УНИВЕРСИТЕТ
МИНСТРОЯ

Иванова Кристина Николаевна
Директор ЮК «Корпорация», практикующий юрист, спикер Всероссийских мероприятий

КОРПОРАЦИЯ
юридические услуги
для ТСЖ/ЖСК/ЖК/УК

Образовательный курс

«Комплексный подход к организации и эффективному управлению многоквартирными домами»

Лектор

- ✓ Директор ЮК «Корпорация»
- ✓ Практикующий юрист в области ЖКХ более 8 лет
- ✓ Спикер Всероссийских и региональных семинаров, а также информационного портала «Управление ЖКХ»
- ✓ 2 346ч + консультаций
- ✓ 2000+ человек обучила основам ЖКХ
- ✓ 60+ обучающих мероприятий
- ✓ 19 судебных заседаний ежемесячно



Урок 4

Обязательные требования к работе УК

План лекции

1. Обязательные требования к Управляющим компаниям: классификация
2. Антикоррупционная деятельность УК
3. Организация и работы аварийно-диспетчерской службы УК
4. Специальная оценка условий труда сотрудников УК
5. Требования к размещению информации
6. Взаимодействие с собственниками и пользователями помещений в МКД

Аббревиатуры

- ✓МКД – многоквартирный дом
- ✓УК – управляющая компания
- ✓УО – управляющая организация
- ✓РСО – ресурсоснабжающая организация
- ✓ТСН – товарищество собственников недвижимости
- ✓ГИС ЖКХ – государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства
- ✓АДС – аварийно-диспетчерская служба
- ✓ОИ- общее имущество
- ✓ОСС – общее собрание собственников
- ✓СиР- содержание и ремонт
- ✓СОУТ – специальная оценка условий труда

Обязательные требования к работе УК

Лицензионные

- Регистрация на территории РФ
- Отсутствие тождественности и схожести
- Наличие квалификационного аттестата
- Отсутствие неснятой и непогашенной судимости
- Иные ст. 193 ЖК РФ

Корпоративные

- Политика персональных данных
- Антикоррупционная политика
- Охрана труда

Иные

- Регистрация в Роскомнадзоре
- Размещение информации
- АДС
- Надлежащее содержание ОИ
- Ведение реестра собственников
- Проверка дымоходов и вент.каналов
- Претензионно-исковая деятельность

Обязательные требования к работе УК. Антикоррупционная политика

Федеральный закон от 25.12.2008 N 273-ФЗ «О противодействии коррупции»

Коррупция:

- ✓ это злоупотребление служебным положением,
- ✓ дача взятки,
- ✓ получение взятки,
- ✓ злоупотребление полномочиями,
- ✓ коммерческий подкуп либо
- ✓ иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения

вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами, в т.ч. от имени или в интересах юридического лица.

Обязательные требования к работе УК. Антикоррупционная политика

Личная заинтересованность при этом выражается в возможности получить доход в любой форме, денежной или материальной, для себя, членов семьи, друзей.

Примером конфликта интересов в деятельности УК

- ✓ если в подъезде №3 дома, которым управляет УК, проживает директор или члены его семьи, то недопустимо ущемлять права и интересы жителей других подъездов МКД.
- ✓ текущий ремонт, работы по содержанию общего имущества должны проводить одинаково во всех подъездах дома, а не только в подъезде № 3.
- ✓ уборка снега только у подъезда №3.

Обязательные требования к работе УК. Антикоррупционная политика

Противодействие коррупции

– это её профилактика и борьба с такими правонарушениями и их последствиями (ч. 2 ст. 1 № 273-ФЗ).

Справочно:

Закон о противодействии коррупции № 273-ФЗ был принят ещё в 2008 году, но только в конце 2012 года в него была добавлена ст. 13.3 об обязанности всех организаций в РФ бороться с коррупцией.

Новая статья введена Федеральным законом от 03.12.2012 № 231-ФЗ и вступила в силу 1 января 2013 года. Именно с этой даты ***все юрлица, в том числе управляющие организации и ТСЖ, обязаны разрабатывать и проводить мероприятия по профилактике и пресечению коррупционных правонарушений.***

Обязательные требования к работе УК. Антикоррупционная политика

Мероприятия по борьбе с коррупцией и ее профилактика:

- ✓ назначение подразделений или лиц, ответственных за работу по противодействию коррупции в организации;
- ✓ сотрудничество с правоохранительными органами по вопросам борьбы с коррупцией;
- ✓ **составление политики/стандартов** организации по противодействию коррупции и кодекса поведения сотрудников;
- ✓ недопущение в организации ведения двойной отчётности и использования поддельных документов;
- ✓ урегулирование конфликта интересов.

Обязательные требования к работе УК. Антикоррупционная политика

Методические рекомендации по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции разработаны во исполнение подпункта «б» пункта 25 Указа Президента Российской Федерации от 2 апреля 2013 г. № 309 «О мерах по реализации отдельных положений Федерального закона «О противодействии коррупции» и в соответствии со статьей 13.3 Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»

К работе по предупреждению коррупции в организациях относится деятельность по введению в корпоративную культуру, оргструктуру правил и процедур, которые будут предотвращать коррупционные действия сотрудников.

Раздел III Методических рекомендаций определяет основные принципы, которые должны лежать в основе политики любой организации в сфере противодействия коррупционной деятельности.

- ✓ Личный пример руководителя.
- ✓ Вовлечённость сотрудников.
- ✓ Эффективность мер по противодействию коррупции.
- ✓ Ответственность сотрудников за их действия и неотвратимость наказания независимо от их должности и стажа работы.
- ✓ Открытость бизнеса в части информирования партнёров и общественности о принятых в организации стандартах в части противодействия коррупции при ведении бизнеса.
- ✓ Постоянный контроль и регулярный мониторинг результатов в сфере противодействия коррупции в организации.
- ✓ Соответствие политики организации нормам и требованиям законодательства.

Обязательные требования к работе УК. Антикоррупционная политика

Какие документы обязательно должна принять каждая УО?

1. Антикоррупционная политика
2. Кодекс этики и служебного положения
3. Положение о конфликте интересов,
4. Порядок информирования руководства о фактах коррупции,
5. Порядок проведения контроля и мониторинга эффективности антикоррупционной политики,
6. Форму и периодичность отчёта по работе в этой сфере.

Обязательные требования к работе УК. Антикоррупционная политика

За реализацией требований № 273-ФЗ следит Прокуратура

проверяет, в том числе внепланово, без предупреждения, есть ли у УО:

✓антикоррупционная политика,
✓назначены ли ответственные за эту сферу сотрудники,
✓принят ли кодекс этики и служебного поведения работников,
✓есть ли положение о конфликте интересов.

При выявлении нарушений руководителю УО выносится представление об их устранении.

ст. 17.7 КоАП РФ –штраф для юрлиц от 50 000 до 100 000 рублей или приостановление деятельности на срок до девяноста суток, а для должностных лиц – штраф от 2 000 до 3 000 рублей или дисквалификацию на срок от шести месяцев до одного года.

Обязательные требования к работе УК. Антикоррупционная политика

Решение Сызранского городского суда Самарской области от 20 апреля 2020 г. по делу N 2-1160/2020

По иску прокурора города в интересах неопределенного круга лиц к ООО «Управляющая компания» о возложении обязанности по разработке и принятию мер по предупреждению коррупции

В ходе проверки установлено, что в нарушение требований ст. 13.3 Федерального закона «О противодействии коррупции» в ООО УК **не определены подразделения или должностные лица**, ответственные за профилактику коррупционных и иных правонарушений; в организации **не разработан и не принят кодекс** этики и служебного поведения работников, локальным актом по обществу **не утверждены стандарты и процедуры**, направленные на обеспечение добросовестной работы ООО УК, которыми необходимо установить комплекс мероприятий, позволяющих снизить вероятность вовлечения сотрудников организации в коррупционную деятельность с учетом существующих в деятельности данного общества коррупционных рисков; **не осуществляется информирование контрагентов**, партнеров и общественности о принятых в организации антикоррупционных стандартах (путем публикации на официальном сайте, информационных стендах в помещении организации). План мероприятий по профилактике коррупции на 2020 год не принимался, фактически мероприятия по профилактике коррупции в организации в истекшем периоде не реализовывались.

Обязательные требования к работе УК. Антикоррупционная политика

Решение Железноводского городского суда Ставропольского края от 14 ноября 2019 г. по делу N 2-959/2019

В нарушение требований ст. 13.3 Закона N - ФЗ в ООО "УК ЖелезноводскЖилСервис" до настоящего времени **не разработаны и не приняты меры** по предупреждению коррупции, в результате чего цель - создание эффективной системы противодействия коррупции в организации, не достигается, а задачи по обеспечению правовых и организационных мер, направленных на противодействие коррупции не исполняются. **Отсутствие в организации системы вышеприведенных мер свидетельствует о несоблюдении обществом российского антикоррупционного законодательства.**

Исковые требования прокурора города в защиту неопределенного круга лиц к УК о возложении обязанности разработать и принять меры по предупреждению коррупции, удовлетворить.

Обязательные требования к работе УК. АДС

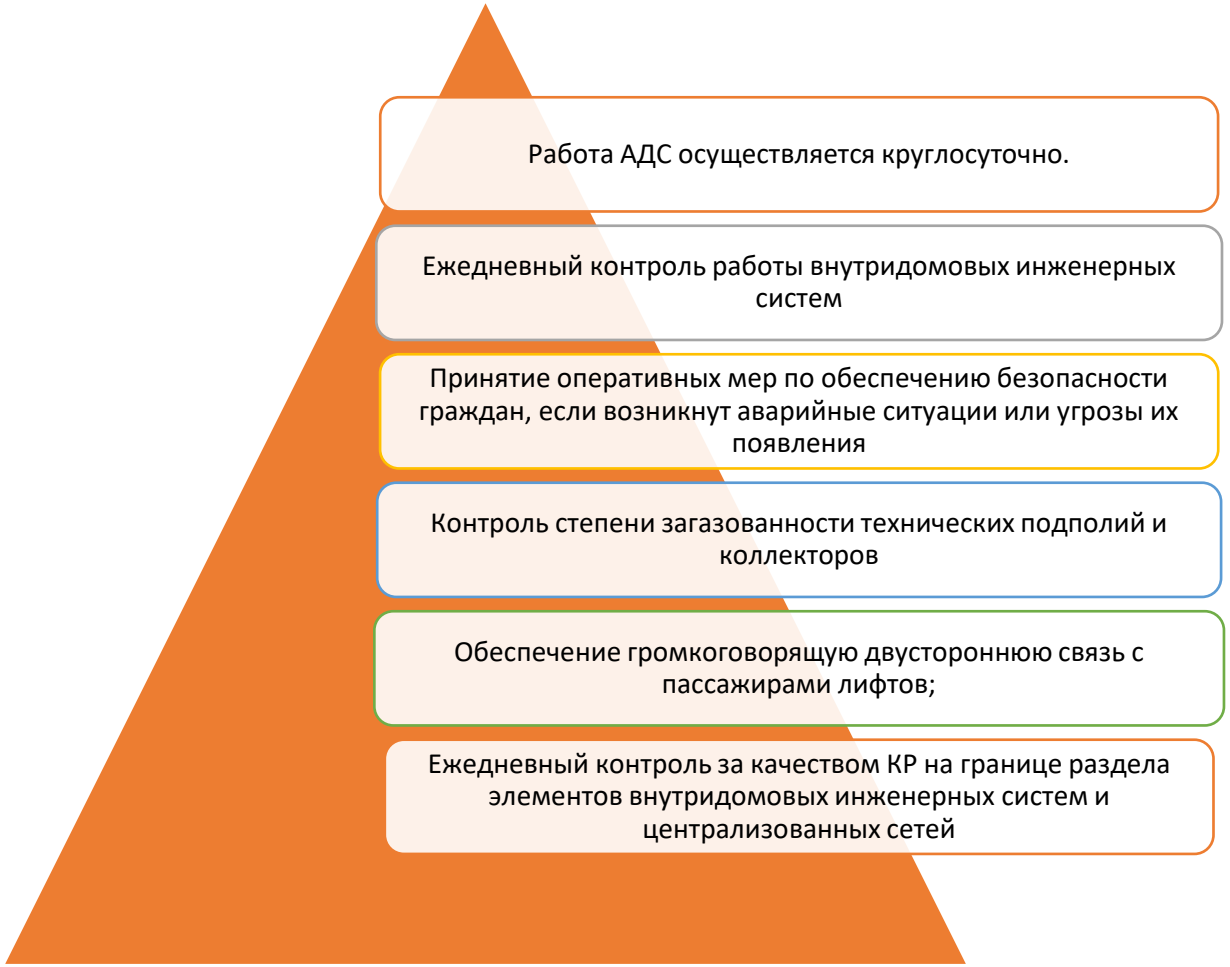
С 1 марта 2019г. в Постановление Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» вошел новый раздел об аварийно-диспетчерской службе (АДС).

Все УО обязаны организовать работу АДС:

✓Самостоятельно (включить специалистов в штат, увеличить полномочия персонала)

✓Путем заключения договора со специализированной организацией

Обязательные требования к работе УК. АДС



Обязательные требования к работе УК. АДС



Круглосуточная регистрация и выполнение заявок жителей об устранении неисправностей внутридомовых инженерных систем

Отражать заявки в соответствующих журналах, которые ведутся **в том числе** в форме электронных документов

Журнал учета заявок должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен печатью АДС

Следить за сроками и качеством исполнения поступивших заявок.

Для этого фотографировать выполненные работы и проводить опросы жителей

Обязательные требования к работе УК. АДС

Заявка от жителя дома может поступить в АДС по различным каналам связи:

✓по телефону с возможностью записи разговора
✓через сайт
✓через мобильное приложение
✓через соцсети и мессенджеры
✓от сторонних организаций.

Если житель звонит в АДС, то

1. Диспетчер должен в течение 5 минут принять телефонный звонок или перезвонить в течение 10 минут
2. Если в службу поступает голосовое или электронное сообщение, сотруднику АДС отведено 10 минут на их обработку.

Обязательные требования к работе УК. АДС

Порядок действий при поступлении заявки:

1. Сотрудник выясняет причины, характер обращения, фиксирует в журнале
2. Сообщает обратившемуся с заявкой, ее регистрационный номер и сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки.
3. При необходимости информирует органы местного самоуправления, РСО
4. Если необходим доступ в помещение, сотрудник согласовывает дату и время визита, а также ФИО сотрудника, который будет исполнять заявку.

** Сотрудник обязан иметь при себе служебное удостоверение, опознавательный знак (бейдж, нашивка на одежду и др.) с указанием названия организации, ФИО и профессиональной специализации, а также одноразовые бахилы.*

5. Диспетчер фиксирует всю информацию в журнале

Обязательные требования к работе УК. АДС

Сроки реагирования:

✓локализация аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения **не более чем в течение получаса** с момента регистрации заявки;
✓ликвидация засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения **в течение двух часов** с момента регистрации заявки;
✓ликвидация засоров мусоропроводов внутри многоквартирных домов **в течение 2 часов** с момента регистрации заявки, **но не ранее 8 часов и не позднее 23 часов** при круглосуточном приеме заявок;
✓устранение аварийных повреждений инженерных сетей в срок **не более 3 суток** с даты аварийного повреждения.

! Оставивший заявку должен быть в течение 30 минут с момента регистрации заявки проинформирован о планируемых сроках исполнения заявки.

! В случае аварийных повреждений инженерных систем АДС информирует орган местного самоуправления и РСО.

Обязательные требования к работе УК. АДС

Какие документы должны быть приняты УК работе АДС:

1. Журнал приема заявок, в т.ч. в электронной форме;
2. Положение об АДС;
3. Инструкция диспетчера;
4. Приказ о назначении ответственного об организации АДС

Обязательные требования к работе УК. АДС

Постановление Шестнадцатого арбитражного апелляционного суда от 18 сентября 2018 г. N 16АП-3263/18

УК не был заключен договор на оказание услуг АДС, пытались обжаловать предписание ГЖИ, но безуспешно.

Апелляционное определение СК по гражданским делам Верховного Суда Республики Крым от 28 января 2021 г. по делу N 33-618/2021

Бездействие УО по обеспечению дома АДС. Договор сантехнического обслуживания не является надлежащим доказательством по делу, поскольку отсутствуют сертификаты, дипломы, иные документы, подтверждающие обладание специальными познаниями для обеспечения обслуживания многоквартирного дома при возникновении аварийных ситуаций, связанных с сантехническими работами. Суд обязал УО организовать АДС.

Обязательные требования к работе УК. АДС

Постановление Областного суда № 4А-235/2019 от 19 апреля 2019 г. по делу № 4А-235/2019

Именно на ООО «Домовик», как управляющей организации, лежит обязанность по обеспечению надлежащего аварийно-диспетчерского обеспечения при использовании и содержании внутридомового газового оборудования.

УК направило АО соглашение об осуществлении аварийно-диспетчерского обеспечения внутридомового газового оборудования. Однако на данное соглашение АО был представлен протокол разногласий, на который УК не отреагировала. Согласно сведениям АО при таких обстоятельствах соглашение считалось не заключенным, и организация не могла обслуживать указанные выше многоквартирные дома.

При этом обязанность по обеспечению работы аварийно-диспетчерской службы перед собственниками помещений в многоквартирном доме сохранялась именно за управляющей организацией УК.

Данное юридическое лицо не представило доказательств невозможности надлежащего аварийно-диспетчерского обеспечения и, соответственно, невозможности выполнения в установленный срок законного предписания государственного органа.

Обязательные требования к работе УК. АДС

Постановление Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 29 сентября 2022 г. N 14АП-5636/22 по делу N А05-3763/2022

Суд первой инстанции правомерно признал, что обществом допущено нарушение пункта 13 Правил N 416 в части обязанности АДС обеспечивать ликвидацию засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения в течение двух часов с момента регистрации заявки. Данное нарушение лицензионных требований является грубым, что повлекло штраф 150 000 руб.

Повод: жалоба жителя на ненадлежащую работу АДС.

Инспекция установила: нарушения, связанного с несообщением жильцу квартиры N 73 регистрационного номера и сведений о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению его заявки, суд первой инстанции пришел к выводу о том, что оно не является грубым. Грубое нарушение – нарушен срок ликвидации засора.

Поскольку обращение собственника квартиры связано с грубым нарушением обществом как управляющей организацией лицензионных требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания, предусмотренных пунктом 13 Правил N 416, суд первой инстанции пришел к верному выводу о наличии события вмененного правонарушения.

Довод апеллянта о том, что в данном случае имелась авария на сетях (а не засор), коллегией судей не принимается, поскольку доказательств фиксации именно аварии и устранения силами общества и его АДС в материалы дела не представлено.

Обязательные требования к работе УК. АДС

Постановление Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 19 декабря 2023 г. N 13АП-36615/23 по делу N А56-62557/2023

Обществом не обеспечена локализация аварийных повреждений внутридомовой инженерной системы водоотведения в квартире N 17 по указанному адресу не более чем в течение получаса с момента регистрации заявки и устранение аварийного повреждения адресу 10.04.2023, а именно: заявка в АДС собственником квартиры N 17 о неисправном состоянии трубопровода водоотведения подана 10.04.2023 в 15:26 часов, локализация аварийного повреждения трубопровода водоотведения в квартире N 17 выполнена 13.04.2023 в 16:50 часов, устранение аварийного повреждения трубопровода водоотведения Обществом не выполнено, то есть, нарушен пункт 13 Правил N 416.

Нарушение требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания, предусмотренных пунктом 13 Правил N 416 является грубым нарушением лицензионных требований и не может быть признано малозначительным.

Обязательные требования к работе УК. АДС

Постановление Пятого КСОЮ № 16–770/2024

Собственник квартиры не мог подать заявку в АДС по поводу некачественной услуги ГВС (2 раза не мог дозвониться по номеру телефона АДС).

Суды двух инстанций посчитали: несмотря на то, что **но в представленных УО документах не оказалось сведений о поступавших заявках. Суды затребовали выписки звонков.** Выписки из журнала мобильного телефона с зафиксированными исходящими на номер АДС, а также сведений из журнала службы, в котором отсутствует информация об этих заявках.

Кроме того, суды учли, что УО ведет деятельность с нарушением лицензионных требований (в частности, температура горячей воды действительно оказалась ниже нормативных значений)

Итог: штраф 125 000 руб.

Обязательные требования к работе УК. СОУТ

Приказ Минтруда России от 29.10.2020 № 758н ввел Правила по охране труда в ЖКХ.

Работодатель обязан обеспечить:

✓исправное состояние помещений,

✓оборудования и безопасность работников при осуществлении технологических процессов;

✓обучение безопасным приёмам выполнения работ и оказанию первой помощи пострадавшим на производстве;

✓осуществление контроля за состоянием условий труда на рабочих местах, а также

✓за правильностью применения работниками средств индивидуальной и коллективной защиты.

Работники, к которым предъявляются повышенные требования охраны труда, должны проходить повторный инструктаж по охране труда не реже одного раза в три месяца. А не реже одного раза в 12 месяцев – проверку знаний требований охраны труда.

Обязательные требования к работе УК. СОУТ

В Трудовом кодексе РФ и Федеральном законе от 28 декабря 2013 г. N 426 «О специальной оценке условий труда» зафиксирована **обязанность работодателя** провести специальную оценку условий труда на рабочих местах сотрудников.

При этом обеспечение всех организационных моментов и финансовые расходы полностью ложатся на работодателя, то есть в нашем случае на УК. Следовательно, обслуживающие МКД компании должны провести специальную оценку условий труда для всех, **кто указан в штатном расписании и с кем заключены трудовые договоры.**

! *Непроведение УК специальной оценки условий труда для сотрудников может быть квалифицированно, как нарушение трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права. В соответствии со ст. 5.27 КоАП РФ данное деяние грозит для юридического лица штрафом в размере от 30 до 50 тыс. руб.*

Обязательные требования к работе УК. СОУТ

СОУТ не проводится (ч.3 ст. 3 ФЗ №426) в отношении условий труда

✓надомников,
✓дистанционных работников и
✓ работников, вступивших в трудовые отношения с работодателями - физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, или
✓с работодателями - религиозными организациями, зарегистрированными в соответствии с федеральным законом.

<u>Результаты СОУТ действуют 5 лет.</u>

Обязательные требования к работе УК. СОУТ

Как снизить расходы на СОУТ:

1. *Заполнять одну карту для аналогичных должностей*

Закон разрешает включить в перечень для спецоценки 20% аналогичных рабочих мест, но не менее двух – ст. 16 закона от 28.12.2013 № 426-ФЗ.

2. **Не делать повторную оценку задекларированных рабочих мест.**

Если при спецоценке на рабочих местах не выявили опасные и вредные факторы, а также условия труда отнесены к классам 1 и 2, составляют декларацию. Она действует бессрочно, и повторная плановая СОУТ не проводится.

Обязательные требования к работе УК. СОУТ

Решение Псковского городского суда Псковской области от 20 апреля 2020 г. по делу N 12-116/2020

ООО УК попыталась обжаловать административное наказание государственного инспектора труда

Положениями ст. 212 ТК РФ на работодателя возложена обязанность обеспечить проведение специальной оценки условий труда в соответствии с законодательством о специальной оценке условий труда.

В период проведения внеплановой выездной проверки на предмет соблюдения трудового законодательства и иных правовых актов, содержащих нормы трудового права государственным инспектором труда (по правовым вопросам) установлено, что ООО "Управляющая компания "Новый мир" зарегистрировано 31 июля 2007 г. Согласно штатному расписанию на 20.03.2019 численность работников составляла 16 человек.

С даты регистрации юридического лица прошло более 12 месяцев, соответственно максимальный срок на проведение спецоценки истек.

К материалам проверки представлены документы, подтверждающие проведение специальной оценки условий труда 13 января 2020 года, организация, проводившая специальную оценку условий труда

Таким образом, в нарушение ст. 212 ТК РФ ООО должностным лицом директором " Управляющая компания "Новый мир" не организовано должного контроля за состоянием условий труда на рабочих местах, не обеспечено информирование работников об условиях и охране труда на рабочих местах, о риске повреждения здоровья, предоставляемых работнику в связи с этим гарантиях, причитающихся ему компенсациях и средствах индивидуальной защиты.

Обязательные требования к работе УК. Размещение информации

Нормативная база:

1. ЖК РФ (ст. 162 Ж РФ)

2. Постановление Правительства РФ от 15 мая 2013 г. N 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» (7-8 разделы)

3. Приказ Минстроя России от 7 февраля 2024 г. № 79/пр «Об установлении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, обязательное размещение которой предусмотрено Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»

4. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»

5. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»

Обязательные требования к работе УК. Размещение информации

Вывески

(у входа в представительство)

Информационные стенды в пределах МКД

Информационные стенды в представительствах

Сайт

(при наличии)

ГИС ЖКХ

Платежные документы

Обязательные требования к работе УК. Размещение информации

На вывесках должна быть размещена информация в соответствие с Законом о защите прав потребителей

✓наименование (фирменное наименование) управляющей организации;
✓адрес местонахождения управляющей организации;
✓контактные телефоны управляющей организации, адрес электронной почты;
✓режим работы управляющей организации.

В случае изменения указанная информация подлежит раскрытию в течение 3 рабочих дней со дня изменения

Обязательные требования к работе УК. Размещение информации

На досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом:

✓наименование (фирменное наименование) УК, номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию, адрес местонахождения, в том числе представительства управляющей организации, режим работы, информация о днях и часах приема, адрес официального сайта управляющей организации (при наличии) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" адрес официального сайта ГИС ЖКХ. (подлежит раскрытию в течение 3 рабочих дней со дня изменения)

✓контактные телефоны УК, представительства управляющей организации, аварийно-диспетчерской службы и аварийных служб РСО (подлежит раскрытию в течение 3 рабочих дней со дня изменения)

✓уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме либо потребовать присутствия таких собственников и пользователей или их представителей в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий (подлежит раскрытию не позднее чем за 3 рабочих дня до дня осуществления соответствующих мероприятий)

✓уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги (подлежит раскрытию не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления ПД)

Обязательные требования к работе УК. Размещение информации

На информационных стендах (стойках) в представительстве управляющей организации:

✓наименование (фирменное наименование) УК, номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию, адрес местонахождения, в том числе представительства УК, режим работы, информация о днях и часах приема, адрес официального сайта УК (при наличии), адрес официального сайта ГИС ЖКХ

✓контактные телефоны управляющей организации, представительства УК, АДС и аварийных служб РСО;

✓*пошаговая инструкция о порядке установки индивидуального прибора учета;*

✓информация о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) КУ, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, о сроках передачи показаний ПУ исполнителю КУ в соответствии с порядком и условиями приема таких показаний, которые установлены договором;

✓информация об органе ГЖН (функции, наименование, адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя);

✓сведения о размерах цен (тарифов), подлежащих применению при определении размера платы за жилое помещение и (или) КУ, и о реквизитах НПА, решений общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме (при их наличии), которыми они установлены;

✓сведения о нормативах потребления КУ и нормативах потребления коммунальных ресурсов в целях СОИ , а также в случае принятия в субъекте Российской Федерации решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) - сведения о величине установленной социальной нормы для групп домохозяйств и типов жилых помещений;

Обязательные требования к работе УК. Размещение информации

На информационных стендах (стойках) в представительстве управляющей организации:

✓*информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;*

✓информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) КУ, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и коммунальные услуги;

✓*образцы заполнения заявок, жалоб и иных обращений граждан и организаций;*

✓стенд с перечнем предлагаемых управляющей организацией работ и услуг;

✓*сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе раздельного сбора) отходов I - IV классов опасности;*

✓информация о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления раздельного сбора отходов;

✓*информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов;*

✓уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги.

В случае изменения информации (с 1 по 15 пункты), такая информация подлежит раскрытию в течение 3 рабочих дней со дня изменения.
В случае изменения информации (16 пункт), такая информация подлежит раскрытию не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления собственникам платежных документов.

Обязательные требования к работе УК. Размещение информации

Решение Ленинского районного суда г. Ярославля Ярославской области от 15 августа 2022 г. по делу N 2-1260/2022

ООО «УК Жилищный Фонд» не разместило на доске объявлений МКД : адрес места нахождения представительства ООО "УК Жилищный Фонд", режим его работы и время приема граждан; не организовало прием граждан в помещении представительства в соответствии с установленным графиком. Также истец обращался с жалобами на бездействие ответчика в "данные изъяты". В результате проведенной проверки данные нарушения со стороны управляющей организации были подтверждены.

В соответствии с п.п. 1, 2 ст. 8 Закона РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Суд обязал УК разместить информацию, организовать прием граждан в помещении представительства. В случае неисполнения решения суда о возложении указанных обязанностей взыскать судебную неустойку в размере 300 рублей за каждый день неисполнения решения суда. компенсацию морального вреда в размере 5 000 рублей.

Обязательные требования к работе УК. Размещение информации

Платежные документы

п. 69 постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг…»

Приказом N 43/пр, определяет информация, которая обязательна к отображению в ПД. При этом исполнитель вправе указывать в платежном документе дополнительную информацию, не предусмотренную Правилами N 354, Приказом N 43/пр.

Письмо Минстроя России от 13.02.2024 N 3643-ОГ/00 «О платежных документах по оплате жилищных и коммунальных услуг»

Обязанность направлять в адрес собственника платежные документы на основании информации, передаваемой в том числе с помощью электронных или иных платежных систем, возложена на исполнителя.

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о товарах, работах и услугах (часть 1 статьи 8 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей").
В договоре с потребителем указываются адрес и способ доставки счета для оплаты ресурса. При этом, каким способом получать счета - по почте и/или с помощью электронных систем, определяет потребитель.
На потребителя услуг не может быть возложена обязанность по получению платежного документа только на бумажном носителе или только в электронном виде.

Обязательные требования к работе УК. Размещение информации

Письмо Минстроя России от 13.02.2024 N 3643-ОГ/00 «О платежных документах по оплате жилищных и коммунальных услуг»

Для направления квитанций в электронном виде **необходимо направить собственнику предложение** о получении платежных документов по электронной почте, а **также заключить дополнительное соглашение к договору об этом**.

На потребителя услуг **не может быть возложена** обязанность по получению платежного документа только на бумажном носителе или только в электронном виде. Это говорит о том, что в любом случае квитанции должны отправляться собственникам на бумажном виде и могут дублироваться по электронной почте.

Надзор за соблюдением юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований жилищного законодательства осуществляет орган государственного жилищного надзора в соответствии со статьей 20 ЖК РФ. В этой связи по фактам нарушения требований действующего законодательства потребителям услуг рекомендуем обращаться в уполномоченные органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации (органы государственного жилищного надзора).

Обязательные требования к работе УК. Размещение информации

✓Приказ Минстроя России от 26.01.2018 N 43/пр «Об утверждении примерной формы платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг» (Зарегистрировано в Минюсте России 14.05.2018 N 51074)

✓Письмо Минстроя России от 29.03.2022 N 12974-ОЛ/04 «Об использовании на платежном документе за коммунальные услуги штрихового кода»

✓ПИСЬМО МИНСТРОЯ РОССИИ ОТ 06.10.2023 N 27105-ОГ/00 «О ТРЕБОВАНИЯХ К ПЛАТЕЖНОМУ ДОКУМЕНТУ ДЛЯ ВНЕСЕНИЯ ПЛАТЫ ЗА СОДЕРЖАНИЕ И РЕМОНТ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ, А ТАКЖЕ О ПЕРЕРАСЧЕТЕ РАЗМЕРА ПЛАТЫ ЗА ВОДОСНАБЖЕНИЕ»

Обязательные требования к работе УК. Размещение информации

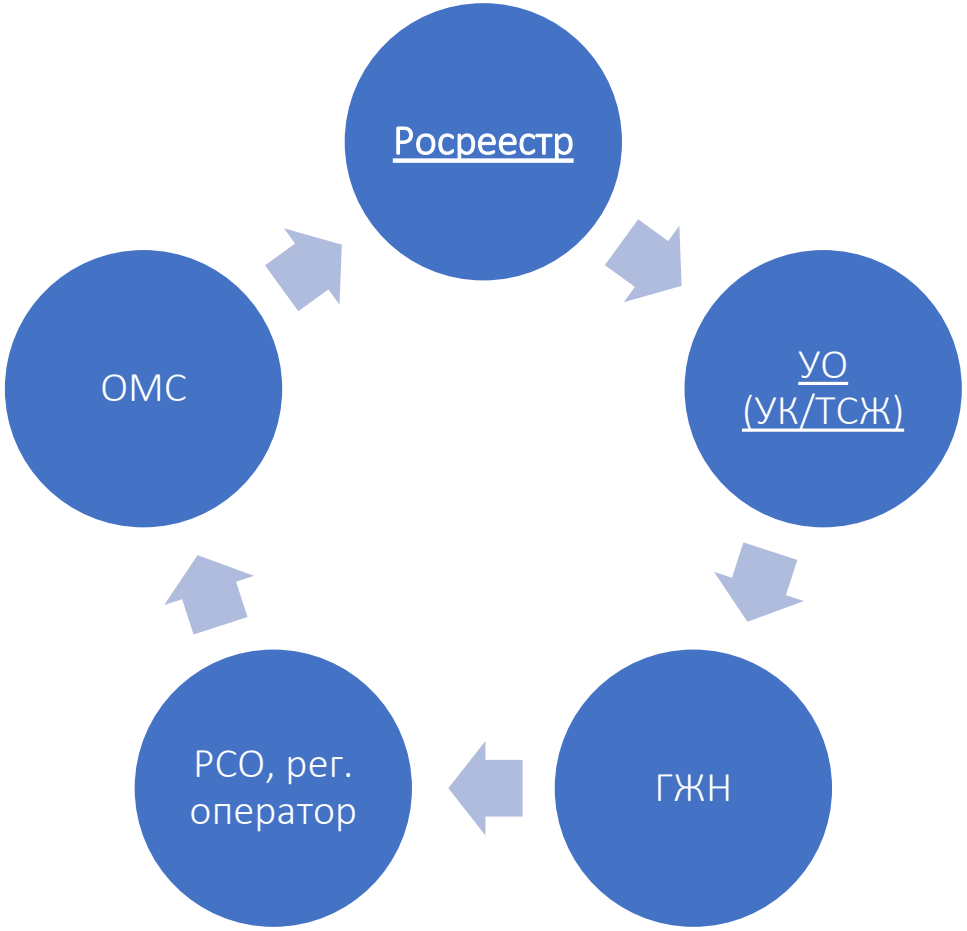
Согласно письму Минстроя РФ от 21 июня 2018 г. № 27125-ОГ/04, исполнитель услуг имеет право переставлять местами блоки и указывать в квитанции на оплату дополнительную информацию, в том числе утверждённую для размещения общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме. При этом нельзя размещать на платёжных документах рекламу. Это требование в Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» внесён другим Федеральным законом – от 03.04.2018 № 61-ФЗ.

Согласно ст. 10.3 № 38-ФЗ, на платёжных документах за ЖКУ запрещено размещать любую рекламную информацию, даже на оборотной стороне счёта. **Исключением являются социальная реклама и справочно-информационные сообщения**. К такой информации относятся сведения о Едином портале государственных и муниципальных услуг, в том числе о возможности внести на портале плату за жилищно-коммунальные услуги.

За размещение на квитанции рекламы, согласно ч. 1 ст. 14.3 КоАП РФ, управляющим организациям грозит штраф от 100 000 до 500 000 рублей, а их должностным лицам – от 4000 до 20 000 рублей.

За нарушение требований ПП РФ № 354 и приказа № 43/пр к содержанию платёжного документа за ЖКУ управляющая организация может быть привлечена к ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ (штраф для должностных лиц – от 500 до 1 000 тысячи рублей, для юридических лиц – от 5 000 до 10 000 рублей).

Обязательные требования к работе УК. ГИС ЖКХ



Обязательные требования к работе УК. ГИС ЖКХ

Открытая часть

- Администрирование
- Договоры управления
- Тех характеристики по дому
- Реестр собраний
- Использование ОИ
- Сведения по кап ремонту
- Отчетность

Закрытая часть

- Договоры, АВР
- Платежные документы
- Документы по ОСС

Обязательные требования к работе УК. ГИС ЖКХ

Размещение информации в ГИС ЖКХ – лицензионное требований

Размещение сведений контролируют органы государственного жилищного надзора и прокуратура.

При нарушении требований к размещению орган ГЖН может выдать УО предупреждение или привлечь к административной ответственности по статье 13.19.2 КоАП РФ.

Размер штрафа составляет от 5000 до 10 000 рублей, а за повторное нарушение – от 15 000 до 20 000 рублей.

Обязательные требования к работе УК. ГИС ЖКХ

При перелицензировании орган ГЖН проверяет заполняемость ГИС ЖКХ.

На практике существуют многочисленные отказы в продлении лицензии, но, как правило, первая или вторая инстанции отменяют такие решения ГЖН, т.к. заполнение ГИС ЖКХ не в полном объеме НЕ является грубым нарушением

Например, Решение Арбитражного суда города Санкт-Петербурга и Ленинградской области от 29.09.2023 по делу № А56-36622/2023 – суд признал решение ГЖН законным 13 арбитражный апелляционный суд 28.11.2023г. Отменил решение (дело 13АП-34714/2023) *«Наличие формальных признаков нарушения не может служить достаточным основанием для принятия решения об отказе в продлении лицензии».*

Обязательные требования к работе УК. ГИС ЖКХ

Приказ Минстроя России от 07.02.2024 N 79/пр «Об установлении состава, сроков и периодичности размещения информации …» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.02.2024 N 77383)

Разделы, обязательные для заполнения:

1. *Администрирование*

В этом разделе содержится обобщенная информация об организации и её сотрудниках: численность персонала, юридический и фактический адреса организации, реквизиты банка, через который проходят платежи собственников и т.д.

2. *Объекты управления*

Информация о домах, договоры управления, размер ставки на содержание жилья, нормативы и тарифы, лицевые счета, договоры с РСО, приборы учета, голосования, расчеты, перечни работ и услуг, страховые продукты.

3. *Капитальный ремонт*

Реестр счетов, реестр сведений, информация о размере фонда, договоры

4. *Оплата ЖКУ (платежные документы)*

5. *Обращения*

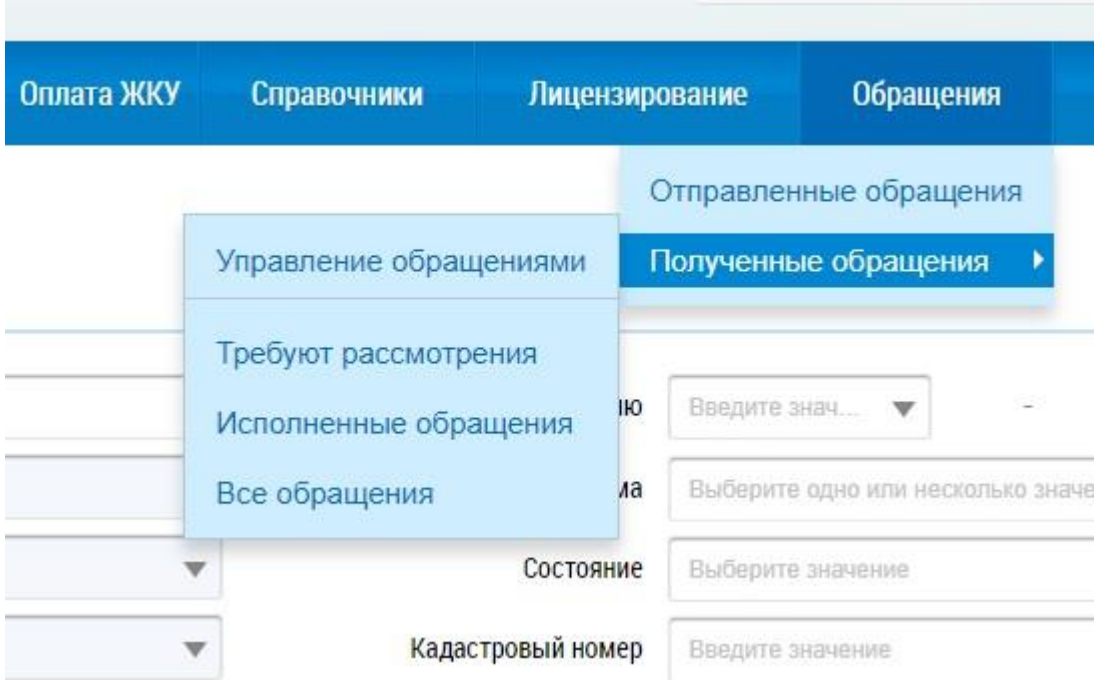
Направляем заявления от имени УК и (или) отвечаем на запросы собственников, пользователей, разных инстанций.

Обязательные требования к работе УК. ГИС ЖКХ

В случае несвоевременного ответа УК грозит административная ответственность ст. 5.59 КоАП РФ

Для того, чтобы просмотреть жалобы:

1. Зайдите в личный кабинет ГИС ЖКХ;
2. Перейдите к разделу «Обращения». Далее вкладки «Отправленные обращения» и «Полученные обращения». В полученных обращениях 4 раздела: «Управление обращениями», «Требуют рассмотрения», «Исполненные обращения», «Все обращения».

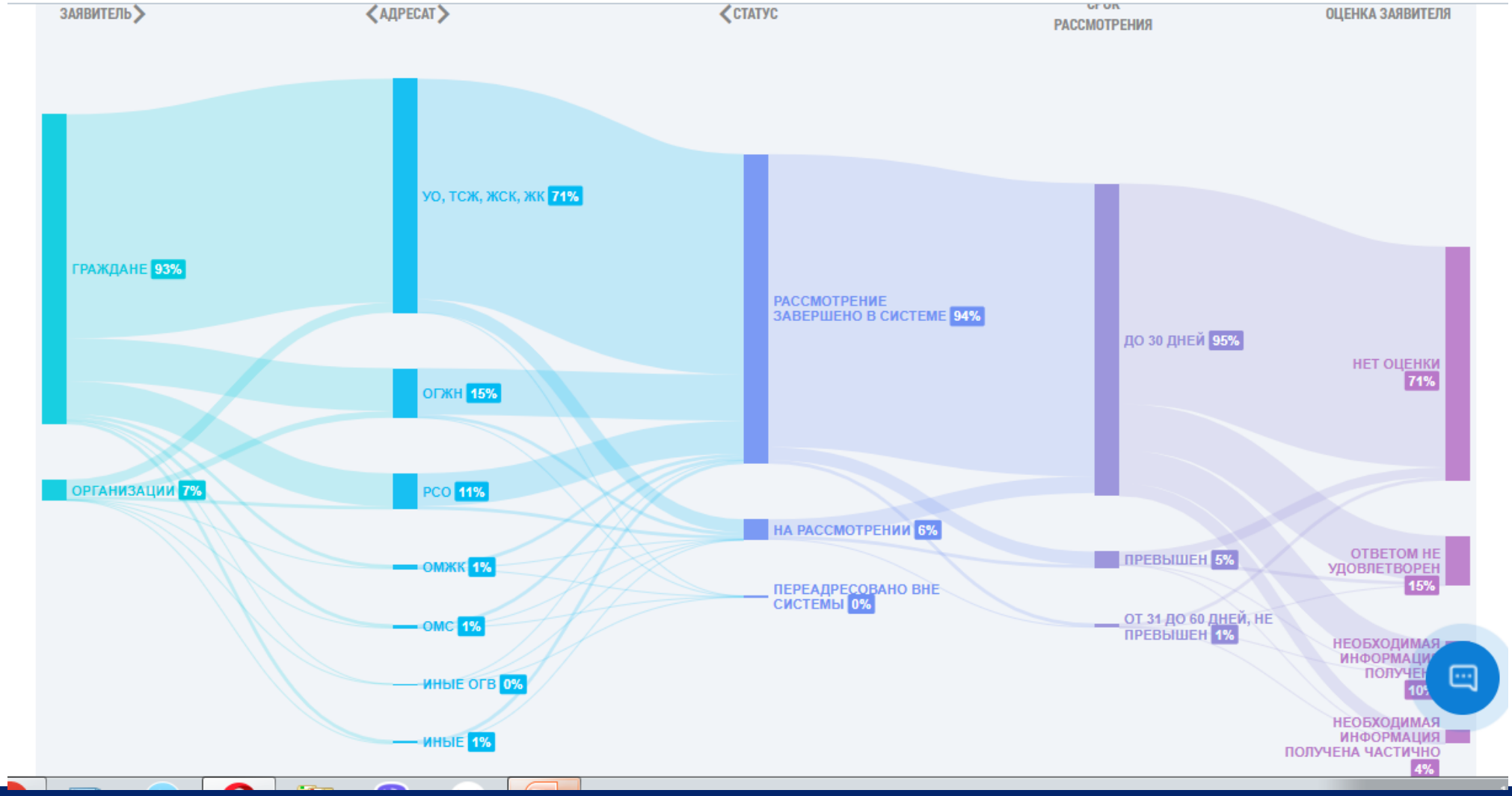


Обязательные требования к работе УК. ГИС ЖКХ

Управление обращениями

Требуют рассмотрения		Исполненные обращения	
Истек срок рассмотрения	9	Необходимая информация получена	0
Эскалировано в вышестоящую организацию	0	Пользователь не удовлетворен ответом	0
Срок рассмотрения **менее 3-х дней:**	0	Исполненные	0
Срок рассмотрения **более 3-х дней:**	2		

Обязательные требования к работе УК. ГИС ЖКХ



Обязательные требования к работе УК. ГИС ЖКХ

Федеральные округа / Субъекты РФ	Поступило обращений	Из них дан ответ в Системе		Оценка заявителя							
				Необходимая информация получена		Необходимая информация получена частично		Ответом не удовлетворен		Нет оценки	
		Обращений	%	Обращений	%	Обращений	%	Обращений	%	Обращений	%
Российская Федерация	3 783 922	3 551 828	93.87	388 655	10.94	144 193	4.06	567 124	15.97	2 451 856	69.03
Дальневосточный федеральный округ	196 390	178 591	90.94	20 778	11.63	7 520	4.21	28 420	15.91	121 873	68.24
Приволжский федеральный округ	738 590	696 540	94.31	87 970	12.63	29 021	4.17	106 772	15.33	472 777	67.88
Северо-Западный федеральный округ	539 375	506 128	93.84	56 796	11.22	21 870	4.32	78 498	15.51	348 964	68.95
Северо-Кавказский федеральный округ	40 624	35 866	88.29	4 040	11.26	1 370	3.82	4 830	13.47	25 626	71.45
Сибирский федеральный округ	346 563	330 101	95.25	37 531	11.37	13 683	4.15	51 493	15.60	227 394	68.89
Уральский федеральный округ	462 601	445 203	96.24	46 002	10.33	17 710	3.98	66 922	15.03	314 569	70.66
Центральный федеральный округ	1 168 275	1 092 097	93.48	106 878	9.79	42 316	3.87	186 674	17.09	756 229	69.25
Южный федеральный округ	291 504	267 302	91.70	28 660	10.72	10 703	4.00	43 515	16.28	184 424	68.99

Обязательные требования к работе УК. Размещение информации

Управляющая организация **обязана обеспечить взаимодействие** с собственниками и пользователями помещений в МКД, в том числе посредством предоставления указанным лицам возможности

✓личного обращения в действующий офис УК либо

✓в МФЦ в случае заключения УК с указанным центром договора, предусматривающего возможность обеспечения такого взаимодействия.

Представительство управляющей организации должно располагаться:

✓в пределах муниципального образования, в том числе

✓в пределах внутригородского района в городском округе с внутригородским делением либо

✓внутригородской территории города федерального значения, на территории которого располагаются многоквартирные дома, управление которыми осуществляет такая управляющая организация,

✓в пешей доступности от указанных многоквартирных домов.

!*Под пешей доступностью понимается расстояние не более 3 километров, преодолеваемое пешком.*

Обязательные требования к работе УК. Размещение информации

Представительство УК

✓предназначено для приема
✓ предоставления оперативных ответов на поступающие вопросы, а также оказания любой другой помощи
✓раскрывают информацию о днях и часах приема, который должен осуществляться не реже 1 раза в месяц.

Запись на прием осуществляется

✓непосредственно в представительстве УК,
✓по телефону УК
✓через ГИС ЖКХ

При осуществлении записи на прием сотрудник УК выясняет

✓наличие имеющихся заявок в АДС, статус рассмотрения и результат выполнения указанных заявок
✓вносит данную информацию, дату приема, должность лица, осуществляющего прием, в журнал личного приема.
✓копия записи в журнале личного приема передается обратившемуся собственнику или пользователю
✓результат приема фиксируется в журнале личного приема.

Обязательные требования к работе УК. Взаимодействие с жителями

Ч.10.1 ст. 161 ЖК РФ

Управляющая организация обязана обеспечить свободный доступ к информации

- ✓об основных показателях ее финансово-хозяйственной деятельности,
- ✓об оказываемых услугах и о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме,
- ✓о порядке и об условиях их оказания и выполнения,
- ✓об их стоимости,
- ✓о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги посредством ее размещения в системе.

Обязательные требования к работе УК. Взаимодействие с жителями

Управляющая организация предоставляют по запросу (обращению) собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме:

✓в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (обращения), - любую информацию из перечня информации, подлежащей раскрытию, указанных на слайдах 36-38

УК не предоставляет информацию, а указывает место ее размещения, в случае:

1. *если запрашиваемая информация затрагивает интересы неопределенного круга лиц и*
2. *по мнению УК раскрыта в необходимом объеме способом, указанным на слайдах 36-38 и*
3. *является актуальной на момент рассмотрения запроса*

Указанное сообщение направляется в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (обращения), и по предусмотренным каналам связи.

Обязательные требования к работе УК. Взаимодействие с жителями

Управляющая организация предоставляют по запросу (обращению) собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме в срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (обращения) - письменную информацию за запрашиваемые потребителем периоды о

✓ помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии),
✓ суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных услуг, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме,
✓объемах (количестве) коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг,
✓объемах (количестве) коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме

Обязательные требования к работе УК. Взаимодействие с жителями

Управляющая организация предоставляют по запросу (обращению) собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме в срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (обращения) - сведения о

✓показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета за период не более 3 лет со дня снятия показаний;
✓копию акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, содержащего описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен,
✓копию акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ

Обязательные требования к работе УК. Взаимодействие с жителями

Запрос (обращение) может быть направлен посредством

✓почтового отправления,
✓электронного сообщения на адрес электронной почты управляющей организации,
✓Через ГИС ЖКХ
✓нарочным самим собственником или пользователем
✓через консьержа многоквартирного дома, если услуга консьержа предусмотрена договором управления многоквартирным домом, а также высказан устно, в том числе на приеме.

Официальный ответ направляется по тем же каналам связи, по которым был получен запрос (обращение), если заявителем не указано иное.

Срок для ответа на запрос (обращение) собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме по иным вопросам, не перечисленных ранее, составляет **не более 10 рабочих дней** со дня получения управляющей организацией запроса (обращения).

Ответ на индивидуальный либо коллективный запрос (обращение) лиц, не являющихся собственниками или пользователями помещений в многоквартирном доме (далее - заявитель), направляется заявителю **в течение 30 календарных дней** со дня регистрации запроса (обращения).

Обязательные требования к работе УК. Взаимодействие с жителями

Условия для продления УК срока рассмотрения обращения

✓для подготовки ответа необходимо получение информации от иных лиц,
✓уведомление о продлении срока его рассмотрения заявителя.
✓ уведомление о продлении срока с указанием причин такого продления направляется в адрес заявителя до истечения 30-дневного срока рассмотрения запроса (обращения) с использованием ГИС ЖКХ или в письменной форме с использованием способа отправки, позволяющего установить дату отправки или подтвердить факт вручения (получения).

УК обязаны хранить запрос (обращение) и копию ответа на него **в течение 3 лет со дня его регистрации.**

Обязательные требования к работе УК. Взаимодействие с жителями

Информация, не подлежащая предоставлению

1) *Содержащие сведения о персональных данных (личные карточки работников, штатное расписание, должностные инструкции)*

Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 27.02.2020 № 88–4103/2020

Собственник хотел обязать управляющую организацию предоставить первичные учетные документы, штатное расписание вместе с размером заработной платы сотрудников, должностные инструкции, договоры, соглашения с компаниями, оказывающими услуги по обслуживанию общего имущества дома. Суд отказал, так как закон не предусматривает обязанность управляющей компании знакомить с такими документами

Обязательные требования к работе УК. Взаимодействие с жителями

Информация, не подлежащая предоставлению

2) Информация, содержащая коммерческую тайну и внутренние документы организации

предоставление первичных документов (счета-фактуры на приобретенные товары, акты выполненных работ, копии договоров с подрядными организациями) не входит в обязанность управляющей компании, так как данные документы являются внутренними документами организации. Указанный вывод нашел свое подтверждение в следующих судебных актах:

- Определение СК по гражданским делам Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 25 февраля 2021 г. по делу N 8Г-1892/2021[88-3670/2021];
- Апелляционное определение СК по гражданским делам Оренбургского областного суда от 29 сентября 2020 г. по делу N 33-6192/2020;
- Решение Алатырского районного суда Чувашской Республики - Чувашии от 26 августа 2020 г. по делу N 2-454/2020;
- Решение Подольского городского суда Московской области от 19 февраля 2021 г. по делу N 2-689/2021;

Обязательные требования к работе УК. Взаимодействие с жителями

Информация, не подлежащая предоставлению

3) Информация, которая не поименована, не перечислена в НПА

ДЕЛО № 8Г-18738/2024 [88-21437/2024] ПЕРВЫЙ КАССАЦИОННЫЙ СУД ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ

Собственница подала иск на УО о признании незаконным бездействие сотрудников, возложении обязанности направить ответ на обращение.

- ✓ запрашиваемая информация не связана с управлением МКД и не относится к сведениям, которые УО обязана предоставить в силу п. 32 Правил осуществления деятельности по управлению МКД № 416;
- ✓ УО не является органом, на который может быть возложена обязанность по выдаче копии судебного решения;
- ✓ правоотношения собственника/жильца МКД с управляющей организацией носят гражданско-правовой характер, и требования Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ на них не распространяются.

Таким образом, права истицы не нарушены.

Обязательные требования к работе УК. Взаимодействие с жителями

Определение СК по гражданским делам Седьмого кассационного суда общей юрисдикции от 18 апреля 2024 г. по делу N 8Г-5302/2024[88-7192/2024]

Как обоснованно указано судами, ответчик предоставил ответы на все запросы, поступившие от истцов относительно информации о перечнях, объемах, качестве, сроках выполнения, стоимости оказанных работ и услуг, общий справочный и информационный характер, в том числе сведений о выполненных работах в форме размещения в государственной информационной системе ЖКХ.

Несогласие с ответами, данными ответчиком, не свидетельствует о нарушении прав истцов на получение информации с учетом вышеизложенных норм действующего законодательства.

Обязательные требования к работе УК. Взаимодействие с жителями

Определение СК по гражданским делам Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 13 марта 2024 г. по делу N 8Г-6186/2024[88-9917/2024]

Вместе с тем, судом учтены пояснения представителя истца, данные ею в ходе судебного заседания, относительно того, что ни она, ни её доверитель для получения требуемой ими информации не воспользовались информационно-телекоммуникационной сетью "Интернет", сайтом www.dom.gosuslugi.ru, а также сайтом истца, в то время как названные интернет-ресурсы содержат необходимую информацию (за исключением реестра собственников многоквартирного дома, документов о праве собственности и бюллетеней для голосования, в которых имеются персональные данные).

Определение СК по гражданским делам Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 09 ноября 2023 г. по делу N 8Г-21446/2023[88-21593/2023]

Частично удовлетворяя заявленные требования, суды обеих инстанций правомерно исходили из того, что на УО может быть возложена обязанность по предоставлению лишь тех документов, которые имеются в распоряжении соответствующего лица, и доступ к которым не может быть получен истицей через официальные системы размещения. Вместе с тем, как установлено судами протокол общего собрания от 03 января 2021 г. размещен в системе ГИС ЖКХ. Следовательно, обязанность по его предоставлению истице у ответчика отсутствует.

Обязательные требования к работе УК. Взаимодействие с жителями

Постановление Верховного Суда РФ от 22 октября 2018 г. N 88-АД18-2

Суды наложили на директора УК штраф, поскольку в соответствии с п.п. 1, 4 ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 указанного закона.

Из представленного в материалы дела ответа ООО "УК "Шегарское" от ДД.ММ.ГГГГN следует, что он не содержит ответа по существу поставленных в обращении вопросов, а сводится к цитате Постановления Правительства Верховный Суд отменил штраф, наложенный на директора УК за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

УК не выполняет публично значимые функции. Отношения собственника помещений в многоквартирном доме с управляющей организацией носят гражданско-правовой характер. Закон о порядке рассмотрения обращений граждан на них не распространяется.

Следовательно, директор не является субъектом вменяемого ему правонарушения

Обязательные требования к работе УК. Взаимодействие с жителями

Решение Ленинского районного суда г. Костромы Костромской области от 11 января 2023 г. по делу N 12-13/2023

В ходе проведенных должностными лицами Государственной жилищной инспекции проверок установлено, что ООО "УК ЖКХ N 2" несвоевременно предоставлены ответы на обращения жителя, направленных ей в адрес управляющей компании посредством ГИС ЖКХ (позднее 10 дневного срока)

Вместе с тем, все обращения потерпевшей в адрес управляющей компании касаются вопросов жилищно-коммунального хозяйства и направлены ей способом, прямо предусмотренным п. 35 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, что в силу требований п. 36 вышеуказанных Правил обязывает управляющую компанию предоставить ответ на такие обращения в течение 10 рабочих дней со дня получения соответствующего запроса (обращения).

ГЖИ законно привлекла к ответственности по ч. 1 ст. 7.23.3 КоАП РФ

Решение Сыктывкарского городского суда Республики Коми от 29 февраля 2024 г. по делу N 12-176/2024

Также как усматривается из материалов дела, управляющая компания нарушила данные требования Правил, поскольку не предоставила ответ на обращение жителя многоквартирного... ФИОЗ по вопросу затопления квартиры в указанном доме, поступившего ** ** **. Обращение было направлено через систему ГИС ЖКХ, что отвечает требования пункта 35 Правил. Ответ на обращение управляющей компанией направлен с нарушением срока, предусмотренного пунктом 36 Правил.

ГЖИ законно привлекла к ответственности по ч. 1 ст. 14.1.3 КоАП РФ

Урок 5

1. Общее имущество собственников МКД: понятие, виды, особенности
2. Обслуживание и периодичность осмотров общего имущества
3. Режим общего имущества и правила распоряжения им
4. Истребование общего имущества из чужого незаконного владения

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Контактные данные:

Иванова Кристина Николаевна
***Тел.:** +7(906)360-51-12*
***Email**: kn.ivanova@4tsg.ru*