



**МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
ХЕРСОНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

«24» апреля 2025г.

№ 00080.03

с. Счастливцево, Генический МО

**Об утверждении регламента
взаимодействия единой региональной
управляющей организации «Единый
региональный фонд по управлению
многоквартирными домами
на территории Херсонской области»
с собственниками, нанимателями и иными
пользователями помещений
в многоквартирных домах на территории
Херсонской области**

Руководствуясь Положением о Министерстве строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Херсонской области «Об образовании Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Херсонской области» от 04.08.2023 № 78-у, в соответствии с распоряжением Правительства Херсонской области «О создании некоммерческой организации Единый региональный фонд по управлению многоквартирными домами на территории Херсонской области» от 27.06.2024 91-рп, в целях обеспечения управления многоквартирными домами на территории на территории Херсонской области»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент взаимодействия единой региональной управляющей организации «Единый региональный фонд по управлению многоквартирными домами на территории Херсонской области» с собственниками, нанимателями и иными пользователями помещений в многоквартирных домах на территории Херсонской области согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Херсонской области В.В. Лысенко.

3. Настоящий приказ вступает в силу с даты его подписания.

Министр

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized Cyrillic letters, likely 'С.А. Козупица'.

С.А. Козупица

Приложение
к приказу Министра строительства,
архитектуры и жилищно-
коммунального хозяйства
Херсонской области
от 24 апреля 2025 № 00080.03

РЕГЛАМЕНТ
взаимодействия некоммерческой организации «Единый региональный
фонд по управлению многоквартирными домами на территории
Херсонской области» с собственниками, нанимателями и иными
пользователями помещений в многоквартирных домах на территории
Херсонской области

Некоммерческая организация «Единый региональный фонд по управлению многоквартирными домами на территории Херсонской области (далее – некоммерческая организация) обеспечивает взаимодействие с собственниками, пользователями и иными пользователями помещений в многоквартирном доме, переданном в управление некоммерческой организации, на территории Херсонской области (далее – потребители услуг), путем:

- а) организации личного приема потребителей услуг уполномоченными лицами некоммерческой организации;
- б) приема запросов, обращений, заявок и предложений потребителей услуг в многоквартирных домах, а также предоставления ответов на них;
- в) обеспечения свободного доступа к информации, связанной с управлением многоквартирным домом, содержанием, ремонтом общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (далее – общее имущество), предоставлением коммунальных услуг;
- г) согласования с потребителями услуг допуска в занимаемые ими помещения для осмотра находящихся в помещении элементов общего имущества, выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту таких элементов общего имущества;
- д) содействия потребителям услуг в осуществлении контроля за выполнением некоммерческой организации ее обязательств по договору управления многоквартирным домом;
- е) предоставления потребителям услуг отчета о выполнении некоммерческой организации обязательств по договору управления многоквартирным домом за предыдущий календарный год для ознакомления.

1. Личный прием потребителей услуг

1.1. Личный прием потребителей услуг (далее – прием) осуществляется уполномоченными лицами некоммерческой организации, в том числе:

1.1.1. Руководителем некоммерческой организации и руководителями соответствующих подразделений некоммерческой организации;

1.1.2. Руководителем территориального подразделения некоммерческой организации, за которым закреплен многоквартирный дом (далее – территориальное подразделение некоммерческой организации), лицом, ответственным за управление многоквартирным домом.

1.2. Прием осуществляется не реже одного раза месяц, в том числе в обязательном порядке не менее одного раза в вечернее время.

1.3. Прием осуществляется:

1.3.1. Лицами, указанными в пункте 1.1.1 – в центральном офисе некоммерческой организации;

1.3.2. Лицами, указанными в пункте 1.1.2 – в офисе территориального подразделения некоммерческой организации, либо в администрации муниципального образования, на территории которого расположен многоквартирный дом, - в случае, если офис территориального подразделения некоммерческой организации расположен в другом муниципальном образовании (населенном пункте).

1.4. Запись на прием осуществляется непосредственно в центральном офисе некоммерческой организации или в офисе территориального подразделения некоммерческой организации, по телефону центрального офиса или территориального подразделения некоммерческой организации, через сайт некоммерческой организации (при наличии).

1.5. Прием без предварительной записи ведется после приема потребителей услуг, записанных на прием.

1.6. Адреса мест приема и расписание приема потребителей услуг уполномоченными лицами некоммерческой организации размещаются на досках объявлений в многоквартирном доме, на информационных стендах (стойках) в центральном офисе и офисе территориального подразделения некоммерческой организации, на сайте некоммерческой организации (при наличии).

1.7. Результаты приема потребителей услуг уполномоченными лицами некоммерческой организации фиксируются в журнале личного приема.

2. Прием запросов, обращений, заявок и предложений потребителей услуг и предоставление ответов на них

2.1. Некоммерческая организация обеспечивает прием запросов, заявок, предложений и обращений, направленных потребителями услуг устно или письменно при личном приеме уполномоченными лицами некоммерческой организации, устно по телефону, письменно почтовым отправлением на адрес некоммерческой организации, по электронной почте,

а также через сайт некоммерческой организации и (или) чат некоммерческой организации в социальных сетях.

2.2. Некоммерческая организация размещает контактную информацию для приема запросов, заявок, предложений и обращений потребителей услуг на досках объявлений в многоквартирном доме, на информационных стендах (стойках) в центральном офисе и офисе территориального подразделения некоммерческой организации, на сайте некоммерческой организации (при наличии).

2.3. Поступившие запросы, заявки, обращения и предложения потребителей услуг, регистрируются в журнале регистрации входящих запросов, заявок, обращений и предложений.

2.4. Официальные ответы некоммерческой организации потребителям услуг направляются по тем же каналам связи, по которым были получены запросы, заявки, предложения и обращения, если заявителем в обращении не указано иное.

2.5. Некоммерческая организация обязана предоставить потребителю услуг некоммерческой организации:

2.5.1. В срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (обращения) - любую информацию из перечня информации, подлежащей раскрытию:

наименование (фирменное наименование) некоммерческой организации, адрес местонахождения, в том числе территориального подразделения некоммерческой организации, режим работы, информация о днях и часах приема, адрес официального сайта некоммерческой организации в сети «Интернет» (при наличии);

контактные телефоны некоммерческой организации, территориального подразделения некоммерческой организации, аварийно-диспетчерской службы некоммерческой организации и аварийных служб ресурсоснабжающих организаций;

пошаговая инструкция о порядке установки индивидуального прибора учета потребления коммунальных услуг;

информация о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний приборов учета исполнителю коммунальных услуг в соответствии с порядком и условиями приема таких показаний, которые установлены договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;

информация об органе государственного жилищного надзора (функции, наименование, адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя);

сведения о ценах (тарифах), подлежащих применению при определении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, и о реквизитах нормативных правовых актов, установивших указанные цены (тарифы);

сведения о нормативах потребления коммунальных услуг и нормативах потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме, 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, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;

информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги;

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

перечень предлагаемых некоммерческой организацией работ и услуг;

сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе раздельного сбора) отходов I - IV классов опасности¹;

информация о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления раздельного сбора отходов²;

информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов.

В случае если запрашиваемая информация затрагивает интересы неопределенного круга лиц и, по мнению некоммерческой организации, раскрыта в необходимом объеме на официальном сайте в сети «Интернет» или иным способом, обеспечивающим доступ к информации неопределенного круга лиц, и является актуальной на момент рассмотрения запроса (обращения), некоммерческая организация вправе, не предоставляя запрашиваемую информацию, сообщить место размещения запрашиваемой информации. Указанное сообщение направляется в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса;

2.5.2. В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (обращения) – письменную информацию за запрашиваемые потребителем услуг периоды о помесечных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных услуг, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, объемах (количестве) коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных

услуг, объемах (количестве) коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме;

2.5.3. В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (обращения) – сведения о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета за период не более трех лет со дня снятия показаний;

2.5.4. В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (обращения) – копию акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, содержащего описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен³;

2.5.5. В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (обращения) – копию акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ, изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами;

2.5.6. В срок не позднее 3 трех рабочих дней со дня поступления запроса (обращения) – копию акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

2.6. Срок для ответа на запрос (обращение) собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме по вопросам, не указанным в пунктах 2.5.1 – 2.5.6, составляет не более 10 рабочих дней со дня получения соответствующего запроса (обращения).

2.7. Ответ на индивидуальный либо коллективный запрос, заявку, предложение или обращение заявителей, не являющихся потребителями услуг в многоквартирном доме, направляется заявителю (заявителям) в течение 30 календарных дней со дня получения соответствующего запроса, заявки, предложения и обращения.

2.8. Некоммерческая организация вправе продлить срок рассмотрения запроса, заявки, предложения и обращения потребителя услуг и иного заявителя, не более чем на 30 календарных дней в случае, если для подготовки ответа необходимо получение информации от иных лиц, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя. Такое уведомление о продлении срока рассмотрения запроса, заявки, предложения и обращения с указанием причин продления его рассмотрения направляется в адрес заявителя до истечения срока рассмотрения запроса (обращения) в письменной форме с использованием способа отправки, позволяющего установить дату отправки или подтвердить факт вручения (получения).

³ Копию акта, предусмотренного, Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354.

2.9. Некоммерческая организация хранит запросы, заявки, предложения и обращения потребителей услуг в многоквартирных домах и копии ответов на них в течение 3 лет со дня их регистрации.

3. Обеспечение потребителям услуг в многоквартирных домах свободного доступа к информации, связанной с управлением, содержанием, ремонтом общего имущества в многоквартирном доме, предоставлением коммунальных услуг

3.1. Некоммерческая организация на постоянной основе размещает для потребителей услуг в многоквартирных домах информацию, указанную в пункте 31 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 416, в том числе:

3.1.1. На вывесках у входов в центральный офис некоммерческой организации и входов в офисы территориальных подразделений некоммерческой организации – наименование некоммерческой организации, адрес местонахождения, контактные телефоны, адрес электронной почты и режим работы некоммерческой организации, территориального подразделения некоммерческой организации;

3.1.2. На досках объявлений в многоквартирных домах – помимо информации, указанной в пункте 3.1.1:

сведения о днях и часах приема;

адрес официального сайта некоммерческой организации (при наличии) и (или) адрес официального сайта государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее - ГИС ЖКХ)⁴ в сети Интернет;

контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы и аварийных служб ресурсоснабжающих организаций;

уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для потребителей услуг в многоквартирном доме либо потребовать их присутствия в помещении в многоквартирном доме в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий, уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги;

3.1.3. На информационных стендах (стойках) в офисах некоммерческой организации – помимо указанной выше информации:

пошаговую инструкцию о порядке установки индивидуального прибора учета потребления коммунальных услуг;

информацию о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний приборов учета исполнителю коммунальных услуг;

информационную памятку о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и коммунальные услуги;

сведения о ценах (тарифах), применяемых при определении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, и о реквизитах нормативных правовых актов, которыми они установлены;

сведения о нормативах потребления коммунальных услуг и нормативах потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме;

информационную памятку о правилах безопасного использования газа в быту, информацию об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;

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

перечень оказываемых некоммерческой организацией услуг и выполняемых работ;

сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе раздельного сбора) отходов I - IV классов опасности, информацию о правилах обращения с такими отходами, порядке осуществления раздельного сбора отходов, информационную памятку о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов;

3.1.4. На официальном сайте ГИС ЖКХ – информацию, подлежащую размещению лицами, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами на основании договора управления многоквартирным домом, в соответствии с главой XI Состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, обязательное размещение которой предусмотрено Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ "О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства", утверждённых приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 7 февраля 2024 года №79/пр.

4. Согласование с потребителями услуг в многоквартирных домах допуска в помещения потребителей услуг для осмотра находящихся в помещениях элементов общего имущества, выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту таких элементов общего имущества

4.1. Некоммерческая организация вправе требовать от потребителей услуг допуска в заранее согласованное с потребителями услуг время представителей некоммерческой организации (в том числе работников аварийных служб, подрядных организаций) для осмотра технического

состояния, технического обслуживания и ремонта элементов общего имущества, расположенного в помещении внутриквартирного оборудования, для выполнения необходимых ремонтных работ.

4.2. Некоммерческая организация согласовывает с потребителями услуг в многоквартирном доме дату и время допуска в занимаемое потребителем жилое или нежилое помещение для проведения предусмотренных договором управления данным многоквартирным домом работ внутри такого помещения.

4.3. Согласование производится не позднее, чем за 3 рабочих дня до начала проведения указанных плановых работ.

4.4. Согласование производится устно либо письменно путем направления потребителю услуг в многоквартирном доме уведомления о проведении работ внутри помещения, в котором указываются:

4.4.1. Дата и время проведения работ, вид работ и продолжительность их проведения;

4.4.2. Номер телефона, по которому потребители услуг в многоквартирном доме могут согласовать иную дату и время проведения работ, но не позднее 5 рабочих дней со дня получения уведомления;

4.4.3. Должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ.

4.5. Некоммерческая организация уведомляет потребителей услуг путем размещения на официальном сайте некоммерческой организации (при наличии), на досках объявлений в многоквартирном доме, на информационных стендах (стойках) в центральном офисе некоммерческой организации, в офисе территориального подразделения или путем указания не реже 1 раза в квартал в платежных документах информации о последствиях недопуска представителя некоммерческой организации в согласованные дату и время в занимаемое потребителем услуг помещение в многоквартирном доме для проведения осмотра и ремонта внутриквартирного оборудования.

4.6. Представитель некоммерческой организации обязан предоставить потребителю услуг документ, подтверждающий его личность и полномочие на проведение работ в помещении потребителя услуг.

5. Содействие потребителям услуг в осуществлении контроля за выполнением некоммерческой организации ее обязательств по договору управления многоквартирным домом

5.1. Контроль выполнения некоммерческой организации обязательств по договору управления многоквартирным домом (далее – контроль) может осуществлять любой собственник помещения в таком многоквартирном доме. Полномочия такого собственника подтверждаются документами, подтверждающими право собственности на помещение в многоквартирном доме.

5.2. От имени всех потребителей услуг в многоквартирном доме контроль может осуществлять совет многоквартирного дома, избранный из числа собственников помещений в соответствии со статьей 161.1

Жилищного кодекса Российской Федерации, в том числе председатель и другие члены совета многоквартирного дома.

5.3. Полномочия совета многоквартирного дома, председателя и других членов совета многоквартирного дома на осуществление контроля подтверждаются выпиской из протокола общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, содержащего решение об избрании совета многоквартирного дома, в том числе об избрании председателя совета многоквартирного дома.

5.4. Для контроля качества предоставляемых услуг и выполняемых работ собственники помещений, председатель и члены совета многоквартирного дома вправе привлекать сторонние организации, специалистов, экспертов на возмездной или безвозмездной основе.

5.5. Отсутствие у участников контрольных мероприятий документально подтверждённой квалификации, образования, опыта и специальных знаний не может препятствовать их участию в контроле.

5.6. В целях контроля собственник помещения, председатель и члены совета многоквартирного дома вправе:

5.6.1. Лично присутствовать при оказании услуг и выполнении работ некоммерческой организации, проводить аудио, фото и видео фиксацию;

5.6.2. Лично присутствовать при приемке выполненных работ по ремонту общего имущества;

5.6.3. Заказывать экспертизу на возмездной или безвозмездной основе для проведения визуального и инструментального контроля и составления по итогам экспертного заключения;

5.6.4. Проводить общие и частичные осмотры общего имущества.

5.7. В случае причинения некоммерческой организации ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителей услуг, общему имуществу, собственники помещений, председатель и (или) члены совета многоквартирного дома контролируют составление и участвуют в подписании акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя, общему имуществу, содержащего описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен.

5.8. Контроль за проведением аварийных и восстановительных работ осуществляется в ходе выполнения и приемки работ.

5.9. Контроль проведения осмотров элементов общего имущества осуществляется собственниками помещений, председателем и (или) членами совета многоквартирного дома путем участия в проведении осмотра и подписании актов осмотра.

5.10. Контроль за работой некоммерческой организации с обращениями (жалобами, заявками, предложениями) потребителей услуг в многоквартирных домах, организацией работы круглосуточного аварийно-диспетчерского обслуживания многоквартирного дома осуществляется путем ежегодной проверки записей, внесенных в журнал учета заявок, результатов рассмотрения обращений потребителей, сведений о принятых мерах по обращениям потребителей, возмещении ущерба, причиненного общему

имуществу действиями (бездействием) некоммерческой организации или об устранении порчи общего имущества.

5.11. Некоммерческая организация не вправе препятствовать собственникам помещений, председателю и членам совета многоквартирного дома в осуществлении ими контрольных мероприятий.

5.12. Некоммерческая организация обеспечивает участие своих уполномоченных представителей в проведении контрольных мероприятий.

5.13. Собственник помещения, председатель и (или) члены совета многоквартирного дома обязаны уведомить уполномоченных представителей некоммерческой организации в письменной форме о выявленных в ходе проведения контрольных мероприятий нарушениях обязательств некоммерческой организации, а также обсудить с уполномоченными представителями некоммерческой организации меры и сроки устранения выявленных нарушений.

5.14. Выявленные и своевременно неустраненные нарушения обязательств некоммерческой организации отражаются собственниками помещений, председателем и (или) членами совета многоквартирного дома в документе, составленном в свободной форме не менее чем в двух экземплярах, один из которых вручается под роспись уполномоченному представителю некоммерческой организации.

5.15. Собственники помещений, председатель и (или) члены совета многоквартирного дома вправе передать указанный документ, содержащий перечень нарушений обязательств некоммерческой организации, в орган (органы) государственной власти, уполномоченные на осуществление контроля деятельности некоммерческой организации, с требованием об устранении некоммерческой организации нарушений её обязательств по договору управления многоквартирным домом.

6. Предоставление отчета о выполнении некоммерческой организацией обязательств по договору управления многоквартирным домом за предыдущий календарный год потребителям услуг в многоквартирном доме для ознакомления

6.1. Некоммерческая организация ежегодно в срок не позднее первого квартала текущего года предоставляет потребителям услуг в многоквартирном доме отчет о выполнении договора управления за предыдущий календарный год (далее – отчет).

6.2. Отчет предоставляется по форме в соответствии с приложением 4 к Примерной форме договора управления многоквартирным домом между собственником и некоммерческой организацией, утвержденной постановлением Правительства Херсонской области.

6.3. Отчет размещается на сайте некоммерческой организации в сети Интернет (при наличии), в ГИС ЖКХ, на бумажном носителе - на информационных стендах (стойках) в территориальном офисе некоммерческой организации. Один экземпляр отчета направляется

председателю совета многоквартирного дома (при наличии такого совета многоквартирного дома).

6.4. Некоммерческая организация размещает информацию о месте и порядке ознакомления потребителей услуг в многоквартирном доме с отчетом на досках объявлений в многоквартирном доме, информационных стендах (стойках) в центральном офисе и офисе территориального подразделения некоммерческой организации, на сайте некоммерческой организации (при наличии).