**9. Порядок взаимодействия сторон**

Существуют законодательные требования к взаимодействию управляющей организации с собственниками помещений при исполнении договора управления многоквартирным домом (см. раздел «Порядок взаимодействия сторон договора управления многоквартирным домом» в Справочнике).

**Вариант 1:** Порядок взаимодействия сторон определяется в договоре управления в соответствии с разделом VII Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами[[1]](#footnote-1).

**Вариант 2:** Определить в договоре дополнительные способы и порядоквзаимодействия собственников и управляющей организации.

**ФОРМУЛИРОВКИ ДЛЯ текста договора**

*Выберите и вставьте в проект договора наиболее подходящие для вашего случая варианты взаимодействия собственников и управляющей организации из ниже следующих, а если ни один из них не подходит, предложите свой вариант.*

C:\Users\sirotina\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\1V1VQKFW\scissors-silhouette-1479486205mig[1].jpg\_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_

**9. Порядок взаимодействия Сторон**

9.1 Управляющая организация обеспечивает взаимодействие с Собственниками и пользователями помещений в Многоквартирном доме путем:

а) организации приема Собственников и пользователей помещений в Многоквартирном доме,

б) обеспечения приема запросов, заявок, предложений и обращений и предоставления информации, ответов на них;

в) регулярного взаимодействия с лицами, уполномоченными Собственниками на осуществление контроля;

г) встреч с Собственниками в общедоступных помещениях Многоквартирного дома и (или) на придомовой территории по вопросам, связанным с управлением Многоквартирным домом;

д) участия в общих собраниях Собственников, повестка дня которых включает вопросы, связанные с управлением Многоквартирным домом и исполнением настоящего Договора.

9.2. Управляющая организация осуществляет прием Собственников и пользователей помещений в Многоквартирном доме не реже одного раза в месяц уполномоченными лицами Управляющей организации:

а) лицом, осуществляющим функции единоличного исполнительного органа Управляющей организации(руководителем);

б) главным инженером;

в) главным бухгалтером;

*г) лицом, ответственным за управление Многоквартирным домом (далее - управляющий).*

9.3. Расписание приема Собственников и пользователей помещений в Многоквартирном доме уполномоченными лицами Управляющей организации:

9.3.1 должно предусматривать прием каждым из лиц, указанных в пункте 9.2 настоящего Договора, не менее одного раза в месяц в нерабочий день *и (или*) в нерабочие часы в рабочие дни недели;

9.3.2. размещается Управляющей организацией на досках объявлений, расположенных во всех подъездах Многоквартирного дома *(на досках объявлений в пределах земельного участка, на котором расположен Многоквартирный дом*), на на информационных стендах (стойках) в офисе Управляющей организации, на сайте Управляющей организации.

9.4. Прием Собственников и пользователей помещений в Многоквартирном доме уполномоченными лицами Управляющей организации, указанными в подпунктах "а"-"в" пункта 9.2 настоящего Договора, осуществляется в офисе Управляющей организации по адресу, указанному в настоящем Договоре, прием управляющим - в представительстве Управляющей организации по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

9.5. Запись на прием осуществляется непосредственно в офисе или представительстве Управляющей организации, по телефону Управляющей организации, через сайт Управляющей организации. Прием без предварительной записи ведется после приема Собственников и пользователей помещений в Многоквартирном доме, записанных на прием.

9.6. Результаты личного приема уполномоченными лицами Управляющей организации фиксируются в журнале личного приема.

9.7. Управляющая организация обеспечивает прием запросов, заявок, предложений и обращений Собственников и пользователей помещений в Многоквартирном доме в офисе (представительстве) Управляющей организации, по телефону, по электронной почте, направленных *путем СМС-сообщения*, почтовым отправлением по адресу Управляющей организации, переданных через лиц, уполномоченных Собственниками на осуществление контроля, *через управляющего, консьержа в подъезде Многоквартирного дома*.

*9.8. Помимо способов, указанных в пункте 9.7 настоящего Договора, Управляющая организация обеспечивает прием запросов, заявок, предложений и обращений Собственников и пользователей помещений в Многоквартирном доме через чат Управляющей организации в Facebook, мессенджеры WhatsApp, Viber.*

9.9. Контактная информация для приема запросов, заявок, предложений и обращений Собственников и пользователей помещений в Многоквартирном доме размещается Управляющей организацией на досках объявлений, расположенных во всех подъездах Многоквартирного дома *(на досках объявлений в пределах земельного участка, на котором расположен Многоквартирный дом*), на на информационных стендах (стойках) в офисе Управляющей организации, на сайте Управляющей организации.

9.10. Запросы, заявки, предложения и обращения Собственников и пользователей помещений в Многоквартирном доме регистрируются Управляющей организацией в журнале регистрации входящих запросов, заявок, предложений и обращений.

9.11. Официальный ответ Управляющей организации направляется по тем же каналам связи, по которым был получен запрос, заявка, предложение и обращение, если заявителем не указано иное.

9.12. Управляющая организация обязана предоставить ответ по запросу, заявке, предложению и обращению Собственников и пользователей помещений в Многоквартирном доме в срок:

9.12.1. не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (обращения) - любую информацию из перечня информации, подлежащей раскрытию в соответствии с пунктом 31 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416. В случае если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме способами, определенными указанными Правилами, и является актуальной на момент рассмотрения запроса, заявки, предложения и обращение, Управляющая организация вправе в указанный в данном подпункте Договора срок, не предоставляя запрашиваемую информацию, сообщить место размещения запрашиваемой информации.

9.12.2. не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса, заявки, и обращения - письменную информацию за запрашиваемые Собственниками и пользователями помещений в Многоквартирном доме периоды о:

а) помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям общедомового прибора учета.

б) суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в Многоквартирном доме.

в) объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных ресурсов;

г) объемах (количестве) коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания Общего имущества;

д) о показаниях общедомового прибора учета (за период не более 3 лет со дня снятия показаний).

9.12.3. не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (обращения) - копию акта:

а) о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу Собственника или пользователя помещения в Многоквартирном доме, Общему имуществу, содержащего описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен;

б) о нарушения качества, периодичности или сроков оказания услуг или выполнения работ, влекущих изменение размера платы за содержание жилого помещения;

в) о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

9.12.4. в срок, установленный соответствующими нормативными правовыми актами Российской Федерации - иную информацию, обязанность по предоставлению которой Управляющей организацией Собственникам и пользователям помещений в Многоквартирном доме предусмотрена законодательством Российской Федерации.

9.13. Срок для ответа на запрос, заявку, предложение и обращение Собственника или пользователя помещения в Многоквартирном доме, по вопросам, не перечисленным в пункте 9.12 настоящего Договора, составляет не более 10 рабочих дней со дня получения Управляющей организацией соответствующего запроса, заявки, предложения и обращения.

9.14. Управляющая организация обязана хранить запросы, заявки, предложения и обращения Собственников или пользователей помещения в Многоквартирном доме и копию ответа на него в течение 3 (трех) лет со дня их регистрации.

9.15. Управляющая организация взаимодействует с лицами, уполномоченными Собственниками на осуществления контроля, путем:

а) обеспечения приема и ответа на запросы, предоставление информации;

в) регулярных, не реже одного раза в месяц, встреч *управляющего* для обсуждения вопросов, связанных с управлением Многоквартирным домом, в том числе результатов осмотров и предложений Управляющей организации по перечню услуг и работ по содержанию и текущему ремонту Общего имущества, промежуточных и годовых отчетов Управляющей организации, подписания Актов приемки;

г) обеспечения участия указанных лиц в проведении осмотров Общего имущества, снятии показаний общедомовых приборов учета, приемке оказанных услуг и выполненных работ;

д) совместной организации встреч с Собственниками по вопросам управления Многоквартирным домом;

е) совместной организации проведения общих собраний Собственников;

ж) проведения переговоров по предложению представителей Собственников или Управляющей организации об изменении условий настоящего Договора.

9.16. Встречи *управляющего* с лицами, уполномоченными Собственниками на осуществления контроля, по вопросам, указанным в подпункте "в" пункта 9.15 настоящего Договора проводятся в офисе (*или представительстве*) Управляющей организации *или в помещении Многоквартирного дома* (*указать, в каком*) в день и время, согласованные указанными в настоящем пункте лицами.

9.17. Результаты переговоров, указанных в подпункте "ж" пункта 9.15 настоящего Договора, оформляются в письменной форме.

9.18. О дате, времени встречи уполномоченных представителей Управляющей организации, в том числе *управляющего*, с Собственниками и вопросах для обсуждения Управляющая организация уведомляет Собственников не позднее *5 (пяти)* календарных дней путем размещения информации

C:\Users\sirotina\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\1V1VQKFW\scissors-silhouette-1479486205mig[1].jpg\_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_

1. Утверждены постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 [↑](#footnote-ref-1)