ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56038— 2014

Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами

УСЛУГИ УПРАВЛЕНИЯ МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2015

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Некоммерческим партнерством саморегулируемой организацией «Управляющих компаний жилищно-коммунального хозяйства Калининградской области «Стандарты управления недвижимости», при участии ОАО «Академия коммунального хозяйства им. К.Д. Памфилова» (АКХ), Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 393 «Услуги в области Жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 июня 2014 г. № 546–ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок – в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (gost.ru)

© Стандартинформ, 2015

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Введение

Настоящий стандарт является основополагающим. Требования настоящего стандарта следует учитывать при применении национальных стандартов входящих в серию «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами».

Применение настоящего стандарта позволяет сформировать единую и эффективную систему управления и содержания многоквартирных домов, обеспечивающую их нормативное техническое состояние, безопасную эксплуатацию и комфортные условия проживания, а так же выполнить требования технических регламентов, санитарно-эпидемиологических требований, Жилищного кодекса Российской Федерации и других нормативных правовых актов.

При переходе эксплуатации многоквартирного дома и выполнения работ (услуг) связанных с его управлением и содержанием на основании добровольного применения национальных стандартов из серии «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами», целесообразно устанавливать переходный период с учетом профессиональной подготовки и опыта работы исполнителя и подрядчиков по применению таких национальных стандартов.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами

УСЛУГИ УПРАВЛЕНИЯ МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ

Общие требования

Services of housing maintenance, public utilities and administration of apartment buildings. Services of administration of apartment buildings. General requirements.

Дата введения — 2015—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги, выполняемые при осуществлении деятельности по управлению многоквартирным домом.

Стандарт предназначен для применения лицами, оказывающими услуги управления многоквартирными домами, а так же подрядными организациями, привлекаемыми для выполнения определенных работ (услуг) и собственниками (потребителями), выступающими в роли заказчика таких услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 12.0.004–90 Система стандартов безопасности труда. Организация обучения безопасности труда. Общие положения

ГОСТ 12.1.004–91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

ГОСТ Р 12.4.026–2001 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные и знаки безопасности

ГОСТ Р 56037–2014 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания. Общие требования

ГОСТ Р 51617–2014 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Коммунальные услуги. Общие требования

ГОСТ Р 51929–2014 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Термины и определения

ГОСТ Р 005–2014 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги содержания многоквартирного дома. Общие требования

ГОСТ Р 007–2014 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Проведение технических осмотров и определение перечня работ и услуг по содержанию многоквартирного дома. Общие требования

ГОСТ Р 008–2014 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги по содержанию придомовой территории. Общие требования

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины, принятые по ГОСТ Р 51929, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **заказчик**: Собственники помещений в многоквартирном доме, или лицо, уполномоченное собственниками и обладающее более чем пятьюдесятью процентами голосов от общего числа голосов собственников помещений в данном доме, выступающие в качестве одной стороны заключаемого договора, орган управления товарищества собственников жилья, орган управления жилищного кооператива или орган управления иного специализированного потребительского кооператива, лицо, принявшее от застройщика многоквартирный дом (лицо, обеспечивающее строительство многоквартирного дома).

3.2 **исполнитель**: Лицо, оказывающее услуги управления многоквартирным домом.

3.3 **потребитель:** Лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, услугами управления, содержания общего имущества многоквартирного дома и (или) потребляющее коммунальные услуги.

4 Общие требования при осуществлении деятельности по управлению многоквартирными домами

4.1 Заказчик, в соответствии с требованиями, установленными в [1], выбирает исполнителя и заключает с ним договор управления многоквартирным домом, исполнение которого должно обеспечить выполнение требований законодательства Российской Федерации и настоящего стандарта.

Примечание – При выполнении работ, требующих наличия разрешения (допуска) или лицензии претендент на выполнение таких работ, обязан иметь соответствующие разрешение.

4.2 При заключении договора управления многоквартирным домом обязательным условием для оказания услуг управления многоквартирным домом является определение границ ответственности.

4.3 Заказчиком определяется состав общего имущества многоквартирного дома, которое передается исполнителю для организации и выполнения работ и услуг по его содержанию и ремонту. Рекомендуемая форма формирования списка общего имущества многоквартирного дома приведена в приложении А.

Примечание – Состав общего имущества многоквартирного дома может определяться на основании электронного паспорта многоквартирного дома.

5 Услуги управления многоквартирным домом

Услуга управления многоквартирным домом предполагает выполнение комплекса работ (действий), обеспечивающих:

Примечание – Заказчик, может определить иные, в том числе дополнительные виды работ (услуг), выполнение которых обеспечивает, по мнению заказчика, эффективное управление многоквартирным домом, исходя из уровня социально-экономических возможностей и потребностей заказчика.

5.1 Прием, хранение, ведение и передача технической документации на многоквартирный дом

Заказчик передает исполнителю техническую документацию на многоквартирный дом. Перечень технической документации приведен в приложении Б, в состав которого может входить иная документация.

Передача технической документации осуществляется на основании акта передачи, приведенного в приложении В.

Примечание – Если многоквартирный дом находился ранее в управлении у другого исполнителя, то техническая документация на многоквартирный дом передается этим исполнителем.

Техническая документация на многоквартирный дом формируется и ведется в соответствии с действующим законодательством и настоящим стандартом.

Техническая документация должна постоянно пополняться и актуализироваться по мере выполнения работ, проводимых в период управления многоквартирным домом.

Техническая документация на многоквартирный дом хранится в месте, определенном заказчиком.

При приеме, ведении и хранении технической документации к исполнителю предъявляются следующие требования:

- наличие у исполнителя квалифицированных специалистов и утвержденного порядка формирования, пополнения (актуализации) и хранения технической документации на многоквартирный дом;

Примечание – Исполнитель создает службу, отдел или назначает ответственного за работу по ведению, пополнению и хранению технической документации на многоквартирный дом, разрабатывает и принимает положение о работе такой службы или отдела.

- создание условий обеспечивающих сохранность и доступность при получении заинтересованными лицами информации, содержащейся в технической или иной документации.

5.2 Сбор, обновление и хранение информации о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме

Для предоставления собственникам необходимой, в соответствии с действующим законодательством, информации исполнитель организует сбор, обновление и хранение информации с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.

Исполнитель должен разработать процедуру сбора, хранения и защиты информационных ресурсов и иметь квалифицированных специалистов, способных выполнять данную работу.

Исполнитель создает службу, отдел или назначает ответственного за работу по сбору, обновлению и хранению информации о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме, разрабатывает и принимает положение о работе такой службы или отдела.

Примечание – Исполнитель может заключить соответствующий договор со специализированной организацией.

При прекращении договора управления многоквартирным домом, исполнитель передает собранную информацию заказчику.

При сборе, обновлении и хранении информации, к исполнителю предъявляются следующие требования:

- наличие у исполнителя квалифицированных специалистов и утвержденного порядка по сбору, обновлению и хранению информации о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме;

- наличие условий обеспечивающих возможность получения необходимой информации доступным и удобным для потребителей способом.

5.3 Определение технического состояния общего имущества многоквартирного дома

Исполнитель организует и проводит технические осмотры, обследование и (или) мониторинг технического состояния многоквартирного дома или его частей в соответствии с ГОСТ Р 007. По итогам обследований (осмотров) формируются планы и перечни работ, выполнение которых обеспечивает комфортные условия проживания и нормативное техническое состояние многоквартирного дома.

При определении технического состояния общего имущества многоквартирного дома, исполнитель должен иметь в своем составе квалифицированных специалистов, соответствующие приспособления, инструменты и оборудование.

Исполнитель создает службу, отдел или назначает ответственного за работу по организации и проведению технических осмотров или обследований многоквартирного дома, разрабатывает и принимает положение о работе такой службы или отдела.

Примечание – Исполнитель может заключить соответствующий договор со специализированной организацией на выполнение работ по проведению технических осмотров или обследований.

5.4 Подготовка планов, перечней работ (услуг) по содержанию многоквартирного дома

На основании определенных, в соответствии с ГОСТ Р 007 плана работ и (или) перечня работ (услуг), исполнитель формирует предложения заказчику (собственникам) по объему и периодичности их выполнения. Состав и объем таких работ (услуг) не может быть меньше, чем это установлено в законодательстве и должен включать в себя мероприятия по энергосбережению и повышению энергоэффективности и иметь экономическое и техническое обоснование.

Примечание – Предложения должны иметь форму технико-экономического обоснования, характеризоваться технической, санитарно-эпидемиологической, пожарной и энергетической достаточностью и целесообразностью, с возможностью выбора по эксплуатационным качествам и затратам содержания, в том числе по стоимости, и состоять из минимальной, средней и максимальной цены предложения.

При подготовке планов, перечней работ (услуг), исполнитель должен иметь в своем составе

квалифицированных специалистов.

5.5 Обоснование финансовых потребностей, необходимых для оказания услуг и выполнения работ по содержанию многоквартирного дома

Для определения порядка формирования и определения стоимости работ (услуг), выполняемых в процессе эксплуатации, управления и содержания многоквартирного дома исполнитель, на основании действующих расценок [2], территориальных единичных расценок, или иного порядка определения цены, предлагает заказчику утвердить предложенный порядок.

Примечание – Определение цены должно базироваться на общепринятых (апробированных) и эффективно работающих системах определения цены (стоимости) работ (услуг), связанных с управлением и содержанием многоквартирных домов.

Требования к исполнителю: исполнитель должен иметь в своем составе квалифицированных специалистов и программное обеспечение.

5.6 Заключение договоров энергоснабжения с ресурсоснабжающими организациями, обеспечивающих предоставление потребителям коммунальных услуг

Для предоставления потребителям коммунальных услуг в виде электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения исполнитель, в зависимости от наличия спроектированных и смонтированных соответствующих внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения и возможности их подключения (технологического присоединения), в соответствии с действующим законодательством, заключает договоры энергоснабжения с ресурсоснабжающими организациями.

В договоре энергоснабжения должны быть указаны технические параметры коммунального ресурса поставляемого на границу поставки коммунального ресурса, которые должны соблюдаться ресурсоснабжающей организацией во время исполнения договора.

Исполнитель организует и обеспечивает контроль за соблюдением ресурсоснабжащими организациями технических параметров соответствующего коммунального ресурса поставляемого в точку поставки коммунального ресурса, в том числе, по средствам контроля параметров диспетчерской службой.

Договором должен быть определен порядок перерасчета оплаты потребителями коммунального ресурса, в случае поставки ресурсоснабжающей организацией ресурса, не соответствующего установленным техническим параметрам.

Примечание – Исполнитель в своем составе должен иметь квалифицированных специалистов, обладающих специальными знаниями решения экономических, юридических и технических вопросов.

5.7 Содержание многоквартирного дома

Исполнитель организует выполнение работ (услуг) по содержанию общего имущества многоквартирного дома.

Примечание – Исполнитель выполняет такие работы (услуги) самостоятельно или привлекает для их выполнения подрядчиков, заключая с ними соответствующие договора. Содержание многоквартирного дома, может осуществляться в соответствии с ГОСТ Р 005.

Выбор подрядчиков для выполнения работ (услуг), связанных с содержанием и ремонтом общего имущества многоквартирного дома, должен проводиться исполнителем на конкурсной основе, на условиях наиболее выгодных для собственников. Для этого исполнитель разрабатывает порядок отбора подрядчиков и поставщиков.

Подготовка и оценка готовности многоквартирного дома и отдельных его частей, в том числе систем инженерно-технического обеспечения к новому отопительному сезону осуществляется в соответствии с [3].

При выполнении работ по содержанию многоквартирного дома к исполнителю предъявляются следующие требования:

- наличие у исполнителя квалифицированных специалистов, или заключенного договора на выполнение таких работ специализированной организацией;
- наличие материально-технической базы, необходимых технических средств, автотранспорта (спецтехники) и другого оборудования и приспособлений;

Примечание – При отсутствии собственной материально-технической базы, техники и оборудования, исполнитель может заключить договор аренды такой техники, оборудования и приспособлений.

- наличие у исполнителя утвержденной процедуры отбора подрядных организаций, обеспечивающей возможность экономически и технически обоснованного выбора подрядчиков как по

квалификационным, технологическим показателям так и по ценовым.

5.8 Подготовка предложений о передаче объектов (частей) общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме в пользование иным лицам на возмездной основе

Общее имущество многоквартирного дома, которое не используется собственниками, или использование которого иными лицами возможно без ущемления интересов и прав собственников, может быть передано в пользование иным лицам на возмездной основе. На условиях, наиболее выгодных для собственников и только с согласия, и разрешения собственников, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Исполнитель рассматривает предложения, поступившие от лиц, потенциально заинтересованных в использовании общего имущества многоквартирного дома или организует поиск заинтересованных лиц.

Исполнитель готовит предложения для заказчика о передаче помещений или отдельных частей общего имущества многоквартирного дома в пользование (в аренду) иным лицам. Пользование осуществляется на условиях, наиболее выгодных для собственников помещений в этом доме, в том числе с использованием механизмов конкурсного отбора таких претендентов, который организует и проводит исполнитель при участии собственников.

5.9 Взаимодействие с заказчиком (потребителями) и ознакомление с проектами документов, подготовленных исполнителем

Исполнитель организует взаимодействие с заказчиком (потребителями), советом многоквартирного дома и другими структурами, созданными в многоквартирном доме на законных основаниях, и обеспечивает их ознакомление с проектами подготовленных документов по вопросам управления, содержания и ремонта общего имущества многоквартирного дома по средствам:

- размещения документов в общедоступных местах (определенных собственниками): в подъездах, на придомовой территории, на информационных досках;
- рассылки документов почтой РФ или электронной почтой;
- размещения документов в офисе исполнителя и (или) в сети интернет, на сайте исполнителя.

Исполнитель организует предварительное обсуждение проектов документов с заказчиком.

5.10 Организация и проведение Общих собраний собственников

Исполнитель, на основании обращения заказчика об инициировании проведения Общего собрания собственников, обеспечивает организацию и проведение общего собрания собственников, в соответствии с [1] в том числе:

- уведомление заказчика (собственников) о проведении Общего собрания собственников и Повестке такого собрания;
- подготовку форм документов, необходимых для регистрации участников Общего собрания собственников и голосования по Повестке;
- возможность ознакомления заказчика (собственников) с информацией и материалами, которые будут рассматриваться на Общем собрании собственников;
- подготовку помещений (мест) для проведения Общего собрания собственников;
- регистрацию собственников, участников Общего собрания собственников, документальное оформление решений, принятых Общим собранием собственников (если такое поручение поступит от инициатора проведения Общего собрания собственников);
- доведение до сведения собственников решений, принятых на собрании.

Примечание – Исполнитель назначает лицо, ответственное за организацию и проведение Общих собраний собственников и решение сопутствующих вопросов.

5.11 Начисление и контроль за расчетами

Исполнитель осуществляет начисления, оформление платежных документов и направление их собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме. Контролирует правильность внесения данных, производимых расчетов, связанных с оплатой расходов за выполненные работы (услуг) по управлению и содержанию многоквартирного дома в соответствии с условиями договора, а так же за потребленные потребителями коммунальные услуги соответствующего вида в соответствии с [4], [5] и ГОСТ Р 51617.

У исполнителя должны быть квалифицированные специалисты и электронные программы расчетов и начислений.

Примечание – Исполнитель может поручить выполнение работ по начислениям сторонней организации, заключив с ней соответствующий договор.

5.12 Документальное подтверждение факта выполнения услуг и работ

Подтверждение факта выполнения услуг и работ оформляется актом выполненных работ. Заказчик, принимает по акту от исполнителя результаты выполненных работ (услуг).

Исполнитель принимает по акту работу у подрядных организаций, при этом проверяет объемы выполненных работ, правильность начислений, и осуществляет расчет с ними.

Списание с лицевого счета многоквартирного дома денежных средств производится на основании подписанных актов.

У исполнителя должна быть разработана, согласована с заказчиком и утверждена процедура документального подтверждения факта выполненных работ и назначен ответственный за ее выполнение.

5.13 Документальное подтверждение факта выполнения услуг и (или) работ ненадлежащего качества

При выявлении фактов некачественно оказанных услуг и (или) выполненных работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома или его частей, исполнитель составляет акт такого нарушения или несоответствия. При наличии вреда, причиненного в следствии нарушения качества работ (услуг), составляется акт фиксирующий вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя.

Подтверждение факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, осуществляется в соответствии с [4].

На основании актов, подтверждающих выполнение услуг и (или) работ ненадлежащего качества, исполнитель делает перерасчет, снижение оплаты или доначисления, в соответствии с действующим законодательством и утвержденным заказчиком порядком.

У исполнителя должна быть разработана процедура контроля за качеством оказываемых услуг и выполнением работ, и назначен ответственный за ее выполнение.

5.14 Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг

Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

У исполнителя должна быть разработана процедура контроля за потреблением и оплатой потребителями коммунальных услуг и наличие в своем составе квалифицированных специалистов и технических средств, обеспечивающих возможность законного ограничения и (или) приостановления предоставления коммунальных услуг.

5.15 Обеспечение соблюдения потребителями (собственниками) правил и инструкции по эксплуатации многоквартирного дома

Исполнитель информирует потребителей о правилах пользования жилыми помещениями [6] и порядке эксплуатации многоквартирного дома, а так же о требованиях, установленных в инструкции по эксплуатации многоквартирного дома.

Исполнитель принимает меры, обеспечивающие выполнение всеми потребителями, проживающими в многоквартирном доме, правил пользования жилыми помещениями и инструкции по эксплуатации многоквартирного дома.

5.16 Ведение претензионной и исковой работы

Исполнитель организует и ведет исковую, претензионную работу и взыскание задолженностей в отношении лиц, не исполнивших обязанности в соответствии с заключенными договорами и действующим законодательством.

Примечание – Исполнитель может заключить соответствующий договор со специализированной организацией.

5.17 Взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления

Исполнитель организует взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления по вопросам, связанным с деятельностью по управлению многоквартирным домом.

Исполнитель назначает ответственного по взаимодействию с органами государственной власти и органами местного самоуправления.

5.18 Подготовка предложений по вопросам проведения текущего и (или) капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома, реконструкции и (или) перепланировки

Исполнитель, в соответствии с действующим законодательством, готовит предложения необходимости проведения текущего и капитального ремонтов, реконструкции и (или) перепланировки, которые определяются по итогам технических осмотров, обследований и (или) мониторинга технического состояния многоквартирного дома.

Примечание – Необходимость (периодичность и (или) обязательность) проведения капитального ремонта, может быть установлена законодательством Российской Федерации или являться технологическим требованием по отношению к многоквартирному дому или отдельным его частям. Капитальные ремонты подразделяются на комплексные и выборочные капитальные ремонты, которые могут проводиться с отселением или без отселения проживающих.

Исполнитель разрабатывает предложения для заказчика, включающие в себя:

- порядок разработки проектно-сметной документации, которая должна соответствовать требованиям, установленным в [7], [8];
- порядок организации и проведения капитального ремонта по объему и времени (график) выполнения работ с учетом требований, установленных в [9];
- порядок ведения исполнительной документации в соответствии с [10];
- порядок осуществления строительного контроля в соответствии с [11];
- порядок приемки в эксплуатацию законченного ремонтом многоквартирного дома в соответствии с [12].

Требования, предъявляемые к исполнителю, характеризуются наличием и знанием:

- нормативной и технической документации по организации и проведению капитальных ремонтов;
- технической документации на многоквартирный дом;
- разработанного порядка проведения технических осмотров, обследований;
- оценки технического состояния многоквартирного дома и его частей.

Примечание – Исполнитель может заключить соответствующий договор со специализированной организацией.

5.19 Организация сбора и вывоза твердых бытовых отходов

Организация сбора и вывоза твердых бытовых отходов должна осуществляться в соответствие с действующим законодательством и ГОСТ Р 008.

5.20 Диспетчерское и аварийно-ремонтное обслуживание

Исполнитель организовывает диспетчерское и аварийно-ремонтное обслуживание многоквартирного дома в соответствии с действующим законодательством и ГОСТ Р 56037.

Исполнитель информирует потребителей об адресах и номерах телефонов диспетчерской, аварийно-ремонтной службы исполнителя, объединенных и (или) единых диспетчерских службах, если такие службы созданы.

5.21 Предоставление заказчику отчетов об исполнении обязательств по управлению многоквартирным домом

Исполнитель представляет заказчику отчеты (на бумажных носителях и (или) в электронном виде) об исполнении обязательств по управлению многоквартирным домом с периодичностью и в объеме, которые установлены законодательством Российской Федерации, решениями собраний собственников многоквартирного дома и договором управления многоквартирным домом.

Размещение и предоставление информации осуществляется с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных [13].

5.22 Обеспечение участия представителей собственников в осуществлении контроля

Исполнитель обеспечивает участие собственников (Совета многоквартирного дома) или их представителей, в осуществлении контроля за качеством услуг и работ, в том числе при их приемке, если предложения участия собственников в осуществлении контроля поступает от них.

6 Требования безопасности

6.1 Услуги управления многоквартирным домом и условия их оказания должны обеспечивать безопасность жизни и здоровья людей, животных, окружающей среды, сохранность имущества.

6.2 При оказании услуг и выполнении работ должны соблюдаться требования безопасности в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- к производству работ - по [14],[15];
- к пожарной безопасности - по ГОСТ 12.1.004,[16];
- к уровню шума - по [17], [18], [19];
- к взрывобезопасности - по [20];
- к электробезопасности - по [21];
- к аттестации рабочих мест в соответствии с [22].

6.3 При использовании материалов, веществ и изделий, подлежащих обязательному подтверждению соответствия необходимо наличие соответствующих документов.

6.4 При производстве работ (услуг), должны быть установлены предупредительные знаки в соответствии с ГОСТ Р 12.4.026.

6.5 К оказанию услуг допускаются лица, прошедшие обучение и инструктаж в соответствии с требованиями ГОСТ 12.0.004.

6.6 Исполнитель должен иметь в своем составе специалистов, прошедших обучение по охране труда, промышленной и пожарной безопасности, разработанную и внедренную систему проведения инструктажей по технике безопасности и контроля за их соблюдением и выполнением.

7 Раскрытие информации

7.1 Исполнитель должен иметь собственный сайт (с доменным именем) в сети интернет. Регулярно и с максимальной открытостью размещать информацию о результатах и планах деятельности по управлению многоквартирным домом в соответствии с требованиями, установленными в [23] и настоящим стандартом, решения Общих собраний собственников и условия договора управления многоквартирным домом, с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.

7.2 Исполнитель, в соответствии с [24], предоставляет органам местного самоуправления информацию о работах и услугах, выполняемых при осуществлении деятельности по управлению многоквартирным домом.

8 Контроль качества услуг управления многоквартирными домами

8.1 Для контроля качества услуг, оказываемых исполнителем, заказчиком применяются следующие методы:

- визуальный контроль (осмотр имеющихся у исполнителя помещений, применяемого оборудования, наличия технической и иной документации);
- аналитический (анализ документации – содержания договоров, актов проверок, журналов контроля и учета заявок, актов сдачи-приемки работ);
- социологический (рассмотрение жалоб, опрос потребителей на предмет их удовлетворенности работой исполнителя, анкетирование др.)
- сравнительный (анализ на основании архивных документов, фотофиксации, актов, журналов заявок и отчетов, позволяющий отслеживать изменение технического состояния многоквартирного дома его частей, удовлетворенности заказчика (потребителей), повышения комфортности проживания, снижение энергопотребления, снижение уровня платежей, повышения рыночной стоимости помещений, принадлежащих на правах собственности собственникам в многоквартирном доме);
- отслеживать эффективность работы специалистов и служб исполнителя при организации работ (услуг) по управлению и содержанию многоквартирного дома, проверять культуру обслуживания, в том числе на основании регулярных проверок журналов, которые ведут диспетчерские службы.

8.2 Для повышения качества услуг управления многоквартирным домом исполнителю необходимо:

- повышать квалификацию специалистов, направляя их на курсы повышения квалификации, мастер-классы, обеспечивать их участие в обучающих семинарах и др.;
- проводить анкетирование потребителей, проживающих в многоквартирном доме;
- следить за выполнением установленных и принимаемых нормативных документов и требований;
- сокращать сроки выполнения заявок, поступающих от потребителей;

- обмениваться положительным опытом с организациями, работающими в сфере услуг жилищного и коммунального хозяйства;
- внедрять системы управления качеством на предприятии;
- проводить сертификацию специалистов и работ;
- применять в работе электронные программы.

Приложение А
(рекомендуемое)

Состав общего имущества многоквартирного дома, передаваемого исполнителю для выполнения работ (услуг) по его содержанию

Таблица А.1 – Состав общего имущества, передаваемого в содержание

Наименование элемента общего имущества	Параметры	Характеристика
I. Помещения общего пользования		
Помещения общего пользования		
Межквартирные и межэтажные лестничные площадки		
Лестницы		
Лифты		
Лифтовые и иные шахты		
Коридоры		
Колясочные		
Технические этажи		
Чердаки		
Технические подвалы		
Подвалы, в которых отсутствуют инженерные коммуникации		
Иные помещения общего пользования		
Крыши		
II. Ограждающие несущие конструкции многоквартирного дома		
Фундаменты		
Стены и перегородки внутри подъездов		
Стены и перегородки внутри помещений общего пользования		
Наружные несущие стены и перегородки		
Плиты перекрытий		
Балконные плиты		
Иные плиты ограждающих несущих конструкций		
Несущие колонны		
Иные ограждающие несущие конструкции		
III. Ограждающие ненесущие конструкции многоквартирного дома		
Двери		
Окна		
Люки, лазы, иные закрываемые проемы		
Перила		
Парапеты		
Иные ограждающие ненесущие конструкции		
IV. Механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование		
Мусоропровод		
Вентиляция		
Дымовые трубы, вентиляционные трубы		
Водосточные желоба/водосточные трубы		
Сети электроснабжения		
Вводные шкафы		
Электрические вводно-распределительные устройства		
Аппаратура защиты, контроля и управления		
Этажные щитки и шкафы		
Светильники		
Системы дымоудаления		
Система автоматической пожарной сигнализации внутреннего противопожарного водопровода		
Лифты		

Окончание таблицы А.1

Наименование элемента общего имущества	Параметры	Характеристика
Автоматически запирающиеся устройства дверей подъездов		
Иное оборудование внутридомовой системы электроснабжения		
Котлы отопительные		
Сети теплоснабжения		
Задвижки, вентили, краны на системах теплоснабжения		
Бойлерные, (теплообменники)		
Элеваторные узлы		
Радиаторы (обогревающие элементы)		
Полотенцесушители		
Системы очистки воды		
Насосы		
Трубопроводы холодной воды		
Трубопроводы горячей воды		
Задвижки, вентили, краны на системах водоснабжения		
Коллективные (общедомовые) приборы учета		
Сигнализация		
Трубопроводы канализации		
Сети газоснабжения		
Задвижки, вентили, краны на системах газоснабжения		
Калориферы		
Указатели наименования улицы, переулка, площади и пр. на фасаде многоквартирного дома		
Абонентские почтовые шкафы		
Линии телефонной связи		
Телевизионный антенный кабель		
Сеть проводного радиовещания		
Сеть кабельного телевидения		
Коллективные телевизионные антенны		
Доски объявлений		
Иное оборудование		
V. Земельный участок, входящий в состав общего имущества многоквартирного дома		
Общая площадь		
Зеленые насаждения		
Элементы благоустройства		
Ливневая сеть		
VI. Иные объекты, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства многоквартирного дома, расположенные в границах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом		
Строения, расположенные в границах земельного участка, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме		
Объекты, расположенные в границах земельного участка, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме		
Площадка для контейнеров для бытовых отходов		
Сборники (выгребы) для жидких отходов		
Дворовые уборные		
Наружное освещение		

Таблица А.2 – Пример заполнения таблицы состава общего имущества многоквартирного дома с указанием параметров и характеристик

Наименование элемента общего имущества	Параметры	Характеристика
I. Помещения общего пользования		
Помещения общего пользования	Количество – _____ шт. Площадь пола – _____ кв.м Материал пола - _____	Количество помещений требующих текущего ремонта - _____ шт. в том числе: пола - _____ шт. (площадь пола, требующая ремонта – _____кв. м, указать виды работ)
II. Ограждающие несущие конструкции Многоквартирного дома		
Фундаменты	Вид фундамента - _____ Количество продухов - _____шт.	Состояние _____ (удовлетворительное или неудовлетворительное(указать дефекты). Количество продухов требующих ремонта - _____шт.
III. Ограждающие ненесущие конструкции многоквартирного дома		
Двери	Количество дверей ограждающих вход в помещения общего пользования - _____шт. из них: деревянных - _____шт. металлических _____шт. иных _____ шт.	Количество дверей ограждающих вход в помещения общего пользования требующих ремонта (с указанием видов работ)- _____шт. из них: деревянных - _____ шт. _____ металлических _____ шт. _____ иные – _____ шт. _____
IV. Механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование		
Мусоропровод	Количество – _____ шт. Длина ствола - _____м Количество загрузочных устройств - _____шт.	Состояние ствола _____ (удовлетворительное, или неудовлетворительное, если неудовлетворительное указать дефекты) Количество загрузочных устройств, требующих кап. ремонта - _____ шт.
V. Земельный участок, входящий в состав общего имущества многоквартирного дома		
Общая площадь	земельного участка - _____ га: в том числе площадь застройки - _____ га; кадастровый номер - _____ асфальт - _____га; грунт - ____га; газон - _____га.	Указать состояние _____ (удовлетворительное, или неудовлетворительное, если неудовлетворительное - указать дефекты)
Зеленые насаждения	деревья - _____ шт. кустарники - _____шт. _____ - _____ шт.	Указать состояние, дефекты _____

Приложение Б
(рекомендуемое)

Перечень технической и иной документации на многоквартирный дом

Таблица Б.1

№ п/п	Наименование документа
	I. Техническая документация на многоквартирный дом (МКД)
1	Технический паспорт МКД
2	Электронный паспорт МКД
3	Санитарный паспорт придомовой территории
4	Паспорт ИТП
5	Инструкция по эксплуатации МКД
6	Энергетический паспорт МКД
7	Паспорт фасада МКД
8	Паспорт лифтового хозяйства МКД
9	Паспорта котельного хозяйства МКД (при наличии такового)
10	Проектно-сметная документация на МКД
11	Исполнительные чертежи контуров заземления (для зданий, имеющих заземление) МКД
12	Документы (акты) о приемке результатов работ по текущему ремонту общего имущества МКД
13	Акт ввода в эксплуатацию МКД, а так же результаты инженерных изысканий, акты освидетельствования работ, конструкций, систем инженерно-технического обеспечения МКД
14	Документы (акты) о приемке результатов работ по капитальному ремонту общего имущества МКД
15	Акты технических осмотров, проверки (испытания) состояния:
15.1	инженерных коммуникаций
15.2	коллективных (общедомовых) приборов учета
15.3	общих (квартирных) приборов учета
15.4	индивидуальных приборов учета
15.5	механического оборудования
15.6	электрического оборудования
15.7	санитарно-технического оборудования
15.8	конструктивных частей МКД (крыши, ограждающих несущих конструкций МКД, объектов, расположенных на земельном участке и других частей общего имущества)
15.9	Иного, обслуживающего более одного помещения в МКД, оборудования
	II. Иные документы, связанные с управлением многоквартирным домом
1	Копия кадастрового плана (карты) земельного участка, удостоверенная органом, осуществляющим деятельность по ведению государственного земельного кадастра
2	Выписка из Единого государственного реестра прав, содержащая сведения о зарегистрированных правах на объекты недвижимости, являющиеся общим имуществом
3	Копия Градостроительного плана земельного участка, заверенная уполномоченным органом местного самоуправления
4	Документы, в которых указываются содержание и сфера действия сервитута или иных обременений
5	Акт приемки в эксплуатацию отдельных элементов общего имущества в МКД
6	Акты освидетельствования скрытых работ
7	Протокол измерения шума и вибрации
8	Разрешение на присоединение мощности к сети ресурсоснабжающей организации
9	Акты разграничения эксплуатационной ответственности коммунальных сетей:
9.1	электроснабжения
9.2	горячего водоснабжения и теплоснабжения
9.3	холодного водоснабжения и водоотведения
9.4	газоснабжения
9.5	Акты установки и приемки в эксплуатацию коллективных (общедомовых) и индивидуальных (квартирных) приборов учета

Окончание таблицы Б.1

№ п/п	Наименование документа
10	Паспорта на приборы учета, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное, обслуживающее более одного помещения в многоквартирном доме, оборудование
11	Письменные заявления и журналы заявок жителей, жалобы и предложения по вопросам качества содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме и предоставления коммунальных услуг
12	Журналы (книги) учета заявлений, жалоб и предложений по вопросам качества содержания и ремонта общего имущества в Многоквартирном доме и предоставления коммунальных услуг
13	Копии предписаний контролирующих и надзорных органов
14	Протоколы измерения сопротивления электропроводки
15	Иные связанные с управлением и содержанием многоквартирного дома документы

Приложение В
(рекомендуемое)

Форма акта приема-передачи технической и иной документации на многоквартирный дом

Акт

приема-передачи технической и иной документации на многоквартирный дом

расположенный по адресу:_____

Настоящий акт составлен представителем заказчика (передающей стороны)

_____
(указывается ФИО, должность и полномочия)

и представителем исполнителя (принимающей стороны) _____

_____
(указывается ФИО, должность и полномочия)

на предмет приема-передачи технической документации на многоквартирный дом:

№ п/п	Наименование документа	Количество листов	Примечание
1	2	3	4

От принимающей стороны

_____
(подпись)

«___» _____ 20__ г.

М.П.

От передающей стороны

_____
(подпись)

«___» _____ 20__ г.

М.П.

Библиография

[1] Жилищный кодекс Российской Федерации

[2] МДС 81–38.2004 Указания по применению Федеральных единичных расценок на ремонтно-строительные работы

[3] Приказ Минэнерго России от 12.03.2013 № 103 «Об утверждении Правил оценки готовности к отопительному периоду»

[4] Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»

[5] Постановление Правительства РФ от 28.03.2012 № 253 «О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг»

[6] Постановление Правительства РФ от 21.01.2006 № 25 «Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями»

[7] МДС 13–1.99 Инструкция о составе, порядке разработки, согласования и утверждения проектно-сметной документации на капитальный ремонт жилых зданий

[8] ВСН 61–89(р) Реконструкция и капитальный ремонт жилых домов. Нормы проектирования

[9] СТО НОСТРОЙ 2.33.13–2011 Организация строительного производства. Капитальный ремонт многоквартирных домов без отселения жильцов. Общие технические требования

[10] РД–11–02–2006 Требования к составу и порядку ведения исполнительной документации при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов капитального строительства и требования, предъявляемые к актам освидетельствования работ, конструкций, участков сетей инженерно-технического обеспечения

[11] Постановление Правительства РФ от 21.06.2010 № 468 «О порядке проведения строительного контроля при осуществлении строительства, реконструкции и капитального ремонта объектов капитального строительства»

[12] ВСН 42–85(р) Правила приемки в эксплуатацию законченных капитальным ремонтом жилых зданий

[13] Федеральный закон от 27.07.2006 № 152–ФЗ «О персональных данных»

[14] СНиП 12–03–2001 Безопасность труда в строительстве. Часть 1. Общие требования

[15] СНиП 12–04–2002 Безопасность труда в строительстве. Часть 2. Строительное производство

[16] Постановление Правительства РФ от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования (вместе с «Правилами пользования газом в части обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной услуги по газоснабжению»

[17] СН 2.2.4/2.1.8.562–96 Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки

[18] СН 2.2.4/2.1.8.583–96 Инфразвук на рабочих местах, в жилых и общественных помещениях и на территории жилой застройки

[19] СН 2.2.4/2.1.8.566–96 Производственная вибрация, вибрация в помещениях жилых и общественных зданий

[20] Постановление Правительства РФ от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования (вместе с «Правилами пользования газом в части обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной услуги по газоснабжению»

[21] ПОТ Р М–016–2001 РД 153–34.0–03.150–00 Межотраслевые Правила по охране труда (Правила безопасности) при эксплуатации электроустановок

[22] СП 12–133–2000 Безопасность труда в строительстве. Положение о порядке аттестации рабочих мест по условиям труда в строительстве и жилищно-коммунальном хозяйстве

[23] Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»

[24] Постановление Правительства РФ от 28.12.2012 № 1468 «О порядке предоставления органам местного самоуправления информации лицами, осуществляющими поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, и (или) оказывающими коммунальные услуги в многоквартирных и жилых домах либо услуги (работы) по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах»

УДК 693.9:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги жилищно-коммунального хозяйства, услуги управления, управление многоквартирными домами

Подписано в печать 12.01.2015. Формат 60x84 1/8.

Усл. печ. л. 2,33. Тираж 31 экз. Зак. 250.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

123995 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru