



**МИНИСТЕРСТВО
СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-
КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(МИНСТРОЙ РОССИИ)

ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА

Садовая-Самотечная ул., д. 10/23,
строение 1, Москва, 127994
тел. (495) 647-15-80, факс (495) 645-73-40
www.minstroyrf.ru

06.04.2017 № 11607-АЧ/04

На № _____ от _____

Минэкономразвития России

Минэнерго России

Минкомсвязь России

ФАС России

Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации в целях реализации пункта 12 календарного плана-графика обоснования паспорта приоритетного проекта «Обеспечение качества жилищно-коммунальных услуг», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам (протокол от 21 ноября 2016 г. № 10), направляет проект постановления Правительства Российской Федерации «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах» и просит согласовать его в срок до 7 апреля 2017 г.

Приложение: на 25 л. в 4 экз.

А.В. Чибис

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ 2017 г. № ____

**О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В НЕКОТОРЫЕ АКТЫ ПРАВИТЕЛЬСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ВОПРОСАМ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЮ МНОГОКВАРТИРНЫМИ
ДОМАМИ И СОДЕРЖАНИЮ ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА
СОБСТВЕННИКОВ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ**

Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации по вопросам осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах.

2. Органам государственной власти субъектов Российской Федерации до 1 августа 2017 г. обеспечить приведение нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации в соответствие с изменениями, утвержденными настоящим постановлением.

3. Министерству строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации до 1 июля 2017 года признать не подлежащими применению с 1 августа 2017 года:

положения Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденных постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27 сентября 2003 г. № 170 (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 15 октября 2003 г. № 5176), за исключением положений пунктов 2.4, 2.6 и приложений № 8-9 указанных Правил;

подпункты «б» - «г» пункта 5, подпункты «б» - «в» пункта 5(1), пункты 7, 15, подпункты «б» - «в» пункта 16, пункты 17-23 Стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержденного постановлением Правительства

Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 40, ст. 5064; 2011, № 25, ст. 3595; 2012, № 7, ст. 875; № 35, ст. 4834; 2013, № 31, ст. 4216; 2014, № 9, ст. 919; № 14, ст. 1627; № 40, ст. 5437; 2017, № 11, ст. 1557).

4. Установить, что изменения, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации настоящим постановлением вступают в силу с 1 августа 2017 года.

Председатель Правительства
Российской Федерации

Д. Медведев

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 2017 г. №

**Изменения, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации
по вопросам деятельности в сфере управления многоквартирными домами и
содержания общего имущества в многоквартирном доме**

1. В Правилах содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 34, ст. 3680; 2011, № 21, ст. 2648; № 22, ст. 3168; 2014, № 14, ст. 1627; 2016, № 1, ст. 244; № 23, ст. 3327; № 30, ст. 4914; 2017, № 2, ст. 338; № 11, ст. 1557):

а) в пункте 11 подпункт «з» после слов «капитальный ремонт, подготовку» дополнить словами «в установленные органами местного самоуправления сроки»;

б) пункт 13 дополнить словами «с периодичностью, обеспечивающей надлежащий контроль состояния общего имущества многоквартирного дома, но не реже двух раз в год»;

в) дополнить пунктами 13.1-13.2 следующего содержания:

«13.1. Осмотры общего имущества многоквартирного дома могут быть плановые и внеплановые. Плановые осмотры могут быть общие, в ходе которых проводится осмотр многоквартирного дома в целом, включая конструкции, инженерное оборудование и внешнее благоустройство, и частичные, в ходе которых осуществляется осмотр отдельных элементов многоквартирного дома или помещений в нем.

13.2. Общие плановые осмотры проводятся два раза в год: осенью (до начала отопительного сезона) и весной в сроки, установленные органами местного самоуправления. Частичные плановые осмотры проводятся в

нормативные сроки, обеспечивающие надлежащее содержание общего имущества многоквартирного дома, в зависимости от материалов изготовления элементов многоквартирного дома, подлежащих осмотру. Внеплановые осмотры проводятся в течение одних суток после произошедших аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия.»;

г) пункт 14 дополнить предложениями следующего содержания:

«Результаты общего планового осмотра, проводимого осенью, кроме того, отражаются в паспорте готовности многоквартирного дома к эксплуатации в зимних условиях. Техническое состояние элементов многоквартирного дома, а также выявленные в ходе осмотров неисправности и повреждения отражаются в документе по учету технического состояния многоквартирного дома (журнале осмотра).».

2. В Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3168; 2012, № 36, ст. 4908; 2013, № 16, ст. 1972; № 21, ст. 2648; № 31, ст. 4216; № 39, ст. 4979; 2014, № 8, ст. 811; № 9, ст. 919; № 14, ст. 1627; 2015, № 9, ст. 1316; № 37, ст. 5153; 2016, № 1, ст. 244; № 27, ст. 4501; 2017, № 2, ст. 338):

а) в пункте 104 второй абзац дополнить словами «, в том числе посредством СМС-уведомлений в адрес потребителей при наличии их письменного согласия»;

б) пункт 108 дополнить предложением: «Отклонение от согласованного с потребителем времени проведения проверки допускается в случаях возникновения обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан до наступления согласованного с потребителем времени проведения проверки уведомить его о возникших обстоятельствах и согласовать иное время проведения проверки».

3. В Минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013 г. № 290 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, № 30, ст. 4914; 2017, № 11, ст. 1557):

а) пункт 2 дополнить абзацем следующего содержания:

«обеспечение ограничения доступа граждан в подвалы и (или) технические подполья.»;

б) в пункте 7:

после слов «содержания крыш многоквартирных домов» дополнить абзацем следующего содержания:

«обеспечение ограничения доступа граждан на крышу и (или) чердак;»;
в абзаце десятом слова «при необходимости» исключить;
дополнить словами «слоем более 30 сантиметров»;
в) в пункте 15:

абзац девятый после слов «и восстановление» дополнить словами «не реже одного раза в три года»;

после слов «, труб, поддонов и дефлекторов;» дополнить абзацем следующего содержания:

«пылеуборка и дезинфекция вентиляционных каналов не реже одного раза в три года;»;

г) абзац четвертый пункта 20 после слов «автоматической пожарной сигнализации» дополнить словами «, аварийного освещения»;

д) пункт 23 изложить в следующей редакции:

«23. Работы по содержанию помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме:

не реже двух раз в неделю сухая и не реже одного раза в неделю влажная, а для первых двух этажей – ежедневная, влажная уборка тамбуров, холлов, коридоров, галерей, лифтовых площадок и лифтовых холлов, и кабин, лестничных площадок и маршей, пандусов;

влажная протирка подоконников, оконных решеток, перил лестниц, шкафов для электросчетчиков слаботочных устройств, почтовых ящиков, дверных коробок, полотен дверей, доводчиков, дверных ручек с периодичностью, обеспечивающей своевременное удаление пыли, но не реже двух раз в неделю;

мытьё окон с периодичностью, обеспечивающей их нормальную светопроницаемость, но не реже трех раз в год;

очистка систем защиты от грязи (металлических решеток, ячеистых покрытий, прямков, текстильных матов) с периодичностью, обеспечивающей их надлежащее содержание, но не реже двух раз в день;

проведение дератизации и дезинсекции помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, дезинфекция септиков, дворовых туалетов, находящихся на земельном участке, на котором расположен этот дом, с периодичностью, обеспечивающей исключение распространения вредных грызунов, насекомых, болезнетворных бактерий и токсинов, но не реже двух раз в год;

мониторинг выполнения собственниками, арендаторами и нанимателями помещений в многоквартирном доме требований жилищного законодательства к размещению рекламных и иных информационных плакатов, транспарантов, конструкций;

обеспечение ограничения доступа граждан к коллективным (общедомовым) приборам учета энергетических ресурсов и воды.»;

е) пункт 24 изложить в следующей редакции:

«24. Работы по содержанию земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, с элементами озеленения и благоустройства, иными объектами, предназначенными для обслуживания и эксплуатации этого дома (далее - придомовая территория), в холодный период года:

очистка крышек люков колодцев и пожарных гидрантов от снега и льда толщиной слоя свыше 5 см;

сдвигание свежевыпавшего снега и очистка придомовой территории от снега и льда при наличии колеиности свыше 5 см;

очистка придомовой территории в отсутствие снегопада от снега наносного происхождения (или подметание такой территории, свободной от снежного покрова) не реже трех раз в неделю;

очистка придомовой территории от наледи и льда, обработка противогололедными веществами и смесями для недопущения скользкости пешеходных дорожек, тротуаров;

очистка от мусора и промывка урн, установленных возле подъездов, уборка контейнерных площадок, расположенных на придомовой территории общего имущества многоквартирного дома с периодичностью, обеспечивающей их надлежащее санитарное содержание, но не реже одного раза в сутки;

уборка крыльца и площадки перед входом в подъезд не реже двух раз в сутки, один из которых – до 7 часов утра, еще один – в вечерние часы.»;

ж) пункт 25 изложить в следующей редакции:

«25. Работы по содержанию придомовой территории в теплый период года:

подметание и уборка придомовой территории не реже одного раза в сутки;

полив тротуаров в жаркие дни по мере необходимости, но не реже двух раз в сутки;

очистка от мусора и промывка урн, установленных возле подъездов, и уборка контейнерных площадок, расположенных на территории общего имущества многоквартирного дома с периодичностью, обеспечивающей их надлежащее санитарное содержание, но не реже одного раза в сутки;

ежедневная уборка газонов и их выкашивание при высоте травы более 10 см;

прочистка ливневой канализации не реже двух раз в месяц;

уборка крыльца и площадки перед входом в подъезд, очистка металлической решетки и прямка не реже двух раз в сутки, один из которых – до 7 часов утра, еще один – в вечерние часы;

ежедневная уборка детских площадок и площадок для отдыха.»;

з) пункт 26 изложить в следующей редакции:

«26. Работы по обеспечению вывоза отходов, в том числе откачке жидких бытовых отходов:

организация незамедлительного вывоза твердых коммунальных отходов при накоплении более 2,5 куб. метров;

обеспечение вывоза жидких бытовых отходов из дворовых туалетов, находящихся на придомовой территории;

обеспечение вывоза бытовых сточных вод из септиков, находящихся на придомовой территории;

организация и надлежащее содержание мест накопления отходов, сбор отходов I - IV классов опасности (отработанных ртутьсодержащих ламп и др.) и их передача в специализированные организации, имеющие лицензии на осуществление деятельности по сбору, использованию, обезвреживанию, транспортированию и размещению таких отходов.»;

и) пункт 27 изложить в следующей редакции:

«27. Работы по обеспечению требований пожарной безопасности:

осмотры и обеспечение работоспособного состояния пожарных лестниц, лазов, проходов, выходов, систем аварийного освещения, пожаротушения, сигнализации, противопожарного водоснабжения, средств противопожарной защиты, противодымной защиты;

информирование собственников, арендаторов и нанимателей помещений в многоквартирном доме о недопущении и мониторинг захламления помещений общего пользования и размещения домашних вещей и иного имущества в местах доступа к пожарным лестницам, системам противопожарного водоснабжения, средствам противопожарной защиты, а также в проходах и вблизи выходов.».

4. В Правилах оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013 г. № 290 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, № 30, ст. 4914):

а) подпункт «г» пункта 6 после слов «капитального ремонта» дополнить словами «, в том числе по результатам проводимых осмотров общего имущества многоквартирного дома,»;

б) в пункте 8:

слово «надлежащего» исключить;

после слова «содержания» дополнить словами «в надлежащем техническом состоянии».

5. В Правилах осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 416 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 21, ст. 2652; 2014, № 14, ст. 1627; 2016, № 1, ст. 244):

а) подпункт «ж» пункта 4 после слов «в том числе:» дополнить абзацем: «организация приема платежей, в том числе с использованием электронных средств платежа через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет;»;

б) пункт 6 изложить в следующей редакции:

«6. В целях подтверждения необходимости оказания услуг и выполнения работ, предусмотренных проектом перечня услуг и работ, управляющая организация, товарищество или кооператив обязаны представить собственникам помещений в многоквартирном доме акт обследования технического состояния многоквартирного дома, иные документы, содержащие сведения о выявленных дефектах (неисправностях, повреждениях), и заключение органа государственного жилищного надзора о соответствии проекта перечня услуг и работ установленным требованиям.»;

в) в пункте 10:

после слов «инженерных систем многоквартирных домов» дополнить словами «контроль параметров коммунальных ресурсов, поставляемых ресурсоснабжающими организациями в точку поставки коммунального ресурса, круглосуточную»;

после слов «регистрацию и выполнение» дополнить словами «в соответствии с пунктом 17 настоящих Правил.»;

г) в третьем абзаце пункта 11 слова «, собственниками и пользователями помещений в многоквартирных домах, дворниками» исключить;

д) пункт 12 дополнить словами «, в том числе в электронном виде.»;

е) пункт 13 изложить в следующей редакции:

«13. Аварийно-диспетчерская служба обеспечивает:

время дозвона собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме в аварийно-диспетчерскую службу не более пяти минут, в противном случае – осуществление обратного вызова аварийно-диспетчерской службы звонившему собственнику или пользователю помещения в течение десяти минут либо предоставление технологической возможности оставить голосовое сообщение и (или) иное электронное сообщение, которое должно быть рассмотрено аварийно-диспетчерской службой в течение десяти 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 и мусоропроводов внутри многоквартирных домов электроснабжения в течение двух часов с момента регистрации заявки;

устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления, иного общего имущества в срок, не превышающий трое суток.

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

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.

Выполнение заявок по устранению мелких неисправностей и повреждений осуществляется в сроки, согласованные с собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме, направившим заявку, в соответствии с согласованным в установленном порядке перечнем работ и услуг.»;

ж) пункт 14 дополнить абзацем следующего содержания:

«В случае возникновения неисправностей или аварийных ситуаций на лифтовом оборудовании аварийно-диспетчерская служба незамедлительно информирует об этом специализированную организацию, с которой заключен договор об обслуживании лифтов.»;

з) абзац второй пункта 17 дополнить словами «, в том числе с использованием в соответствии с законодательством записи телефонного разговора.»;

и) дополнить пунктами 17.1 – 17.4 следующего содержания:

«17.1. При поступлении заявки аварийно-диспетчерская служба выясняет причины, характер обращения и принимает оперативные решения о взаимодействии с аварийно-ремонтными службами. Сведения о принятом решении фиксируются в журнале учёта заявок или автоматизированной системе учёта заявок. Аварийно-диспетчерская служба организует исполнение поступившей заявки в сроки, установленные пунктом 13 настоящих Правил.

17.2. При регистрации заявки аварийно-диспетчерская служба сообщает собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме, обратившемуся с заявкой, её регистрационный номер, и сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки.

17.3. Услуги аварийно-диспетчерской службы и условия их предоставления должны обеспечивать безопасность жизни и здоровья людей и животных, окружающей среды, сохранность имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

Сотрудники аварийно-диспетчерской службы осуществляющие выезды для исполнения заявок, должны быть обеспечены картой (схемой) местности и (или) электронным средством навигации, укомплектованы средствами оперативной связи с аварийно-диспетчерской службой, необходимыми для исполнения заявки оборудованием и материалами.

В случае если исполнение заявки требует доступа сотрудника аварийно-диспетчерской службы в жилое помещение, он должен сообщить собственнику или пользователю такого помещения номер телефона аварийно-диспетчерской

службы для подтверждения необходимости такого доступа, а также должен иметь при себе служебное удостоверение личности, бейдж с указанием названия организации, фамилии, имени, отчества (при наличии) и профессиональной специализации, а также одноразовые бахилы.

17.4. Аварийно-диспетчерская служба осуществляет оперативный контроль сроков, качества исполнения поступивших заявок, в том числе с использованием инструментов фото-фиксации, оперативных и периодических опросов собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме. Результаты контроля вносятся в журнал учёта заявок или в автоматизированную систему учёта заявок.»;

к) дополнить разделом VII следующего содержания:

«VII. Организация центра обслуживания клиентов

27. Управляющая организация обеспечивает взаимодействие с собственниками и пользователями помещений в многоквартирных домах в том числе посредством организации центров обслуживания клиентов или их размещения в офисах, представительствах управляющей организации.

Центр обслуживания клиентов должен включать в себя следующие зоны: клиентская зона с зоной приема клиентов, помещения/рабочие места для сотрудников центра, туалетные комнаты. Если позволяет площадь центра обслуживания клиентов и существует установленная в соответствии с законодательством необходимость, в центре обслуживания клиентов размещается паспортный стол.

28. Клиентская зона предназначена для приема клиентов, представления оперативных ответов на поступающие вопросы, а также оказание любой другой помощи собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме по возникающему у него вопросу, связанному с управлением многоквартирным домом.

Клиентская зона должна соответствовать следующим требованиям: мебель и оборудование, устройства питьевого водоснабжения (кулер), системы вентиляции, кондиционирования, освещения должны быть исправны; помещение и оборудование клиентской зоны должны находиться в постоянной чистоте и готовности к работе. Клиентская зона должна предусматривать: места для ожидания, места для заполнения документов, стенды раскрытия информации, места для проведения приемов собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах, рекламные стойки, терминал для оплаты услуг, компьютер и (или) интерактивный информационный стенд с доступом на сайт управляющей организации и сайт Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, внутренней системой навигации. 29. Сотрудники центра обслуживания клиентов должны обладать квалификацией, позволяющей выполнять функции, предусмотренные абзацем первым пункта 28

настоящих Правил, должны иметь опрятный внешний вид, в том числе носить бейдж с указанием должности и формы персонального обращения, принятой внутренним стандартом или обычаями делового оборота управляющей организации.

30. Управляющая организация размещает в соответствии с разделом VIII настоящих Правил график приема руководителями. Приём собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме осуществляется в центре обслуживания клиентов лицом, осуществляющим функции единоличного исполнительного органа управляющей организации, а также лицами, на которых уставом или иными документами управляющей организации возложена ответственность за соблюдение требований к обеспечению надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме.

31. Запись на приём осуществляется непосредственно в центре обслуживания клиентов или по телефону управляющей организации. Прием без предварительной записи ведётся после приема заранее обратившихся собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме.

При составлении заявки на приём сотрудник центра обслуживания клиентов выясняет наличие имеющихся заявок в аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации от обратившегося собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме, статус рассмотрения и качество выполнения указанных заявок.

Данная информация, дата приёма, должность лица, осуществляющего прием, вносятся в журнал личного приёма. Копия записи журнала личного приёма передаётся обратившемуся собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме.

Результат приёма фиксируется в журнале личного приёма.

Центр обслуживания клиентов организует контроль исполнения решений, принятых в результате личного приёма. Сведения о контрольных мероприятиях вносятся в журнал личного приёма.»;

л) дополнить разделом VIII следующего содержания:

«VIII. Порядок раскрытия информации лицами, осуществляющими
управление многоквартирными домами

32. В случае, если управление многоквартирным домом осуществляет управляющая организация, она обязана раскрывать с определенной периодичностью:

- а) на вывесках при входе в помещение управляющей организации:
 - фирменное наименование (наименование) организации;
 - адрес местонахождения организации;
 - контактные номер телефона организации, адрес электронной почты;

режим работы организации.

Указанная информация подлежит размещению на постоянной основе в течение 3 дней с даты появления или изменения такой информации. Носитель с информацией, утратившей свою актуальность, хранению не подлежит.

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

сведения об управляющей организации (наименование, номер лицензии, место нахождения центра обслуживания клиентов, режим работы, график приема руководителями, адрес сайта в сети Интернет, адрес Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства);

номера телефонов центра обслуживания клиентов, круглосуточных аварийно-диспетчерских служб управляющей организации и исполнителей коммунальных услуг;

уведомления о предстоящих ремонтных работах, проверках оборудования, профилактических работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников, нанимателей или арендаторов помещений в многоквартирном доме либо потребовать присутствия собственников помещений или их законных представителей в помещении в определенное время, с указанием времени проведения мероприятий;

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

Указанная информация подлежит размещению на постоянной основе в течение 3 дней с даты появления или изменения такой информации, за исключением информации об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, такая информация размещается не позднее, чем за тридцать дней до даты представления платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и коммунальные услуги в ином размере, если иной срок информирования не установлен договором управления.

Бумажный носитель с информацией, утратившей свою актуальность, хранению не подлежит.

в) на информационных стендах (стойках) в центре обслуживания клиентов:

сведения об управляющей организации (наименование, номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию, места нахождения центров обслуживания клиентов, если управляющая организация располагает другими такими центрами, режим работы, график приема руководителями, адрес сайта в сети Интернет, адрес Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства);

номера телефонов центра обслуживания клиентов, круглосуточных аварийно-диспетчерских служб исполнителей коммунальных услуг;

пошаговая инструкция о порядке установки индивидуального прибора учёта;

пошаговая инструкция о порядке установки общедомового прибора учёта;

памятка об обязательных и рекомендуемых сроках передачи показаний приборов учета исполнителю коммунальных услуг, сроках оплаты платёжных документов, ответственности за несвоевременную и (или) неполную оплату;

пошаговая инструкция о порядке оформления льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг для граждан, которым в соответствии с законодательством положено предоставление льгот и (или) субсидий;

информация об органе государственного жилищного надзора (функции, наименование, адрес, контактный номер телефона, фамилия, имя и отчество руководителя);

сведения о действующих в настоящий период тарифах на коммунальные услуги;

сведения о действующих в настоящий период нормативах потребления коммунальных услуг и коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества многоквартирного дома, а также в случае принятия в субъекте Российской Федерации решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений;

информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, в том числе информация об обязанности потребителя заключить договор на обслуживание внутриквартирного газового оборудования;

информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячного платежа за жилищно-коммунальные услуги, телефоны лиц, ответственных за каждое начисление;

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

стенд с перечнем предлагаемых управляющей организацией работ и услуг.

Указанная информация подлежит размещению на постоянной основе в течение 3 дней с даты появления или изменения такой информации, такая информация размещается не позднее, чем за тридцать дней до даты представления платёжных документов, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и коммунальные услуги в ином размере, если иной срок информирования не установлен договором управления.

Бумажный носитель с информацией, утратившей свою актуальность, хранению не подлежит.

г) на оборотной стороне платёжных документов:

памятка об обязательных и рекомендуемых сроках передачи показаний приборов учета исполнителю коммунальных услуг, сроках оплаты платёжных

документов, ответственности за несвоевременную и (или) неполную оплату;

информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячного платежа за жилищно-коммунальные услуги, телефоны лиц, ответственных за каждое начисление.

Платежные документы выпускаются в единственном экземпляре и направляются потребителю. Управляющая организация не хранит копии платежных документов.

д) на сайте управляющей организации:

информация, предусмотренная подпунктом «б» пункта 32;

общая информация об управляющей организации, свидетельства о регистрации юридического лица и о постановке на учет в налоговом органе, устав, адрес местонахождения;

перечень многоквартирных домов, управление которыми осуществляет управляющая организация, с указанием адреса и основания управления по каждому многоквартирному дому;

перечень многоквартирных домов, в отношении которых договоры управления были расторгнуты в предыдущем году, с указанием адресов этих домов и оснований расторжения договоров управления;

форма договора управления многоквартирным домом;

утвержденные в установленном порядке планы работ и услуг по содержанию общего имущества в многоквартирном доме и иных услуг, связанных с достижением целей управления многоквартирным домом, в том числе сведения о стоимости указанных работ (услуг) и иных услуг в отношении каждого многоквартирного дома на весь период управления многоквартирным домом с погодовой разбивкой и установленные, исходя из указанных планов, размеры платы за содержание жилого помещения;

отчет об исполнении утвержденных в установленном порядке планов работ и услуг по содержанию общего имущества в каждом многоквартирном доме с приложением актов, подписанных советом многоквартирного дома, в сопоставлении с утвержденным планом и фотоотчета;

отчёт об исполнении предписаний органов государственного жилищного надзора в отношении каждого многоквартирного дома, в отношении управляющей организации в целом;

отчёт о платёжной дисциплине собственников и пользователей помещений в каждом многоквартирном доме;

отчёт о расчётах управляющей организации с ресурсоснабжающей организацией в случаях, когда управляющая организация – исполнитель коммунальной услуги;

показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе правилами

предоставления коммунальных услуг;

ответы на наиболее часто задаваемые вопросы, разъяснения уполномоченных органов, сгруппированные по темам;

Указанная информация подлежит размещению на постоянной основе в течение 30 дней с даты появления или изменения такой информации, за исключением информации, размещаемой в соответствии с подпунктом «в» пункта 32, такая информация раскрывается в сроки, подпунктом «в» пункта 32.

Информация, утратившая свою актуальность, должна храниться на сайте в течение 3 лет. Подлежащие раскрытию документы размещаются в формате электронных образов документов.

Отчёт управляющей организации об исполнении планов работ и услуг формируется в течение первого квартала, следующего за отчётным, по состоянию на 31 декабря отчётного года. Размещается после утверждения советом многоквартирного дома.

е) на сайте государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства в сети Интернет информацию, предусмотренную законодательством о государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства.

33. В случае, если управление многоквартирным домом осуществляет товарищество или кооператив, они обязаны раскрывать с определенной периодичностью:

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

сведения о товариществе или кооперативе: наименование, режим работы, адрес сайта в сети Интернет (при наличии), адрес Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства;

номера телефонов центра обслуживания клиентов, круглосуточных аварийно-диспетчерских служб;

уведомления о предстоящих ремонтных работах, проверках оборудования, профилактических работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников, нанимателей и арендаторов помещений в многоквартирном доме либо потребовать присутствия собственников помещений или их законных представителей в помещении в определённое время, с указанием времени проведения мероприятий;

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

Указанная информация подлежит размещению на постоянной основе в течение 3 дней с даты появления или изменения такой информации, за исключением информации об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги: такая информация размещается не позднее, чем за

тридцать дней до даты представления платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и коммунальные услуги в ином размере.

Бумажный носитель с информацией, утратившей свою актуальность, хранению не подлежит.

б) на оборотной стороне платежных документов – в соответствии с подпунктом «д» пункта 32.

в) на сайте товарищества или кооператива (при наличии):

сведения о товариществе или кооперативе: наименование, копия устава, место нахождения центра обслуживания клиентов, режим работы, адрес сайта в сети Интернет, адрес Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства;

номера телефонов центра обслуживания клиентов, круглосуточных аварийно-диспетчерских служб исполнителей коммунальных услуг;

уведомления о предстоящих ремонтных работах, проверках оборудования, профилактических работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников, нанимателей или арендаторов помещений в многоквартирном доме либо потребовать присутствия собственников помещений или их законных представителей в помещении в определённое время, с указанием адресов многоквартирных домов, где будут проводиться мероприятия и времени их проведения;

уведомление об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги;

пошаговая инструкция о порядке установки индивидуального прибора учёта;

пошаговая инструкция о порядке установки общедомового прибора учёта;

памятка об обязательных и рекомендуемых сроках передачи показаний приборов учета исполнителю коммунальных услуг, сроках оплаты платёжных документов, ответственности за несвоевременную и (или) неполную оплату;

пошаговая инструкция о порядке оформления льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг для граждан, которым в соответствии с законодательством положено предоставление льгот и (или) субсидий;

информация об органе государственного жилищного надзора: функции, наименование, адрес, контактный номер телефона, фамилия, имя и отчество руководителя;

сведения о действующих в настоящий период тарифах на коммунальные услуги;

сведения о действующих в настоящий период нормативах потребления коммунальных услуг и коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества многоквартирного дома, а также в случае принятия в субъекте Российской Федерации решения об установлении социальной нормы потребления

электрической энергии (мощности), сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений;

информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, в том числе информация об обязанности потребителя заключить договор на обслуживание внутриквартирного газового оборудования;

информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячного платежа за жилищно-коммунальные услуги, телефоны лиц, ответственных за каждое начисление;

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

перечень предлагаемых товариществом или кооперативом работ и услуг;

сметы доходов и расходов товарищества или кооператива, в том числе необходимые расходы на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме, затраты на капитальный ремонт и реконструкцию многоквартирного дома, специальные взносы и отчисления в резервный фонд, а также расходы на другие цели;

отчет о выполнении смет доходов и расходов товарищества или кооператива;

перечень многоквартирных домов, управление которыми осуществляет товарищество, с указанием адреса;

отчёт об исполнении предписаний органов государственного жилищного надзора в отношении каждого многоквартирного дома, в отношении товарищества или кооператива в целом;

отчёт о платёжной дисциплине собственников и пользователей помещений в каждом многоквартирном доме;

отчёт о расчётах товарищества или кооператива с ресурсоснабжающей организацией в случаях, когда товарищество или кооператив – исполнитель коммунальной услуги;

показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе правилами предоставления коммунальных услуг;

база знаний: сгруппированные по темам ответы на наиболее часто задаваемые вопросы, разъяснения уполномоченных органов;

Указанная информация подлежит размещению на постоянной основе в течение 3 дней с даты появления или изменения такой информации.

Информация, утратившая свою актуальность, должна храниться на сайте в течение 3 лет. Подлежащие раскрытию документы размещаются в формате электронных образов документов.

д) на сайте государственной информационной системы жилищно-

коммунального хозяйства в сети Интернет информацию, предусмотренную законодательством о государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства.

е) в месте, где осуществляется обслуживание клиентов, оборудуется автоматизированное рабочее место или интерактивный стенд с доступом в сеть Интернет с обеспечением возможности посещения сайта товарищества или кооператива и государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства. При отсутствии доступа в сеть интернет на указанных автоматизированном рабочем месте или стенде размещаются электронные копии документов, размещаемых на сайте и в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства.

Председатель правления товарищества или кооператива или работник, на которого внутренними документами товарищества или кооператива возложены обязанности по организации взаимодействия с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме, оказывает содействие посетителям в поиске необходимой информации.

34. Организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, предоставляют в установленный срок по запросу собственников помещений в многоквартирном доме следующую информацию:

любая информация из перечня информации, подлежащей раскрытию с определенной периодичностью – в течение суток, если такая информация надлежащим образом не раскрыта. В случае если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме способом, указанным в пунктах 32-33 настоящих Правил, организация, осуществляющая деятельность по управлению многоквартирными домами, вправе, не раскрывая запрашиваемую информацию, сообщить место размещения запрашиваемой информации;

письменная информация за запрашиваемые потребителем периоды о помесечных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды;

сведения о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета за период не более 3 лет с момента съема показаний;

акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, содержащий описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен, - в течение трех дней;

акт о ненадлежащем качестве услуг по содержанию общего имущества;

иная информация, обязанность по предоставлению которой организацией, осуществляющей деятельность по управлению многоквартирными домами, собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах установлена Жилищным кодексом Российской Федерации, Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме.

35. Запрос может быть направлен посредством почтового отправления, электронного сообщения на адрес электронной почты, а также нарочно самим собственником помещения в многоквартирном доме либо через консьержа многоквартирного дома, если услуга консьержа предусмотрена договором управления. Ответ направляется заявителю по тем же каналам связи, по которым было получено обращение, если потребителем не указано иное, или направляется письмом с оформлением документа, позволяющего установить факт отправки ответа в установленные сроки.

36. Срок для ответа на обращения потребителей по вопросам, перечисленным в настоящем разделе, а также на претензии к качеству услуг, обращения за возмещением вреда жизни, здоровью, имуществу, поданные в рамках Закона о защите прав потребителей, составляет 10 рабочих дней, если не установлено иное.

37. Ответ на личное (устное, в том числе поступившее на личном приеме), письменное индивидуальное либо коллективное обращение потребителей коммунальных услуг, собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме по вопросам, не перечисленным в настоящем разделе, а также на любые обращения заявителей, не являющихся собственниками, пользователями, потребителями, направляется заявителю в течение 30 дней с момента регистрации обращения. Регистрация обращения осуществляется в течение 3 дней с момента его поступления. Организация, осуществляющая деятельность по управлению многоквартирными домами, может пролить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, в случаях, когда для подготовки ответа необходимо получение информации от иных лиц.

38. Собственник или пользователь помещения в многоквартирном доме, потребитель коммунальной услуги, при обращении обязан предоставить документ, подтверждающий его право собственности, право пользования помещением, постоянную или временную регистрацию в помещении в многоквартирном доме, в отношении которого обращается потребитель, за исключением случаев сообщения об аварийных ситуациях или случаев, когда такое обращение связано с защитой его законных прав и интересов.

39. Организация, осуществляющая деятельность по управлению многоквартирными домами, вправе не регистрировать и не рассматривать обращения, поступившие от лиц, не являющихся собственниками или

пользователями помещений в многоквартирном доме, потребителями коммунальной услуги, за исключением случаев сообщения об аварийной ситуации и случаев, когда такое обращение связано с защитой их законных прав и интересов.

40. Организация, осуществляющая деятельность по управлению многоквартирными домами, обязана хранить обращение и копию ответа на него в течение 3 лет.».

6. В Положении о государственном жилищном надзоре, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 11 июня 2013 г. № 493 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 25, ст. 3156; 2014, № 14, ст. 1627; 2014, № 45, ст. 6216; 2016, № 26, ст. 4064):

а) абзац третий подпункта «а» пункта 11 дополнить словами «в соответствии с утвержденным в установленном порядке перечнем работ и услуг».

7. В Положении о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 28 октября 2014 г. № 1110 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 44, ст. 6074; 2016, № 1, ст. 244):

а) в пункте 3:

подпункт «а» дополнить словами «в соответствии с утвержденным в установленном порядке перечнем работ и услуг»;

подпункт «б» изложить в редакции:

«б) исполнение обязательных требований к деятельности по управлению многоквартирными домами, предусмотренными частью 1 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации».

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and cursive, appearing to be a name like "Rafael" or "Rafaela".

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

по проекту постановления Правительства Российской Федерации «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах»

Проект постановления Правительства Российской Федерации «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах» (далее – проект постановления) разработан во исполнение пункта 12 календарного плана-графика обоснования паспорта приоритетного проекта «Обеспечение качества жилищно-коммунальных услуг», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам (протокол от 21 ноября 2016 г. № 10).

Внесение данных изменений направлено на повышение качества управления многоквартирными домами и внедрение управляющими организациями услуг сервиса в сфере управления многоквартирными домами. Так, проектом постановления предусматривается совершенствование работы аварийно-диспетчерской службы в части регламентации времени дозвона в службу (в течение 5 минут), оснащения службы функциями «обратный вызов» или «автоответчик», регламентации времени, в течение которого указанные функции должны быть осуществлены (в течение 10 минут), регламентации времени локализации аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем (в течение 30 минут с момента регистрации заявки), ликвидации засоров (в течение двух часов с момента регистрации заявки) и устранения аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем (не более трех суток).

Проектом постановления также предусмотрено, что в случае, если исполнение заявки требует доступа в помещение в многоквартирном доме, то такой доступ осуществляется в заранее согласованное с собственником или пользователем такого помещения время. Отклонение от согласованного времени возможно только в случаях возникновения обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с авариями. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан до наступления согласованного с собственником или пользователем помещения времени уведомить его о возникших обстоятельствах и согласовать иное время проведения проверки. Поскольку работа аварийно-диспетчерской службы осуществляется в круглосуточном режиме, то по согласованию с собственником или пользователем помещения вызов сотрудника аварийно-диспетчерской службы может осуществляться в ночное время.

В случае если исполнение заявки требует доступа сотрудника аварийно-диспетчерской службы в жилое помещение, он должен сообщить собственнику или пользователю такого помещения номер телефона аварийно-диспетчерской службы для подтверждения необходимости такого доступа, а также должен иметь при себе служебное удостоверение личности, бейдж с указанием названия организации, фамилии, имени, отчества (при наличии) и профессиональной специализации, а также одноразовые бахилы.

Аварийно-диспетчерская служба осуществляет оперативный контроль сроков, качества исполнения поступивших заявок, в том числе с использованием инструментов фото-фиксации, оперативных и периодических опросов собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме. Результаты контроля вносятся в журнал учёта заявок или в автоматизированную систему учёта заявок.

Проектом постановления устанавливаются специальные требования к организации центра обслуживания клиентов управляющей организации (далее – центр обслуживания). Так, проектом постановления предусмотрено, что центр обслуживания должен включать в себя клиентскую зону с зоной приема клиентов, помещения/рабочие места для сотрудников центра, туалетные комнаты. Клиентская зона должна соответствовать следующим требованиям: мебель и оборудование, системы вентиляции, кондиционирования, освещения должны быть исправны; помещение и оборудование клиентской зоны должны находиться в постоянной чистоте и готовности к работе. Клиентская зона должна предусматривать: места для ожидания, места для заполнения документов, стенды раскрытия информации, места для проведения приемов собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах, рекламные стойки, терминал для оплаты услуг, компьютер и (или) интерактивный информационный стенд с доступом на сайт управляющей организации и сайт Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ), внутренней системой навигации. Посетители центра обслуживания клиентов должны быть обеспечены питьевой водой.

Оборудование центра обслуживания компьютерами и (или) интерактивными информационными стендами с доступом на сайт управляющей организации и сайт ГИС ЖКХ позволит обеспечить оперативный доступ клиентов к информации о деятельности по управлению их многоквартирным домом.

В центре обслуживания клиентов ведется прием руководителями управляющей организации, а также иными уполномоченными лицами. Любой собственник или пользователь помещения сможет по предварительной записи.

Прием без предварительной записи ведется после приема заранее обратившихся собственников и пользователей помещений.

Также проектом постановления совершенствуется порядок информирования потребителей о деятельности управляющих организаций. В частности, проектом постановления предусмотрено, что управляющая организация обязана раскрывать информацию о своей деятельности на вывесках при входе в помещение управляющей организации, на досках объявлений, расположенных по всех подъездах многоквартирных домов, управление которыми осуществляет такая управляющая организация, на информационных стендах (стойках) в центре обслуживания, на оборотной стороне платежных документов, на сайте управляющей организации. При этом на информационных стендах, например, должны размещаться пошаговые инструкции о порядке оформления льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг, о порядке установления индивидуального прибора учета и общедомового прибора учета, информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту. На оборотной стороне платежного документа предлагается размещать памятку об обязательных и рекомендуемых сроках передачи показаний приборов учета, сроках оплаты, ответственности за несвоевременную и (или) неполную оплату). На сайте управляющей организации – отчет об исполнении утвержденных планов работ и услуг по содержанию общего имущества в многоквартирном доме с приложением актов, подписанных советом многоквартирного дома, и фотофиксации выполненных работ и услуг.

Кроме того, проектом постановления устанавливается периодичность проведения работ и оказания услуг, установленных минимальным перечнем. Так, уборка подъезда должна осуществляться не реже двух раз в неделю сухая и не реже одного раза в неделю влажная, а для первых двух этажей – ежедневная; мытье окон, обеспечивающих их нормальную светопропускаемость, не реже трех раз в год и т.д.

Принятие проекта постановления не приведет к дополнительным расходам федерального бюджета.

Проект постановления соответствует положениям Договора о Евразийском экономическом союзе, а также положениям иных международных договоров Российской Федерации.

