



УТВЕЖДЕНО
Протокол Совета
№ 36-СП от 29.05.2019г.
Ассоциации НП СРО
«НПЦ ЖКХ»

СТАНДАРТ УПРАВЛЕНИЯ НЕДВИЖИМЫМ ИМУЩЕСТВОМ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

Самара
2019 год

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий Стандарт разработан в обеспечение реализации Указа Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», Стратегии развития жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, утвержденной Распоряжением Правительства РФ, Федеральных законов и иных нормативно-правовых актов РФ, по инициативе Ассоциации Некоммерческое Партнерство Саморегулируемая организация «Поволжский межрегиональный центр регулирования деятельности в сфере ЖКХ», с учётом мнения образовательного сообщества и общественности Самарской области в целях:

- обеспечения безопасных и благоприятных условий проживания и (или) пребывания людей в зданиях или сооружениях, иных объектах недвижимости, в том числе соблюдения характеристик безопасности зданий или сооружений, надежности отдельных конструктивных элементов зданий или сооружений, сохранности имущества физических или юридических лиц, государственного, муниципального и иного имущества;
- совершенствования деятельности и повышения качества оказания услуг управляющих организаций по управлению объектами недвижимости на территории Самарской области;
- создания понятийного аппарата в сфере управления объектами недвижимости;
- повышения имиджа профессии и развитие кадрового потенциала в отрасли ЖКХ.

1. Область применения.

1.1. Настоящий стандарт конкретизирует и дополняет требования законодательства РФ и нормативно-правовых актов в сфере управления объектами недвижимости, устанавливает требования к деятельности по управлению объектами недвижимости, в том числе требования к безопасности эксплуатации объектов недвижимости, техническому обслуживанию, содержанию и ремонту объектов недвижимости, кадровому обеспечению, взаимодействию с контрольно-надзорными органами, представителями общественности и собственниками МКД.

1.2. Настоящий стандарт устанавливает общие требования к деятельности управляющих недвижимостью, а также специальные требования в зависимости от вида объекта управления.

2. Под деятельностью по управлению многоквартирным домом (далее - управление многоквартирным домом) понимается выполнение стандартов, направленных на достижение целей, установленных статьей 161 Жилищного кодекса Российской Федерации, а также определенных решением собственников помещений в многоквартирном доме.

3. Управление осуществляется в отношении каждого отдельного многоквартирного дома как самостоятельного объекта управления с учетом состава, конструктивных

особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества, в зависимости от геодезических и природно-климатических условий расположения многоквартирного дома.

2. Цели деятельности Управляющей организации.

- а) обеспечение безопасных и комфортных условий проживания и (или) пребывания людей в зданиях,
- б) установление долгосрочных, взаимоотношений с собственниками недвижимого имущества;
- в) соблюдение прав и законных интересов собственников объектов недвижимости и иных лиц, пользующихся ими;
- г) иные согласованные с собственниками недвижимого имущества цели.

3. Принципы осуществления деятельности по управлению недвижимым имуществом.

3.1. Для достижения целей, указанных в п. 2 настоящего стандарта в основу деятельности управления недвижимостью должны быть положены следующие принципы:

- а) принцип законности;
- б) принцип безопасности;
- в) принцип пообъектного управления и учета;
- г) принцип наилучшего использования объекта управления.
- д) принцип энергосбережения и энергоэффективности;
- е) принцип возмездности;
- ж) принцип сбалансированности прав и ответственности;
- з) принцип информационной доступности;
- и) принцип добросовестной конкуренции.

3.2. Принцип законности деятельности управления недвижимым имуществом.

Субъекты управления при принятии решений и в процессе осуществления деятельности по управлению недвижимым имуществом обязаны соблюдать действующее законодательство Российской Федерации, в том числе соблюдать требования технических регламентов, а также договора управления недвижимым имуществом.

3.3. Принцип безопасности.

В целях защиты жизни и здоровья людей, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, охраны окружающей среды, жизни и здоровья животных, растений, обеспечения энергетической эффективности зданий и сооружений, управляющая организация в своей деятельности обязана соблюдать следующие требования:

- механической безопасности;

- пожарной безопасности;
- безопасности при опасных природных процессах и явлениях и (или) техногенных воздействиях;
- безопасных для здоровья человека условий проживания и пребывания в зданиях и сооружениях;
- безопасности для пользователей зданиями и сооружениями;
- безопасного уровня воздействия зданий и сооружений на окружающую среду.

3.4. Принцип пообъектного управления и учета.

Управляющая организация обязана вести пообъектный учет недвижимого имущества, находящегося в ее управлении. В зависимости от вида недвижимого имущества (здания, сооружения, земельные участки, объекты незавершенного строительства), функционального назначения, формы собственности, технического состояния недвижимого имущества управляющая организация обязана разрабатывать для каждого объекта индивидуальные мероприятия по управлению, техническому обслуживанию, содержанию и ремонту.

3.5. Принцип наилучшего использования.

Управляющая организация обязана создавать условия для наилучшего, безопасного, комфортного пребывания людей в зданиях (сооружениях), иных объектах недвижимости, эффективного использования недвижимого имущества, повышение коммерческой привлекательности объекта управления.

3.6. Принцип энергосбережения и энергоэффективности.

Управляющая организация обязана информировать собственников о мероприятиях, направленных на энергосбережение и повышение энергетической эффективности здания, сооружения, применять технологии в сфере энергосбережения и повышения энергоэффективности, направленные на снижение затрат на потребление энергетических ресурсов и обеспечения бесперебойного функционирования всех инженерных систем недвижимого имущества.

3.7. Принцип возмездности.

Услуги по управлению, техническому обслуживанию, содержанию и ремонту недвижимого имущества должны оказываться за плату, которая является обоснованной и рассчитывается с учетом всех особенностей конкретного недвижимого имущества.

3.8. Принцип сбалансированности прав и обязанностей.

В процессе принятия управленческо - распорядительных решений, а также определения условий договора управления недвижимым имуществом необходимо обеспечить сбалансированность между объемом и составом передаваемых собственником управляющей организации прав и обязанностей по надлежащему содержанию объекта недвижимости, его сохранности, рациональному использованию.

3.9. Принцип информационной доступности.

Принцип информационной доступности предполагает широкое информирование заинтересованных лиц и организаций о принципах деятельности управляющей

организации и перспективных планах, а также опубликование не реже одного раза в год отчетов об исполнении её обязательств и планов на следующий период.

Указанная информация должна размещаться в местах доступных для собственников недвижимого имущества и согласованных с ними.

Управляющая организация обязана своевременно по запросам собственников предоставлять им необходимую информацию, информировать их о существенных условиях, влияющих на оказание услуг по управлению недвижимым имуществом, а также представлять в соответствующие государственные (муниципальные) органы власти, в том числе органы статистики необходимую информацию в соответствии с законодательством РФ.

3.10. Принцип добросовестной конкуренции.

Управляющая организация не должна осуществлять деятельность в ущерб иным субъектам предпринимательской деятельности, в том числе, совершать действия, причиняющие ущерб потребителям работ и услуг, причиняющие ущерб деловой репутации других управляющих организаций. Управляющие организации не должны использовать методы недобросовестной конкуренции.

4. Стандарт управления многоквартирным домом.

1. Осуществление приема, хранения и передачу технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким домом документов, ключей от помещений, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, электронных кодов доступа к оборудованию, входящему в состав общего имущества в многоквартирном доме, и иных технических средств и оборудования, необходимых для эксплуатации многоквартирного дома и управления им.

2. Ведение реестра собственников помещений в многоквартирном, сбор, обновление и хранение информации о нанимателях помещений в многоквартирном доме, а также о лицах, использующих общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме на основании договоров (по решению общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме), включая ведение актуальных списков в электронном виде с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.

3. Подготовка предложений по вопросам содержания и ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме для их рассмотрения общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме, в том числе:

- разработка с учетом минимального перечня услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (далее - перечень услуг и работ);

- расчет и обоснование финансовых потребностей, необходимых для оказания услуг и выполнения работ, входящих в перечень услуг и работ, с указанием источников покрытия таких потребностей (в том числе с учетом рассмотрения

ценовых предложений на рынке услуг и работ, смет на выполнение отдельных видов работ);

- подготовка предложений по вопросам проведения капитального ремонта (реконструкции) многоквартирного дома, а также осуществления действий, направленных на снижение объема используемых в многоквартирном доме энергетических ресурсов, повышения его энергоэффективности;

- подготовка предложений о передаче объектов общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме в пользование иным лицам на возмездной основе на условиях, наиболее выгодных для собственников помещений в этом доме, в том числе с использованием механизмов конкурсного отбора;

- обеспечение ознакомления собственников помещений в многоквартирном доме с проектами подготовленных документов по вопросам содержания и ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и пользования этим имуществом, а также организация предварительного обсуждения этих проектов;

4. Организация собственниками помещений в многоквартирном доме, а в случаях, предусмотренных договором управления многоквартирным домом, управляющей организацией рассмотрения общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме, (далее - собрание) вопросов, связанных с управлением многоквартирным домом, в том числе:

- уведомление, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, собственников помещений в многоквартирном доме, о проведении собрания;

- обеспечение ознакомления собственников помещений в многоквартирном доме, с информацией и (или) материалами, которые будут рассматриваться на собрании;

- подготовка форм документов, необходимых для регистрации участников собрания;

- подготовка помещений для проведения собрания, регистрация участников собрания;

- документальное оформление решений, принятых собранием;

- доведение до сведения собственников помещений в многоквартирном доме, решений, принятых на собрании;

5. Организация оказания услуг и выполнения работ, предусмотренных перечнем услуг и работ, утвержденным решением собрания, в том числе:

- определение способа оказания услуг и выполнения работ;

- подготовка заданий для исполнителей услуг и работ;

- выбор, в том числе на конкурсной основе, исполнителей услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме на условиях, наиболее выгодных для собственников помещений в многоквартирном доме;

заключение договоров оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;

- заключение с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме договоров, содержащих условия предоставления коммунальных услуг;
 - заключение договоров энергоснабжения в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме коммунальной услуги соответствующего вида, и приобретения коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме, а также договоров на техническое обслуживание и ремонт внутридомовых инженерных систем заключение иных договоров, направленных на достижение целей управления многоквартирным домом, обеспечение безопасности и комфортности проживания в этом доме;
 - осуществление контроля за оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме исполнителями этих услуг и работ, в том числе документальное оформление приемки таких услуг и работ, а также фактов выполнения услуг и работ ненадлежащего качества;
6. Взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления по вопросам, связанным с деятельностью по управлению многоквартирным домом;
7. Организация и осуществление расчетов за услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, включая услуги и работы по управлению многоквартирным домом, и коммунальные услуги, в том числе:
- начисление обязательных платежей и взносов, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и коммунальных услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;
 - оформление платежных документов и направление их собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме;
 - осуществление управляющими организациями расчетов с ресурсоснабжающими организациями за коммунальные ресурсы, поставленные по договорам энергоснабжения в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме коммунальной услуги соответствующего вида и приобретения коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме;
 - ведение претензионной и исковой работы в отношении лиц, не исполнивших обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги, предусмотренную жилищным законодательством Российской Федерации;
8. Обеспечение собственниками помещений в многоквартирном доме контроля за исполнением решений собрания, выполнением перечней услуг и работ, повышением безопасности и комфортности проживания, а также достижением целей деятельности по управлению многоквартирным домом, в том числе:
- предоставление собственникам помещений в многоквартирном доме отчетов об исполнении обязательств по управлению многоквартирным домом с периодичностью и в объеме, которые установлены решением собрания и договором управления многоквартирным домом;

- раскрытие информации о деятельности по управлению многоквартирным домом в соответствии со стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами;
- прием и рассмотрение заявок, предложений и обращений собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме;
- обеспечение участия представителей собственников помещений в многоквартирном доме в осуществлении контроля за качеством услуг и работ, в том числе при их приемке.

5. Стандарт формирования и утверждения перечня услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме

5.1.1. Проект перечня услуг и работ составляется управляющей организацией и представляется собственникам помещений в многоквартирном доме для совместного утверждения.

5.1.2. В целях подтверждения необходимости оказания услуг и выполнения работ, предусмотренных проектом перечня услуг и работ, управляющая организация по требованию собственников помещений в многоквартирном доме обязана представить акт обследования технического состояния многоквартирного дома, а также иные документы, содержащие сведения о выявленных дефектах (неисправностях, повреждениях).

5.1.3. Перечень услуг и работ должен содержать объемы, стоимость, периодичность и (или) график (сроки) оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

5.2. Текущий ремонт жилого здания.

5.2.1. Общие положения.

Все работы по текущему ремонту, разделяются на две группы:

- профилактический ремонт, количественно выявляемый и планируемый заранее по объёму и времени его выполнения;
- непредвиденный ремонт, количественно выявляемый в процессе эксплуатации и выполняемый в срочном порядке.

5.2.2. Профилактический ремонт.

Профилактический ремонт является основой технического обслуживания и повышения долговечности жилого здания. Своевременное планирование и производство таких ремонтных работ по ликвидации отдельных повреждений, возникающих в процессе эксплуатации, предупреждают дальнейшее их развитие, предохраняют жилое здание от преждевременного износа. Исходными материалами для составления годового и поквартального планов профилактического текущего ремонта должны служить описи работ, составленные на основании результатов технических осмотров и по записям объёмов работ в журнале осмотра жилого здания.

5.2.3. Непредвиденный ремонт.

Непредвиденный ремонт заключается в срочном исправлении мелких случайных повреждений и неисправностей в системах водопровода и канализации, в сетях и приборах тепло-,газо-,электроснабжения, которые во избежание крупных аварий следует немедленно устранять.

5.2.4. Организация и проведение текущего ремонта.

5.2.4.1. Основанием для определения потребности в текущем ремонте жилого здания, установления или уточнения его объёмов служат результаты плановых общих технических осмотров жилого здания.

5.2.4.2. В ходе проведения текущего ремонта должны быть устранены дефекты и неисправности всех элементов жилого здания с целью приведения их эксплуатационных показателей в соответствие с проектом здания.

5.2.4.3. Опись ремонтных работ на каждое строение, включенное в годовой план текущего ремонта, разрабатывается и согласовывается с собственником (собственниками) жилого здания, в установленные сроки согласно договору управления жилым зданием.

5.2.4.4. Элементы жилого здания и внешнего благоустройства, срок службы которых соизмерим с периодичностью текущего ремонта, могут быть заменены полностью.

5.2.4.5. С целью упорядочения контроля за ходом работ текущего ремонта и приёмки собственником или уполномоченным им органом может быть разработана система управления качеством работ, предусматривающая чёткую регламентацию производственных взаимоотношений, ответственность подразделений и конкретных специалистов Управляющей организации и подрядных организаций за качество работ на всех этапах ремонта здания.

5.2.4.6. Проведенный текущий ремонт жилого здания подлежит приемке комиссией в составе: представителя от собственников жилого здания и управляющей организации, ремонтно-строительной организации (подрядной организации).

6. Стандарт осуществления аварийно-диспетчерского обслуживания.

6.1. Управляющая организация обязана организовать деятельность аварийно-диспетчерской службы в многоквартирном доме, в том числе путем заключения договора на оказание услуг с организацией, осуществляющей деятельность по аварийно-диспетчерскому обслуживанию (далее - аварийно-диспетчерская служба).

6.2. Аварийно-диспетчерская служба осуществляет повседневный (текущий) контроль за работой внутридомовых инженерных систем многоквартирных домов, контроль качества коммунальных ресурсов на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, круглосуточную регистрацию и контроль выполнения в установленные сроки, заявок собственников и пользователей помещений в

многоквартирных домах по вопросам, связанным с предоставлением коммунальных услуг, содержанием общего имущества в многоквартирном доме, оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, а также об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем и исполнении иных обязательств управляющей организации, предусмотренных договором управления многоквартирным домом, и принимает оперативные меры по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения.

6.3. Работа аварийно-диспетчерской службы осуществляется круглосуточно. Сведения, полученные в результате непрерывного контроля за работой инженерного оборудования, отражаются аварийно-диспетчерской службой в соответствующих журналах, которые ведутся в том числе в форме электронных документов.

6.4. Аварийно-диспетчерская служба обеспечивает:

- ответ на телефонный звонок собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме в аварийно-диспетчерскую службу в течение не более 5 минут, а в случае необеспечения ответа в указанный срок - осуществление взаимодействия со звонившим в аварийно-диспетчерскую службу собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме посредством телефонной связи в течение 10 минут после поступления его телефонного звонка в аварийно-диспетчерскую службу либо предоставление технологической возможности оставить голосовое сообщение и (или) электронное сообщение, которое должно быть рассмотрено аварийно-диспетчерской службой в течение 10 минут после поступления;
- локализацию аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения не более чем в течение получаса с момента регистрации заявки;
- ликвидацию засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения в течение двух часов с момента регистрации заявки;
- ликвидацию 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;
- подачу коммунальных услуг при аварийных повреждениях внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения в срок, не нарушающий установленную жилищным законодательством Российской Федерации продолжительность перерывов в предоставлении коммунальных услуг;
- устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем

отопления и электроснабжения в срок не более 3 суток с даты аварийного повреждения.

6.5. При этом собственник или пользователь помещения в многоквартирном доме должен быть в течение получаса с момента регистрации заявки проинформирован о планируемых сроках исполнения заявки.

6.6. В случае аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления аварийно-диспетчерская служба также информирует орган местного самоуправления муниципального образования, на территории которого расположен многоквартирный дом, о характере аварийного повреждения и планируемых сроках его устранения.

6.7. Выполнение заявок об устранении мелких неисправностей и повреждений осуществляется в круглосуточном режиме в соответствии с согласованными с собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме, направившим заявку, сроком и перечнем необходимых работ и услуг.

6.8. Работа аварийно-диспетчерской службы должна осуществляться в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации, направленными на обеспечение тишины и покоя граждан.

6.9. При поступлении сигналов об аварии или повреждении внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения, информационно-телекоммуникационных сетей, систем газоснабжения и внутридомового газового оборудования, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, аварийно-диспетчерская служба сообщает об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций и устраняет такие аварии и повреждения самостоятельно либо с привлечением указанных служб, а в случаях, когда законодательством Российской Федерации предусмотрены специальные требования к осуществлению ресурсоснабжающими организациями деятельности по аварийно-диспетчерскому обслуживанию, аварийно-диспетчерская служба сообщает об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций и контролирует устранение ими таких аварий и повреждений.

6.10. Управляющая организация, в случае организации аварийно-диспетчерского обслуживания путем заключения договора на оказание услуг с организацией, осуществляющей соответствующую деятельность, представляют в аварийно-диспетчерскую службу комплект технической документации на все объекты, сети и сооружения, схемы всех отключающих и запорных узлов внутридомовых инженерных систем, планы подземных коммуникаций и иную документацию, необходимую для осуществления аварийно-диспетчерского обслуживания.

6.11. Управляющая организация обеспечивает свободный доступ сотрудников аварийно-диспетчерской службы в помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного

жилого и (или) нежилого помещения в этом многоквартирном доме, и на иные объекты, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства многоквартирного дома.

6.12. Аварийно-диспетчерская служба осуществляет прием и выполнение заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах. Заявки принимаются при непосредственном обращении в аварийно-диспетчерскую службу, в том числе посредством телефонной связи, а также с помощью прямой связи по переговорным устройствам, устанавливаемым в подъездах многоквартирных домов и кабинах лифтов, или других возможных средств связи.

6.13. Регистрация заявок осуществляется в журнале учета заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах или в автоматизированной системе учета таких заявок (при ее наличии) и с использованием в соответствии с законодательством Российской Федерации записи телефонного разговора. Журнал учета заявок должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен печатью аварийно-диспетчерской службы. Аварийно-диспетчерская служба обязана обеспечить хранение указанного журнала в занимаемом этой службой помещении и ознакомление по желанию собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах, в отношении которых эта служба осуществляет аварийно-диспетчерское обслуживание, с внесенными в журнал учета заявок записями.

6.14. При поступлении заявки аварийно-диспетчерская служба выясняет причины, характер обращения и принимает оперативные решения о взаимодействии с иными аварийно-ремонтными службами. Сведения о принятом решении фиксируются в журнале учета заявок или государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения журнала учета заявок в данной системе. Аварийно-диспетчерская служба организует исполнение поступившей заявки в установленные сроки. При регистрации заявки аварийно-диспетчерская служба сообщает собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме, обратившемуся с заявкой, ее регистрационный номер и сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки.

6.15. При осуществлении аварийно-диспетчерского обслуживания должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья людей и животных, окружающей среды, сохранность имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

6.16. Сотрудники аварийно-диспетчерской службы, осуществляющие выезды для исполнения заявок, должны быть обеспечены необходимыми средствами, в том числе оборудованием и материалами, для исполнения заявки. В случае если исполнение заявки требует доступа сотрудника аварийно-диспетчерской службы в помещение в многоквартирном доме, аварийно-диспетчерская служба информирует собственника или пользователя такого помещения о планируемой дате и времени начала исполнения заявки, причинах необходимости предоставления доступа в помещение, а также о фамилии, имени, отчестве (при наличии) сотрудника (сотрудников) аварийно-диспетчерской службы, который

будет осуществлять исполнение заявки. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан иметь при себе служебное удостоверение, опознавательный знак (бейдж, нашивка на одежду и др.) с указанием названия организации, фамилии, имени, отчества (при наличии) и профессиональной специализации, а также одноразовые бахилы.

6.17. Аварийно-диспетчерская служба осуществляет оперативный контроль сроков, качества исполнения поступивших заявок с использованием инструментов фотофиксации, оперативных и периодических опросов собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме на предмет качества исполнения поступивших заявок. Результаты контроля вносятся в журнал учета заявок или государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения журнала учета заявок в данной системе.

7. Квалификационные требования к работникам управляющей организаций.

Требования к работнику в профессиональных стандартах носит комплексный характер, сочетающий требования к знаниям, умениям, профессиональным навыкам и опыту работы. Эти особенности профессиональных стандартов делают их основными элементами национальной системы квалификаций, связывающими сферу труда в ЖКХ и сферу профессионального образования.

Управляющие организации должны применять профессиональные стандарты:

- при формировании кадровой политики;
- в управлении персоналом;
- при организации обучения и аттестации работников;
- при разработке должностных инструкций, при тарификации работ, присвоении тарифных разрядов работникам;
- при установлении систем оплаты труда с учетом особенностей организации производства, труда и управления.

Взаимосвязь сферы труда в области ЖКХ со сферой профессионального образования строится профессионального сообщества на базе Соглашений и рамочных договоров с учебными заведениями профессионального образования всех уровней. Эти учебные заведения должны иметь лицензию на образовательную деятельность, соответствующую сфере ЖКХ. Для учреждений высшего образования обязательна лицензия, выданная Рособrnаdзором РФ.

Профессиональное обучение осуществляется в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, в том числе в учебных центрах профессиональной квалификации и на производстве, а также в форме самообразования.

С целью обеспечения выполнения требований настоящего Стандарта, повышения качества услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства Самарской области, необходимо активное участие профессионального сообщества в развитии

отраслевой системы подготовки, переподготовки, повышения квалификации, а также независимой оценки квалификации работников.

8. Стандарт взаимодействия управляющей организации с контрольно – надзорными органами.

Взаимодействие управляющей организации с контрольно – надзорными органами не должно ограничиваться проверочными мероприятиями. Нарушения лицензионных требований неприемлимы в работе управляющих организаций. Взаимодействие должно нести предупредительный, медиативный характер, и осуществляться посредством организации рабочих групп, круглых столов, семинаров, совещаний и т.п.

Профессиональное сообщество при участии представителей общественности имеет право инициировать проведение вышеуказанных мероприятий для решения сложных вопросов.

9. Стандарт взаимодействия управляющей организации с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме при осуществлении управления многоквартирным домом.

9.1. Управляющая организация обязана обеспечить взаимодействие с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме, в том числе посредством предоставления указанным лицам возможности личного обращения в действующий офис управляющей организации либо в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в случае заключения управляющей организацией 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.

9.2. Представительство управляющей организации предназначено для приема собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах, предоставления оперативных ответов на поступающие вопросы, а также оказания любой другой помощи собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме по возникающему у него вопросу, связанному с управлением многоквартирным домом, собственником, пользователем помещения в котором он является.

9.3. Управляющая организация раскрывает информацию о днях и часах приема собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме уполномоченными лицами управляющей организации (далее - прием), который должен осуществляться не реже одного раза в месяц. Прием осуществляется в представительстве управляющей организации лицом, осуществляющим функции единоличного исполнительного органа управляющей организации, а также иными уполномоченными лицами. Запись на прием осуществляется непосредственно в представительстве управляющей организации, по телефону управляющей организации или с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства. Прием без предварительной записи ведется после приема собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме, записанных на прием.

9.4. В Российской Федерации активно ведется реформа жилищно-коммунального хозяйства. Приняты законодательные решения, значительно изменяющие систему управления в сфере ЖКХ, порядок предоставления и оплаты услуг. К основным законодательным изменениям относятся такие решения как: начисление платы за жилищно-коммунальные услуги, создание и компетенция советов многоквартирных домов, реализация программы капитального ремонта многоквартирных домов, изменение видов управления МКД, лицензирование управляющих организаций, изменение порядка и форм проведения общих собраний собственников жилья. Одновременно с этим активно развиваются и внедряются новые технологии ремонта, ресурсосбережения при эксплуатации жилого фонда. Постоянно изменяется стоимость услуг ЖКХ для граждан. Все эти процессы: законодательные, технологические, экономические происходят динамично и требуют постоянного внимания, как со стороны собственников жилых помещений, так и со стороны управляющих организаций. Стандарт сформулирован следующим образом: обеспечение конструктивного взаимодействия управляющих организаций и советов МКД, формирование консолидированной позиции собственников жилья по вопросам управления жилым фондом. Обеспечение конструктивного взаимодействия управляющих компаний и граждан позволяет снизить уровень неплатежей за коммунальные услуги, повысить эффективность расходования средств, собираемых гражданами на обслуживание жилого фонда.