**РЕКОМЕНДАЦИИ УПРАВЛЯЮЩИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ**

**ПО УЛУЧШЕНИЮ РАБОТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

*Рекомендации управляющим организациям по улучшению работы с потребителями жилищно-коммунальных услуг (далее – Рекомендации) были подготовлены в рамках реализации социально значимого проекта «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг» (далее – Проект), финансируемого с использованием средств государственной поддержки (гранта) в соответствии с Распоряжением Президента Российской Федерации от 29 марта 2013 № 115-рп.*

*Ниже представлен актуализированный в 2021 г. и сокращенный вариант Рекомендаций.*

В рамках Проекта оценивались управляющие организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами в городах Ижевск и Сарапул (Удмуртская Республика), Калининград, Зеленоградск и Светлый (Калининградская область). Оценивалась деятельность управляющих организаций по управлению многоквартирными домами (по результатам анкетирования советов многоквартирных домов):

* качество услуг и работ управляющей организации;
* взаимодействие управляющей организацией с потребителями.

В результате проведенной оценки управляющих организаций было выявлено, что потребители часто оценивают управляющую организацию на основании информации, которую они от нее получают или не получают. Поэтому большей частью настоящие рекомендации направлены на то, как повысить информированность потребителей услуг об услугах и работах, которые управляющая организация готова предложить собственникам помещений в ответ на их запрос, о работе управляющей организации в конкретном доме, как наладить диалог собственников помещений, советов многоквартирных домов с управляющей организацией.

1. **Рекомендации по повышению качества информации об услугах и работах управляющей организации, представляемой собственникам помещений**

Проведенная в ходе Проекта оценка показала, что большинство управляющих организаций размещает большой объем информации о своей деятельности, в том числе об оказываемых услуг и выполняемых работах, в Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ), а также на собственных сайтах или сайтах региональных органов государственной власти или местного самоуправления. Качество размещаемой информации – объем, полнота сведений, доступность для понимания, легкость поиска для профессионально неподготовленного потребителя, значительно различаются у разных управляющих организаций. Большое значение имеет то, есть ли у управляющей организации собственный сайт или она пользуется «чужими» сайтами.

Общим недостатком при размещении информации управляющими организациями является то, что способ подачи информации ориентирован скорее на контрольно-надзорные органы, чем на потребителя. Ниже приведены рекомендации, направленные на ориентацию информации на потенциального и существующего потребителя услуг и работ управляющей организации.

* 1. **Информация о перечне услуг и работ управляющей организации**

Управляющие организации выполняют большой перечень услуг и работ, связанных с управлением, содержанием и ремонтом общего имущества в многоквартирных домах. Очень часто собственники помещений не имеют представлений о том, насколько широк этот перечень, какой потенциально большой выбор им могут предоставить управляющие организации. По аналогии с тем, как предлагают потребителям свои товары, услуги и работы участники других рыночных сфер экономики, можно рекомендовать управляющим организациям предоставлять информацию об услугах и работах в формате каталога как наиболее полную информацию, рассчитанную на неограниченный круг возможных потребителей.

Такой каталог услуг и работ может, прежде всего, содержать систематизированный детальный перечень услуг и работ («оглавление каталога»), а затем подробную информацию по каждой услуге и работе, включенной в перечень, в той последовательности, в которой они в нем указаны.

Систематизацию услуг и работ в перечне рекомендуется осуществлять в соответствии со сложившимися направлениями деятельности управляющих организаций:

I. Услуги по управлению многоквартирным домом

II. Услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества

III. Другие услуги и работы

Каждое направление деятельности далее подразделяется на группы и подгруппы услуг и работ («комплексные» услуги и работы). Рекомендуется выделять в отдельные группы работы по техническому обслуживанию (содержанию) внутридомовых систем холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, отопления.

Затем каждая группа (подгруппа) детализируется до «единичных» услуг и работ. Под «единичной» услугой (работой) подразумевается такая услуга (работа), которую можно заказать отдельно, без привязки к другим услугам и работам. Например, «промывка системы отопления» является «единичной» работой, входящей в «комплекс» - «содержание системы отопления». Другой пример: подгруппа «Санитарное содержание подъездов» может включать такие единичные работы как «Санитарное содержание пола лестниц и лестничных площадок в подъездах», «Санитарное содержание поверхности стен в подъездах», «Санитарное содержание окон в подъездах» и т.д.

Детализация услуг и работ дает возможность потребителям и управляющей организации составлять индивидуальный перечень услуг и работ в отношении конкретного дома, договариваться о периодичности той или иной единичной услуги в зависимости от желаний и финансовых возможностей собственников помещений в доме.

В перечне услуг и работ, ориентированном на потребителя, рекомендуется указывать все услуги и работы, которые управляющая организация готова предоставить по договору управления, в том числе те, для которых она будет привлекать подрядчика (специализированную организацию). При этом в перечне могут быть каким-то образом помечены услуги и работы, которые выполняются подрядчиками управляющей организации.

Пример перечня услуг и работ управляющей организации приведен в Приложении 1 к Рекомендациям.

В перечне услуг и работ должна содержаться явная отсылка на детальную информацию о каждой услуге (работе), включенной в перечень. Такой «отсылкой» может быть номер страницы, на которой размещена информация об услуге (работе) в «каталоге» услуг и работ; или название услуги может быть представлено в форме активной ссылки, при нажатии выводящей потребителя на детальную информацию.

Очень важно, чтобы в общем перечне и в детализированной информации, в других документах услуга (работа) каждый раз называлась одинаково, так как она названа в перечне. А если услуге (работе) присвоен какой-то номер (код), чтобы он использовался во всех документах.

* 1. **Предоставление сведений о каждой услуге (работе) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме**

Сведения об отдельной («единичной») услуге или работе должны быть достаточно подробными, чтобы давать потребителям понимание содержания услуги (работы), ее полезности, а также позволять контролировать как выполнение действий, включая периодичность, срок исполнения и достижение результата.

Содержание услуги (работы) рекомендуется представлять в форме описания действий, которые совершаются при ее выполнении (кто, что, как часто будет делать, как документируется выполнение).

Сведения о периодичности или сроке выполнения услуги (работы) могут иметь указания на то, являются ли они обязательными (в соответствии с каким нормативным документов) или рекомендуются управляющей организацией.

Периодичность оказания услуги (выполнения работы) может быть связана с показателем технического состояния элемента общего имущества, в отношении которого она выполняется. Например, если износ системы водоснабжения незначителен, то осмотр может проводиться 1 раз в месяц, если износ высокий – один раз в неделю, чтобы управляющая организация была уверена, что в интервале между осмотрами не появились повреждения, влекущие за собой нанесение ущерба подвальному помещению и приводящие к потерям воды.

Сведения об услуге (работе) должны включать в себя описание результата, к которому приведет ее выполнение. Поскольку у жилищных услуг нет установленных законодательством характеристик качества, в отличие от коммунальных услуг, результат услуги (работы) в совокупности с установленной периодичностью (сроками) можно рассматривать как показатели качества услуги (работы) по управлению и содержанию общего имущества в многоквартирном доме, которые потребители смогут использовать при осуществлении контроля за ее исполнением.

Результат услуги (работы) рекомендуется описывать так, чтобы он показывал полезность, потребительскую ценность и был измеримым. Например, результат работы по очистке пола в подъезде можно указать как «отсутствие грязи и мусора»; технического обслуживания внутридомовой инженерной системы - «безаварийная работа».

Рекомендуется обратить особое внимание на включение в перечень и детальное описание такой услуги как «Осмотр общего имущества в многоквартирном доме для своевременного выявления несоответствия состояния общего имущества требованиям законодательства Российской Федерации, а также угрозы безопасности жизни и здоровью граждан». Эта услуга стоит первой в перечне действий по содержанию общего имущества в Правилах содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491 (см. п. 11). Именно в результате такой услуги появляются характеристики технического состояния каждого элемента общего имущества в многоквартирном доме, потребность в обслуживании или ремонте (замене), на основе которых затем формируется предложение управляющей организации по плану работ и ремонтов. В настоящее время у большинства управляющих организаций как отдельная услуга такой комплексный осмотр не включен в перечень и не имеет описания А значит, не имеет и стоимости.

Пример описания отдельных услуг и работ управляющей организации приведен в Приложении 2.

* 1. **Предоставление сведений о стоимости каждой услуги (работы)**

Рекомендуется управляющим организациям указывать стоимость услуги (работы) вместе с детальным описанием услуги (работы). Таким образом «каталог» включает в себя и «прайс-лист».

Рекомендуется определить и указать стоимость каждой «единичной» услуги (работы), включенной в «каталог». При этом следует исходить из реальных затрат на оказание услуги (выполнение работы), отнесенных к единице количественной характеристики элемента общего имущества, в отношении которого услуга (работа) выполняется, например, на 1 кв. метр площади обслуживаемой кровли дома, площади лестниц и лестничных площадок в подъездах, на 1 погонный метр труб внутридомовой системы холодного (горячего) водоснабжения, на 1 кв. метр площади газонов, площади пешеходных дорожек и т.д.

Стоимость услуги и работы желательно указывать для разового выполнения, если периодичность может меняться, или для указанной в описании услуги (работы) периодичности, если периодичность не подлежит изменению.

Кроме того, можно указать стоимость «пакета» - «комплексной» услуги с определенным набором единичных услуг и их периодичностью.

Представленная таким образом информация о стоимости услуг и работ позволит потребителям формировать проекты перечня услуг и работ для своего дома и рассчитывать стоимость такого перечня с учетом количественных характеристик элементов общего имущества, а, соответственно, и необходимый размер платы каждого собственника помещения в расчете на 1 кв. м общей площади помещений.

Можно предложить потребителям «калькулятор» для предварительного расчета стоимости услуг и работ по управлению и содержанию общего имущества, подставляя в который количественные характеристики элементов общего имущества своего дома, они получат расчет по стоимости каждой услуги и работы и рассчитанный исходя из этого размер платы за содержание общего имущества с 1 кв. м площади помещений.

Использование рекомендуемого подхода к предоставлению управляющей организацией информации о стоимости своих услуг и работ позволяет дает основу для обоснованного определения необходимого размера платы по договору управления, индивидуального для многоквартирного дома и связанного с его характеристиками и перечнем необходимых и заказываемых услуг и работ.

* 1. **Обеспечение доступности информации об услугах и работах для потребителей**

Доступность информации для потребителей (легкость поиска ее в Интернете) зависит от того, есть ли у управляющей организации свой сайт или она размещает информацию только в ГИС ЖКХ.

В случае если у управляющей организации есть свой сайт, на котором размещается информация об услугах и работах, необходимо обеспечить, чтобы потребители легко нашли адрес сайта по названию управляющей организации.

Если группа компаний использует один сайт в Интернете, рекомендуется создать на таком сайте отдельные страницы для каждой организации, входящей в группу, а в общей для всех организаций информации указывать наименования всех управляющих организаций, для которых информация верна.

При размещении информации об услугах и работах на собственном сайте управляющей организации рекомендуется размещать ее в одном месте - в одном разделе, на одной странице сайта, имеющем общее название «Услуги и работы». Желательно, чтобы на главной странице сайта в явном виде было указание на раздел (страницу) сайта, посвященный услугам и рабам, а путь к информации, начиная с главной страницы сайта, был как можно короче. Все последовательные перемещения с главной страницы сайта к информации об услугах и работах должны быть понятны по названиям «переходов», документы, содержащие сведения об услугах и работах, имели «говорящие названия», понятные потребителю.

В случае, если сведения об услугах и работах содержатся в разных документах, переход от одного документа к другому желательно организовать по активным ссылкам (например, от перечня услуг и работ к детальной информации об отдельной услуге или работе). Все документы должны иметь названия, тесно связанные с содержащейся в них информации («говорящие названия»).

**Приложение 1**

**Пример ПеречнЯ услуг и работ управляющей организации**

1. **Услуги и работы, связанные с управлением многоквартирным домом**
	1. **Сбор, обновление и хранение технической документации на многоквартирный дом, другой информации об общем имуществе собственников помещений в многоквартирном доме**
		1. Определение состава общего имущества в многоквартирном доме, качественных и количественных характеристик элементов общего имущества;
		2. Получение в государственных органах документов в отношении общего имущества в многоквартирном доме *(кадастрового плана (карты) земельного участка, документов о сервитутах и иных обременений земельного участка, входящего в состав общего имущества, технического паспорта многоквартирного дома, выписок из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним о зарегистрированных правах на объекты недвижимости, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме)*;
		3. Приемка от застройщика, осуществляющего строительство, капитальный ремонт или реконструкцию многоквартирного дома, проектной документации на многоквартирный дом, инструкции по эксплуатации многоквартирного дома;
		4. Восстановление проектной и иной технической документации на многоквартирный дом, внесение в нее изменений;
		5. Оформление (актуализация) электронного паспорта многоквартирного дома**\***[[1]](#footnote-1);
		6. Документирование выполняемых действий по оценке состояния общего имущества, техническому обслуживанию, ремонтам, заменам элементов общего имущества;
		7. Организация хранения технической документации, иных документов, связанных с управлением многоквартирным домом в бумажном и (или) электронном виде**\***.
	2. **Сбор, обновление и хранение информации о собственниках помещений и лицах, пользующихся помещениями и общим имуществом в многоквартирном доме (в электронном виде и (или) на бумажных носителях)**
		1. Составление, актуализация и хранение списков собственников помещений в многоквартирном доме, нанимателей жилых помещений муниципального (государственного) жилищного фонда в многоквартирном доме;
		2. Сбор, актуализация и хранение информации о гражданах, зарегистрированных в жилых помещениях в многоквартирном доме;
		3. Услуга по регистрации физических лиц по месту проживания;
		4. Сбор, актуализация и хранение сведений об арендаторах нежилых помещений в многоквартирном доме;
		5. Сбор и актуализация и хранение сведений о лицах, использующих общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров (по решению общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме).
	3. **Подготовка предложений по вопросам содержания и ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме для их рассмотрения общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме**
		1. Осмотр общего имущества в многоквартирном доме для своевременного выявления несоответствия его состояния требованиям законодательства, угрозы безопасности жизни и здоровью граждан\*;
		2. Организация специальных технических экспертиз и энергетического обследования многоквартирного дома;
		3. Выявление целей, интересов, приоритетов и возможностей собственников помещений в многоквартирном доме в отношении общего имущества в многоквартирном доме;
		4. Разработка перечня услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме с учетом установленного минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, установленных обязательных энергосберегающих мероприятий**\***;
		5. Подготовка предложений по годовому плану содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме**\***;
		6. Разработка предложений по годовому (перспективному) плану текущих ремонтов общего имущества в многоквартирном доме (на основе результатов осмотра и оценки состояния общего имущества);
		7. Подготовка предложений по вопросам проведения капитального ремонта (реконструкции) многоквартирного дома**\***;
		8. Подготовка предложений по мероприятиям, направленным на снижение объема потребления энергетических ресурсов, повышение энергоэффективности многоквартирного дома**\***;
		9. Расчет и обоснование финансовых потребностей (затрат) для обеспечения оказания услуг и выполнения работ по содержанию и (или) ремонту общего имущества в многоквартирном доме, включенных в предложение по перечню услуг и работ, годовому или перспективному плану работ по содержанию и ремонту многоквартирного дома (в том числе на основе анализа ценовых предложений на рынке услуг и работ, составления смет на выполнение отдельных видов работ)**\***;
		10. Подготовка предложений о передаче объектов общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме в пользование иным лицам на возмездной основе**\***.
	4. **Организация оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме**
		1. Подготовка заданий для исполнителей работ и услуг по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
		2. Организация конкурсного выбора исполнителей услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
		3. Подготовка и заключение договоров оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;
		4. Заключение договора об аварийно-диспетчерском обслуживании многоквартирного дома;
		5. Заключение договора со специализированной организацией на содержание и ремонт лифта (лифтов) в многоквартирном доме\*;
		6. Заключение договора со специализированной организацией на содержание и ремонт внутридомовых систем газоснабжения\*;
		7. Организация подготовки проектной документации для капитального ремонта (реконструкции) общего имущества в многоквартирном доме и организация проведения экспертизы такой документации (в случаях, установленных законодательством);
		8. Подготовка и проведение конкурсного отбора исполнителей (подрядчиков) работ по капитальному ремонту (реконструкции) многоквартирного дома;
		9. Заключение договоров на выполнение работ по капитальному ремонту (реконструкции) многоквартирного дома;
		10. Заключение энергосервисного договора для выполнения мероприятий по энергосбережению, повышению энергоэффективности многоквартирного дома;
		11. Заключение иных договоров, направленных на достижение целей управления многоквартирным домом, обеспечение безопасности и комфортности проживания в доме;
		12. Осуществление контроля за оказанием услуг и (или) выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме исполнителями этих услуг и работ, документальное оформление приемки таких услуг и работ, а также фактов выполнения услуг и работ ненадлежащего качества**\***;
		13. Осуществление строительного (технического) контроля за выполнением работ по капитальному ремонту многоквартирного дома
		14. Ведение претензионной, исковой работы при выявлении нарушений исполнителями услуг и работ обязательств, вытекающих из договоров оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме**\***;
	5. **Предоставление коммунальных услуг, услуги** **по обеспечению поставки в многоквартирный дом коммунальных ресурсов**
		1. В случаях, установленных законодательством, заключение договоров энергоснабжения (купли-продажи, поставки электрической энергии (мощности), теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, водоотведения, поставки газа (в том числе поставки бытового газа в баллонах) с ресурсоснабжающими организациями в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме коммунальной услуги соответствующего вида**\***;
		2. Представление интересов собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме в отношениях с ресурсоснабжающими организациями;
		3. В случаях, предусмотренных законодательством, заключение договоров с ресурсоснабжающими организациями на техническое обслуживание и ремонт внутридомовых инженерных систем;
		4. Осуществление контроля объема и качества поставляемых в многоквартирный дом коммунальных ресурсов, документальное оформление объема поставленных коммунальных ресурсов, а также фактов поставки коммунальных ресурсов ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими допустимую продолжительность;
		5. Ведение претензионной и исковой работы в отношении ресурсоснабжающих организаций при выявлении нарушений качества поставленных в многоквартирный дом коммунальных ресурсов, неправильно определенных объемов поставленных коммунальных ресурсов.
	6. **Организация и осуществление расчетов за услуги и работы по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и коммунальные услуги**
		1. Начисление обязательных платежей и взносов, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и коммунальных услуг в соответствии с требованиями законодательства**\***;
		2. Оформление платежных документов и направление их собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме**\***;
		3. Организация сбора платежей и взносов, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и коммунальных услуг;
		4. Ведение учета начисленных и уплаченных платежей и взносов в отношении каждого собственника, пользователя (нанимателя, арендатора) помещения в многоквартирном доме (ведение лицевых счетов);
		5. Ведение претензионной и исковой работы в отношении лиц, не исполнивших обязанность по внесению обязательных платежей и взносов**\***;
		6. Осуществление расчетов с исполнителями услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме**\***;
		7. В случаях, установленных законодательством, осуществление расчетов с ресурсоснабжающими организациями за поставленные коммунальные ресурсы**\***;
		8. Организация учета поступающих и расходуемых средств, связанных с управлением, содержанием и ремонтом общего имущества в многоквартирном доме и предоставлением коммунальных услуг в целом по многоквартирному дому.
	7. **Организационно-информационные услуги**
		1. Предоставление собственникам помещений в многоквартирном доме сведений, связанных с состоянием общего имущества в многоквартирном доме, отчетов об исполнении обязательств по управлению многоквартирным домом, другим вопросам, связанным с управлением многоквартирным домом;
		2. Предоставление собственникам помещений в многоквартирном доме информации о требованиях законодательства в отношении управления и содержания общего имущества в многоквартирном доме, правилах предоставления коммунальных услуг;
		3. Прием и рассмотрение заявок, предложений и обращений собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме по вопросам, связанным с управлением, содержанием и ремонтом общего имущества в многоквартирном доме;
		4. Подготовка, копирование и направление собственникам помещений в многоквартирном доме документов, необходимых для организации и проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме (сообщение об общем собрании, повестка дня общего собрания, проекты документов, которые будут рассматриваться на общем собрании, формы для регистрации участников собрания, бюллетени голосования), доведение до сведения собственников помещений в многоквартирном доме решений общего собрания;
		5. Предоставление помещения для проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, регистрация участников общего собрания;
		6. Обеспечение правления товарищества собственников жилья, совета многоквартирного дома телефонной и факсимильной связью, электронной почтой, доступом к интернету;
		7. Оказание помощи товариществу собственников жилья в раскрытии информации в соответствии с требованиями законодательства;
		8. Составление электронного паспорта многоквартирного дома, управляемого товариществом собственников жилья, жилищным кооперативом
	8. **Дополнительные услуги, связанные с управлением многоквартирным домом, обеспечением безопасных и комфортных условий проживания**
		1. Заключение и контроль исполнения договоров об использовании общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (на основании решения общего собрания);
		2. Получение, учет и использование доходов по договорам от использования общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме в соответствии с решениями общего собрания собственников помещений;
		3. Привлечение по решению собственников помещений в многоквартирном доме дополнительных финансовых ресурсов (кредитов, бюджетных субсидий) для капитального ремонта (реконструкции) общего имущества в многоквартирном доме;
		4. Организация охраны подъездов;
		5. Организация охраны коллективных автостоянок;
		6. Оказание услуги по регистрации граждан в жилых помещениях в многоквартирном доме;
		7. Контроль соблюдения принятых собственниками помещений правил пользования общим имуществом в многоквартирном доме;
		8. Ведение бухгалтерского учета и отчетности товарищества собственников жилья.
2. **Услуги и работы по содержанию общего имущества в многоквартирных домах**
	1. **Работы по содержанию несущих и ограждающих конструкций многоквартирных домов**
		1. Содержание фундаментов и отмосток;
		2. Содержание стеновых конструкций;
		3. Содержание перекрытий и покрытий, колонн, столбов, балок (ригелей) перекрытий и покрытий многоквартирных домов;
		4. Содержание крыш (кровель);
		5. Содержание лестниц;
		6. Содержание фасадов;
		7. Содержание перегородок;
		8. Содержание подвалов и технических подполий
		9. Содержание чердаков
		10. Содержание оконных и дверных заполнений фасадов и помещений, относящихся к общему имуществу в многоквартирном доме
	2. **Техническое обслуживание систем инженерно-технического обеспечения, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме**
		1. Техническое обслуживание системы мусороудаления;
		2. Техническое обслуживание оборудования систем вентиляции и дымоудаления;
		3. Обслуживание печей, каминов и очагов;
		4. Техническое обслуживание индивидуальных тепловых пунктов и водоподкачек;
		5. Техническое обслуживание систем холодного водоснабжения;
		6. Техническое обслуживание систем горячего водоснабжения;
		7. Техническое обслуживание системы отопления;
		8. Подготовка системы отопления к сезонной эксплуатации;
		9. Техническое обслуживание систем водоотведения;
		10. Техническое обслуживание электрооборудования, радио- и телекоммуникационного оборудования.
		11. Работы по обеспечению требований пожарной безопасности
	3. **Аварийно-диспетчерское обслуживание многоквартирного дома**
		1. Прием, регистрация заявок об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения (канализации), отопления, электроснабжения, относящихся к общему имуществу в многоквартирном доме;
		2. Устранение неисправностей и аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения (канализации), отопления, электроснабжения
		3. Обеспечение устранения неисправностей и аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем газоснабжения и внутридомового газового оборудования и информационно-телекоммуникационных сетей, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме
		4. Принятие оперативных мер по обеспечению безопасности граждан при возникновении аварийных ситуаций или угрозы их возникновения.
3. **Услуги и работы по санитарному содержанию общего имущества в многоквартирном доме**
	1. **Санитарное содержание системы мусороудаления**
		1. Чистка**,** промывка и дезинфекция загрузочных клапанов стволов мусоропроводов, мусоросборной камеры и ее оборудования
	2. **Санитарное содержание помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме**
		1. Сухая и влажная уборка пола помещений общего пользования (тамбуров, холлов, коридоров, галерей, лифтовых площадок и лифтовых холлов и кабин, лестничных площадок и маршей, пандусов);
		2. Сухая и влажная очистка поверхности стен помещений общего пользования
		3. Влажная протирка подоконников, оконных решеток, перил лестниц, шкафов для электросчетчиков слаботочных устройств, почтовых ящиков, дверных коробок, полотен дверей, доводчиков, дверных ручек;
		4. Мытье окон помещений общего пользования;
		5. Очистка систем защиты от грязи (металлических решеток, ячеистых покрытий, приямков, текстильных матов);
		6. Санитарное содержание подвалов и технических подполий;
		7. Санитарное содержание чердаков
		8. *Дератизация помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме;*
		9. *Дезинсекция помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме;*
		10. Дезинфекция септиков, дворовых туалетов, находящихся на земельном участке, на котором расположен многоквартирный дом
4. **Работы по содержанию земельного участка, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме**
	1. **Работы по содержанию земельного участка в холодный период года**
		1. Очистка крышек люков колодцев и пожарных гидрантов от снега и льда толщиной слоя свыше 5 см;
		2. Очистка тротуаров от снега, наледи и льда;
		3. Подметание земельного участка, свободного от снежного покрова;
		4. Сдвигание свежевыпавшего снега, очистка земельного участка от наледи и льда при наличии колейности свыше 5 см;
		5. Очистка от мусора урн, установленных возле подъездов, и их промывка;
		6. Уборка контейнерных площадок, расположенных на земельном участке, входящем в состав общего имущества в многоквартирном доме;
		7. Уборка крыльца и площадки перед входом в подъезд;
		8. Устройство детских ледовых городок, катков, других объектов благоустройства
	2. **Работы по содержанию придомовой территории в теплый период года**
		1. Подметание и уборка земельного участка;
		2. Очистка от мусора и промывка урн, установленных возле подъездов;
		3. Уборка контейнерных площадок, расположенных на земельном участке, входящем в состав общего имущества в многоквартирном доме;
		4. Прочистка ливневой канализации;
		5. Уборка крыльца и площадки перед входом в подъезд, очистка металлической решетки и приямка.
		6. Уборка и выкашивание газонов, посев травы;
		7. Уход за клумбами, деревьями и кустарниками;
		8. Устройство и восстановление газонов, клумб, посадка и замена деревьев и кустов, посев травы
		9. Содержание детских игровых и спортивных площадок
		10. Содержание площадок для проведения досуга и хозяйственных площадок
5. **Работы по обеспечению вывоза бытовых отходов**
	1. Обеспечение вывоза твердых бытовых отходов;
	2. Обеспечение вывоза жидких бытовых отходов из дворовых туалетов, септиков, находящихся на земельном участке;
	3. Организация мест накопления крупногабаритных бытовых отходов и обеспечение их вывоза;
	4. Сбор отходов I - IV классов опасности (отработанных ртутьсодержащих ламп и др.) и их передача в специализированные организации
6. **Текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме**
	1. Устранение выявленных в ходе осмотров нарушений вертикальной планировки территории вокруг многоквартирного дома для соответствия проектным параметрам;
	2. Восстановление гидроизоляции фундаментов и работоспособности систем водоотвода;
	3. Устранение выявленных неисправностей дверей подвалов и технических подполий, запорных устройств на них;
	4. Восстановление проектных условий эксплуатации стен;
	5. Работы по устранению нарушений, дефектов конструкций перекрытий, покрытий;
	6. Восстановление защитных слоев несущих конструкций крыш (кровель), пешеходных дорожек в местах пешеходных зон кровель;
	7. Восстановление защитных слоев металлических лестниц;
	8. Обработка антисептическими и антипереновыми составами деревянных лестниц;
	9. Восстановление отделки фасадов и их отдельных элементов, герметичности наружных водостоков;
	10. Восстановление работоспособности подсветки информационных знаков, входов в подъезды (домовые знаки и т.д.);
	11. Восстановление эксплуатационных качеств несущих конструкций, гидроизоляции, элементов металлических ограждений на балконах, лоджиях и козырьках;
	12. Восстановление или замена отдельных элементов крылец и зонтов над входами в здание, в подвалы и над балконами;
	13. Восстановление плотности притворов входных дверей, самозакрывающихся устройств (доводчики, пружины), ограничителей хода дверей (остановы);
	14. Восстановление эксплуатационных характеристик перегородок в многоквартирных домах (сопряжений между собой и с капитальными стенами, звукоизоляции и огнезащиты)
	15. Устранение угрозы обрушения внутренних отделочных слоев или нарушения защитных свойств отделки по отношению к несущим конструкциям и инженерному оборудованию;
	16. Восстановление работоспособности основания, поверхностного слоя полов в помещениях общего пользования в многоквартирном доме;
	17. Восстановление целостности оконных и дверных заполнений, плотности притворов, механической прочности и работоспособности фурнитуры элементов оконных и дверных заполнений в помещениях, относящихся к общему имуществу в многоквартирном доме;
	18. Текущий ремонт систем водоснабжения (холодного и горячего), отопления и водоотведения в многоквартирных домах;
	19. Восстановление требуемых параметров и герметичности систем отопления и водоснабжения;
	20. Замена неисправных контрольно-измерительных приборов (манометров, термометров и т.п.);
	21. Восстановление работоспособности (ремонт, замена) оборудования и отопительных приборов, водоразборных приборов (смесителей, кранов и т.п.), относящихся к общему имуществу в многоквартирном доме;
	22. Восстановление исправности элементов внутренней канализации, канализационных вытяжек, внутреннего водостока, дренажных систем и дворовой канализации;
	23. Замена вышедших из строя датчиков, проводки и оборудования пожарной и охранной сигнализации.
	24. Ремонт, укрепление, замена отдельных участков ограждений и оборудования детских игровых и спортивных площадок, малых архитектурных форм, хозяйственных площадок
7. **Работы по капитальному ремонту (реконструкции) общего имущества в многоквартирном доме**
	1. **…**
8. **Другие услуги и работы (по индивидуальным заказам собственников, пользователей помещениями)**
	1. Прием и выполнение заявок собственников и пользователей помещений в отношении засоров и аварийных повреждений внутриквартирных инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения (канализации), отопления, электроснабжения;
	2. Замена санитарно-технического оборудования (унитазов, раковин)
	3. …

**Приложение 2**

**Пример сведений об услугах и работах управляющей организации и их стоимости**

| **Название услуги (работы)** | **Описание содержания услуги (работы)** | **Единица измерения** | **Периодичность выполнения услуги / работы** | **Характеристики МКД (конструктивные особенности, степень физического износа, техническое состояние), определяющие выбор услуги / работы** | **Результат оказания услуги /выполнения работы** | **Гарантийный срок** | **Кто оказывает услугу (выполняет работу)** | **Стоимость одноразовой услуги (работы), *руб./единица измерения*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Услуги (работы), оказываемые (выполняемые) управляющей организацией в отношении общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме** |
| **Х. Услуги (работы) по санитарному содержанию общего имущества в многоквартирном доме** |
| **Х.1. Санитарное содержание подъездов** |
| **Х.1.1. Уборка поверхности пола подъезда (**лестничные площадки и марши, вестибюль, тамбур) | Влажная уборка (подметание с предварительным увлажнением, удаление мусора и очистка от грязи) лестничных площадок и маршей нижних трех этажей, вестибюля, тамбура | 1 кв. м убираемой площади | 5 раз в неделю | МКД, не оборудованные лифтом и мусоропроводом | Чистый пол без мусора и грязи | Гарантийный срок не установлен | Персонал управляющей организации.Факт выполнения работ (оказания услуг) отмечается в Журнале санитарного содержания многоквартирного дома с указанием даты и времени исполнения, исполнителя и лица, проведшего контроль (приемку) работ / услуг. | … |
| 1 кв. м убираемой площади | 5 раз в неделю | МКД, оборудованные лифтом и мусоропроводом | … |
| Влажная уборка (подметание с предварительным увлажнением, удаление мусора и очистка от грязи) лестничных площадок и маршей выше третьего этажа | 1 кв. м убираемой площади | 2 раза в неделю | МКД, не оборудованные лифтом и мусоропроводом | … |
| 1 кв. м убираемой площади | 2 раза в неделю | МКД, оборудованные лифтом и мусоропроводом | … |
| Мытье водой с моющим дезинфицирующим средством лестничных площадок и маршей нижних трех этажей, вестибюля, тамбура | 1 кв. м убираемой площади | не реже 2 раз в месяц | МКД, не оборудованные лифтом и мусоропроводом | … |
| 1 кв. м убираемой площади | не реже 1 раза в месяц | МКД, оборудованные лифтом и мусоропроводом | … |
| Мытье водой с моющим дезинфицирующим средством лестничных площадок и маршей выше третьего этажа | 1 кв. м убираемой площади | не реже 2 раз в месяц | МКД, не оборудованные лифтом и мусоропроводом | … |
| 1 кв. м убираемой площади | не реже 1 раза в месяц | МКД, оборудованные лифтом и мусоропроводом | … |
| **I.1.2. Мытье окон**  | Мытье окон (легкодоступные стекла, оконные переплеты, подоконники)  | 1 окно | не реже 1 раза в год | Любой МКД | Чистые без разводов стекла, переплеты и подоконники  | Гарантийный срок не установлен | Персонал управляющей организации\* | … |
| Мытье труднодоступных окон с внешней стороны (стекла, оконные переплеты)  | 1 окно | 1 раз в год | МКД с труднодоступными окнами | Чистые без разводов стекла и переплеты.  | Подрядная организация\*\* | … |
| **ХХ. Техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем** |
| **ХХ.1.Техническое обслуживание системы холодного водоснабжения** | Контроль всей системы холодного водоснабжения. Проверка и устранение возможных течей, засорения фильтров, образования конденсата на трубах и недопустимых нагрузок системы.После перебоев с водоснабжением проводится внеочередная проверка. | 1 пог. м трубопроводов холодного водоснабжения  | 1 раз в месяц | Техническое состояние сетей и оборудования хорошее, степень физического износа не превышает 20 % | Отсутствие аварий на сетях и оборудовании, относя-щихся к общему имуществу в МКД. Бесперебойное водоснаб-жение (пере-рывы не долее *6* ча-сов, не чаще *5* раз в год). Питьевая вода отве-чает требова-ниям сани-тарных норм. Давление воды обеспечено всем потребителям в соответ-ствии с проектными характеристиками. | 1 месяц с даты исполнения | Персонал управляющей организации. Факт выполнения работ (оказания услуг) отмечается в Журнале технического обслуживания общего имущества в многоквартирном доме с указанием даты и времени исполнения, исполнителя и лица, проведшего контроль (приемку) работ / услуг | … |
| 2 раза в месяц | Техническое состояние сетей и оборудования хорошее и удовлетворительное, степень физического износа от 20 до 30 % | 2 недели с даты исполнения | … |
| 1 раз в неделю | Техническое состояние сетей и оборудования удовлетворительное, степень физического износа от 30 % до 40 % | 1 неделя с даты исполнения | … |
| 2 раза в неделю | Техническое состояние сетей и оборудования удовлетворительное и плохое, степень физического износа выше 40 % | Гарантийный срок не устанавливается | … |
| **ХХХ. Услуги по управлению многоквартирным домом** |
| **ХХХ.1. Изучение целей, потребностей и возможностей собственников помещений в многоквартирном доме** | Разработка анкеты для опроса собственников помещений, включающая вопросы о целях собственников помещений в отношении многоквартирного дома, приоритетах по работам по содержанию общего имущества, готовности собственников финансировать различные работы и их финансовым возможностям и другие вопросы, необходимые для эффективного управления многоквартирным домом. Проведение опроса (не менее *70 %* собственников). Обработка результатов опроса. Подготовка отчета для собственников помещений, содержащего обобщенные ответы на все вопросы анкеты. | 1 помещение | 1 раз в течение первых трех месяцев с начала действия договора управления или в любое время по решению собственников помещений, правления ТСЖ  | В любом многоквартирном доме по решению собственников помещений, правления ТСЖ (жилищного кооператива) | Собственники помещений получают представление о том, чего хочет боль-шинство из них, каковы возможности и готовность финансировать работы по улучшению состояния дома. Результаты опроса ис-пользуются при разрбот-ке текущих и перспективных планов работ по содержанию МКД и смет расходов. | Гарантируется, что участие в опросе смогут принять все собственники помещений, проживающие в многоквартирном доме или предоставившие контактную информацию | Персонал управляющей организации. | … |

1. Здесь и далее значком \* отмечены услуги и работы, установленные законодательством [↑](#footnote-ref-1)