

Потребительский
стандарт управления



КОМИТЕТ
ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ
И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДА МОСКВЫ

ГРАНТЫ
Мэра Москвы

ДЛЯ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ
НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ



ИНСТИТУТ
ЭКОНОМИКИ
ГОРОДА

Проект:

Управление многоквартирным домом:
потребительский стандарт
для взаимодействия собственников жилья
с управляющей организацией

Рекомендации по использованию пособия «Стандарт услуг управления многоквартирным домом для собственников и управляющих»

Оглавление

Общие рекомендации.....	3
Рекомендации управляющей организации.....	6
Рекомендации совету (жилищному активу) многоквартирного дома	10
Рекомендации правлению товарищества собственников жилья, жилищного и жилищно- строительного кооператива	13
Перечень услуг управления многоквартирным домом, оказание которых предусмотрено действующим российским законодательством (обязательные услуги)	16

«Стандарт услуг управления многоквартирным домом для собственников и управляющих»»



Методическое пособие «Стандарт услуг управления многоквартирным домом» подготовлено Институтом экономики города в рамках проекта **«Управление многоквартирным домом: потребительский стандарт для взаимодействия собственников жилья с управляющей организацией»**, реализованного при поддержке гранта Мэра Москвы для социально-ориентированных НКО Комитета общественных связей и молодёжной политики города Москвы.

Общие рекомендации

Основная функция стандарта услуг управления многоквартирным домом – быть доступным инструментом для взаимодействия собственников помещений в многоквартирных домах и лиц, осуществляющих управление многоквартирным домом, служить справочником, или «словариком», для обеих сторон при переговорах по вопросам заключения договора управления многоквартирным домом, планирования услуг и работ, определения их стоимости, контроля исполнения обязательств управляющей организацией и т.д. Стандарт позволит сторонам строить диалог на основе одинаково понимаемых общих понятий, содержания тех или иных управленческих действий в отношении общего имущества, четко описанных результатов оказания услуг.

Для этого в стандарте детально характеризуются услуги управления многоквартирным домом:

- описываются действия, выполняемые в составе услуг;
- указываются существующие и возможные требования к оказанию услуг;
- достигаемый результат оценивается через качество услуг управления МКД.



Для каждой услуги в Стандарте услуг управления многоквартирным домом установлен трехзначный код – от 111 до 199, в котором:

- 1-я цифра (1) означает «деятельность по управлению МКД»;
- 2-я цифра означает группу услуг (направления деятельности);
- 3-я цифра - это номер услуги в данной группе.

Стандарт классифицирует услуги управления многоквартирным домом по группам (направлениям деятельности).

Код	Направления деятельности (группы услуг) по управлению многоквартирным домом
110	Обеспечение содержания многоквартирного дома технической документацией, техническими средствами и оборудованием
120	Сбор, хранение и обновление информации о лицах, владеющих и пользующихся помещениями в многоквартирном доме
130	Подготовка предложений по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме
140	Организация оказания услуг и выполнения работ, обеспечивающих содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме
150	Предотвращение и ликвидация аварийных ситуаций в многоквартирном доме
160	Организация предоставления коммунальных услуг потребителям в многоквартирном доме
170	Организация финансирования собственниками помещений услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме
180	Организация проведения общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме
190	Оказание иных услуг по управлению многоквартирным домом



Каждая группа услуг содержит стандарты отдельных услуг, являющихся предметом заказа со стороны собственников.

Для каждой услуги управления многоквартирным домом стандарт содержит:

- **ДЕЙСТВИЯ**, т. е. содержание услуги (что делается);
- **ТРЕБОВАНИЯ** (если существуют);
- **РЕЗУЛЬТАТ**, который должен быть достигнут и может быть проконтролирован.



Таким образом, стандарт услуг управления многоквартирным домом - это детализированный «классификатор» всех услуг по управлению многоквартирным домом и одновременно «толковый словарь», позволяющий собственникам помещений в доме разговаривать с профессиональным управляющим на общем языке.

Предлагаемый Вашему вниманию стандарт услуг управления многоквартирным домом основан на существующем российском законодательстве и опыте взаимодействия управляющих организаций и собственников жилья в России и в других странах.



Стандарт услуг управления многоквартирным домом не является нормативным документом, не является документом технического регулирования!

Стандарт услуг управления многоквартирным домом – это обобщение лучших отечественных и международных практик.



В стандарте отмечено, **какие услуги должны заказываться собственниками помещений в обязательном порядке (по требованию закона или в целях безопасности здания) при реализации способа управления МКД управляющей организацией, а в отношении каких собственники могут выбрать - заказать или не заказать**, в зависимости от поставленных ими целей управления домом.



Услуги, которые **обязательно должны быть заказаны собственниками** помещений в многоквартирном доме управляющей организации в составе перечня услуг по управлению многоквартирным домом в договоре управления многоквартирным домом в соответствии с жилищным законодательством, помечены звездочкой (*).

Жилищный кодекс Российской Федерации (ч. 3 ст. 162) установил, что **в договоре управления многоквартирным домом должен быть указан перечень работ и (или) услуг по управлению многоквартирным домом**, услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и порядок изменения такого перечня, **порядок определения цены договора**, а также **порядок осуществления контроля за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору управления**.

Следующие рекомендации по использованию пособия «Стандарт услуг управления многоквартирным домом для собственников и управляющих» (далее – Стандарт) связаны с подготовкой перечня услуг управления многоквартирным домом, определением стоимости таких услуг и оценкой результатов их оказания.

Рекомендации управляющей организации

1. Предложения по договору управления многоквартирным домом

При заключении договора управления многоквартирным домом **управляющей организации необходимо подготовить и представить собственникам помещений в многоквартирном доме для утверждения проект перечня услуг и работ** (п. 5 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 416).

Воспользовавшись Стандартом, можно **в первую очередь подготовить** для собственников помещений **перечень услуг по управлению многоквартирным домом, оказание которых предусмотрено действующим российским законодательством (обязательных услуг)**. Из 66 услуг, описанных в Стандарте, 32 услуги относятся к обязательным. В конце настоящих рекомендаций приведен их перечень. В пособии такие обязательные услуги отмечены звездочкой, и в справочной информации к таким услугам приведены ссылки на нормативные акты, предусматривающие обязательность оказания таких услуг.

Обращаем внимание специалистов управляющих организаций на то, что предоставление собственникам помещений в многоквартирном доме информации, связанной с управлением многоквартирным домом, является обязательной услугой согласно законодательству (услуга № 191 в Стандарте).

Затем, на основе профессиональной оценки управляющей организацией типа, истории и текущего состояния многоквартирного дома с учетом понимания особенностей контингента собственников помещений в таком многоквартирном доме **стоит подготовить перечень дополнительных услуг по управлению многоквартирным домом, которые могут представлять интерес для собственников помещений и иметь значение для достижения целей управления домом**.

В этой связи рекомендуется начать с опроса собственников для выявления краткосрочных и долгосрочных целей собственников в отношении управления многоквартирным домом (услуга № 131 в Стандарте). Эту услугу рекомендуем предложить собственникам на стадии приема многоквартирного дома в управление до заключения договора управления или в течение 3 месяцев с даты заключения такого договора.

Целями собственников помещений в отношении управления общим имуществом могут быть, например:

- обеспечение безопасности проживания в доме;
- обеспечение минимальных, соответствующих требованиям законодательства условий проживания, нормальных (средних) условий или условий повышенной комфортности;

- сохранение или повышение стоимости недвижимого имущества собственников;
- снижение расходов собственников на содержание общего имущества и коммунальные услуги (прежде всего, отопления, электроэнергии и водоснабжения) и другие.

Определение целей собственников в отношении управления многоквартирным домом полезно управляющей организации в качестве основы предложений для собственников по перечню и объему работ и планирования всей работы в данном многоквартирном доме.

Дополнительные (необязательные) услуги, которые могут иметь значение для достижения целей управления, поставленных собственниками, могут включать, например, следующие.

Код услуги	Услуги, важные для достижения целей собственников в отношении управления МКД
116	Определение состава и характеристик общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме
117	Организация определения границ и кадастрового учета земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом
134	Подготовка предложений по иным услугам и работам для достижения целей собственников помещений в многоквартирном доме в отношении управления многоквартирным домом
152	Организация инструментального обследования технического состояния многоквартирного дома
153	Организация мониторинга технического состояния многоквартирного дома
175	Разработка предложений по использованию общего имущества для извлечения доходов
178	Получение управляющей организацией кредита или займа на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме (энергосберегающие мероприятия, реконструкцию МКД и др.)
199	Действия для включения многоквартирного дома в программы государственной (муниципальной) поддержки

Профессиональная задача управляющего - показать собственникам, что управление многоквартирным домом означает деятельность, осуществляемую с целью реализации ответственности за судьбу дома, и, на основании объективной информации о его состоянии и с учетом пожеланий собственников, предложить наиболее значимые для поддержания или улучшения дома услуги и работы, в том числе – обеспечивающие эффективное финансирование требуемых ремонтов.

2. Оценка стоимости услуг управления многоквартирным домом

При определении цены договора управления на основе предлагаемых управляющей организацией перечней работ и услуг рекомендуем показать собственникам, сколько стоят услуги управления, при этом отдельно **оценить стоимость пакетов обязательных и дополнительных услуг**

управления. Стоимость пакета обязательных услуг - это обоснованно минимальная стоимость услуг управления. Её можно отстаивать в переговорах с собственниками при определении цены договора управления, поскольку исключить из данного перечня какие-либо услуги нельзя.

В то же время, **стоимость дополнительных услуг может быть предметом обсуждения.** Собственники вправе снизить стоимость пакета за счет исключения из него тех услуг, которые они посчитают не приоритетными. С другой стороны, управляющая организация в силу своей квалификации и профессионализма должна **обосновать собственникам, какие из дополнительных услуг необходимы дому** для обеспечения надлежащего содержания общего имущества или для достижения более высоких целей управления, поставленных собственниками.

3. Отчетность перед собственниками за оказанные услуги управления многоквартирным домом

В соответствии с пунктом 40 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491) **собственники помещений в соответствии с условиями договора вправе получать от ответственных лиц информацию о перечнях, объёмах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ.** Кроме того, **управляющая организация обязана ежегодно отчитываться перед собственниками квартир о выполнении своих обязательств по договору управления** (ч. 11 ст. 162 Жилищного кодекса Российской Федерации).

Особенность управления недвижимостью, в том числе многоквартирными домами, состоит в том, что это по большей части интеллектуальная работа, и результаты оказания управленческих услуг часто не видимы, не осязаемы, и поэтому для многих собственников – сомнительны или несущественны. Отчитаться о выполнении ремонтов или о работах по содержанию общего имущества гораздо проще, чем об оказании услуг управления многоквартирным домом.

Составить отчет об оказанных услугах управления многоквартирным домом поможет Стандарт. В нем для каждой из описываемых услуг обозначен результат, к которому должно привести её оказание.

Этот результат в каких-то случаях может включать в себя указание на видимое собственникам помещений положительное изменение, или наличие процессов, происходящих на глазах у жителей. Например, в результате проведенных осмотров общего имущества появилась актуальная информация о его техническом состоянии (услуга № 132), или договоры ресурсоснабжения заключены с РСО (услуга № 161), или показания коллективных (общедомовых) приборов учета снимаются вовремя и используются при расчете размера платы за коммунальные услуги (услуга № 161) и т.д. В таких случаях собственники, по крайней мере, - домово

жилищный актив, контролирующей работу управляющей организации, сами будут понимать, что оказание услуги имело место.

В Стандарте практически по каждой услуге в описании результата указано, какой документ содержит подтверждение её оказания. Это могут быть различные журналы учета, перечни и планы работ, акты их выполнения, акты осмотров и другие акты, договоры и т.д., то есть документы, составлением которых завершаются многие виды организационных мероприятий. Кроме того, к результирующим документам можно отнести документы, которые представляются совету многоквартирного дома, выносятся на общее собрание, информационные листки, которые размещаются в подъездах, решения и протоколы общих собраний, письма, иные сообщения и др., потому что информирование собственников различными способами – обязательная составляющая работы управляющей организации.

Такие документы указаны в результатах оказания практически всех услуг Стандарта. Это как раз и может служить опорной точкой для управляющей организации при составлении отчетов о своей непосредственной деятельности.

4. Анализ собственной деятельности по управлению многоквартирными домами

Обращение к Стандарту может оказаться полезным для анализа и оценки руководством управляющей организации деятельности своей компании по управлению многоквартирными домами, - во-первых, с точки зрения полноты использования широкого спектра управленческих услуг. Пользуясь Стандартом, можно понять, **какими услугами из числа обязательных необходимо дополнить перечень** оказываемых собственникам услуг, какие дополнительные услуги стоит предложить собственникам, по каким причинам они не оказывались раньше, как убедить собственников (через ссылки на закон, или через гарантию желанного результата) в важности и ценности таких услуг.

Во-вторых, Стандарт поможет понять, **всегда ли, во всех ли случаях необходимые результаты оказания услуг достигались управляющей организацией,** и что необходимо «подтянуть», чтобы оказание каждой услуги доводилось до получения необходимого для собственников результата.

И, наконец, в-третьих, пользование Стандартом поможет **улучшить документирование деятельности управляющей организации,** навести порядок в тех документах, которые подтверждают выполнение управляющей организацией её функций.

Таким образом, для управляющих организаций Стандарт может быть полезен для планирования и ценового обоснования их работы, заключения договоров с собственниками, подготовки отчетов по оказанию услуг и анализа результатов своей деятельности.

Рекомендации совету (жилищному активу) многоквартирного дома

Жилищный кодекс Российской Федерации (ч. 1 ст. 161¹) установил, что в тех домах, где нет ТСЖ или ЖСК, должен быть создан **совет многоквартирного дома – коллегиальный орган, который готовит предложения по договору управления, представляет собственникам свое заключение по условиям представленных управляющей организацией** или другими лицами **проектов договоров** (председатель совета может, если собственники наделят его соответствующими полномочиями, подписать договор управления и другие необходимые договоры от имени собственников), **осуществляет контроль за оказанием услуг и выполнением работ** по договору управления многоквартирным домом.

1. Предложения по договору управления многоквартирным домом

Совету многоквартирного дома отведена роль активного участника подготовки и заключения договора управления многоквартирным домом. Совет, представляя консолидированные мнения и интересы собственников помещений в доме, может не только согласовать или отвергнуть предложения управляющей организации, но и выйти с встречными предложениями для обсуждения с управляющей организацией.

Для того, чтобы подготовить собственные предложения по договору управления, совет многоквартирного дома может обратиться к Стандарту: просмотреть представленный в нем перечень услуг и отметить те услуги, которые собственники считают необходимыми.

Если при подготовке договора управления управляющая организация предоставила собственникам, как установлено законодательством, проект перечня услуг и работ, рекомендуем совету многоквартирного дома, руководствуясь Стандартом, **в первую очередь убедиться, что управляющая организация включила в свое предложение все обязательные услуги** по управлению многоквартирным домом. В конце настоящих рекомендаций приведен перечень таких услуг.

Если предложения управляющей организации ограничиваются только обязательными услугами, совет многоквартирного дома может предложить управляющей организации сверх этого минимума включить в договор управления согласованный с собственниками перечень дополнительных услуг по управлению многоквартирным домом. Перечень таких услуг рекомендуется подготовить на основе изучения интересов и возможностей собственников помещений в МКД. При этом сами формулировки и описания услуг можно взять из Стандарта. Поскольку для каждой услуги в Стандарте есть своё описание, это поможет выбрать отдельные услуги, которые, по мнению собственников, действительно им требуются, а не заказывать весь пакет, если в нем нет необходимости.

Половина описанных в Стандарте услуг относится к необязательным (такие услуги не имеют звездочки после трехзначного кода). В то же время, **стоит обратить внимание на некоторые управленческие услуги, которые могут оказаться важными для дома, для определения пути его дальнейшего существования.** К таким услугам можно отнести все услуги, нацеленные на формирование общего имущества, оценку его технического состояния и обеспечение достаточных возможностей финансирования потенциально необходимых работ, в том числе капитального ремонта или реконструкции. Такие услуги перечислены в рекомендациях для управляющих организаций.

Сами собственники помещений также могут посчитать полезными услуги, которые помогут облегчить реализацию полномочий собственников и защиту их прав, например, следующие.

Код услуги	Услуги, облегчающие реализацию полномочий собственников в МКД и защиту их прав
115	Оцифровка технической документации и иных документов на МКД, создание электронного архива
123	Сбор, обновление и хранение информации об арендаторах помещений в МКД
124	Сбор, обновление и хранение информации о лицах, использующих общее имущество собственников помещений в МКД на основании договоров и по другим законным основаниям
146	Выполнение функций технического заказчика капитального ремонта общего имущества в МКД
148	Выполнение функций (обязанностей) владельца специального счета для фонда капитального ремонта МКД
182	Содействие инициатору общего собрания собственников помещений в МКД в организации общего собрания
193	Содействие работе совета МКД (председателю совета многоквартирного дома) в осуществлении его полномочий
194	Организация общения собственников, в том числе в домовом чате
198	Помощь в получении социальной поддержки (субсидий, компенсаций, льгот) при оплате жилого помещения и коммунальных услуг, др. видов государственной, муниципальной помощи

2. Оценка стоимости услуг управления многоквартирным домом

«Раскладка» деятельности управляющей организации по отдельным услугам/работам с описанием производимых действий даёт собственникам понимание, что в этой деятельности участвуют определенные специалисты, которые затрачивают на данную работу определенное время и иные ресурсы.

Управляющая организация предоставляет собственникам предложения по стоимости услуг управления, исходя из этих своих затрат.

Таким образом, методика взаимодействия собственников помещений с управляющей организацией с применением Стандарта позволяет, во-первых, **понять обоснованность ценовых предложений управляющей организации** и, во-вторых, **осознать материальную ценность услуг управления многоквартирным домом.**

3. Контроль собственниками помещений выполнения управляющей организацией её обязательств по договору управления

Гражданским законодательством (ч. 1 ст. 175 Гражданского кодекса Российской Федерации) **предоставлено право заказчику в любое время проверять ход и качество работы, выполняемой подрядчиком.** Жилищный кодекс Российской Федерации прямо указывает, что **порядок контроля собственниками помещений в многоквартирном доме выполнения управляющей организацией её обязательств по договору управления оговаривается в таком договоре** (ч. 3 ст. 162).

Контролировать, были ли оказаны и с каким качеством услуги управления многоквартирным домом, собственники жилья могут, зная, какой результат должен быть достигнут при оказании услуг управления. Если требуемый результат достигнут в полном объеме, значит, услуга была оказана качественно. Соответственно, чтобы собственники могли увидеть результат оказания услуг, этот результат должен быть материальным и измеримым.

Основой контроля может служить описание результата услуг управления, представленное в Стандарте.

В некоторых случаях собственники могут понять, что результатом оказания услуги управляющей организации является какое-либо видимое изменение, произошедшее в доме. Так, например, в результате оказания услуги по восстановлению технической документации (услуга № 112) в её составе должны появиться ранее отсутствовавшие документы; выполнение функций технического заказчика энергосберегающих мероприятий, мероприятий по внедрению систем «умного» (услуга № 145) дома должно привести к тому, что соответствующие процессы запущены, мероприятия проведены, энергосбережение или технологии «умного» дома внедрены и так далее. Однако большинство управленческих, организационных действий управляющей организации носит внутренний характер, и результат этих действий не всегда заметен.

В большинстве случаев выполнение действий управляющей организацией завершается оформлением того или другого документа: такой документ может как родиться в результате выполненных действий, так и просто фиксировать факт их выполнения. Соответственно, подтверждение оказания услуг управления собственники жилья могут найти в документах,

оформляемых управляющей организацией, - это, прежде всего, техническая документация, реестры собственников, нанимателей (арендаторов) и пользователей помещений, договоры, решения и протоколы, акты осмотра, приемки работ и т.п., целый ряд журналов учета, которые ведёт управляющая компания, письма, информационные сообщения и др. Во многих случаях результатом действий управляющей организации должно быть информирование собственников и представление им на согласование каких-либо предложений (по перечням и планам работ, проведению капитального ремонта, снижению энергопотребления и др.).

В Стандарте описан ожидаемый результат каждой из включенных в него 66 услуг, с указанием того, каким документом подтверждается факт оказания такой услуги.

Таким образом, Стандарт будет полезен собственникам помещений в многоквартирном доме для обсуждения с управляющей организацией перечня услуг и работ, заключения договора управления, оценки обоснованности ценовых предложений управляющей организации и контроля выполнения управляющей организации её обязательств по договору управления в части оказания услуг управления общими имуществом.

Рекомендации правлению товарищества собственников жилья, жилищного и жилищно-строительного кооператива

Товарищество собственников жилья (ТСЖ), как и жилищный, жилищно-строительный кооператив (ЖСК) – это способ управления, организационно-правовая форма, которая дает наибольшие возможности согласования интересов множества собственников. ТСЖ, ЖСК объединяют собственников помещений в многоквартирном доме, обеспечивают участие всех заинтересованных собственников в принятии совместных решений по управлению общим имуществом в многоквартирном доме и отвечают перед ними за надлежащее состояние этого имущества. **Управление многоквартирным домом посредством товарищества или кооператива дает возможность собственникам контролировать расходование средств, формирующихся за счет их взносов/платежей.**

Жилищный кодекс Российской Федерации (ч. 1 ст. 110, ч. 1 ст. 135) называют целями ТСЖ и ЖСК управление общим имуществом в многоквартирном доме. Для органов управления ТСЖ и ЖСК управление многоквартирным домом – это не только забота о чистоте подъездов и двора, наличии тепла и воды, исправности оборудования и оплате счетов. Это также вовлечение собственников в принятие решений на общих собраниях,

выстраивание эффективной системы всех органов управления ТСЖ (ЖСК) и привлечения собственников к их активной работе, выработка процедур управления и правил проживания, работа с неплательщиками и нарушителями правил, сбор и учет общественного мнения, разъяснительная и информационная работа, поддержание позитивных отношений с нанимателями и арендаторами помещений в доме, поиск и привлечение штатных сотрудников и подрядчиков, кадровое управление и многое другое.

Осуществление функций управления многоквартирным домом может быть поручено как правлению ТСЖ (ЖСК), так и профессионалу - управляющему или управляющей организации, а может быть и комбинированное распределение функций управления между правлением и наемным профессионалом. Важно, что при любой модели управления многоквартирным домом управление должно осуществляться грамотно.

Российское законодательство – Жилищный кодекс Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации – определило целый ряд функций управления многоквартирным домом как необходимые для обеспечения надлежащего содержания многоквартирного дома. Фактически, это обязательные функции, невыполнение которых чревато ухудшением состояния общего имущества в многоквартирном доме. Вне зависимости от способа управления и модели его осуществления эти функции, или действия, должны выполняться.

В случае создания в многоквартирном доме ТСЖ или ЖСК обязанность обеспечить выполнение таких обязательных действий возлагается на правление данного объединения собственников. Это предусмотрено и законодательством, и, как правило, уставами ТСЖ (ЖСК). И в таком случае речь уже будет идти не об оказании услуг управления многоквартирным домом, а об осуществлении товариществом уставной деятельности, предусмотренной законом.

При этом решать, какой набор управленческих функций – полный или частичный – органы управления ТСЖ (ЖСК) возьмут на себя, будут собственники помещений в многоквартирном доме. В любом случае, постановка целей, принятие решений, контроль исполнения решений и достигаемых результатов, корректирование целей – это задача самих собственников жилья.

Эффективность управления многоквартирным домом, то есть достижение поставленных собственниками целей и решение текущих задач с наименьшими затратами, зависит от уровня профессиональной подготовки людей, которые принимают управленческие решения и обеспечивают их исполнение. Поэтому собственники должны чрезвычайно ответственно подходить к важному вопросу: кому поручить выполнение управленческих решений, принятых на общем собрании, можно ли достичь поставленных целей только собственными силами (силами правления ТСЖ, ЖСК) или необходимо участие специалистов.

Для обеспечения профессионального уровня управления многоквартирным домом ТСЖ (ЖСК) может нанять в штат управляющего или заключить договор с управляющей организацией (индивидуальным предпринимателем). При этом ТСЖ (ЖСК), выступая заказчиком профессиональных услуг управления, сохраняет за собой согласование интересов собственников помещений и принятие решений, и имеет возможность заключить как договор управления с юридическим лицом, так и договоры на оказание любых необходимых управленческих услуг, определяя их объем и периодичность.

Как можно использовать Стандарт в деятельности ТСЖ, ЖСК по управлению многоквартирным домом?

Перечень услуг, приведенный в Стандарте, **во-первых, поможет органам управления организации понять, все ли действия, требуемые законодательством, производятся для управления многоквартирным домом.**

Во-вторых, Стандарт поможет определиться, способно ли правление ТСЖ (ЖСК) взять на себя полный набор управленческих функций, или есть готовность привлечь специалистов - управляющих. В первом случае правление товарищества или кооператива должно будет самостоятельно выполнять все обязательные функции и те дополнительные функции, которые будут согласованы с собственниками помещений в многоквартирном доме. **Стандарт поможет следовать перечню, выполнять необходимые действия** в соответствии с установленными требованиями и заботиться о достижении желаемого результата. Во втором случае **Стандарт может быть основой для заключения договоров.** Отталкиваясь от Стандарта, правление ТСЖ (ЖСК) может подготовить перечень обязательных и (или) дополнительных услуг по управлению многоквартирным домом, которые желательно заказать у профессиональной управляющей организации для обеспечения их качества, и сформулировать условия договоров в отношении порядка оказания таких услуг. Кроме того, **Стандарт даст необходимую базу для контроля исполнения обязательств управляющей организации (управляющего).**

Услуги управления многоквартирным домом, оказание которых предусмотрено действующим российским законодательством (обязательные услуги)

Код услуги	110. Обеспечение содержания многоквартирными домами технической документацией, техническими средствами и оборудованием
111*	Прием технической документации на многоквартирный дом и иных документов, связанных с управлением многоквартирным домом, технических средств и оборудования, необходимых для содержания многоквартирного дома и управления им
112*	Восстановление технической документации и иных документов на многоквартирный дом, технических средств и оборудования
113*	Хранение технической документации и иных документов на многоквартирный дом, технических средств и оборудования
114*	Актуализация технической документации и иных документов на многоквартирный дом

Код услуги	120. Сбор, хранение и обновление информации о лицах, владеющих и пользующихся помещениями в многоквартирном доме
121*	Ведение реестра собственников помещений в многоквартирном доме
122 ¹	Сбор, обновление и хранение информации о нанимателях помещений муниципального и государственного жилищного фонда в МКД

Код услуги	130. Подготовка предложений по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме
132*	Проведение осмотра общего имущества в многоквартирном доме для выявления соответствия (несоответствия) состояния общего имущества требованиям законодательства Российской Федерации, а также угрозы безопасности жизни и здоровью граждан
133*	Формирование перечня услуг и работ, обеспечивающих надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме
135*	Разработка плана работ по текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме
136*	Подготовка предложений по проведению капитального ремонта многоквартирного дома
138*	Подготовка предложений по проведению мероприятий для снижения потребления в многоквартирном доме коммунальных ресурсов, повышения энергоэффективности многоквартирного дома

¹ Услуга обязательна, если в многоквартирном доме есть неприватизированные квартиры

Код услуги	140. Организация оказания услуг и выполнения работ, обеспечивающих содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме
142*	Подготовка планов и заданий для исполнителей услуг и работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме
143*	Отбор подрядчиков и заключение договоров на оказание услуг и выполнение работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме
144*	Осуществление контроля за оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме, соблюдением условий договоров, в том числе ведение претензионной, исковой работы
149*	Осуществление расчетов за оказанные услуги и выполненные работы с исполнителями услуг и работ по договорам

Код услуги	150. Предотвращение и ликвидация аварийных ситуаций в многоквартирном доме
151*	Организация аварийно-диспетчерского обслуживания в многоквартирном доме

Код услуги	160. Организация предоставления коммунальных услуг потребителям в многоквартирном доме ²
161*	Заключение с ресурсоснабжающими организациями договоров ресурсоснабжения, с региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами договора на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами
162*	Снятие показаний общедомовых приборов учета
163*	Прием от собственников и нанимателей помещений государственного и муниципального жилищных фондов в многоквартирном доме информации о показаниях квартирных приборов учета
164*	Осуществление контроля качества поставляемых коммунальных ресурсов, услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами
165*	Осуществление расчетов за поставленные в многоквартирный дом коммунальные ресурсы и услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами
167*	Прием обращений собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме о нарушениях требований к предоставлению коммунальных услуг
168*	Заключение с ресурсоснабжающими организациями договоров в целях приобретения коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме
169*	Предоставление ресурсоснабжающим организациям и региональному оператору по обращению с твердыми коммунальными услугами информации, необходимой для начисления платы за коммунальные услуги

² Управляющая организация оказывает услуги по организации предоставления коммунальных услуг потребителям в МКД в случае, если они возложены на неё в соответствии с договором управления МКД. В этом случае перечисленные в данной группе услуги с кодами 168 и 169 не оказываются управляющей организацией.

Если управляющая организация не является исполнителем коммунальных услуг, услуги с кодами 162 - 164, 167 – 169 оказываются в обязательном порядке. В таких случаях услуги с кодами 161, и 165 не оказываются.

Код услуги	170. Организация финансирования собственниками помещений услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме
171*	Финансовое обоснование размера общих расходов собственников помещений для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме и достижения целей собственников в отношении управления многоквартирным домом
172*	Начисление обязательных платежей и взносов, связанных с оплатой расходов на управление многоквартирным домом, содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и расходов на коммунальные услуги, направление платежных документов собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме
173*	Организация приема платы за жилое помещение и коммунальные услуги
174*	Претензионная и исковая работа и иные меры по взысканию задолженности собственников, нанимателей и иных пользователей помещений в многоквартирном доме по обязательным платежам и взносам

Код услуги	180. Организация проведения общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме
181*	Предоставление реестра собственников помещений в многоквартирном доме в целях организации и проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме
183*	Организация проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме (по обращению собственников помещений, обладающих не менее 10 % голосов)
184*	Выполнение функций администратора общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме

Код услуги	190. Оказание иных услуг по управлению многоквартирным домом
191*	Предоставление собственникам помещений в МКД информации, связанной с управлением многоквартирным домом
192*	Прием обращений, заявок собственников и иных пользователей помещений в многоквартирном доме Работа с обращениями и заявками
197*	Взаимодействие управляющей организации с оператором связи при монтаже, эксплуатации и демонтаже сетей связи на объектах общего имущества в многоквартирном доме