

УТВЕРЖДАЮ:
Управляющий ООО «УК «Авеню-Сервис»
Ю.В. Шабардин
«30» мая 2019 г.



РЕГЛАМЕНТ
информационного взаимодействия
собственников многоквартирных жилых
домов, через Советы МКД
ЖК «Парк Авеню»

г.о. Истра, д. Писково

2019 года

Настоящий Регламент взаимодействия собственников многоквартирного жилого дома и управляющей организации разработан для обеспечения эффективного управления, содержания и технического обслуживания общего имущества Многоквартирного жилого дома, инфраструктуры на территории Жилого комплекса, выполнения работ по созданию условий, необходимых для безопасной и комфортной жизни Собственников, а также организации надлежащего предоставления коммунальных и иных услуг, пользователями которых являются Собственники.

Основной задачей Регламента является своевременный обмен информацией между Собственниками и управляющей организацией. В целях обеспечения возможности круглосуточного беспрепятственного пользования объектами инженерной инфраструктуры, эффективной и долговременной работы систем инженерно-технического обеспечения и другого оборудования, соблюдения требований пожарной безопасности, а также поддержания благоприятных и комфортных условий проживания и нахождения на территории, соблюдения общественного порядка и чистоты на территориях Жилого комплекса.

Одной из целей настоящего Регламента является сохранение справедливого баланса законных интересов всех собственников недвижимости, которым оказываются услуги на территории Жилого комплекса в необходимом и достаточном объеме, с учетом интересов и потребностей каждого из собственников недвижимости по содержанию и эксплуатации имущества общего пользования, услуг по благоустройству, организации контрольно-пропускного режима и других услуг, необходимых для нормального функционирования инфраструктуры Жилого комплекса.

Участниками взаимодействия в рамках настоящего регламента являются:

- Управляющая организация;
- Собственники помещений многоквартирных домов;
- Совет (-ы) многоквартирного (-ых) дома (-ов) (далее в Регламенте – Совет (-ы) МКД).

Обеспечение стабильного и эффективного управления и эксплуатации многоквартирного дома достигается путем эффективного взаимодействия между Собственниками многоквартирного дома и Управляющей организацией через Совет МКД, что способствует качественному предоставлению жилищных, коммунальных и иных услуг в доме.

Для обеспечения взаимодействия с собственниками, управляющая организация принимает следующие меры:

- обеспечение сотрудничества с Собственниками при решении вопросов управления и эксплуатации многоквартирного дома;
- предоставление Собственникам отчета о финансово-хозяйственной деятельности по управлению и эксплуатации МКД по результатам прошедшего года;
- участие в общих собраниях Собственников МКД с отчетом о финансово-хозяйственной деятельности за прошедший период (календарный год);

- осмотр общего имущества, а также проверка технического состояния МКД, инженерного оборудования, с целью подготовки предложений о проведении текущего и капитального ремонта и т.д.;

- разработка перспективных планов по управлению, содержанию, текущему ремонту и благоустройству, а также мероприятий по улучшению эксплуатации, модернизации и сохранности МКД;

- иные меры, обеспечивающие полное, всестороннее и информативное взаимодействие с Собственниками.

Собственники имеют возможность непосредственного обращения в Управляющую организацию с целью решения возникающих у них проблем, получения ответов на интересующие их вопросы, касающиеся деятельности Управляющей организации, при этом Управляющая организация обязана реагировать на такие обращения в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством.

В целях наиболее эффективного использования рабочего времени Управляющей организации, во избежание затрат времени и ресурсов для подготовки ответов на аналогичные, дублирующие друг друга обращения, для получения обобщенного видения проблем и вопросов, возникающих у Собственников помещений МКД, Собственниками в каждом многоквартирном доме создаются Советы многоквартирных домов (Советы МКД).

Советы МКД, действующие в каждом доме, являются связующим звеном между Управляющей организацией и Собственниками.

Советы МКД осуществляют свою работу во взаимодействии с собственниками помещений и Управляющей организацией, осуществляющей управление многоквартирным домом. Советы избираются из числа собственников помещений в каждом многоквартирном доме. Советы создаются с целью привлечения Собственников помещений к вопросам управления общим имуществом многоквартирного дома, а также для более продуктивного и полноценного взаимодействия с Управляющей организацией.

Задача Советов МКД состоит в тесном, постоянном и своевременном взаимодействии с Собственниками помещений в каждом МКД с целью аккумуляирования мнений, вопросов, пожеланий Собственников.

Совет каждого МКД выявляет наиболее важные и общие для каждого из многоквартирных домов проблемы и вопросы, обобщает, систематизирует и передает на рассмотрение в Управляющую организацию.

Советы МКД выполняют следующие функции:

- по приглашению Управляющей организации, принимают участие в подготовке предложений при разработке перспективных планов по управлению, содержанию, ремонту и благоустройству, а также мероприятий по улучшению эксплуатации и сохранности многоквартирного дома;

- участие в работе комиссий по осмотру МКД, проверке технического состояния МКД и инженерного оборудования с целью подготовки предложений о проведении текущего и капитального ремонта;

- контроль за своевременным и качественным выполнением работ по текущему и капитальному ремонту МКД, а также проведением работ по благоустройству;

- доведение мнений, замечаний и предложений Собственников до Управляющей организации, а также участие в разработке совместных мероприятий по улучшению эксплуатации многоквартирного дома;

- своевременное информирование Управляющей организации о работе Совета МКД;

- инициирование различных совместных мероприятий с УК.

Взаимодействие между Советом МКД и Управляющей организацией возможно, если заинтересованные стороны построят свои отношения друг с другом на принципах партнерства:

- равноправия;

- уважения мнения и учета интересов сторон;

- соблюдения сторонами и их представителями действующего законодательства и правовых актов органов местного самоуправления;

- добровольности принятия и выполнения сторонами обязательств;

- соблюдение условий договоров управления МКД, в соответствии с действующим законодательством.

По результатам проведения обобщения, анализа, проверки актуальности полученных обращений и сведений, поступивших от Собственников, Советы МКД готовят обращение и доводят собранную информацию до Управляющей организации, с целью дальнейшего взаимодействия по возникшим или спорным вопросам, направив его любым удобным способом:

- в письменной форме, посредством:

- а) электронной почты;

- б) почты России;

- в) передачи в канцелярию управляющей организации;

- г) через мобильное приложение «Супер дом»;

- д) посредством WhatsApp чата.

- в устной форме (Председатель имеет право обратиться с просьбой о регистрации такого обращения).

Управляющая организация в кратчайшие сроки рассматривает собранную информацию, анализирует её, проверяет на соответствие своей компетенции, принимает решения и, в случае необходимости, осуществляет действия по:

- устранению вопросов, проблем и замечаний, указанных в обращении;

- разъяснению/направлению ответа на обращение по форме, аналогичной обращению;

- проведению совещаний с представителями Советов МКД для разрешения вопросов и поисков компромиссных решений;

- по письменному или устному согласованию с Собственником и (или) Председателем Совета МКД в случае разрешения спорной ситуации и (или) устранения проблемы и(или) замечания по письменному обращению ответ может не направляться, о чем в журнале регистрации входящей документации ответственным лицом Управляющей организации делается соответствующая отметка.

Для более оперативного обмена информацией и учета мнения собственников МКД, в каждом МКД создается WhatsApp чат, в котором Собственники могут общаться и обмениваться информацией между собой, а также направлять обращения в Управляющую организацию. Управляющая организация оставляет за собой право отвечать и реагировать на чётко сформулированный запрос/претензию в рамках своей компетенции. Участие в дискуссиях между Собственниками Управляющая организация не принимает.