неустойку в сумме 100 рублей за каждый день просрочки до момента направления заявителю ответа. Выплата данной неустойки осуществляется по письменному требованию заявителя (претензии) путем перечисления денежных средств на банковский счёт заявителя.
- б) В случае немотивированного отказа в принятии Управляющей компанией заявления к рассмотрению заявитель вправе в судебном порядке взыскать неустойку, предусмотренную пунктом «а».

Предложение 3. Включение положения о досудебном порядке разрешения споров

В соответствии со статьей 131 Гражданского процессуального кодекса РФ, перед обращением с иском в суд стороны договора должны соблюсти досудебный порядок разрешения спора (путем предъявления претензии), если такой порядок предусмотрен договором. Таким образом, в случае если в Договоре управления многоквартирным домом прописан порядок направления претензии на действия сторон, то Собственник перед обращением в суд обязан заявить такую претензию Управляющей компании.

Данные положения могут оказаться как плюсом, так и минусом. С одной стороны, ответ Управляющей компании на претензию Собственника поможет суду четко определить позицию УК при разбирательстве в судебном порядке. С другой стороны, УК может вообще не направить ответ, а Собственник только зря потеряет время. **И все же положение о досудебном порядке все же стоит обязательно включить в договор управления многоквартирным домом.**

Это может
выглядеть
таким образом



- а) Все разногласия по поводу исполнения сторонами условий договора управления многоквартирным домом стороны обязуются улаживать путем ведения переговоров. В случае не достижения компромисса стороны вправе обратиться в Суд для разрешения спора.
- б) В случае совершения стороной договора действий, противоречащих условиям договора, его целям и принципам, сторона, выявившая такие нарушения, обязана в тридцатидневный срок направить претензию в адрес стороны, совершившей такие действия, а последняя, в свою очередь обязана принять такую претензию и рассмотреть в течение 5 дней с момента получения.

В любом случае надо помнить, что ссылки должностных лиц Управляющей компании на 30-дневный срок ответа на Ваши обращения незаконны и несостоятельны.

Проблемная ситуация 2. Как добиться качественной отчетности управляющей компании перед собственниками?

Правовая основа действий собственников

Жилищный кодекс Российской Федерации

- **пп. 4, ч. 3, ст. 162.** В договоре управления многоквартирным домом должны быть указаны: «...порядок осуществления контроля за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору управления».
- **ч. 11, ст. 162.** Если иное не установлено договором управления многоквартирным домом, управляющая организация ежегодно, в течение первого квартала текущего года, представляет собственникам помещений в многоквартирном доме отчет о выполнении договора управления за предыдущий год.

Правила проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом. (Утверждены Постановлением Правительства РФ от 6 февраля 2006 г. № 75)

- **пп. 14 п. 41 Раздел 5.** Формы и способы осуществления собственниками помещений в многоквартирном доме контроля, за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договорам управления многоквартирным домом, которые предусматривают:
- обязанность управляющей организации предоставлять по запросу собственника помещения в многоквартирном доме в течение 3 рабочих дней документы, связанные с выполнением обязательств по договору управления многоквартирным домом;

- право собственника помещения в многоквартирном доме за 15 дней до окончания срока действия договора управления многоквартирным домом – ознакомиться с расположенным в помещении управляющей организации, а также на досках объявлений, находящихся во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, ежегодным письменным отчетом управляющей организации о выполнении договора управления многоквартирным домом, включающим информацию о выполненных работах, оказанных услугах по содержанию и ремонту общего имущества, а также сведения о нарушениях, выявленных органами государственной власти и органами местного самоуправления, уполномоченными контролировать деятельность, осуществляемую управляющими организациями.

Договор управления многоквартирным домом заключается в письменной форме с каждым собственником помещения в таком доме **на условиях, указанных в решении общего собрания собственников.**

Собственники на общем собрании могут **сами** разрабатывать условия договора управления.

Ст. 162
Жилищного
кодекса
регулирует
вопросы
отчетности

У собственников есть возможность **оговаривать в договоре управления сроки** предоставления управляющей компанией отчетности для собственников помещений о выполнении договора управления за предыдущий год.

В случае если такое условие не будет указано в договоре, управляющая организация обязана будет предоставлять такую отчетность ежегодно **в течение первого квартала текущего года.**

Проблема
и ее решение

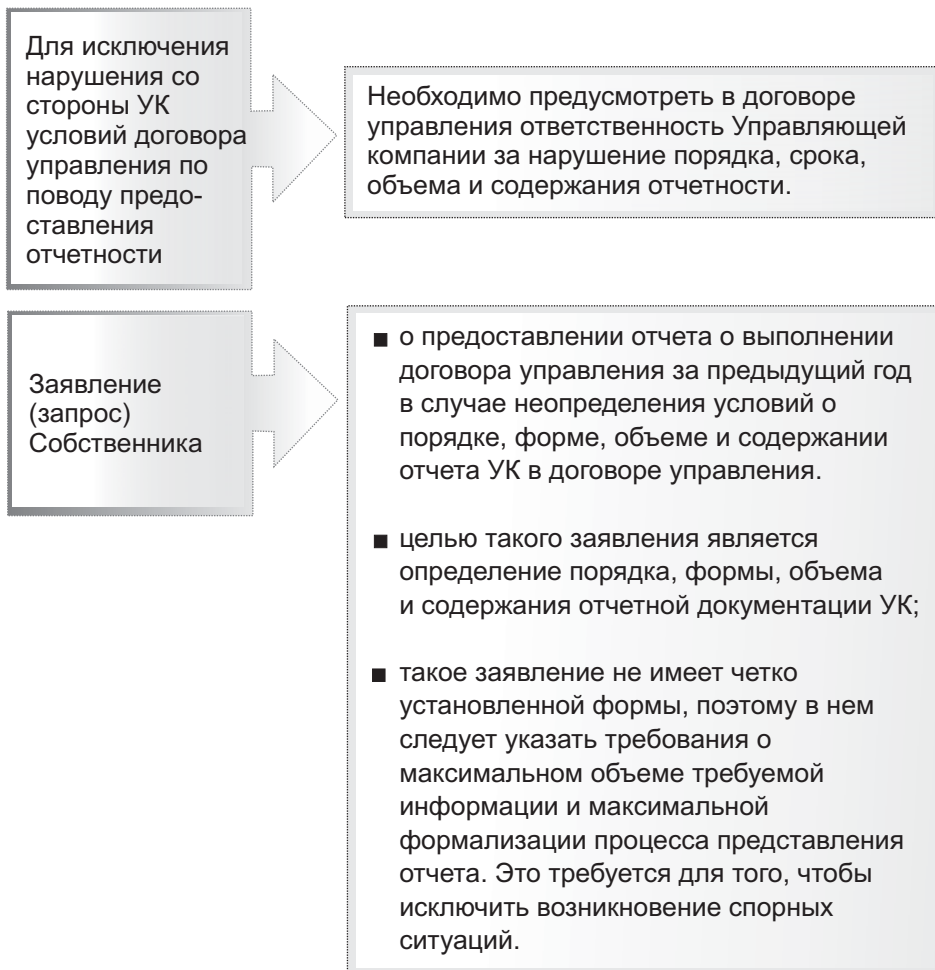
Порядок предоставления, объем и содержание отчетности на настоящий момент **не регулируется жилищным законодательством**, поэтому в случае неуказания таких условий в договоре управления УК может представить отчет о проделанной работе в любом объеме и порядке. Однако Собственник вправе требовать предоставления ему отчетности в письменном виде по его письменному запросу в определенном порядке, объеме, содержании.

Предоставление
отчетности на
условиях
указанных в
договоре
управления

В этом случае Управляющая компания обязана будет представить отчет о своей деятельности в связи с выполнением договора управления в порядке, сроке и объеме, которые указаны, в договоре управления.

Предоставление
отчетности
в силу ч. 11 статьи
162 Жилищного
кодекса РФ

- Срок предоставления отчетности: 1-й квартал года, следующего за отчетным годом.
- Порядок предоставления отчетности: по выбору Управляющей компании (письменно или устно, например, в виде выступления на собрании).
- Объем отчетности и содержание: по выбору Управляющей компании.



- Собственник не вправе требовать досрочного представления отчета, так как срок четко установлен Жилищным кодексом РФ, и такое требование будет нарушением положений статьи 162 ЖК РФ.
- Следует различать **ответ** Управляющей компании и **представление отчетности**.

Предложения для включения в договор управления многоквартирным домом

Предложение 1. Условие о сроках предоставления отчетности

Условие
может быть
сформулировано
так:

- а) Управляющая организация обязана ежегодно представлять отчет о выполнении Договора за истекший календарный год в период с 1 февраля по 1 марта года, следующего за отчетным годом.
- б) Управляющая организация обязана ежегодно представлять отчет о выполнении Договора за истекший календарный год до 31 марта года следующего за отчетным годом.

Предложение 2. Условие о форме предоставления отчетности

Положение
о форме
представления
отчетности
может быть
указано в
договоре в
таком виде:

Отчет о выполнении Договора представляется устно на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме, а если такое собрание в указанный срок не проводится, то в письменной форме. Отчет о выполнении Договора управления в любом случае должен быть изготовлен в письменной форме и храниться в помещении Управляющей организации. Отчет должен быть представлен Собственнику Управляющей организацией незамедлительно после предъявления соответствующего требования для ознакомления в помещении Управляющей организации. Собственник или лицо, пользующееся его квартирой в многоквартирном доме, имеет право изготовить за свой счет и своими силами копии предоставленных документов.

Предложение 3. Условие о содержании отчетности

Отчет о выполнении Договора должен содержать, как минимум

1) размер полученных в течение отчетного периода Управляющей организацией от собственников помещений в многоквартирном доме средств в качестве платы за жилые помещения и коммунальные услуги и размер расходов Управляющей организации, связанных с управлением многоквартирным домом;

2) соответствие фактически перечня, объемов и качества услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в Многоквартирном доме перечню и размеру платы, указанным в приложениях к настоящему Договору;

3) список должников – собственников помещений в Многоквартирном доме, несвоевременно и (или) не полностью вносящих плату за жилое помещение и коммунальные услуги, и размеры сумм, не выплаченных ими на день предоставления собственникам отчета о выполнении Договора, меры принятые по повышению собираемости платежей, результаты принятых мер;

4) количество предложений, заявлений и жалоб собственников помещений в Многоквартирном доме и принятых мерах по устранению указанных в них недостатков в сроки, установленные в приложении к настоящему Договору.

● **Включение всех этих условий о порядке представления отчетности управляющей организацией поможет более жестко регламентировать деятельность управляющей организации и, как следствие, надежнее обеспечить права собственников.**

Проблемная ситуация 3. Как учесть интересы жителей при формировании планов работ по дому?

Правовая основа действий собственников

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)

Статья 210. Собственник несет бремя содержания принадлежащего ему имущества, если иное не предусмотрено законом или договором.

Жилищный кодекс Российской Федерации

Статья 155, пункт 10. Собственники помещений в многоквартирном доме оплачивают услуги и работы по содержанию и ремонту этих помещений в соответствии с договорами, заключенными с лицами, осуществляющими соответствующие виды деятельности.

Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491


12. Собственники помещений вправе самостоятельно совершать действия по содержанию и ремонту общего имущества или привлекать иных лиц для оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества ... с учетом выбранного способа управления многоквартирным домом.

16. Надлежащее содержание общего имущества в зависимости от способа управления многоквартирным домом обеспечивается собственниками помещений путем заключения договора управления многоквартирным домом с управляющей организацией – в соответствии с частью 5 статьи 161 и статьей 162 Жилищного кодекса Российской Федерации.

Предложения для включения в договор управления многоквартирным домом

Законодательно правоотношения по вопросам оформления планов работ по дому **не урегулированы**, поэтому самым оптимальным способом добиться учета интересов жителей при формировании планов работ по дому является наличие в договоре управления условий о формировании заказа работ на годовом и последующих собраниях собственников жилья. **Включив такие условия в договор управления, собственники жилых помещений исключают ряд спорных ситуаций.**

Положения об условиях порядка формирования плана (заказа) работ на текущий год



- а) Формирование планов работ по дому осуществляется в обязательном порядке на годовом собрании и при необходимости на очередном/внеочередном собрании собственников помещений в многоквартирном доме.
- б) Собрание собственников принимает решение о проведении конкретных работ, необходимых для надлежащего исполнения обязанностей по содержанию общего имущества и направляет данное решение в письменном виде (заявку) в адрес Управляющей компании в течение 3-х рабочих дней с момента принятия.
- в) Управляющая компания обязуется принять данную заявку и составить смету расходов и порядок выполнения работ с указанием очередности выполнения работ и примерных сроков окончания работ по заявке в течение 10 рабочих дней.
- г) Управляющая компания направляет собственникам на утверждение смету расходов и порядок выполнения работ в письменном виде после составления не позже окончания срока рассмотрения заявки, указанного в пункте «в».

Положения об условиях порядка формирования плана (заказа) работ на текущий год (продолжение):

- д) Утверждение сметы расходов и порядка проведения работ производят Собственники непосредственно на собрании, либо посредством доверенного представителя.
- е) Собственники должны утвердить смету и порядок проведения работ в течении 5 рабочих дней, либо оформить возражения на смету и/или порядок проведения работ, разработать предложения и направить их в адрес Управляющей компании.
- ж) Управляющая компания обязана разработать новую смету и/или порядок проведения работ в течение 5 рабочих дней и направить их на повторное утверждение собственникам.
- з) После утверждения сметы и порядка проведения работ собственники направляют информацию об утверждении в адрес Управляющей компании.
- и) Управляющая компания приступает к выполнению работ в соответствии с утвержденными сметой и порядком проведения на следующий день после получения таковых.

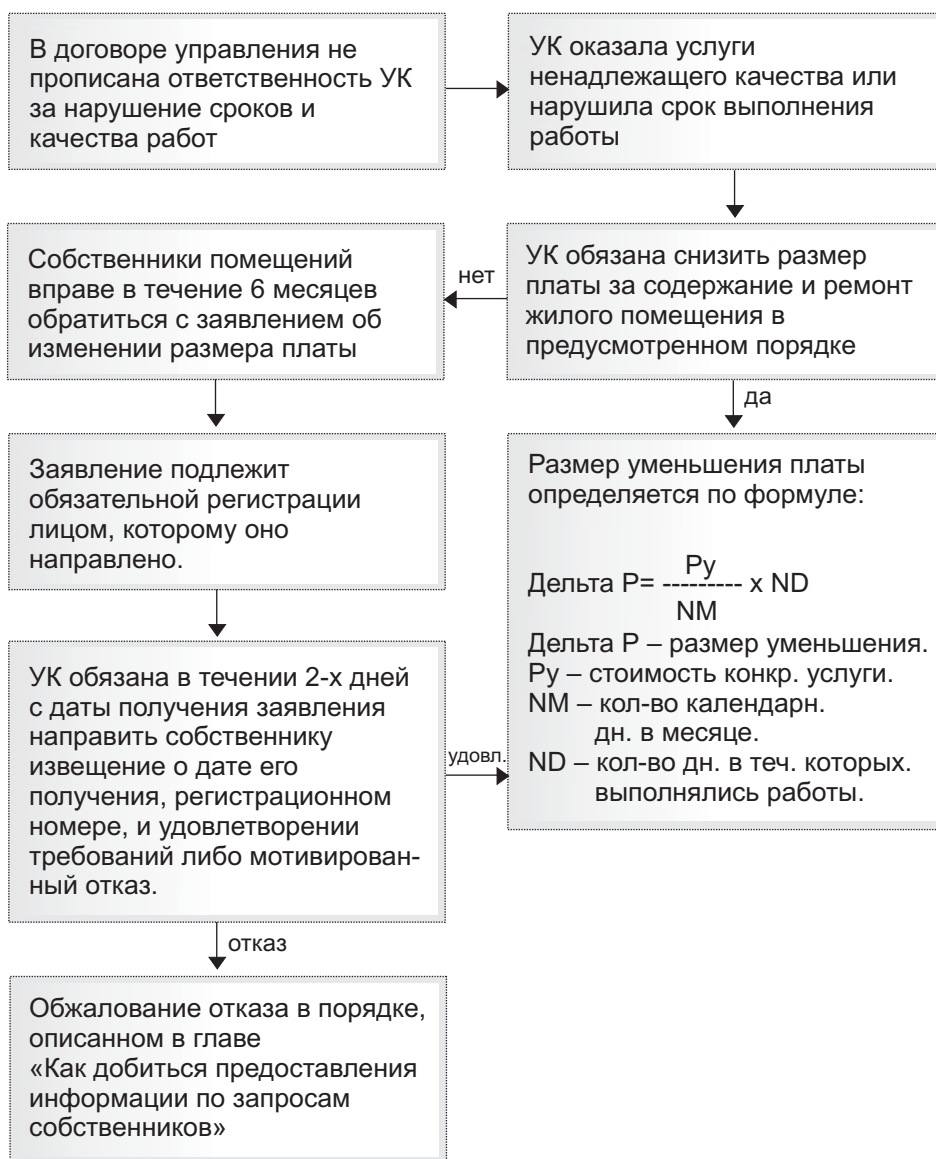
Если такие условия в договор включить не удалось,

остается возможность действовать в соответствии с **Правилами изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность**. Это является своего рода санкцией в случае неудовлетворения интересов собственников.

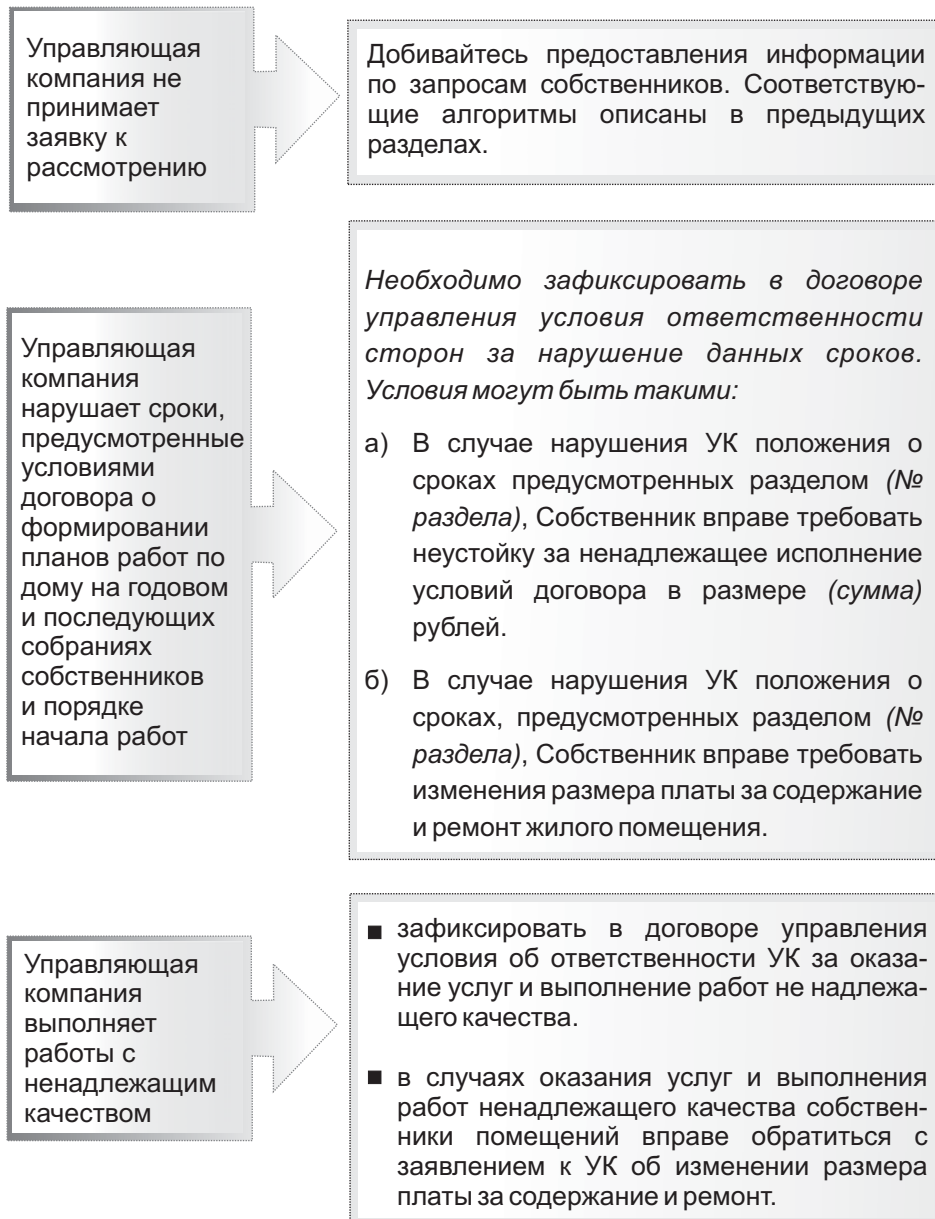
Алгоритм формирования плана работ на основе предложенных собственниками условий



Как происходит изменение размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг ненадлежащего качества



Возможные риски и пути их минимизации



Проблемная ситуация 4. Как осуществлять контроль за расходованием средств собственников?

Правовая основа действий собственников

Жилищный кодекс Российской Федерации

Статья 162, п. 3, пп. 4. В договоре управления многоквартирным домом должны быть указаны: ...порядок осуществления контроля за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору управления.

Статья 162, п. 11. Если иное не установлено договором управления многоквартирным домом, управляющая организация ежегодно в течение первого квартала текущего года представляет собственникам помещений в многоквартирном доме отчет о выполнении договора управления за предыдущий год.

Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491

IV. Контроль за содержанием общего имущества
п. 40. Собственники помещений в соответствии с условиями договора или учредительными документами товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива вправе:

- а) получать от ответственных лиц не позднее 5 рабочих дней с даты обращения информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ. В договоре указанный срок может быть уменьшен;
- б) проверять объемы, качество и периодичность оказания услуг и выполнения работ (в том числе путем проведения соответствующей экспертизы).

Процедура взаимодействия с управляющей компанией

Безусловно, собственник имеет право отслеживать расходование его денежных средств на содержание дома. Однако лучше зафиксировать в договоре условия о контроле собственников за действиями Управляющей компании, направленными на управление, содержание, ремонт многоквартирного дома, тем более, что такое право закреплено в пп. 4 п. 3 ст. 162 Жилищного кодекса РФ.

Законом предусмотрены следующие виды контроля собственников за действиями УК

- а) Проверка объемов, качества и периодичности оказания услуг и выполнения работ путем направления запроса в адрес Управляющей компании.
- б) Заказ и проведение экспертизы.
- в) Истребование документов, содержащих информацию о ходе работ и уже проведенных работах.
- г) Ежегодный отчет Управляющей компании о выполнении договора управления за предыдущий год.

К способам контроля можно отнести и порядок утверждения сметы расходов и порядка проведения работ, годового плана работ по дому.

Несмотря на достаточное количество способов контроля, закрепленных в нормативных актах, все же следует максимально точно прописать способы и процедуру контроля в договоре управления.

Как осуществлять контроль за расходом средств собственников

В случае если собственникам не предоставляется документация о финансировании работ, услуг УК, сведения о расходовании средств собственника на проведение конкретных работ или указанные сведения вызывают сомнения, у собственника есть несколько вариантов действий:



Самое простое – это обратиться с претензией к УК. Однако данный способ чаще всего малоэффективен, риски собственника, связанные с таким обращением, велики.

Обратиться в прокуратуру с заявлением **о проверке по факту сокрытия информации** о расходовании средств собственников помещений в многоквартирном доме.


Истребовать документы в претензионном порядке и **привлечь аудитора** для проверки указанных в них сведений. **Однако!** Аудитор вправе отказаться от проведения проверки в случае непредоставления ему информации и документов, связанных с проведением проверки. (Федеральный закон от 30.12.2008 № 307-ФЗ "Об аудиторской деятельности" (принят ГД ФС РФ 24.12.2008).)

Истребовать документы также можно **в судебном порядке**. Для этого нужно обратиться в суд с исковым заявлением об истребовании отчетной документации УК. Также в судебном порядке можно привлечь УК к ответственности **по основаниям, предусмотренным в договоре управления**.

Предложения для включения в договор управления многоквартирным домом

Предложение 1. О правах собственника

Собственник
имеет право



Осуществлять контроль за выполнением Управляющей организацией ее обязательств по настоящему Договору, в ходе которого:

- участвовать в осмотрах (измерениях, испытаниях, проверках) общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;
- присутствовать при выполнении работ и оказании услуг Управляющей организацией, связанных с выполнением обязанностей по настоящему Договору;
- знакомиться с содержанием технической документации на многоквартирный дом.


Привлекать для контроля качества выполняемых работ и предоставляемых услуг по настоящему Договору:

- сторонние организации,
- специалистов,
- экспертов.

Привлекаемые для контроля организации специалисты, эксперты должны иметь соответствующее поручение Собственника, оформленное в письменном виде.

Предложение 2. Об обязанностях управляющей компании

Управляющая
компания
обязана



- Вести и хранить техническую документацию и относящиеся к управлению многоквартирным домом базы данных в соответствии с перечнем, содержащимся в приложении к настоящему Договору.
- По требованию Собственника знакомить его с содержанием, указанных в настоящем пункте документов.
- Указанные документы должны быть представлены Собственнику Управляющей организацией незамедлительно после предъявления соответствующего требования, для ознакомления в помещении Управляющей организации.
- Собственник или лицо, пользующееся его квартирой в многоквартирном доме, имеет право изготовить за свой счет и своими силами копии предоставленных документов.

По требованию Собственника или лиц, пользующихся его квартирой в много-квартирном доме:

- выдавать в день обращения справки установленного образца, выписки из финансового лицевого счета и (или) из домовой книги и иные предусмотренные действующим законодательством документы, заверять доверенности,
- принимать документы на регистрацию граждан по месту жительства,
- осуществлять взаимодействие с Федеральной миграционной службой,
- выполнять иные действия, предусмотренные действующим законодательством.

Проблемная ситуация 5. Что нужно сделать, чтобы объемы предусмотренных работ по содержанию и текущему ремонту были соблюдены?

Правовая основа действий собственников

Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491, включающие Правила изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

- Требования об объеме и качестве предусмотренных работ по содержанию и текущему ремонту законодательно закреплены. Однако процедура контроля за выполнением объемов законодательно *практически не регулируется*.

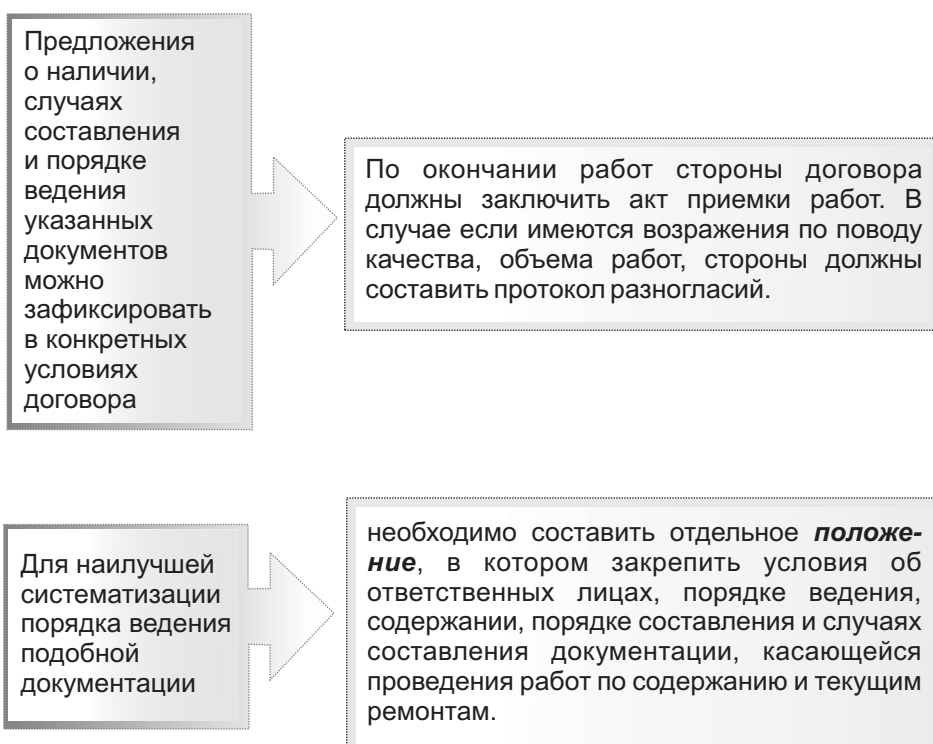
- В Правилах изменения размера платы за содержание и ремонт помещений в случае ненадлежащего оказания услуг и выполнения работ указываются ответственность УК и основания такой ответственности. Но привлечению УК к такой ответственности предшествует ряд проблем, связанных с *доказыванием* факта несоблюдения объема и качества работ.

- Одним из способов решения такой проблемы является *ведение специальной документации*. Такими документами могут являться акты приемки работ и осмотра объекта в ходе проведения работ. Также необходимо ведение журнала текущего ремонта, в котором указывается неисправность, дата обнаружения неисправности, меры, принятые для устранения неисправности, дата устранения, ответственное лицо. Эти документы позволят собственникам быть всегда в курсе выполняемых работ и облегчат общение с управляющей компанией.

Для того, чтобы такие документы носили **доказательственный характер**, следует указать в договоре управления наличие и порядок их ведения. Это можно сделать двумя способами:

1. Зафиксировать в условиях договора управления.
2. Создать **положение** о таких документах и зафиксировать в них порядок ведения и ответственных лиц, а также случаи, в которых они составляются и применяются. Этот документ может быть специальным **приложением** к договору управления.

Предложения в договор управления



Характеристики формализованных документов

Протокол осмотра объекта в ходе проведения работ



- а) Дата составления протокола и время начала осмотра объекта.
- б) Лицо, составившее протокол.
- в) Указание на полномочия лица, составившего протокол.
- г) Лицо – представитель УК, присутствовавшее при составлении протокола и указание на его полномочия.
- д) Наименование осматриваемого объекта и указание неисправностей, возникших до начала работ.
- е) Наименования выполненных работ по объекту.
- ж) Возражения на качество, объем проведенных работ.
- з) Указание неисправностей, обнаружившихся в ходе проведения работ.
- и) Указание на согласованность с УК мер по устранению неисправностей, указанных в п. «ж».
- к) Указание неисправностей, возникших из-за проведения работ.
- л) Указание на согласованность с УК мер по устранению неисправностей, указанных в п. «к».
- м) Возражения представителя УК на протокол.
- н) Иные сведения об объекте, ходе работ и т.п.
- о) Рекомендации и замечания для управляющей компании по поводу проведения работ на объекте.
- п) Время окончания осмотра объекта.

Акт приемки работ

- а) Дата составления акта (дата приемки работ).
- б) Лицо, принимающее работу (доверенный представитель, собрание), либо состав комиссии.
- в) Указание на документ, устанавливающий полномочия лица, принимающего работу.
- г) Наименование, объем, цена работ.
- д) Уполномоченное лицо УК и сведения о его полномочиях.

Журнал текущего ремонта и текущих работ
(все страницы должны быть пронумерованы и прошиты)

- а) Лицо, ответственное за ведение журнала (представитель УК, сотрудник УК и т.п.).
- б) Период, за который отображена информация в журнале.
- в) Дата обнаружения неисправности или заявления о проведении работы.
- г) Наименование неисправности или работы (например, уборка территории).
- д) Сведения о лице, заявившего о неисправности или необходимости проведения работ.
- е) Дата начала работ по устранению неисправности.
- ж) Лицо, ответственное за проведение мероприятий по устранению неисправности.
- з) Наименование мероприятий, проведенных для устранения неисправности.
- и) Дата окончания работ по устранению неисправности.
- к) Указание на документ, содержащий сведения об объемах работ и затратах, связанных с устранением конкретной неисправности.
- л) Отметка о дате и времени ознакомления с содержанием журнала регистрации лица, изъявившего желание ознакомиться с данной информацией, а также сведения о его личности.

Проблемная ситуация 6. Как бороться с незаконными начислениями за коммунальные услуги?

Правовая основа действий собственников

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)

Жилищный кодекс Российской Федерации

Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ
"Об энергосбережении и о повышении энергетической
эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные
акты Российской Федерации"

Правила предоставления коммунальных услуг гражданам,
утвержденные Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307

Правила установления и определения нормативов
потребления коммунальных услуг, утвержденные Постановлением
Правительства РФ от 23.05.2006 № 306

Письмо Минрегиона РФ от 19.06.2009 №18838-АД/14
по вопросу применения Правил предоставления коммунальных
услуг гражданам, утвержденных Постановлением Правительства РФ
от 23.05.2006 № 307

Возможна ситуация, когда собственникам, имеющим индивидуальные приборы учета, доначисляют плату за коммунальные услуги, т.е. обязывают собственника оплатить потребление коммунальных услуг сверх фактически потребленного объема. При этом собственникам, не имеющим индивидуальных приборов учета, такие доначисления не производятся. Это происходит из-за того, что в ходе эксплуатации многоквартирного дома возможны потери ресурсов во внутридомовых инженерных коммуникациях и оборудовании многоквартирного дома (например, потребление воды для поддержания чистоты в помещениях общего пользования, прорыв водопровода и т.п.).

Почему обязанность по оплате таких неизбежных и обоснованных потерь возлагается на собственников?

В своем письме Министерство регионального развития РФ от 19.06.2009 № 18838-АД/14 разъясняет, что в соответствии со статьями 210, 249 Гражданского кодекса РФ и статьями 30, 39 Жилищного кодекса РФ собственники жилого помещения несут бремя содержания общего имущества в многоквартирном доме. Таким образом, в соответствии с законодательством, граждане должны оплачивать не только коммунальные услуги, потребленные в своей квартире, **но также и коммунальные ресурсы, используемые на содержание общего имущества** в многоквартирном доме.

Почему доначисления проводятся только в отношении собственников, имеющих индивидуальные приборы учета?

В вышеуказанном письме Минрегиона РФ высказана такая позиция: «...Указанные расходы должны быть распределены **на всех потребителей коммунальных услуг** в многоквартирном доме, независимо от наличия или отсутствия у потребителей индивидуальных приборов учета».

Правилами установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг (п. 25) закреплено положение, что при определении нормативов потребления коммунальных услуг учитываются нормативные технологические потери коммунальных ресурсов (технически неизбежные и обоснованные потери холодной и горячей воды, тепловой энергии, электрической энергии, газа во внутридомовых инженерных коммуникациях и оборудовании многоквартирного дома). Таким образом, собственники, не имеющие приборов учета, оплачивают указанные потери путем оплаты коммунальных услуг и доначисление сверх норматива, по сути, будет являться **нарушением их прав.**

Как происходит определение указанных потерь?

Путем вычитания из показаний общедомового прибора учета показаний индивидуальных приборов учета и вычета норматива потребления в отношении собственников, не имеющих индивидуальных приборов учета. Т. е. эти уже определенные потери будут исчислены с учетом потерь, приходящихся на собственников без индивидуальных приборов учета. **Такие потери должны будут быть распределены между жильцами с индивидуальными приборами учета.**

Каков порядок распределения потерь ресурсов во внутридомовых инженерных коммуникациях и оборудовании дома?

Этот порядок установлен в пункте 3 приложения № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307. Исходя из смысла формулы расчета, представленной в пункте 3 приложения № 2, можно сделать вывод о том, что распределение потерь между жильцами с индивидуальными приборами учета происходит **пропорционально показаниям их индивидуальных приборов учета.** Такой же позиции придерживается и **Верховный суд Российской Федерации.**

Функция исчисления платы за потребление коммунальных ресурсов возлагается на Управляющую компанию.

В соответствии с пунктом 24 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, собственник **обязан**

- **допустить** управляющую компанию или уполномоченное лицо управляющей компании к снятию показаний индивидуальных приборов учета. В противном случае, УК имеет право произвести расчет по нормативу.

- Законодательно не закреплена обязанность УК представлять расчет потерь, приходящихся к уплате на конкретного собственника, поэтому лучше такое условие прописать в договоре управления. Однако даже если такое условие договором не предусмотрено, *Собственник всегда вправе потребовать от УК детализации расчетов* за потребление коммунальных услуг в порядке, описанном в настоящем издании в разделе «Как добиться предоставления информации по запросам собственников».

Возможные риски и пути их минимизации

Основная проблемная ситуация

В доме установлен общедомовой прибор, но при этом не во всех помещениях установлены индивидуальные приборы учета, является то, что при потреблении коммунальных услуг жильцами без индивидуальных приборов учета сверх учтенного правилами в нормативе потребления, *это «сверхпотребление» будет распределяться между жильцами с установленными индивидуальными приборами учета.*

- Минимизировать такие риски практически невозможно. Хотя в правилах установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг и указано, что при установлении норматива не учитываются расходы коммунальных ресурсов, возникшие в результате нарушения требований технической эксплуатации внутридомовых инженерных коммуникаций и оборудования, правил пользования жилыми помещениями и содержания общего имущества в многоквартирном доме, определить и зафиксировать такие нарушения крайне сложно. Поэтому *вся ответственность за объем потребления коммунальных ресурсов возлагается на самих жильцов.*

Возможный
выход
из ситуации

Установка индивидуальных приборов учета **во все помещения многоквартирного дома**, в том числе в места общего пользования. При такой системе учета потребления распределение потерь будет производиться между всеми жильцами пропорционально показаниям индивидуальных приборов учета.

Но здесь возникает другая проблема – **проблема сознательного отношения отдельных жильцов к эксплуатации индивидуальных приборов учета потребления ресурсов:**

1. Некоторые жильцы могут не согласиться на установку у них в помещении индивидуальных приборов учета, и обязать их сделать это никто не вправе.
2. Некоторые жильцы могут использовать различные схемы потребления коммунальных ресурсов в обход приборов учета. В таком случае, они и за фактическое потребление и за распределенные потери будут платить меньше, а остальные будут компенсировать за свой счет потери, вызванные недобросовестностью таких жильцов.

Другим
решением
может стать
ликвидация
всех индивиду-
альных
приборов учета

В таком случае, все расходы будут исчисляться по нормативу. Но, как нам представляется, в будущем такой способ учета будет гражданам не выгоден, поскольку предполагается, что нормативы будут увеличены, вследствие чего возникнет острая необходимость в установке индивидуальных приборов учета.

Кроме того, Федеральным законом от 23.11.2009 N 261-ФЗ

"Об энергосбережении и о повышении энергетической

эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" предусмотрена

- обязанность собственников помещений в жилом многоквартирном доме, введенного в эксплуатацию после 27 ноября 2009 года включительно, до 1 января 2012 года обеспечить оснащение таких домов индивидуальными и общедомовыми приборами учета.

Проблемная ситуация 7. Как наладить эффективное взаимодействие собственников и управляющих компаний?

Основной
инструмент
взаимодействия
с собственниками

Институт *доверенных лиц* –
представителей собственников, избранных
на общем собрании

■ **Положение о доверенном лице** - представителе собственников должно быть принято на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме и стать **одним из важнейших приложений к договору управления**.


Функции
доверенного
представителя

1. Согласовывает с управляющей организацией порядок, пути и способы исполнения предписаний и актов контролирующих и надзорных органов: Государственной инспекции вневедомственного контроля Пермского края, Роспортебнадзора, Госпожнадзора, Гостехнадзора и др.

2. Наряду с другими собственниками инициирует проведение годового общего собрания, а также внеочередные собрания, уведомляет управляющую организацию о дате, времени, месте, повестке дня и форме проведения собрания (не позднее, чем за 10 дней до собрания).

3. Организует и проводит разъяснительную работу об обязанности собственников жилого помещения поддерживать данное помещение в надлежащем состоянии, не допуская бесхозяйственного обращения с ним, соблюдать права и законные интересы соседей, правила пользования жилыми помещениями, а также правила содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

Доверенный
представитель
вправе



1. Получать от ответственных лиц не позднее 5 рабочих дней с даты регистрации обращения или в сроки, указанные в договоре управления, информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ, режиму работы управляющей организации.

2. Проверять объемы, качество и периодичность оказания услуг и выполнения работ, в том числе путем проведения соответствующей экспертизы с привлечением специализированных организаций и специалистов.

3. Требовать от управляющей организации устранения выявленных дефектов при производстве ремонтных работ, проверять полноту и своевременность их устранения.

4. Участвовать в разрешении споров и конфликтных ситуаций между управляющей организацией и собственниками, а также между жителями дома, при нарушении одним из них прав другого, рассмотрении заявлений, жалоб и предложений.

5. Выносить на обсуждение собрания предложения управляющей организации о снижении издержек содержания дома и использовании освободившихся средств.

6. Получать от управляющей организации копии документов: договора управления с приложениями, планов ремонта, отчеты, сведения о платежах за работы и услуги, сметы, акты и др.

7. Обращаться в органы государственной власти и органы местного самоуправления за разъяснениями вопросов по осуществлению управления многоквартирным домом.

8. Быть инициатором проведения общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме.

Доверенный представитель информирует управляющую компанию

- о замечаниях по действиям персонала управляющей организации при выполнении работ на объекте, исполнении заявок, проведении уборки мест общего пользования, неадекватном поведении, вымогательстве от жильцов платежей, минуя кассу управляющей организации, и т. д.;
- вмешательстве посторонних организаций в работу внутридомовых инженерных коммуникаций (электро- и водоснабжения, отопления и т.д.), раскопках на придомовой территории, проводке и подключениях кабелей связи и телевидения, вскрытию технических помещений и устройств, чердака, подвала; о несанкционированной перепланировке и переоборудовании помещений, внезапных перерывах в предоставлении коммунальных услуг и других нарушениях в содержании общего имущества;
- принятии общим собранием решений:
 - по реконструкции многоквартирного дома (в том числе, с его расширением или надстройкой), строительстве хозяйственных построек и других зданий, строений, сооружений, ремонте общего имущества в многоквартирном доме;
 - пределах использования земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, в том числе, введение ограничений пользования им;
 - передаче в пользование общего имущества в многоквартирном доме;
 - сложении полномочий и/или избрании нового доверенного Представителя.

Представитель исполняет свои полномочия на добровольной основе с возможностью оплаты (по решению собрания собственников помещений).

- Сведения о Представителе размещаются на информационных стендах в местах общего пользования многоквартирного дома и в помещениях управляющей организации.

Содержание

Что такое договор управления многоквартирным домом?.....	3
Проблемная ситуация 1. Как добиться предоставления информации от управляющей компании по запросам собственников?.....	6
Проблемная ситуация 2. Как добиться качественной отчетности управляющей компании перед собственниками?.....	19
Проблемная ситуация 3. Как учесть интересы жителей при формировании планов работ по дому?.....	25
Проблемная ситуация 4. Как осуществлять контроль за расходованием средств собственников?.....	31
Проблемная ситуация 5. Что нужно сделать, чтобы объемы предусмотренных работ по содержанию и текущему ремонту были соблюдены?.....	36
Проблемная ситуация 6. Как бороться с незаконными начислениями за коммунальные ресурсы?.....	40
Проблемная ситуация 7. Как наладить эффективное взаимодействие собственников и управляющих компаний?.....	45