

# **Управление многоквартирным домом**

**Методические рекомендации  
собственникам**

**Пермь 2011**

**Управление многоквартирным домом. Методические рекомендации  
собственникам. Пермь, 2011 – 60 с.**

**Ответственный редактор:  
О.П. Смирнов**

**Составители:  
А.А. Жуков, Е.Г. Рожкова, С.Л. Шестаков**

Издание подготовлено специалистами Пермского Фонда содействия ТСЖ, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми.

Сборник содержит материалы, касающиеся вопросов управления многоквартирными домами. Приведены рекомендации по созданию товарищества собственников жилья, взаимодействия с управляющей компанией, таблицы, схемы, справочные материалы.

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 реализации ведомственной целевой программы администрации города Перми «Построение эффективной системы управления многоквартирными домами в городе Перми на 2010-2012 годы»**

## **Введение**

Собственники помещений в многоквартирных домах все больше осознают свои возможности по эффективному управлению своей общей собственностью.

Настоящий сборник подготовлен с целью максимально полно информировать жителей многоквартирных домов о различных способах эффективного управления домами. Прежде всего он ориентирован на тех специалистов, которые консультируют граждан в различных муниципальных структурах, территориальных общественных самоуправлениях, специализированных организациях.

Материалы сборника содержат структурированную информацию по двум основным способам управления – с помощью создания товарищества собственников жилья (ТСЖ) или выбора управляющей компании (УК), а также по общим вопросам управления домом.

Авторы и составители постарались изложить эту информацию в наиболее понятных и доступных формах – брошюра содержит различные таблицы и схемы, конкретные рекомендации.

Особое внимание уделено вопросам, связанным с формированием совета многоквартирного дома. Изменения, связанные с этим, были внесены в Жилищный кодекс РФ в июне 2011 г., в схематичном виде они размещены в сборнике.

В каждом конкретном случае инициативные группы граждан смогут получить консультации по вопросам эффективного управления многоквартирными домами. Контактные данные находятся в конце настоящего сборника.

Авторы и составители сборника рассчитывают на то, что материалы сборника будут полезны всем собственникам жилья и специалистам.

## Управление жилищным фондом

включает в себя:

- Организацию процесса выполнения работ и предоставления услуг по надлежащему содержанию многоквартирного дома и придомовой территории;
- Ремонт общего имущества в многоквартирном доме;
- Обеспечение граждан коммунальными и другими услугами;
- Иная деятельность, определяемая собственниками помещений в многоквартирном доме.

### Содержание и ремонт

- Техническое обслуживание, включая диспетчерское и аварийное;
- Осмотры;
- Подготовка к сезонной эксплуатации;
- Текущий ремонт;
- Уборка мест общего пользования;
- Уборка мест придомовой территории;
- Уход за зелеными насаждениями;
- Вывоз бытовых отходов;
- Ремонт общего имущества жилого дома, в т.ч. общих коммуникаций, технических устройств и технических помещений, конструктивных элементов зданий;
- Ремонт объектов придомовой территории.

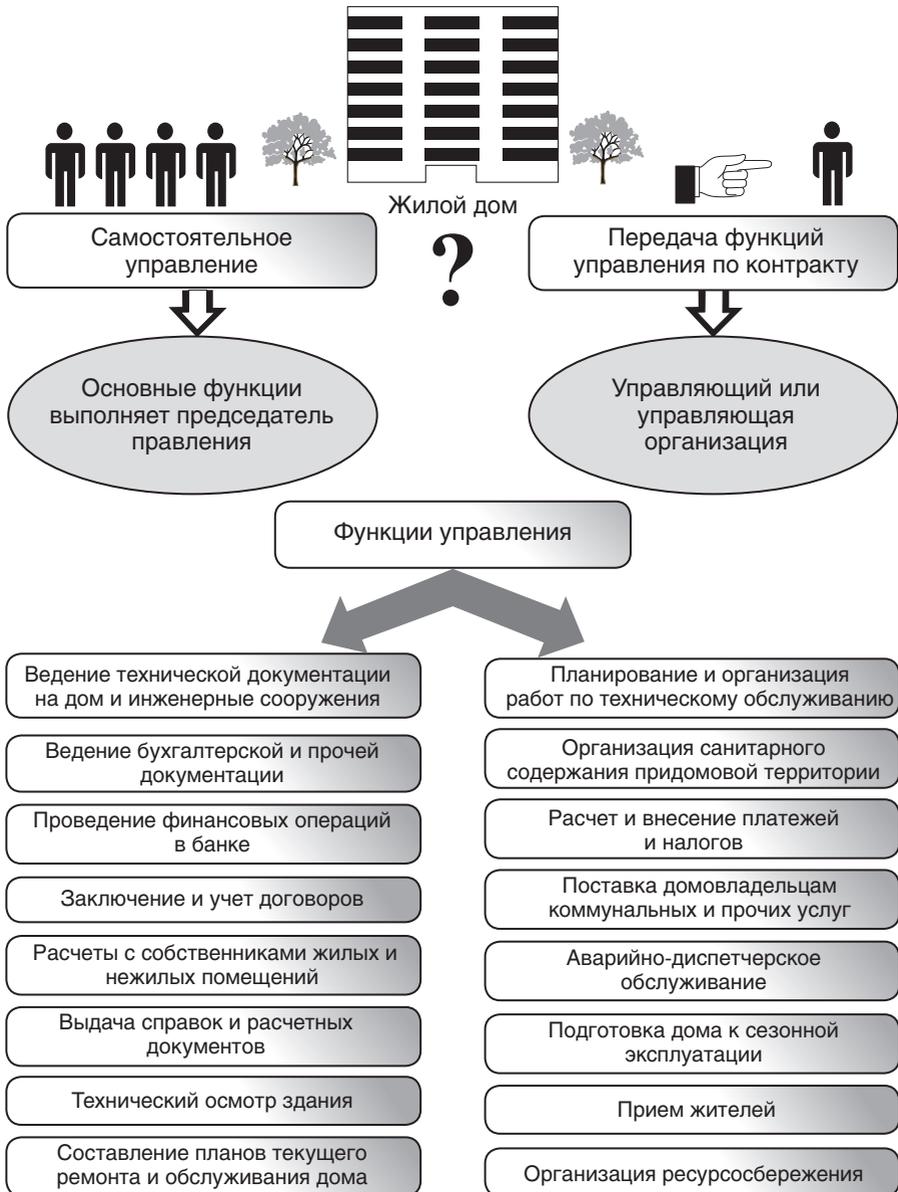
### Обеспечение коммунальными услугами

- Водоснабжение;
- Водоотведение;
- Централизованное отопление;
- Горячее водоснабжение;
- Газоснабжение;
- Электроснабжение.

### Предоставление услуг управления

- Ведение технической документации на дом и инженерные сооружения;
- Заключение и учет договоров;
- Расчеты с собственниками жилых и нежилых помещений;
- Выдача справок и расчетных документов;
- Прием потребителей.

## Формы и функции управления домом (в ТСЖ)



## **Направления деятельности по управлению многоквартирным домом**

*(по материалам проекта «Поддержка собственников жилья»)*

*I. Управление обслуживанием и ремонтами*

*II. Финансовое управление*

*III. Административное управление*

*IV. Предоставление коммунальных услуг гражданам*

### **Управленческие функции:**

#### ***I. Управление обслуживанием и ремонтами:***

- инвентаризация имущества;
- оценка технического состояния и потребности в обслуживании и ремонте;
  - оценка приоритетов выполнения работ и ремонтов;
  - составление дефектных актов и другой технической документации;
  - разработка планов текущих работ по техническому обслуживанию и санитарному содержанию имущества;
  - разработка планов ремонтов и замен (текущих и перспективных);
  - подготовка предложений по реконструкции, модернизации имущества и ресурсосберегающим мероприятиям;
  - технико-экономическая оценка различных вариантов/способов осуществления работ;
- организация аварийно-диспетчерского обслуживания.

#### ***II. Финансовое управление:***

- подготовка смет расходов и доходов;
- подготовка специальных смет (на отдельные виды работ);
- обеспечение финансирования содержания имущества (распределение общих расходов и сбор платежей/взносов);
- обеспечение бухгалтерского учета и отчетности;
- управление доходами и расходами;
- привлечение дополнительных финансовых ресурсов;
- финансовое обеспечение будущих ремонтов;

- вложение свободных финансовых средств с целью предотвращения инфляционных потерь и получения дополнительных доходов;
- финансовые отчеты перед собственниками имущества;
- организация внутреннего финансового контроля и внешнего аудита.

### **III. Административное управление:**

#### **■ управление персоналом:**

- обоснование потребности в административном и производственном персонале;
- подбор кандидатур, наем и увольнение персонала;
- утверждение трудового распорядка, положения об оплате труда и премирования работников;
- разработка служебных инструкций/должностных обязанностей;
- организация инструктажа работников на рабочих местах и обеспечение безопасных условий труда;
- выдача и контроль исполнения заданий.

■ **выполнении функции заказчика** на работы по обслуживанию и ремонту:

- подготовка пакета конкурсной документации и поиск исполнителей (подрядчиков);
- выбор на конкурсной основе исполнителей (подрядчиков);
- заключение договоров подряда и контроль их исполнения.

■ **обеспечение безопасного проживания в доме и сохранности имущества:**

- организация противопожарных мероприятий;
- осуществление мероприятий по сохранности имущества и предотвращению доступа посторонних лиц, антивандальных мероприятий;
- разработка системы оповещения и порядка действий при чрезвычайных ситуациях;
- подготовка инструкций по пользованию инженерным оборудованием, оснащение предупредительными надписями и табличками;
- контроль соблюдения норм и правил проживания и пользования помещениями, общим имуществом и придомовыми земельными участками;
- контроль соблюдения правил перепланировки и переоборудования помещений.

■ **взаимодействие с собственниками, нанимателями, арендаторами помещений:**

- ведение обновляемых списков собственников, нанимателей и арендаторов помещений;
- заключение договоров с собственниками помещений;
- обеспечение собственников, нанимателей, арендаторов помещений информацией, связанной с управлением/содержанием многоквартирного дома;
- прием заявок, предложений, жалоб и работа с ними;
- подготовка собраний собственников помещений;
- отчетность перед собственниками помещений;
- работа по обеспечению полноты сбора обязательных платежей и взносов.

■ **ведение делопроизводства и архивного хранения документов;**

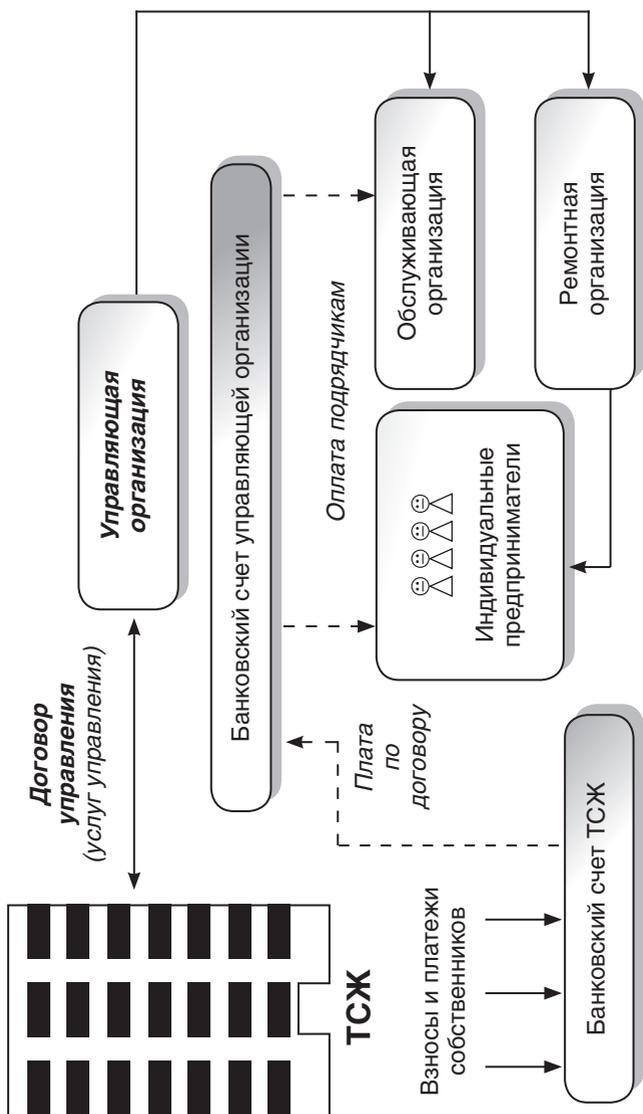
■ **взаимодействие** с органами местного самоуправления, государственными инспекциями, финансовыми организациями и др.

#### ***IV. Предоставление коммунальных услуг гражданам***

- заключение договоров на приобретение коммунальных ресурсов;
- контроль качества и объема поставляемых коммунальных ресурсов;
- обеспечение соответствия оплаты фактическому количеству и качеству ресурсов и услуг;
- учет потребителей коммунальных услуг;
- распределение платы за коммунальные услуги между потребителями при оплате по показателям общедомового прибора учета потребления ресурсов;
- регулирование отношений между потребителями коммунальных услуг в доме;
- организация удобной процедуры оплаты коммунальных услуг;
- информирование о плановых перерывах в предоставлении коммунальных услуг и производимых ремонтных работах.

# Оптимальная модель управления многоквартирным домом: ТСЖ + управляющая организация

(из материалов проекта «Поддержка собственников жилья»)



## 28 ВОПРОСОВ, НА КОТОРЫЕ ЕСТЬ ОТВЕТЫ

### ЛЮДИ

- Кто и с какого времени управляет нашим домом?
- Когда и куда я могу подойти на прием к председателю ТСЖ, директору управляющей компании?
- С кем и каким образом я могу оперативно связаться в ТСЖ или управляющей компании по различным вопросам?
- Где и в какое время я могу взять справку о проживании?
- Кто входит в правление ТСЖ, ревизионную комиссию или является уполномоченным лицом собственников для контакта с управляющей компанией?
- Куда мне обращаться в случае различных аварийных ситуаций?

### ИМУЩЕСТВО

- Что входит в состав общего имущества дома, в том числе в отдельных квартирах и помещениях?
- Какие ремонтные работы входят в оплату за жилищные услуги, а какие оплачиваются за свой счет?
- Вправе ли мы сами распоряжаться своим земельным участком? Известны ли его границы?
- Какие ремонтные работы будут производиться в нашем доме в этом году?
- Должны ли в нашем доме делать капитальный ремонт?

### ДЕНЬГИ

- По каким тарифам я плачу за жилищные и коммунальные услуги – кем они утверждены?
- Где я могу ознакомиться с этими документами?
- Какие именно услуги я должен получить, когда оплачиваю статью «Содержание дома»?
- Какая сумма собрана с жителей нашего дома в прошлом месяце в качестве оплаты за жилищные и коммунальные услуги? Каким образом израсходованы эти деньги?

- Где я могу ознакомиться со сметой доходов и расходов на текущий год?
- Где я могу ознакомиться со сметой доходов и расходов за прошлый год?
- Где я могу ознакомиться с последним отчетом управляющей компании?
- С какими организациями заключены договоры на поставку воды, тепла, уборку территории, вывоз мусора?

### **УЧАСТИЕ В УПРАВЛЕНИИ ДОМОМ**

- Где я могу ознакомиться с протоколами собрания, правления ТСЖ и/или собраний собственников помещений?
- Сколько у меня голосов и какая это доля от общего числа голосов на собрании членов ТСЖ и собрании собственников помещений?
- Могу ли я быть инициатором собрания членов ТСЖ или собрания собственников?

### **ДОКУМЕНТЫ**

- Где я могу получить копию Устава ТСЖ или договора управления дома?
- Кому я могу передать свои замечания и предложения?
- Каким образом мне можно направить заявление на имя должностных лиц ТСЖ и/или управляющей компании? Когда я получу ответ?

### **КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПРАВ**

- В какие организации я могу обратиться с жалобой на нарушения моих прав?
- В какие организации я могу обратиться для получения консультаций по жилищным вопросам?
- Кто в администрации города может помочь мне разобраться с проблемами, существующими в нашем доме?

## **Общее собрание собственников помещений и общее собрание членов ТСЖ – различия и особенности**

Собственникам помещений в многоквартирном доме принадлежат на праве общей долевой собственности помещения в данном доме, предназначенные для обслуживания более чем одного помещения. Таким образом, все здание и придомовая территория принадлежит именно собственникам жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме.

Следовательно, именно коллектив собственников помещений обладает всей полнотой прав по управлению комплексом недвижимого имущества в многоквартирном доме.

Поскольку каждый собственник является обладателем лишь доли в общем имуществе, то возникает объективная потребность в коллективном принятии решений по вопросам, затрагивающим общие интересы. Таким коллективным органом выступает общее собрание собственников помещений. Необходимо отметить, что, в соответствии с ч. 1 ст. 45 ЖК РФ, собственники обязаны ежегодно проводить годовое общее собрание. Кроме того, по инициативе любого из них может быть созвано и внеочередное собрание.

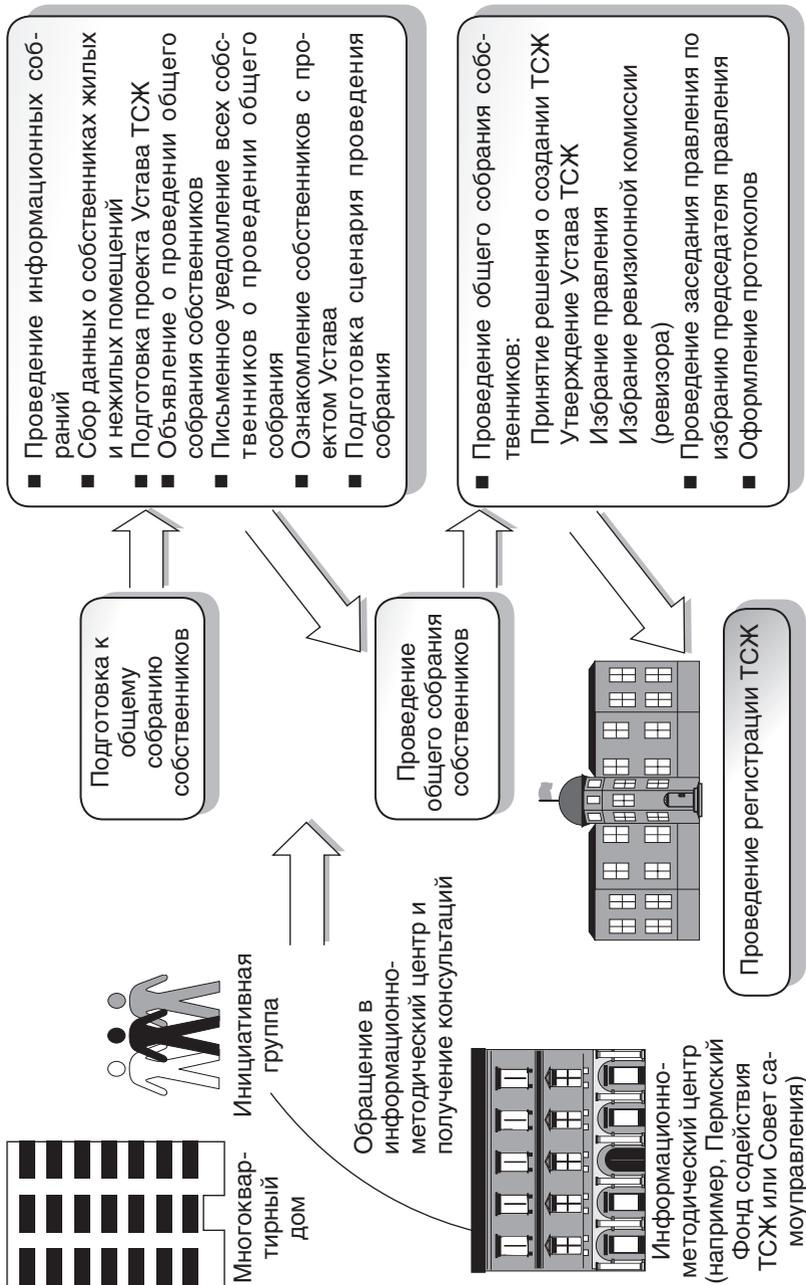
Поскольку членство в ТСЖ возникает у собственника помещения в доме на основании его добровольного волеизъявления, то не все собственники могут быть членами ТСЖ. Таким образом, в многоквартирном доме, где создано ТСЖ и где часть собственников не являются членами ТСЖ, должны функционировать два общих собрания (общее собрание собственников помещений и общее собрание членов ТСЖ).

Компетенция общего собрания собственников определена в ч. 2 ст. 44 ЖК РФ. По остальным вопросам жизнедеятельности ТСЖ и управления домом общее собрание собственников не вправе принимать какие-либо решения.

По большинству параметров наблюдается сходство этих институтов, но есть и ряд отличий.

	<b>Общее собрание собственников помещений</b>	<b>Общее собрание членов ТСЖ</b>
Сущность	Орган управления многоквартирным домом	Орган управления товарищества собственников жилья
Сроки и порядок проведения годового собрания	Устанавливаются общим собранием собственников помещений в доме	Определяются уставом товарищества
Внеочередное общее собрание	Может быть созвано по инициативе любого собственника	Созывается в порядке, определенном уставом товарищества
Наличие кворума	Правомочно, если приняли участие обладатели более 50 % от общего числа голосов	Правомочно, если приняли участие более половины членов товарищества
Последствия отсутствия кворума для годового собрания	Должно быть проведено повторное общее собрание	В соответствии с уставом ТСЖ. Например, может быть проведен письменный опрос
Возможность письменного опроса	Не предусмотрена законом	Возможен, если предусмотрен уставом ТСЖ
Голосование в зависимости от вида помещений и решаемых вопросов	Не предусмотрено законом	Возможно, если это предусмотрено уставом ТСЖ

## КАК СОЗДАЕТСЯ ТСЖ



## 14 основных рисков при создании ТСЖ

<i>Что делается?</i>	<i>Риски</i>
Не создается инициативная группа из собственников. Инициатором выступают один-два человека.	Отсутствует атмосфера доверия со стороны собственников. Большой объем организационной работы выполняется кое-как, нелегитимность собраний.
Не проводятся предварительные информационные собрания (например, по подъездам).	Собственники не обладают полной информацией, собрание проходит в конфликтном поле, легитимность не соблюдается.
В новостройках до сдачи дома в эксплуатацию – создание ТСЖ из числа будущих собственников под контролем застройщика.	Нет реального представительства в лице будущих собственников, после сдачи дома (с недоделками, с неконтролируемыми органами управления и расходами) до них «доходит» суть ситуации, на исправление которой уходит 1-2 года.
Игнорируются собственники нежилых помещений, они воспринимаются исключительно как «коммерсанты».	Почва для конфликтов создается сразу же и надолго. Иллюзия о возможности использовать собственников нежилых помещений как «спонсоров».
Не собираются сведения о собственниках.	Нелегитимность собрания, невозможность дать экономический прогноз жизни дома.

<p>Данные о собственниках инициаторами запрашиваются у сторонних организаций (жилищных служб, муниципалитета, ЦТИ, регистрационной службы).</p>	<p>Данные недостоверные, часто устаревшие, теряется возможность использовать эту работу по продвижению идеи создания ТСЖ.</p>
<p>Не проводится инвентаризация общего имущества.</p>	<p>У собственников нет представления об объеме управленческих функций, соответственно – недостоверное планирование.</p>
<p>В органы управления выбираются самые «активные», а не люди, способные к профессиональному управлению, контролю.</p>	<p>Деятельность избранных органов, а также собрания, превращаются в крикливые сборища, происходит отчуждение собственников от управления.</p>
<p>Не разрабатывается примерная смета доходов и расходов хотя бы на месяц.</p>	<p>У собственников (и инициаторов) нет представления о том, на какие средства будет развиваться дом.</p>
<p>В проект устава ТСЖ пытаются заложить все риски, детализировать его.</p>	<p>Многие пожелания собственников противоречат закону, все урегулировать невозможно. Необходимо кропотливо принимать на собраниях собственные, отдельные нормативные документы (должностные инструкции, положения о фондах и т.п.).</p>

<p>Попытки создать ТСЖ под решение конкретных злободневных проблем – капитальный ремонт, оформление земельного участка.</p>	<p>Отсутствует долгосрочное планирование жизни дома, оценка экономической целесообразности, для дома малоквартирного особенно опасно.</p>
<p>Инициатором создания ТСЖ является сторонний человек или организация.</p>	<p>Большой риск заинтересованности этих лиц в использовании ресурсов дома – помещений, земельного участка, денежного потока.</p>
<p>Приглашение инициаторами на собрание сторонних специалистов.</p>	<p>У большой части собственников появляются сомнения в незаинтересованности приглашенных. Если сами собственники не в состоянии провести собрание, принять решение в своем кругу, то не состоится и управление.</p>
<p>Стремление управлять исключительно «своими силами» – сочетая функции хозяйственного управления, контроля и представительства.</p>	<p>Иллюзии относительно самостоятельного управления развеиваются спустя 1,5-2 года. Профессиональное «выгорание» председателей и их мутации – в направлении отчуждения собственников от управления и коррупции.</p>

**Основные отличия Товарищества собственников жилья и Управляющей компании**

<i>Параметры</i>	<i>ТСЖ</i>	<i>УК</i>
<i>Организационно-правовая форма</i>	Некоммерческая организация.	В основном коммерческие организации.
<i>Цель</i>	Объединение самих собственников для управления и обеспечения эксплуатации комплекса недвижимого имущества.	Профессиональное управление, извлечение прибыли.
<i>Кадровые ресурсы</i>	Ограничены – чаще всего из числа самих жителей.	Более широкие возможности для привлечения специалистов.
<i>Профессионализм</i>	Чаще всего отсутствие необходимых знаний и умений.	Наличие профессионалов.
<i>Материальные ресурсы</i>	Ограничены.	Наличие производственной и ремонтной базы.
<i>Аккумуляирование средств</i>	Только за счет средств, собираемых в своем доме.	Возможность аккумуляирования значительных средств при управлении несколькими (многими) домами.
<i>Система контроля</i>	Ежегодная ревизионная проверка, отчет выборных лиц на общем собрании.	Ежегодный отчет перед собственниками о выполнении договора управления.
<i>Органы управления</i>	Выбираются самими собственниками.	Руководитель, выбираемый или назначаемый в самой компании.
<i>Договорные отношения с собственниками</i>	Чаще всего отсутствие договоров в письменной форме.	Заключение письменного договора с каждым собственником.

## Основные преимущества и недостатки частных управляющих организаций

### *Преимущества*

- Частные компании заинтересованы в качестве оказываемых услуг, поскольку от объема обслуживаемых площадей и количества клиентов напрямую зависит рентабельность их бизнеса. Если качество услуг не устроит собственников, они вправе нанять другую фирму.
- Стоимость услуг частных управляющих компаний оговаривается в каждом отдельном случае и может быть выделена отдельной строкой в контракте на управление.
- Частные компании заинтересованы во внедрении энергосберегающих технологий, так как процент от экономии также может быть их вознаграждением.
- Частные управляющие компании подходят к эксплуатации каждого дома индивидуально: в зависимости от технического состояния здания и социального состава жильцов.
- Частная компания выступает профессиональным посредником между жителями дома и монополистами: поставщиками воды, тепла, электричества. Она заинтересована в отстаивании интересов своих клиентов.

### *Недостатки*

- У некоторых частных управляющих компаний недостаточно опыта работы на рынке жилищно-коммунальных услуг. Между тем управлять большими объемами жилья очень сложно: требуется хорошо отлаженная логистика и профессиональные кадры.
- Жителям, которые не являются специалистами в области ЖКХ, трудно оценить профессионализм той или иной управляющей компании.
- Пока на рынке управляющих компаний отсутствует полноценная конкуренция.

## Критерии выбора управляющей организации

<i><b>Критерии</b></i>	<i><b>Содержание критерия</b></i>
<i>Организационная состоятельность</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Сроки существования компании.</li> <li>■ Состав учредителей компании.</li> <li>■ Объем уставного фонда компании.</li> <li>■ Сведения о финансово-экономическом состоянии компании.</li> <li>■ Наличие офиса, телефона.</li> <li>■ Состав штатного состава компании.</li> </ul>
<i>Опыт деятельности по управлению домами</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Длительность работы компании на рынке жилищно-коммунальных услуг.</li> <li>■ Наличие отзывов и рекомендаций о деятельности УК.</li> <li>■ Опыт участия в конкурсах на управление жилищным фондом.</li> <li>■ Взаимоотношения с городской и районной администрациями, жилищной службой.</li> </ul>
<i>Жилищный фонд, находящийся в управлении компании</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Наличие данных об объеме жилищного фонда, которым управляет данная УК.</li> <li>■ Наличие адресных и контактных данных о домах, которые находятся в управлении компании.</li> </ul>
<i>Полнота обладания информацией о доме</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Наличие экономического анализа ситуации в доме.</li> <li>■ Представление о составе собственников и видах помещений.</li> <li>■ Четкое представление о проблемах дома, способах их решения.</li> <li>■ Система взаимодействия с поставщиками ресурсов.</li> <li>■ Наличие конкретных предложений по начальному этапу управления домом.</li> <li>■ Сведения о размерах будущих платежей собственников (тарифная политика).</li> </ul>
<i>Уровень документальной готовности к управлению домом</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Наличие типового договора с собственниками.</li> <li>■ Наличие перечня обязательных работ и услуг.</li> <li>■ Наличие перечня дополнительных работ и услуг.</li> </ul>

<p><i>Кадровый состав компании</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Опыт и квалификационные возможности персонала компании.</li> <li>■ Наличие и численность состава технического персонала для выполнения работ в доме.</li> <li>■ Соотношение численности офисного и технического персонала.</li> </ul>
<p><i>Материальные ресурсы, которыми обладает компания</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Наличие материального обеспечения ведения работ в доме, в том числе специальной техники.</li> <li>■ Возможности ведения аварийных работ.</li> <li>■ Наличие субподрядчиков – по видам работ и услуг.</li> </ul>
<p><i>Открытость и прозрачность компании</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Готовность предоставить сведения о домах, которые находятся в управлении компании.</li> <li>■ Готовность предоставить сведения о финансовом положении, учредителях компании и учредительных документах.</li> <li>■ Сведения о размере планируемого вознаграждения УК и их обоснованность.</li> <li>■ Степень документального подтверждения предоставляемых сведений.</li> </ul>
<p><i>Доступность для жителей</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Наличие предварительного контакта с собственниками, с инициативной группой.</li> <li>■ Степень удаленности офиса от объекта управления.</li> <li>■ Наличие диспетчера.</li> </ul>
<p><i>Качество реагирования на запросы собственников</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Готовность к контактам с инициативной группой и отдельными собственниками.</li> <li>■ Готовность к ведению переговоров по совершенствованию договора и приложений к нему.</li> <li>■ Готовность заключить договоры индивидуально с каждым собственником.</li> </ul>
<p><i>Видение перспектив развития дома</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Предложения по использованию общедолевой собственности, в том числе придомовой территории.</li> <li>■ Предложения по экономии энергоресурсов.</li> </ul>

## Порядок выбора управляющей компании

*Создание инициативной (рабочей) группы.  
Сбор информации об управляющих компаниях.*

*Подготовка собрания по выбору управляющей компании  
(возможно совместно с представителями УК):*

- Проведение предварительных информационных собраний.
- Подготовка проекта договора управления.
- Уведомление о проведении общего собрания собственников помещений.
- Ознакомление собственников с проектом договора управления.

*Проведение собрания по выбору управляющей  
компании совместно с представителями УК:*

- Принятие решения о выборе способа управления многоквартирным домом.
- Утверждение договора управления.
- Оформление протокола.

*Собрание полномочно принимать решения, если в нем приняли участие собственники помещений, обладающие более чем 50% голосов от общего числа голосов (ч. 3 ст. 45 ЖК РФ).*

*Решения по данным вопросам принимаются большинством голосов от общего числа голосов участников собрания.*

*Заключение договоров управления между каждым  
собственником с управляющей компанией в письменной  
форме.*

## Такие вопросы вы можете задать представителю управляющей компании

1. Когда создана управляющая компания?
2. Как давно компания в этом бизнесе?
3. Каково финансовое положение Компании?
4. Где находится офис компании?
5. Кто является учредителями и руководителями компании?
6. Каков опыт работы и квалификация сотрудников компании в сфере ЖКХ?
7. Какими домами уже управляет компания и где они находятся?
8. Что представители компании могут сказать о состоянии нашего дома?
9. Какие первоначальные шаги будет делать компания по управлению нашим домом?
10. Каковы будут размеры платежей за жилищно-коммунальные услуги?
11. Какова будет плата управляющей компании за услуги по управлению (доля в общем размере платежей)?
12. Какие обязательные и дополнительные услуги будет предоставлять управляющая компания?
13. Какова материальная база компании?
14. Будет привлекать компания субподрядчиков?
15. Возможна ли круглосуточная связь с компанией (диспетчером)?
16. На какой срок компания планирует заключить договор управления?
17. С какой периодичностью и в какой форме компания планирует отчитываться перед собственниками о выполнении договора управления?
18. Каковы предложения компании по использованию общей долевой собственности, в том числе придомовой территории?
19. Каковы предложения компании по экономии энергоресурсов?

## Как сменить управляющую компанию?

В соответствии с положениями статьи 162 ЖК РФ управляющая организация (управляющая компания, далее – УК) управляет многоквартирным домом на основании договора управления, который заключается между УК и всеми собственниками помещений в этом доме (либо с ТСЖ, ЖСК, если они созданы в этом доме) на срок не менее 1 года и не более 5 лет. Если срок действия договора не истек, то, чтобы сменить УК, необходимо расторгнуть договор управления многоквартирным домом с прежней УК и заключить договор с новой УК. Расторжение договора управления осуществляется в порядке, предусмотренном гражданским законодательством.

Статья 450 Гражданского кодекса РФ (ГК РФ) предусматривает расторжение договора в следующих случаях:

- По соглашению сторон;
- По основаниям, предусмотренным в самом договоре;
- По основаниям, предусмотренным ГК РФ;
- По основаниям, предусмотренным другими законами;
- По решению суда.

***Рассмотрим подробнее эти случаи.***

### **Соглашение сторон**

Это предполагает, что и УК, и все собственники помещений (ТСЖ, ЖСК) согласны расторгнуть договор, то есть конфликтов и споров по этому поводу не имеется. В этом случае с прежней УК подписывается соглашение о расторжении договора. Необходимо обратить особое внимание на его содержание, поскольку в нем должен быть определен порядок передачи новой УК:

- технической документации на дом;
- иных документов, связанных с управлением домом;
- средств на текущий и капитальный ремонт, собранных с собственников помещений, но не израсходованных на эти цели прежней УК;
- средств на оплату поставленных ресурсов (воды, тепла и т.д.), собранных с собственников помещений, но не израсходованных на эти цели прежней УК.

С новой УК заключается договор управления многоквартирным домом.

### **Основания, предусмотренные в самом договоре**

Самим договором с УК могут предусматриваться основания и порядок расторжения договора. Например, может быть предусмотрено расторжение договора, если владельцы помещений (ТСЖ, ЖСК) за месяц до даты расторжения письменно предупредят УК о своем намерении расторгнуть договор.

### **Основания, предусмотренные ГК РФ**

Статьей 451 ГК РФ предусмотрено, что договор может быть расторгнут в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Изменение обстоятельств признается ГК РФ существенным, когда эти обстоятельства изменились настолько сильно, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях. Если в этом случае добровольное согласие сторон о расторжении договора отсутствует, договор может быть расторгнут в судебном порядке.

### **Основания, предусмотренные другими законами**

Статья 161 Жилищного кодекса РФ (ЖК РФ) предоставляет общему собранию собственников помещений в многоквартирном доме право в любое время изменить способ управления многоквартирным домом. По смыслу нормы закона, такое решение должно повлечь расторжение договора с УК, в соответствии с которым эта УК управляла домом. Однако в ЖК РФ ничего не сказано о порядке и сроках прекращения действия договора с УК в случае изменения самого способа управления домом, поэтому лучше такой порядок заранее предусмотреть в договоре управления домом.

### **Расторжение договора по решению суда**

Это возможно при существенном нарушении договора УК. В соответствии с п. 2 статьи 450 ГК РФ, «существенным признается нарушение договора одной из сторон, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора». Очевидно, к таким существенным нарушениям относятся, например, длительное несоблюдение в жилых помещениях установленной стандартами температуры в отопительный сезон (+18°, а в угловых помещениях +20°), либо систематические перебои в водоснабжении, неисправные лифты и т.п. Безусловно, что все подобного рода нарушения должны быть подтверждены документально.

## Действия по приему-передаче дома в управление (рекомендации)

Необходимо письменно уведомить о принятом собственниками решении управляющую организацию, которая в настоящий момент управляет домом.

Руководитель действующей управляющей организации после получения уведомления извещает энергоснабжающие и коммунальные службы города о расторжении договоров по данному дому.

Стороны осуществляют прием-передачу документации по акту. Передача документации должна осуществляться до прекращения договора управления многоквартирным домом.

Руководитель вновь выбранной управляющей организации (или созданного ТСЖ) обращается в ресурсоснабжающие организации с предложением о заключении договора ресурсоснабжения.

К уведомлению, содержащему предложения по конкретной дате приема дома в управление, обязательно должна быть приложена копия протокола общего собрания собственников помещений многоквартирного дома.

Действующая УК передает вновь выбранной управляющей организации (или созданному ТСЖ), а та, в свою очередь, принимает: технический паспорт, документацию паспортной службы, другие документы (см. далее перечень).

При смене управляющей организации либо способа управления также целесообразно составить двусторонний акт состояния общего имущества многоквартирного дома.

Вновь выбранная УК заключает с собственниками помещений договоры управления, (председатель ТСЖ заключает договоры о содержании и ремонте общего имущества с собственниками помещений, не являющимися членами ТСЖ).



## **Рекомендуемый перечень документации, передаваемый при смене управляющей организации, изменении способа управления домом**

### *Техническая документация*

- Документация Центра технической информации:
  - технические паспорта;
  - экспликации;
  - поэтажные планы.
- Ключевая справка.
- Чертежи и схемы инженерных коммуникаций.
- Схемы механического оборудования.
- Схемы электрического оборудования.
- Схемы санитарно-технического оборудования.
- Схемы иного оборудования, обслуживающего более одного помещения в доме.
  - Схемы разводки системы видеонаблюдения и запирающего устройства.
  - Схемы и акты установки и приемки в эксплуатацию общедомовых приборов учета ресурсов.
  - Акты об установке и принятии на учет индивидуальных приборов учета ресурсов.
  - Паспорта на инженерное, электрическое, механическое, санитарно-техническое оборудование и др.
  - Акты разграничения эксплуатационной ответственности инженерных сетей электроснабжения, холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения, газоснабжения с ресурсоснабжающими организациями.
  - Санитарный паспорт дома.
  - Разрешение на присоединение мощности к сети энергоснабжающей организации.
  - Отчеты о произведенных замерах сопротивления, изоляции и фазы-ноль.

- Распоряжения об утверждении актов госкомиссии (акты).
- Акты приемки объектов, завершенных строительством.
- Распоряжение о вводе в эксплуатацию (правовой акт).
- Исполнительная и проектная документация, предъявляемая приемочной комиссией, в соответствии с которой осуществлено строительство дома.
  - Акты осмотра отдельных конструктивных элементов (крыши, ограждающих конструкций и т.д.).
  - Градостроительный план земельного участка.
  - Кадастровая карта (план) земельного участка.
  - Градостроительное заключение для оформления земельного участка.
    - Документы, в которых указываются содержание и сфера действия сервитута, с приложением заверенного соответствующей организацией (органом) по государственному учету объектов недвижимого имущества плана, на котором отмечена сфера (граница) действия сервитута, относящегося к части земельного участка.
    - Документы (акты) о приемке результатов работ по капитальному ремонту общего имущества.
    - Документы (акты) о приемке результатов работ по текущему ремонту общего имущества.
    - Акты освидетельствования скрытых работ.
    - Протокол измерения шума и вибрации.

### ***Бухгалтерская документация***

- Копии лицевой стороны финансово-лицевых счетов со сведениями по собственникам и нанимателям (для подготовки новых).
- Акты на остаточную стоимость строения.
- Гарантийные письма и обязательства.
- Копии «истории начислений» по жилым и нежилым помещениям.
- Выписки из домовой книги.
- Списки льготников и субсидиантов, а также копии документов, подтверждающих право на предоставление льгот и субсидий.

- Акты по передаче материальных ценностей, относящихся к общему имуществу дома и хранящихся до момента передачи в управляющей организации (пожарные шланги, светильники, кожухи, домовые знаки, флаги, почтовые ящики и пр.).

***Другая документация, находящаяся у передающей стороны***

- Письменные заявления, жалобы и предложения по вопросам качества содержания общего имущества в доме и предоставления коммунальных услуг.

- Журналы (книги) учета заявлений, жалоб и предложений по вопросам качества содержания общего имущества в доме и предоставления коммунальных услуг.

- Копии договоров с ресурсоснабжающими и подрядными организациями.

- Копии договоров на аренду или на другое право на нежилое помещение в доме, кроме собственности.

- Копии договоров социального найма.

- Ордера нанимателей на жилые помещения в доме.

- Акты подготовки дома к сезонной эксплуатации, паспорта.

- Акты проверки газового оборудования (при наличии).

- Акты устранения замечаний и нарушений от надзорных органов, имеющих до момента передачи дома в управление.

- Копии свидетельств о праве собственности и иных правоустанавливающих документов на квартиры и прочие помещения дома.

- Акты по наличию малых форм и др. элементов, относящихся к общему имуществу дома на момент передачи.

## Совет многоквартирного дома

(по материалам статьи 161 Жилищного кодекса РФ,  
введенной 4 июня 2011 г.)

**В случае**, если в многоквартирном доме не создано товарищество собственников жилья либо данный дом не управляется жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом и при этом в данном доме **более чем четыре квартиры**

Собственники помещений в данном доме на своем общем собрании **обязаны**

избрать совет многоквартирного дома из числа собственников помещений в данном доме



Регистрация совета многоквартирного дома в органах местного самоуправления или иных органах не осуществляется

**при условии**, если в течение календарного года решение об избрании совета многоквартирного дома собственниками помещений в нем не принято или соответствующее **решение не реализовано**

Орган местного самоуправления в трехмесячный срок

созывает общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме, **в повестку дня** которого включаются вопросы:

- об избрании в данном доме **совета** многоквартирного дома, в том числе председателя **совета** данного дома,
- или о создании в данном доме **товарищества собственников жилья**



Совет многоквартирного дома **не может** быть избран применительно **к нескольким многоквартирным домам**

Количество членов совета многоквартирного дома

устанавливается **на общем собрании собственников помещений** в многоквартирном доме



Если иное не установлено решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, количество членов совета многоквартирного дома устанавливается **с учетом имеющегося в данном доме количества подъездов, этажей, квартир**

## Совет многоквартирного дома

1

**обеспечивает выполнение решений** общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме

2

выносит на общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме в качестве **вопросов для обсуждения**:

- **предложения о порядке пользования общим имуществом** в многоквартирном доме, в том числе земельным участком, на котором расположен данный дом,
- **о порядке планирования и организации работ по содержанию и ремонту** общего имущества в многоквартирном доме,
- **о порядке обсуждения проектов договоров**, заключаемых собственниками помещений в данном доме в отношении общего имущества в данном доме и предоставления коммунальных услуг,
- а также **предложения по вопросам компетенции совета** многоквартирного дома, избираемых комиссий и другие предложения по вопросам, принятие решений по которым не противоречит настоящему Кодексу

3

**представляет собственникам помещений в многоквартирном доме предложения** по вопросам планирования управления многоквартирным домом, организации такого управления, содержания и ремонта общего имущества в данном доме

4

**представляет** собственникам помещений в многоквартирном доме до рассмотрения на общем собрании собственников помещений в данном доме **свое заключение по условиям проектов договоров**, предлагаемых для рассмотрения на этом общем собрании. В случае избрания в многоквартирном доме **комиссии по оценке проектов договоров** указанное заключение представляется советом данного дома совместно с такой комиссией

5

**осуществляет контроль** за оказанием услуг и (или) выполнением работ по управлению многоквартирным домом, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и за качеством предоставляемых коммунальных услуг собственникам жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме и пользователям таких помещений, в том числе помещений, входящих в состав общего имущества в данном доме



представляет на утверждение годового общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме отчет о проделанной работе

Из числа членов совета многоквартирного дома

на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме избирается **председатель совета** многоквартирного дома

Председатель совета многоквартирного дома

осуществляет руководство текущей деятельностью совета многоквартирного дома и **подотчетен общему собранию** собственников помещений в многоквартирном доме

### Председатель Совета многоквартирного дома

**до принятия** общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме решения о заключении **договора управления** многоквартирным домом

**вправе вступить в переговоры относительно условий указанного договора**, а при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений в данном доме вправе вступить в переговоры относительно условий договоров, указанных в частях 1 и 2 статьи 164 настоящего Кодекса

доводит до сведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме результаты переговоров

**на основании доверенности, выданной собственниками помещений в многоквартирном доме**

**заключает** на условиях, указанных в решении общего собрания собственников помещений в данном доме, **договор управления** многоквартирным домом или договоры, указанные в частях 1 и 2 статьи 164 настоящего Кодекса

**По договору управления многоквартирным домом**

приобретают права и становятся обязанными все собственники помещений в многоквартирном доме, предоставившие председателю совета многоквартирного дома полномочия, удостоверенные такими доверенностями

**Собственники помещений в многоквартирном доме**

***вправе потребовать*** от управляющей организации ***копии этого договора***, а при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений в данном доме копии договоров, заключенных с лицами, осуществляющими оказание услуг и (или) выполнение работ по содержанию и ремонту общего имущества в данном доме, от указанных лиц

**Председатель Совета многоквартирного дома**

***осуществляет контроль*** за выполнением обязательств по заключенным договорам оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме на основании доверенности, выданной собственниками помещений в многоквартирном доме

## Председатель Совета многоквартирного дома

### *Подписывает:*

- акты приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме,
- акты о нарушении нормативов качества или периодичности оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме,
- акты о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества,
- **а также направляет** в органы местного самоуправления обращения о невыполнении управляющей организацией обязательств, предусмотренных частью 2 статьи 162 настоящего Кодекса

на основании доверенности, выданной собственниками помещений в многоквартирном доме, **выступает в суде в качестве представителя собственников помещений** в данном доме по делам, связанным с управлением данным домом и предоставлением коммунальных услуг

Совет  
многоквартирного  
дома

*действует до переизбрания* на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме *или в случае принятия решения о создании товарищества собственников жилья до избрания правления товарищества собственников жилья*

Совет  
многоквартирного  
дома

*подлежит переизбранию* на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме *каждые два года*, если иной срок не установлен решением общего собрания собственников помещений в данном доме

В случае  
ненадлежащего  
исполнения  
своих  
обязанностей

совет многоквартирного дома *может быть досрочно переизбран* общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме

Для подготовки предложений по отдельным вопросам, связанным с деятельностью по управлению многоквартирным домом

*могут избираться комиссии* собственников помещений в данном доме, которые являются коллегиальными совещательными органами управления многоквартирным домом

Комиссии собственников помещений в многоквартирном доме

избираются по решению общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме или по решению совета многоквартирного дома

## Взаимодействие Управляющей компании и ТСЖ

Взаимоотношения управляющей компании с ТСЖ строятся **на основе договора управления**. ТСЖ может делегировать УК различный объем управленческих функций. В частности, возможны следующие варианты:

### Вариант 1

ТСЖ делегирует все свои полномочия по управлению домом, оставляя за собой только начисление и сбор платежей (например, через РКЦ) и контроль качества услуг управления, оказываемых управляющей компанией

### Вариант 2

ТСЖ делегирует свои полномочия по управлению общим имуществом дома (в части только содержания и ремонта общего имущества дома, оставляя предоставление коммунальных услуг за собой или не предоставляя их вовсе)

В остальных случаях, например, когда ТСЖ привлекает УК для предоставления исключительно коммунальных услуг, это не является в чистом виде выполнением функции управления, поскольку УК будет, скорее всего, действовать как профессиональный посредник во взаимоотношениях с ресурсоснабжающими организациями. **Собственно функция управления домом** будет оставаться в ТСЖ

При заключении договора управления с ТСЖ необходимо учесть следующие моменты:

При передаче функции управления домом ТСЖ заключает с УК договор управления

в котором предусматривается **обязанность УК оказывать ТСЖ услуги** по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества, предоставлять коммунальные услуги в многоквартирный дом и осуществлять иную направленную на достижение целей управления домом деятельность.

При предоставлении коммунальных услуг

УК может действовать либо **как посредник** ТСЖ (агент или комиссионер), либо как посредник собственников помещений (агент или комиссионер). Поэтому наряду с договором управления есть необходимость заключать дополнительные договоры комиссии или агентирования

При передаче функций управления общим имуществом дома

УК преимущественно организует надлежащее содержание и ремонт общего имущества

**Кто является  
ответственным  
за сбор платы?**

Если договором управления будет предусмотрена обязанность УК осуществлять работу с должниками (напоминания, предупреждения о необходимости оплаты, претензионная и судебно-исковая работа), то возникнет и ответственность за низкий процент сбора платежей. В этом случае в просрочке платежей поставщикам и подрядчикам будет доля вины УК. Кроме того, необходимо иметь в виду, что при сборе платежей через РКЦ информация о размерах задолженности каждого собственника и нанимателя будет в РКЦ. Это может вызвать дополнительные трудности, связанные с регулярным запросом информации (скорее всего, платным) из РКЦ о должниках. Поэтому желательно, чтобы в договоре между РКЦ и ТСЖ предусматривался бесплатный порядок предоставления такой информации

**Как будут поступать средства из РКЦ?**

При наличии заключенного договора между РИЦ и ТСЖ на начисление и сбор платежей с собственников и нанимателей следует точно определить, какой объем платежей РИЦ будет перечислять УК. В целях сокращения расходов возможно заключение договоров с РИЦ на перечисление части средств, поступивших от жильцов дома ТСЖ, напрямую поставщикам без предварительного зачисления на счет УК. В этом случае РИЦ будет уполномоченным и ТСЖ (в части сбора и начисления), и УК (в части перечисления средств поставщикам).

**При работе с ТСЖ следует четко представлять, что в данном случае собственники все же выбрали способ управления – ТСЖ, а УК – это профессионал, приглашенный Правлением ТСЖ**

В связи с этим решения о смене управляющей компании принимается не общим собранием собственников помещений, а Правлением ТСЖ. Однако вопросы утверждения Годовых планов управления домом, размера платы за содержание и ремонт дома, размера иных обязательных платежей, предлагаемых УК, относятся к компетенции общего собрания собственников помещений

## Структура услуг УК по содержанию и ремонту общего имущества дома

**Перечень услуг (работ) по содержанию и ремонту общего имущества дома на текущий год определяется годовым Планом управления домом**

который составляется в соответствии действующими нормативными документами (Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491, Правила и нормы технического содержания жилищного фонда, Правила благоустройства и т.п.) и имеющимся финансированием

**Обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги возникает**

как у собственников жилых помещений с момента возникновения права собственности на них, так и у нанимателей жилых помещений государственного и муниципального жилищного фонда с момента заключения ими договоров найма

**Собственники помещений оплачивают**

1. Расходы по содержанию и ремонту помещений, включающие в себя расходы:

- на управление многоквартирным домом;
- на содержание общего имущества дома;
- на текущий ремонт имущества дома;
- на капитальный ремонт имущества дома;

2. Коммунальные услуги.

**Наниматели жилых помещений**

не несут расходов по капитальному ремонту (их несет собственник), но в состав их платежей включается плата за найм

**Жилищные услуги, оказываемые УК, включают в себя**

1. Услуги по содержанию и ремонту жилого помещения, в т.ч.:

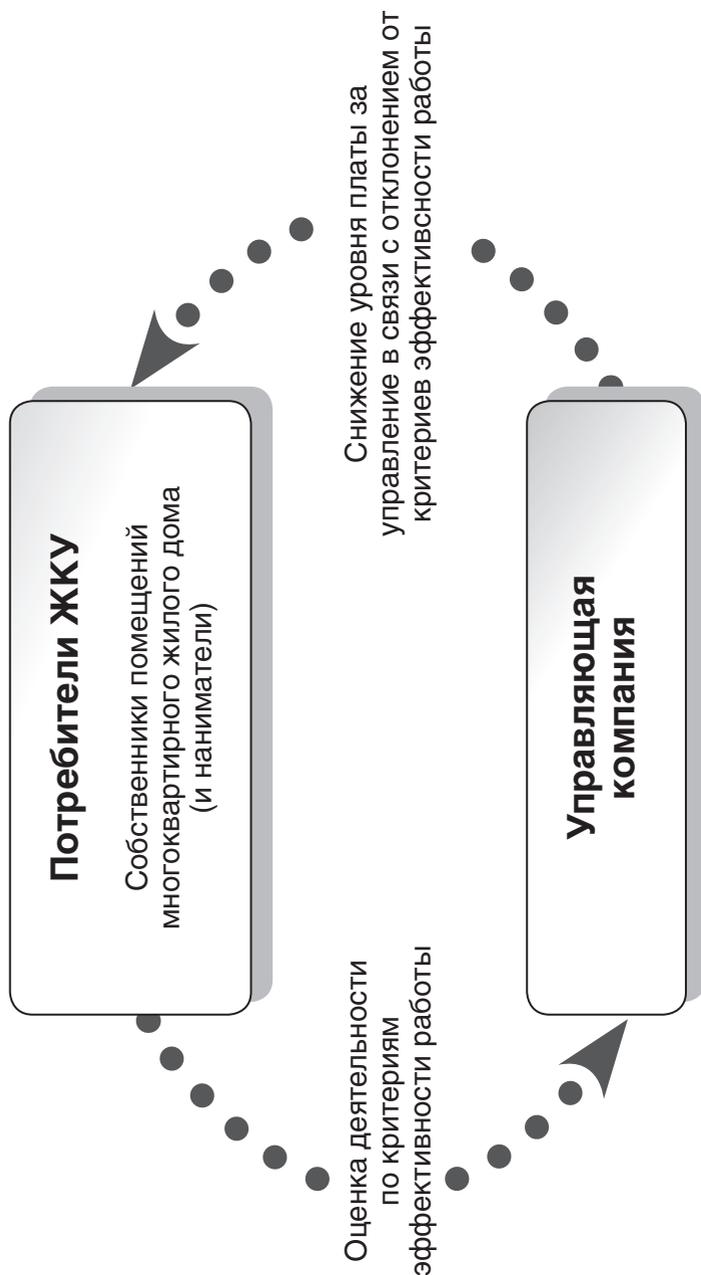
- по управлению многоквартирным домом;
- по содержанию общего имущества многоквартирного дома,

в том числе:

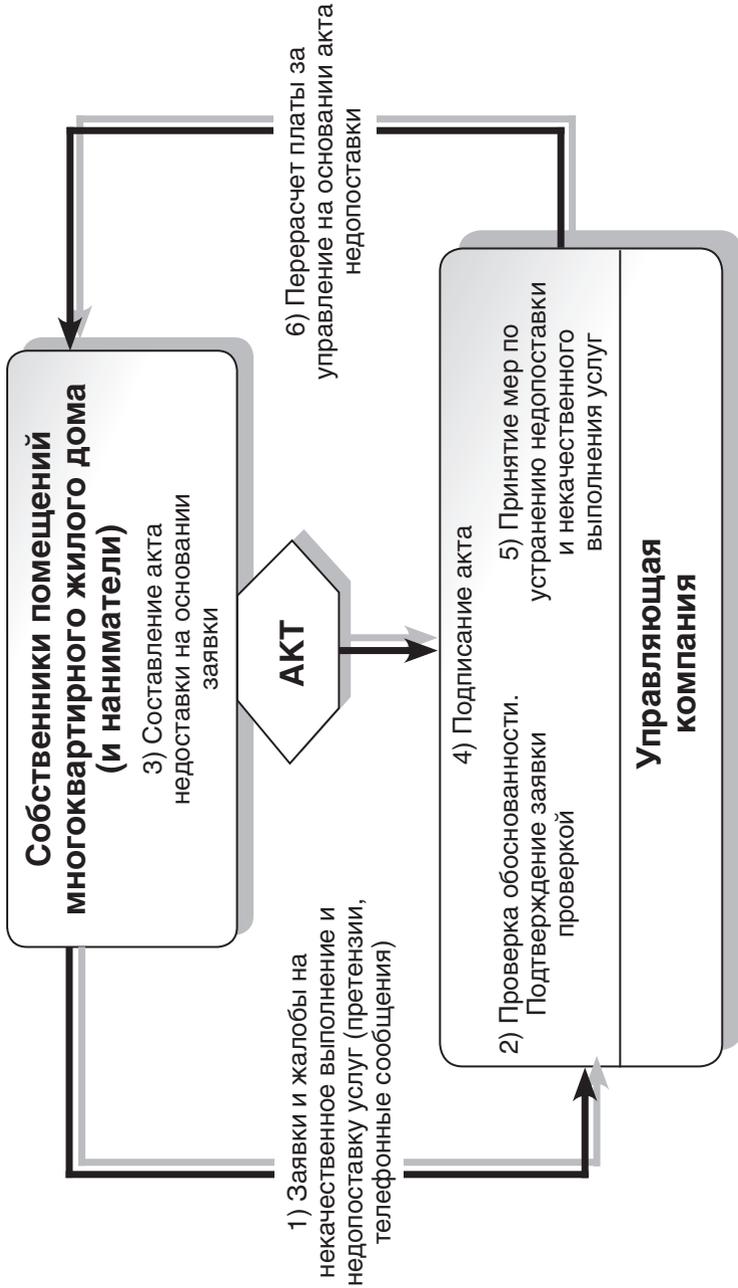
- по содержанию лифтового хозяйства,
- по вывозу бытовых отходов;

2. По ремонту общего имущества многоквартирного дома

**Оценка эффективности работы управляющей компании осуществляется  
каждым собственником помещения дома, находящегося  
в управлении управляющей компании**



**Технология учета некачественного выполнения услуг по управлению домом управляющей компанией**



**Процесс учета некачественного выполнения услуг по управлению осуществляется следующим образом**

Собственник помещения (наниматель), обнаруживший недопоставку или некачественное предоставление услуг по управлению, немедленно сообщает об этом в управляющую компанию по контактному телефону или путем направления претензии, жалобы

Управляющая компания обязана своевременно проинформировать собственников помещений о своих координатах и контактных телефонах по приему таких заявок. Собственник помещения, несвоевременно сообщивший о факте недопоставки, не вправе ссылаться на него во взаимоотношениях с управляющей компанией

Управляющая компания, получившая заявку или жалобу, проверяет обоснованность и масштабы заявки (жалобы) собственников и нанимателей, которых затронула недопоставка или некачественное выполнение услуг по управлению

Управляющая компания осуществляет подтверждение заявки. Акт некачественного предоставления услуг по управлению составляется в двух экземплярах, оформляется в течение суток, исчисляемых от даты подачи заявки о недопоставке, и направляется управляющей компании

**Права и обязанности управляющей компании в сфере обеспечения потребителей жилищными и коммунальными услугами:**

**1**

Управлять домом с соблюдением требований действующего законодательства и договора управления для достижения целей: обеспечение благоприятных и безопасных условий проживания в нем собственников (и нанимателей), надлежащее содержание общего имущества дома, предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в доме

**2**

Осуществлять заключение договоров на поставку ЖКУ потребителям (собственникам помещений, нанимателям, арендаторам) с подрядными и ресурсоснабжающими организациями

**3**

Осуществлять начисление и сбор платы за жилое помещение (включая плату за управление) и коммунальные услуги с предоставлением собственникам и нанимателям помещений платежных документов (счет-квитанций), а также расчет с поставщиками ЖКУ. Данные функции в части начисления и сбора управляющая компания может передать сторонним организациям

4

Осуществлять работу по предупреждению и снижению задолженности собственников помещений (и нанимателей) по установленным платежам за коммунальные услуги, за содержание и ремонт общего имущества многоквартирного дома (в т.ч. за капитальный ремонт)

5

Предоставлять собственникам помещений необходимую информацию и отчитываться перед ними

6

Осуществлять осмотры общего имущества многоквартирного дома

**Права и обязанности управляющей компании в сфере контроля качества предоставляемых ЖКУ и услуг по управлению домом:**

1

Оформлять акты недопоставки услуг в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или непредоставления коммунальных услуг

2

Организовать аварийно-диспетчерское обслуживание

3

Осуществлять перерасчет платежей жильцов в связи с некачественным предоставлением услуг и выполнением работ, непоставкой и/или недопоставкой коммунальных услуг. Данные функции в части начисления и сбора управляющая компания может передать специализированному расчетному центру или банку (в части осуществления сбора)

4

Представлять отчетность о ходе выполнения работ и оказания услуг по управлению домом (План мероприятий по содержанию и ремонту общего имущества дома (план/факт), в том числе финансовый план к нему)

5

Информировать о перечне предоставляемых ЖКУ, их объемах и качестве

6

Гарантировать качество текущего и капитального ремонтов

7

Вести претензионную и судебную-исковую работу с поставщиками/подрядчиками по жилищно-коммунальным услугам при недопоставках услуг (прекращении или снижении качества услуг)

## Деятельность УК по взаимодействию с населением

Деятельность УК при работе с населением можно сгруппировать в следующие ключевые направления работы УК:

1. Заключение договора управления УК с собственниками помещений.
2. Формирование и поддержание положительного имиджа УК.
3. Работа с неплательщиками.

Договор  
управления

должен быть заключен с **каждым собственником помещения** при выборе способа управления и на условиях, согласованных всеми собственниками на общем собрании

Чтобы заключить договор управления с собственниками помещений, УК необходимо:

1

Собрать общее собрание (общие собрания) собственников помещений дома при поддержке хотя бы одного из собственников по вопросу выбора формы управления домом, выбора управляющей компании и утверждению условий заключения договора в формате ознакомительной беседы и пояснением преимуществ УК.

2

Провести необходимую агитацию, общее собрание и зафиксировать результаты в протокол общего собрания с решением собственников:

- о выборе формы управления домом - управление управляющей компанией;
- о выборе конкретной УК;
- об утверждении обязательных условий заключения договора управления:
  - по составу общего имущества многоквартирного дома, в отношении которого будет осуществляться управление, и адресу такого дома;
  - по перечню работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядку изменения такого перечня, а также перечню коммунальных услуг, которые предоставляет управляющая компания;
  - по порядку определения цены договора, размеру платы за содержание и ремонт жилого помещения и размеру платы за коммунальные услуги, а также порядку внесения такой платы;
  - по порядку осуществления контроля за выполнением управляющей компанией ее обязательств по договору управления.

3

Подготовить проект договора управления в соответствии с утвержденными в протоколе общего собрания собственников обязательными условиями. Подписать окончательный вариант договора собственниками помещений.

## Контактная информация

Некоммерческое партнерство  
«Ассоциация управляющих компаний»:  
Президент – Котова Елена Юрьевна.  
ул. Ленина, 37, оф. 309, тел. 236-08-16

Некоммерческое партнерство  
«Пермская саморегулируемая организация ЖКХ»  
Председатель правления Самонов Александр Алексеевич  
Исполнительный директор – Кашина Татьяна Леонидовна.  
ул. Барамзиной, 54, тел. 229-34-79

Некоммерческое партнерство  
«Гильдия управляющих компаний»  
Исполнительный директор – Неменатов Геннадий Михайлович.  
ул. Лодыгина, 28, тел. 271-23-01

Некоммерческое партнерство  
саморегулируемая организация «межрегиональная гильдия  
управляющих компаний ЖКХ»  
Вице-президент филиала «Пермский край» – Крутых Юрий  
Александрович.  
ул. Студенческая, 25, тел. 282-59-09

Ассоциация управляющих и собственников жилья  
Свердловской области, Филиал в Пермском крае  
Директор – Конев Алексей Викентьевич.  
Бул. Гагарина, 65а, 4 эт. оф.14 тел. (342) 257-20-40

## Обучение специалистов в сфере ЖКХ

### ***АНО «Пермский краевой центр подготовки кадров строительной отрасли и ЖКХ»***

г. Пермь, ул. Орджоникидзе, 12а, оф. 414

тел. 217-91-03, 217-91-04

e-mail: [ipksogkh@perm.ru](mailto:ipksogkh@perm.ru)

исполнительный директор Глотов Юрий Иванович

### ***НОУ ПК «Школа управления»***

г. Пермь, ул. Орджоникидзе, 96,

тел. 237-20-08, 237-20-79

e-mail: [lishva@mail.ru](mailto:lishva@mail.ru)

директор Шварев Павел Григорьевич

## Пермский Фонд содействия товариществам собственников жилья

- консультирование
- проведение семинаров
- методические издания
- оценка и мониторинг качества управления жильем

г. Пермь, ул. Орджоникидзе, 12, оф. 401, 4 этаж

тел. 235-00-63

e-mail: [citos@perm.raid.ru](mailto:citos@perm.raid.ru)

[www.csiconsulting.ru](http://www.csiconsulting.ru)

исполнительный директор Жуков Андрей Алексеевич

## Содержание

Введение .....	3
Что включает в себя управление жилищным фондом.....	4
Формы и функции управления домом (в ТСЖ) .....	5
Направления деятельности по управлению многоквартирным домом .....	6
Оптимальная модель управления многоквартирным домом: ТСЖ + управляющая организация .....	9
28 вопросов, на которые есть ответы.....	10
Общее собрание собственников помещений и общее собрание членов ТСЖ – различия и особенности .....	12
Как создается ТСЖ.....	14
14 основных рисков при создании ТСЖ .....	15
Основные отличия ТСЖ и Управляющей компании .....	18
Основные преимущества и недостатки частных управляющих организаций ....	19
Критерии выбора управляющей организации .....	20
Порядок выбора управляющей компании .....	22
Такие вопросы вы можете задать представителю управляющей компании ...	23
Как сменить управляющую компанию?.....	24
Действия по приему-передаче дома в управление (рекомендации) .....	26
Рекомендуемый перечень документации, передаваемый при смене управляющей организации, изменении способа управления домом.....	27
Совет многоквартирного дома (по материалам статьи 161 Жилищного кодекса РФ, введенной 4 июня 2011 г.).....	30
Взаимодействие Управляющей компании и ТСЖ.....	40
Структура услуг УК по содержанию и ремонту общего имущества дома ...	44
Деятельность УК по взаимодействию с населением.....	52
Контактная информация.....	54







Сверстано и отпечатано в ООО «Издательский дом «Типография купца Тарасова»,  
г. Пермь, ул. Пушкина, 27. Тел./факс: (342) 212-44-53.  
Заказ № 3892, тираж 1000 экз.