



ПРОЕКТ/Версия 1.0

СТАНДАРТ КЛЮЧЕВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СОБСТВЕННИКОВ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ

Версия 1.0
Дата введения 2024-**XX-XX**



УДК 332.871.1:332.871.2 (351.778.5: 365)

Предисловие

1. Стандарт ключевых компетенций собственников помещений в многоквартирном доме разработан группой экспертов НП «Национальный центр общественного контроля в сфере ЖКХ «ЖКХ Контроль», Совета по профессиональным квалификациям в жилищно-коммунальном хозяйстве, Автономной некоммерческой организацией дополнительного профессионального образования «Международная академия профессионального образования», Регионального центра общественного контроля в ЖКХ Волгоградской области, Межрегионального центра компетенций НКО и жителей МКД, Государственного бюджетного образовательного учреждения «Волгоградский строительный техникум».
2. Ответственная организация-разработчик: Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Международная академия профессионального образования» в рамках развития института гражданского общества «Межрегиональный центр компетенций НКО и жителей МКД». Работа организована с использованием гранта Президента Российской Федерации, предоставленного Фондом президентских грантов.
3. Настоящий стандарт версии 1.0 утвержден и введен в действие решением уполномоченного органа Всероссийской хартии солидарности в сфере ЖКХ № ____ от _____ 2024 г.
4. Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется на сайте Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Международная академия профессионального образования» <https://mapo-ano.ru/>.
5. Предложения об изменениях и поправках в настоящий стандарт направляются в уполномоченный орган Всероссийской Хартии солидарности в сфере ЖКХ, который организует работу их обсуждению. Официальный текст изменений и поправок направляется уполномоченным членам Всероссийской хартии солидарности в сфере ЖКХ. В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано на сайте (см. выше). Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационных системах общего пользования и коммуникаций – телеграмм и ватсап каналах.

Содержание

Введение.....	3
1 Область применения.....	3
2 Нормативные документы.....	3
3 Принятые сокращения.....	6
4 Название и описание ключевых компетенций.....	7
Ключевая компетенция № 1.....	10
Ключевая компетенция № 2.....	16
Ключевая компетенция № 3.....	24
Ключевая компетенция № 4.....	32
5 Основные требования к сформированности ключевых компетенций.....	38
6 Оценка сформированности ключевых компетенций.....	40
7 Основные термины.....	44

Введение

Стандарт ключевых компетенций собственников помещений в многоквартирном доме определяет требования к содержанию и уровню сформированности этих компетенций.

В данной версии стандарта представлены четыре базовые ключевые компетенции. Для каждой из них установлено одно название, описание и порядковый номер.

Название, содержание и количество ключевых компетенций может быть уточнено, изменено, обновлено, дополнено в последующей версии стандарта с учетом изменений в законодательной практике, нормативно-технической документации, регламентирующей жилищно-коммунальные отношения, с учетом специфики формирования и реализации этих отношений в условиях конкретного региона, муниципального образования.

1 Область применения

Стандарт предназначен для собственников помещений в многоквартирных домах (физических и юридических лиц) и некоммерческих организаций, действующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Может быть использован собственниками помещений в многоквартирных домах.

Стандарт – это нормативный документ, который рекомендуется применять в качестве инструмента самообразования в целях повышения результативности взаимодействия с субъектами жилищно-коммунальных отношений, и решения социально острых проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Применение стандарта осуществляется на добровольной основе и не несет юридических последствий.

Собственники помещений в многоквартирных домах могут применять стандарт:

- для получения представления об объеме знаний, умений и навыков (ключевых компетенций), необходимых для самостоятельного, результативного разрешения и/или участия в разрешении проблем в ситуациях нарушения прав собственников как потребителей жилищно-коммунальных услуг и при осуществлении добровольческой деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

- для самостоятельного формирования своей индивидуальной траектории повышения жилищной грамотности в части определения недостающих знаний, умений, навыков, а также форм их восполнения путем самообразования и/или участия в специально организованных обучающих программах и мероприятиях;

- для принятия решений об участии и/или содействии в реализации обучающих программ по жилищному просвещению и необходимых мероприятий, направленных на понимание своей роли в системе жилищно-

коммунального хозяйства, укреплении активной и социально ответственной позиции.

Специалисты профильных и непрофильных НКО, действующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства, могут применять стандарт:

- при формировании и реализации программ, направленных на повышение уровня жилищной грамотности собственников помещений в многоквартирных домах и вовлечение наиболее активных, социально ответственных представителей в их реализацию;

- для формирования индивидуальной траектории повышения жилищной грамотности активных собственников помещений в многоквартирных домах;

- в рамках мероприятий, популяризирующих конструктивную активность и эффективность грамотного поведения собственников помещений в многоквартирных домах при реализации своих прав;

- при формировании новых и актуализации разработанных тестов – инструментов оценивания сформированности ключевых компетенций собственников помещений в многоквартирных домах, а также специалистов некоммерческих организаций, действующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

- как основу для расширения и наполнения единой рамки ключевых компетенций собственников помещений в многоквартирных домах и профессиональных компетенций специалистов некоммерческих организаций, действующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

- при работе с собственными кадрами, в том числе действующими на добровольческой основе;

- при формировании и реализации программ и мероприятий, направленных на повышение профессионального уровня и самоопределение специалистов, участвующих в деятельности некоммерческих организаций по вопросам оказания собственникам помещений в многоквартирных домах содействия в защите своих прав.

2 Нормативные документы

При разработке настоящего стандарта в определении содержания ключевых компетенций использованы нормативные документы:

- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ (последняя редакция);

- Федеральный закон "О техническом регулировании" от 27.12.2002 N 184-ФЗ (последняя редакция);

- Федеральный закон "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" от 30.12.2009 N 384-ФЗ (последняя редакция);

- Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция);

- Федеральный закон "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" от 23.11.2009 N 261-ФЗ (последняя редакция);

- Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 N 290 (ред. от 29.05.2023) "О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения" (вместе с "Правилами оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме");

- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 11.04.2024) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов");

- Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 (ред. от 27.03.2023) "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил 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, превышающими установленную продолжительность";

- Постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 N 170 (с изм. от 22.06.2022) "Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 15.10.2003 N 5176);

- Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах и признании утратившими силу отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

- Постановление Правительства РФ от 21 июня 2010 г. N 468 "О порядке проведения строительного контроля при осуществлении строительства, реконструкции и капитального ремонта объектов капитального строительства" (с изменениями и дополнениями);

- 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 56192–2014 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги содержания многоквартирного дома. Общие требования;

- ГОСТ Р 56194–2014 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 56195–2014 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги по содержанию придомовой территории. Общие требования;

- ГОСТ 31937-2024: Здания и сооружения. Правила обследования и мониторинга технического состояния.

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие нормативных документов на официальных сайтах. В случае замены, внесения дополнений, обновлений в законодательный, нормативный, технический документ, рекомендуется использовать актуальную версию этого документа.

3 Принятые сокращения

АДС – аварийно-диспетчерская служба

ГАС «Правосудие» – государственная автоматизированная система «Правосудие»

ГИС ЖКХ – государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства

ЕСИА – единая система идентификации и аутентификации

ЖК РФ – Жилищный кодекс Российской Федерации

ЖКХ – жилищно-коммунальное хозяйство

ЖКУ – жилищно-коммунальные услуги

ОДПУ – общедомовые (коллективные) приборы учета

ИПУ – индивидуальные приборы учета

МКД – многоквартирный дом

НКО – некоммерческие организации

РСО – ресурсоснабжающие организации

ТКО – твердые коммунальные отходы

ТСЖ – товарищество собственников жилья

ТСН – товарищество собственников недвижимости

УО – управляющая организация

ЭО – эксплуатирующая организация

4 Название и описание ключевых компетенций

Виды деятельности и ключевые компетенции собственников помещений в МКД¹, сформированные в настоящем Стандарте, коррелируются со статьей 30 «Права и обязанности собственника жилого помещения» ЖК РФ.

Взаимодействие собственников помещений в МКД между собой и субъектами жилищно-коммунальных отношений² в процессе технической эксплуатации, содержания, обслуживания, ремонта и благоустройства МКД способствует формированию ключевых компетенций по видам деятельности.

Виды деятельности собственников помещений в МКД:

– ***Взаимодействие собственников помещений МКД:*** создание, организация и ведение деятельности совета МКД; создание, организация и ведение деятельности ТСЖ/ТСН; разработка, принятие и реализация решений по технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству общего имущества МКД в качестве заказчика договора управления;

– ***Осуществление деятельности по технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству МКД:*** непосредственное участие в технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству МКД; взаимодействие с УО, ЭО, РСО, выступающих исполнителями договора управления, контроль их деятельности;

– ***Взаимодействие с органами власти и НКО, действующими в сфере ЖКХ:*** непосредственное и с использованием информационно-коммуникационных технологий и электронных ресурсов;

– ***Участие в мероприятиях общественного жилищного контроля, информационных кампаниях в СМИ по вопросам ЖКХ:*** инициирование, организация и проведение мероприятий общественного жилищного контроля; содействие НКО, действующим в сфере ЖКХ в организации работы общественных приемных и проведении встреч; участие в просветительских мероприятиях; самообразование и изучение методической литературы; участие в разработке и реализации комплексных региональных программ жилищного просвещения.

Цель деятельности собственников помещений в МКД – обеспечение нормативного состояния помещений в МКД (технической, механической безопасности, устойчивости, надежности, эффективности) и его улучшение.

¹ См. раздел 8 Основные термины

² Там же

Задачи собственников помещений в МКД:

– объединять усилия и ресурсы собственников на основе инициативного взаимодействия по созданию, организации и ведению деятельности советов МКД, по созданию, организации и ведению деятельности ТСЖ/ТСН;

– содействовать повышению активности участия собственников в осуществлении непосредственной деятельности по технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству МКД, контролю их исполнения привлеченными на договорной основе исполнителями ЖКУ;

– защищать свои законные права как собственников помещений в МКД и потребителей ЖКУ, исполнять законодательство в сфере ЖКХ, выдвигать инициативы и предложения, направленные на совершенствование нормативно-правовой базы ЖКХ;

– содействовать повышению результативности взаимодействия собственников с УО, ЭО, РСО, ТСЖ/ТСН, органами власти и НКО, действующими в сфере ЖКХ посредством обращения в общественные приемные, участия во встречах, просветительских мероприятиях, самообразования, изучения законодательной, нормативной, технической литературы.

Для ведения указанных видов деятельности собственникам помещений в МКД требуется получить, изучить, применить ключевые знания, умения, приобрести опыт и навыки, то есть сформировать ключевые компетенции.

Ключевые знания – это знания, применяемые для ведения ими деятельности, подтвержденные собственным опытом и воспроизводимые в новом качестве и более результативно (например, в форме инструкций по разрешению различных ситуаций, последовательности действий, обеспечивающих целевую точность, технологическую и юридическую обоснованность, оптимальность и результативность их выполнения).

Ключевые умения – это методы (приемы, способы) успешного выполнения действий, соответствующих целям, условиям и задачам деятельности по технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству МКД.

Ключевые навыки – способность осуществлять и/или контролировать деятельность по технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству МКД.

Ключевые компетенции – это совокупность ключевых знаний, умений и навыков собственников помещений в МКД, обеспечивающих высокую эффективность осуществления видов деятельности (см. выше).

Таблица 4.1 – Соответствие видов деятельности и ключевых компетенций собственников помещений в МКД

Виды деятельности собственников помещений в МКД	Ключевые компетенции собственников помещений в МКД
1	2
<p>Взаимодействие собственников помещений МКД: создание, организация и ведение деятельности совета МКД; создание, организация и ведение деятельности ТСЖ/ТСН; разработка, принятие и реализация решений по технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству общего имущества МКД в качестве заказчика договора управления</p>	<p>Ключевая компетенция № 1. Договор управления: Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно разбираться в договорных отношениях с управляющими, ресурсоснабжающими организациями и региональными операторами по капитальному ремонту и вывозу ТКО (уметь анализировать условия договоров по предоставлению ЖКУ, знать и применять порядок равноправного взаимодействия со стороной договора)</p>
<p>Осуществление деятельности по технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству МКД: непосредственное участие в технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству МКД; взаимодействие с УО, ЭО, РСО, выступающих исполнителями договора управления, контроль их деятельности</p>	<p>Ключевая компетенция № 2. Обращения по проблемам в сфере ЖКХ: Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно выполнять действия по обращению в соответствующие инстанции при возникновении проблемы в ЖКХ (уметь правильно сформулировать, оформить и направить обращение; уметь отслеживать сроки рассмотрения обращения и принятия мер по нему)</p>
<p>Взаимодействие с органами власти и НКО, действующими в сфере ЖКХ: непосредственное и с использованием информационно-коммуникационных технологий и электронных ресурсов</p>	<p>Ключевая компетенция № 3. Общественный жилищный контроль: Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно применять инструменты общественного жилищного контроля ЖКУ (знать инструменты общественного жилищного контроля, сформировать навыки фиксации и описания проблем по технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству МКД (акты+фотовидеофиксация); сформировать навыки оформления и применения технической и иной документации для защиты своих прав: а) акт осмотра МКД, б) акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании ЖКУ в МКД, в) акт проведения общественного контроля по реализации программы капитального ремонта МКД)</p>
<p>Участие в мероприятиях общественного жилищного контроля, информационных кампаниях в СМИ по вопросам ЖКХ: инициирование, организация и проведение мероприятий общественного жилищного контроля; содействие НКО, действующим в сфере ЖКХ в организации работы общественных приемных и проведении встреч; участие в просветительских мероприятиях; самообразование и изучение методической литературы; участие в разработке и реализации комплексных региональных программ жилищного просвещения</p>	<p>Ключевая компетенция № 4. Информационные ресурсы в ЖКХ: Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно применять информационные ресурсы ГИС ЖКХ и Госуслуги, сайты региональных операторов и РСО для реализации своих прав и обязанностей в качестве собственника помещения в МКД (уметь получать достоверные сведения, связанные с реализацией ЖКУ в МКД; уметь взаимодействовать с организациями сферы ЖКХ; уметь применять информационные ресурсы ГИС ЖКХ и Госуслуги, сайты региональных операторов и РСО в повседневном укладе МКД при оплате ЖКУ, при голосовании, при контроле задолженности)</p>

Далее раскрывается содержание ключевых компетенций собственников помещений в МКД.

КЛЮЧЕВАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ № 1. Договор управления: *Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно выполнять действия по обращению в соответствующие инстанции при возникновении проблемы в ЖКХ (уметь правильно сформулировать, оформить и направить обращение; уметь отслеживать сроки рассмотрения обращения и принятия мер по нему)*

Собственник помещений в МКД должен знать:

- В течение какого периода с момента приемки работ (услуг) региональный оператор отвечает перед собственниками помещений в МКД за качество проведенного ремонта;
- В каком случае уплачиваемые собственниками помещений в МКД взносы на капремонт могут быть использованы на работы, не содержащиеся в перечне, установленном законом;
- Подлежит ли размещению в ГИС ЖКХ договор управления;
- Можно ли в судебном порядке понудить исполнителя коммунальной услуги к заключению договора о предоставлении такой услуги;
- Каков минимальный срок действия договора управления, заключаемого собственниками помещений в МКД;
- Чье решение может являться основанием для изменения способа формирования фонда капремонта;
- При каком условии возможен перенос сроков проведения работ по капитальному ремонту на более поздний срок в ситуации, когда ранее эти работы не выполнялись;
- Отвечает ли собственник помещений в МКД по обязательствам других собственников помещений в данном доме;
- Кто выступает стороной договора управления со стороны собственников помещений в МКД;
- Какому обязательному требованию должна соответствовать управляющая организация для того, чтобы собственники помещений в МКД могли заключить с ней договоры управления;
- Какие разделы должен содержать договор управления, в какой форме он заключается, каковы условия договора управления МКД;
- Порядок осуществления контроля за выполнением УО ее обязательств по договору управления;
- Когда вступает в силу решение общего собрания собственников помещений в МКД о расторжении договора управления, заключенного по итогам открытого конкурса по отбору УО;
- Каков допустимый срок для предоставления потребителем разногласий к договору, содержащему положения о предоставлении коммунальной услуги по обращению с ТКО;
- Каким способом собственник помещений в МКД может инициировать заключение договора о предоставлении ему коммунальной услуги;
- В какой срок исполнитель коммунальной услуги по обращению с ТКО должен рассмотреть разногласия потребителя к договору о предоставлении услуги;
- Допустимо ли устанавливать договором управления более частую чем один раз в год периодичность предоставления УО отчета об исполнении договора управления;
- Правомерно ли требование регионального оператора об обязательном увеличении размера взноса на капремонт общего имущества в МКД;
- Возможна ли пролонгация договора управления (продление на тот же срок) МКД;

- С какой даты, в связи с заключением договора управления, УО обязана приступить к исполнению договора управления МКД;
- Правомерно ли условие договора управления о недопустимости реализации права собственников помещений в МКД на односторонний отказ от исполнения договора управления в связи с его неисполнением УО;
- В какой срок после получения заявления потребителя о заключении договора исполнитель коммунальной услуги обязан выдать заявителю проект договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг;
- Какой нормативно-правовой акт содержит перечень обязательных положений, которые должен содержать договор о предоставлении коммунальных услуг, в том числе с региональным оператором ТКО;
- Какие услуги по договору управления может не оказывать УО в силу наличия решения общего собрания собственников помещений в МКД;
- Могут ли в договоре управления содержаться положения об изменении установленного законом порядка расчета пени за нарушение сроков внесения платы за помещение и коммунальные услуги;
- Кем определяются условия договора управления МКД;
- Адрес и способ доставки потребителю платежного документа для оплаты коммунальных услуг;
- Обязанности УО при наличии «прямых» договоров между собственниками помещений в МКД и РСО;
- Каким способом собственники помещений в МКД согласовывают перечень, объем и стоимость услуг и (или) работ, которые будут осуществляться в их доме в рамках программы капитального ремонта;
- Если собственники помещений в МКД формируют фонд капитального ремонта на специальном счете, может ли МКД претендовать на средства государственной и муниципальной поддержки;
- Может ли региональный оператор капремонта быть признан банкротом;
- Участвуют ли собственники помещений в МКД в осуществлении приемки услуг и (или) работ по капитальному ремонту в МКД;
- Каков максимальный срок действия договора управления МКД;
- Имеет ли право собственник помещений в МКД как потребитель ЖКУ при заключении договора об их предоставлении, в т.ч. по обращению с ТКО, согласовывать его условия и предоставлять протокол разногласий;
- Какие сведения о себе, как потребителе коммунальной услуги, собственник помещений в МКД обязан предоставить исполнителю коммунальной услуги для заключения договора;
- В каком документе собственник помещений в МКД может ознакомиться с полным перечнем работ и услуг, обязательным к выполнению при технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству, а также при реализации региональной программы капремонта общего имущества МКД;
- Кто несет перед собственниками ответственность за качество капитального ремонта помещений в МКД при котловом способе формирования фонда капремонта;
- Какова процедура обращения с заявлением о заключении договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, и каков комплект документов при оформлении заявления;
- Какова процедура обращения с заявлением о заключении договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг без протокола разногласий, и обязательно

ли проводить сверку расчетов между сторонами договора с внесением соответствующего пункта в условия договора;

- Какова процедура оформления протоколов разногласий с исполнителем коммунальной услуги по обращению с ТКО и как этот пункт должен быть отражен в договоре, содержащего положения о предоставлении коммунальной услуги, и каковы действия сторон при разрешении разногласий;

- Какова процедура оформления решения собственников помещений в МКД об изменении способа формирования фонда капремонта и оформлении специального счета для накопления средств, каковы действия собственников помещений в МКД в случае отказа регионального оператора в переводе денежных средств в связи с тем, что в МКД уже проведены работы по капитальному ремонту (например, лифтов);

- Каковы основания, правила ознакомления, сроки информирования собственников помещений в МКД об изменении тарифов (цен) и нормативов потребления коммунальных услуг, требуется ли вносить изменения в договор, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, стороны изменили этот срок, правомерно ли такое положение договора;

- Правомерно ли вносить УО в договор управления условия, что экономия уплачиваемых собственниками помещений в МКД средств является её доходом;

- Правомерен ли отказ регионального оператора предоставить сведения о размере начисленных и собранных взносов на капремонт по конкретному МКД в ответ на запрос собственника общего имущества в этом МКД;

- Правомерно ли вносить УО в договор управления условия об исключении обязанностей проводить проверки наличия или отсутствия ИПУ, ОДПУ, комнатных приборов учета, распределителей и их технического состояния, достоверности предоставленных потребителем сведений о показаниях таких приборов учета.

Собственник помещений в МКД должен уметь:

- Взаимодействовать с региональным оператором по вопросам организации и исполнения им обязанностей по ведению строительного контроля качества и приемки работ (услуг) по капитальному ремонту общего имущества в МКД, отчетности перед собственниками помещений в МКД за качество проведенного ремонта в течение гарантийного срока;

- Оформлять, выносить на согласование решения по составу работ по капитальному ремонту общего имущества в МКД, которые финансируются за счет взносов на капремонт;

- Находить и применять документацию об общем имуществе МКД в системе ГИС ЖКХ, в частности договор управления;

- Составлять, заключать с исполнителем коммунальных услуг договоры о предоставлении таких услуг, осуществлять контроль исполнения договоров;

- Составлять и заключать договор управления МКД, осуществлять контроль его исполнения;

- Разрабатывать, выдвигать, оформлять и представлять на согласование, утверждение решения по изменению способа формирования счета на цели капремонта общего имущества в МКД;

- Разрабатывать, выдвигать, оформлять и представлять на согласование, утверждение решения по изменению (переносу) сроков проведения работ по капитальному ремонту общего имущества МКД;

- Разделять границы эксплуатационной и балансовой ответственности технической эксплуатации, обслуживания, содержания, ремонта и благоустройства МКД, отвечать в пределах своих границ по своим обязательствам перед общим собранием, другими собственниками помещений в МКД;

- Выступать от имени собственников помещений в МКД стороной договора управления;
- Определять обязательные требования, которым должна соответствовать УО для того, чтобы собственники помещений в МКД могли заключить с ней договоры управления;
- Определять основное содержание, формулировать обязательные разделы, которые должны быть в договоре управления в соответствии с нормативными требованиями;
- Определять порядок и осуществлять контроль выполнения УО ее обязательств по договору управления;
- Определять порядок вступления в силу решения общего собрания собственников помещений в МКД о расторжении договора управления, заключенного по итогам открытого конкурса по отбору УО;
- Определять допустимые сроки для предоставления потребителем разногласий к договору, содержащему положения о предоставлении коммунальной услуги по обращению с ТКО;
- Определять способ, которым собственник помещений в МКД может инициировать заключение договора о предоставлении коммунальной услуги в письменной форме;
- Определять допустимые сроки, в которые исполнитель коммунальной услуги по обращению с ТКО должен рассмотреть разногласия потребителя к договору о предоставлении услуги;
- Определять допустимые сроки, которые могут быть внесены в договор управления по установлению более частой, чем раз в год, периодичности предоставления отчета об исполнении договора управления УО;
- Определять, правомерно ли требование регионального оператора об обязательном увеличении размера взноса на капремонт общего имущества в МКД;
- Определять, возможна ли пролонгация договора управления МКД (продление на тот же срок);
- Определять, с какой даты в связи с заключением договора управления УО обязана приступить к исполнению договора управления МКД;
- Определять условия договора управления о недопустимости реализации права собственников помещений в МКД на односторонний отказ от исполнения договора управления в связи с его неисполнением УО;
- Определять, в какой срок, после получения заявления собственника помещений в МКД о заключении договора, исполнитель коммунальной услуги обязан выдать заявителю проект договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг;
- Применять нормативно-правовые акты, которые содержат перечень обязательных положений договоров о предоставлении коммунальных услуг, в том числе с региональным оператором ТКО;
- Определять, какие услуги по договору управления УО может не оказывать в силу наличия решения общего собрания собственников помещений в МКД;
- Определять, могут ли в договоре управления содержаться положения об увеличении установленного законом порядка расчета пени за нарушение сроков внесения платы за помещение и коммунальные услуги;
- Определять, кем устанавливаются условия договора управления МКД;
- Определять адрес и способ доставки собственнику помещений в МКД платежного документа для оплаты коммунальных услуг;
- Определять обязанности УО при наличии «прямых» договоров между собственниками и РСО;

- Определять, каким способом собственники помещений в МКД согласовывают перечень и объем услуг и (или) работ, их стоимости, которые будут осуществляться в их доме в рамках программы капитального ремонта;
- Определять, может ли МКД претендовать на средства государственной и муниципальной поддержки, если собственники помещений в МКД формируют фонд капитального ремонта на специальном счете;
- Определять, может ли региональный оператор капремонта быть признан банкротом;
- Определять, участвуют ли собственники помещений в МКД в осуществлении приемки услуг и (или) работ по капитальному ремонту в МКД;
- Определять максимальные сроки действия договора управления МКД;
- Определять, имеет ли право собственник помещений в МКД как потребитель ЖКУ при заключении договора об их предоставлении, в т.ч. по обращению с ТКО, согласовывать его условия и предоставлять протокол разногласий;
- Определять полноту сведений о себе как потребителе ЖКУ, которые обязательно должны быть предоставлены исполнителю ЖКУ для заключения договора;
- Находить, применять технические и иные документы, в которых отражен полный перечень работ и услуг, обязательный к выполнению при технической эксплуатации, содержании, обслуживании, ремонте и благоустройстве, а также при реализации региональной программы капремонта общего имущества в МКД;
- Определять порядок и границы ответственности перед собственниками помещений в МКД ответственность за качество капитального ремонта общего имущества в МКД при котловом способе формирования фонда капремонта;
- Разрешать проблемные ситуации, например: «Собственник помещений в МКД обратился с заявлением о заключении договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, но предоставил не все документы или допустил ошибку при оформлении заявления. Является ли это основанием для отказа в заключении договора»;
- Разрешать проблемные ситуации, например: «Собственник помещений в МКД заключил договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг без протокола разногласий. Но в нем исполнитель прописал, что не обязан при обращении потребителя производить сверку расчетов между сторонами договора. Как Вы оцените данный пункт договора»;
- Разрешать проблемные ситуации, например: «Вы направили исполнителю коммунальной услуги по обращению с ТКО протокол разногласий к договору, содержащему положения о предоставлении коммунальной услуги. Он Вам не ответил. Какие варианты Ваших действий в данной ситуации»;
- Разрешать проблемные ситуации, например: «Собственники помещений в МКД приняли решение об изменении способа формирования фонда капремонта, решив, что накапливать средства будут на специальном счете. Однако, региональный оператор отказывает в переводе денежных средств в связи с тем, что в доме заменены лифты. Правомерен ли отказ»;
- Разрешать проблемные ситуации, например: «Информация об изменении тарифов (цен) и нормативов потребления коммунальных услуг доводится исполнителем до потребителя в письменной форме не позднее чем за 30 дней до даты выставления платежных документов. В договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, стороны изменили этот срок. Правомерно ли такое положение договора»;
- Разрешать проблемные ситуации, например: «В договоре управления УО прописала, что экономия уплачиваемых собственниками помещений в МКД средств является её доходом. Правомерно ли это»;

- Разрешать проблемные ситуации, например: «Собственник помещений в МКД обратился к региональному оператору с просьбой предоставить сведения о размере начисленных и собранных взносов на капремонт по конкретному дому. Получил отказ. Правомерен ли такой отказ»;

- Разрешать проблемные ситуации, например: «В представленном Вам договоре исполнитель ЖКУ исключил свою обязанность проводить проверки наличия или отсутствия ИПУ, ОДПУ, комнатных приборов учета, распределителей и их технического состояния, достоверности предоставленных потребителем сведений о показаниях таких приборов учета. Правомерны ли действия исполнителя».

КЛЮЧЕВАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ № 2. Обращения по проблемам в сфере ЖКХ: *Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно выполнять действия по обращению в соответствующие инстанции при возникновении проблемы в ЖКХ (уметь правильно сформулировать, оформить и направить обращение; уметь отслеживать сроки рассмотрения обращения и принятия мер по нему)*

Собственник помещений в МКД должен знать:

- Официальный сайт ГИС ЖКХ и возможности, которые получает при работе с информацией этого сайта;
- Могут ли граждане воспользоваться системой ГИС ЖКХ для обращения собственников помещений в МКД в органы государственной власти и УО;
- Обязаны ли УО, ТСЖ/ТСН хранить запрос (обращение) и копию ответа на него;
- Вправе ли он обратиться в письменной форме в УО, ТСЖ/ТСН, жилищного или жилищно-строительного кооператива, иного специализированного потребительского кооператива для организации проведения ими общего собрания собственников помещений в МКД;
- Каким способом направляется ответ собственнику помещений в МКД, при его официальном обращении в УО, ТСЖ/ТСН или кооператив;
- В течение какого срока должна быть выполнена заявка в АДС о засорах внутридомовой инженерной системы водоотведения;
- В какой период времени рассматривается поступивший в УО запрос любой информации лицом, не являющимся собственником помещений в МКД;
- В какой период времени рассматривается заявление о выплате штрафа за нарушение порядка расчета платы за коммунальные услуги;
- В каких случаях граждане имеют право потребовать письменный ответ при устном обращении;
- В какой период времени собственникам помещений в МКД в соответствии с условиями договора или учредительными документами УО, ТСЖ/ТСН, жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива должна предоставляться информация о перечнях, объёмах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ;
- В какой срок согласно п. п. 31, 32 ПП РФ № 416 рассматривается запрос данных, которые УО, ТСЖ/ТСН размещают на стендах, досках объявлений, вывесках, на сайте организации и в ГИС ЖКХ;
- На каком расстоянии должно располагаться представительство или основной офис УО от МКД, находящихся в управлении;
- В какой срок должна быть рассмотрена заявка в АДС о засорах мусоропроводов;
- Какой срок предусмотрен действующим законодательством для регистрации обращений собственников помещений в МКД органами исполнительной власти;
- Какой срок предусмотрен действующим законодательством к рассмотрению обращения собственников помещений в МКД органами исполнительной власти;
- Допустимо ли продление срока рассмотрения письменного обращения собственников помещений в МКД органами исполнительной власти и на какой период;
- Куда обращаться гражданам в случае нарушения их прав при рассмотрении обращений собственников помещений в МКД в органах исполнительной власти в Российской Федерации для их обжалования;
- Требования, предъявляемые к письменному обращению собственников помещений в МКД в органы государственной власти или органы местного самоуправления;

- Как должны поступать органы государственной власти или органы местного самоуправления, если есть вопросы в письменном обращении собственников помещений в МКД, решение которых не входит в их компетенцию;
- На что НЕ имеют права собственники помещений в МКД при рассмотрении их обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом;
- В какой срок собственникам помещений в МКД предоставляется информация о месячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ и объемах коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления;
- В какие сроки собственникам помещений в МКД предоставляется копия акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя общего имущества в МКД;
- В какие сроки собственникам помещений в МКД предоставляется копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ и/или акта проверки предоставления ЖКУ ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- В какой срок потребителю предоставляется информация о показаниях ОДПУ исполнителем ЖКУ;
- В какой срок исполнитель коммунальной услуги обязан осуществлять проверку состояния ИПУ, ОДПУ, комнатных приборов учета, а также распределителей;
- В какой срок временного отсутствия собственников помещений в МКД рассматривается заявление о перерасчете платы за коммунальные услуги;
- Каким образом исполнитель коммунальной услуги должен вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) собственников помещений в МКД на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения;
- В какой период времени исполнителем услуги рассматривается жалоба об обнаружении запаха газа в помещениях в МКД либо на дворовой территории;
- Как должен поступить диспетчер при поступлении телефонного звонка в АДС;
- Порядок направления обращения потребителем в случае нарушения санитарных правил при технической эксплуатации, содержании, обслуживании, ремонте и благоустройству МКД и бездействия ответственных лиц;
- Порядок направления обращения собственников помещений в МКД в случае невыполнения работ по содержанию и ремонта общего имущества в МКД и бездействия ответственных лиц;
- Порядок направления обращения собственников помещений в МКД в случае ненадлежащего качества предоставления коммунальных услуг и бездействия ответственных лиц;
- Порядок направления обращения собственников помещений в МКД в случае ненадлежащего качества проведения капитального ремонта и бездействия ответственных лиц подрядной организации;
- Порядок направления обращения потребителем в органы прокуратуры;
- Порядок направления обращения собственников помещений в МКД в иные инстанции, если ответ на обращение в органы прокуратуры его, как заявителя, не устраивает;
- Порядок направления обращения собственниками помещений в МКД в случае, если они хотят обратиться по вопросу принятия мер по санитарному содержанию территории, которая выходит за границы межевания придомовой территории МКД;

- Порядок направления претензий собственниками помещений в МКД в случае некачественного вывоза мусора и содержания площадок МКД;
- Порядок направления обращений собственниками помещений в МКД по вопросу наличия разрешения проводимых в квартирах и встроенных нежилых помещениях в МКД работ по переоборудованию и перепланировке;
- Порядок направления обращения собственниками помещений в МКД за разъяснением обоснованности начисления и перерасчетом платы за коммунальную услугу;
- Порядок направления обращения собственниками помещений в МКД в случае неисправности лифта в многоквартирном доме и бездействия ответственных лиц;
- Какая информация на досках объявлений УО НЕ обязательна к размещению в МКД;
- В какой период собственники помещений в МКД должны передавать показания ИПУ, чтобы избежать проблем при начислении платы за коммунальные услуги.
- Как работать с официальным сайтом ГИС ЖКХ и использовать его ресурсы для обращения собственника помещений в МКД в органы государственной власти и УО;
- Как направлять в УО, ТСЖ/ТСН, жилищного или жилищно-строительного кооператива, иного специализированного потребительского кооператива в письменной форме запросы для организации проведения ими общего собрания собственников помещений в МКД;
- Процедуры и порядок контроля получения ответа собственником помещений в МКД как заявителем при официальном обращении в УО, ТСЖ/ТСН;
- Процедуры и порядок контроля выполнения заявок АДС о засорах внутридомовой инженерной системы водоотведения;
- Процедуры и порядок контроля рассмотрения заявлений о выплате штрафа за нарушение порядка расчёта платы за коммунальные услуги;
- Процедуры и порядок контроля получения собственниками помещений в МКД письменного ответа при устном обращении;
- Процедуры и порядок контроля предоставления собственникам помещений в МКД в соответствии с условиями договора с УО, учредительными документами ТСЖ/ТСН, жилищного, жилищно-строительного кооператива, иного специализированного потребительского кооператива, информация о перечнях, объёмах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ;
- Процедуры и порядок контроля рассмотрения запросов данных, которые УО, ТСЖ/ТСН размещают на стендах, досках объявлений, вывесках, на сайте организации и в ГИС ЖКХ, согласно п. п. 31, 32 ПП РФ № 416;
- Процедуры и порядок контроля организации и ведения деятельности представительства или основного офиса УО, в том числе – месторасположения от МКД, находящихся в управлении;
- Процедуры и порядок контроля сроков, предусмотренных действующим законодательством, для регистрации обращений собственников помещений в МКД органами исполнительной власти;
- Процедуры и порядок обращения собственниками помещений в МКД в случае нарушения их прав при рассмотрении их обращений в органах исполнительной власти в Российской Федерации для их обжалования;
- Процедуры и порядок контроля сроков предоставления информация о месячных объёмах потреблённых коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ и объёмах коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления;
- Процедуры и порядок контроля сроков предоставления собственнику помещений в МКД как потребителю коммунальных услуг копии акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника помещений в МКД;

- Процедуры и порядок контроля сроков предоставления собственнику помещений в МКД как потребителю коммунальных услуг копии акта о нарушении качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ и/или акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- Процедуры и порядок контроля сроков предоставления исполнителем коммунальной услуги информации потребителю о показаниях ОДПУ;
- Процедуры и порядок контроля сроков проверки исполнителем коммунальной услуги состояния ИПУ, ОДПУ, комнатных приборов учета, а также распределителей;
- Процедуры и порядок контроля сроков рассмотрения заявления о перерасчете платы за коммунальные услуги на срок временного отсутствия собственника помещений в МКД;
- Процедуры и порядок контроля документации, в которой исполнитель коммунальной услуги должен вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) собственников помещений в МКД на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения;
- Процедуры и порядок контроля сроков, в которые исполнителем услуги рассматривается жалоба об обнаружении запаха газа в помещениях в МКД либо на дворовой территории;
- Процедуры и порядок контроля сроков исполнения обязанностей диспетчера при поступлении телефонного звонка в АДС;
- Процедуры и порядок контроля сроков рассмотрения обращений собственников помещений в МКД в случае: нарушения санитарных правил при технической эксплуатации, содержании, обслуживании, ремонте или благоустройстве общего имущества в МКД и бездействии ответственных лиц; невыполнения работ по технической эксплуатации, содержании, обслуживании, ремонте или благоустройстве общего имущества в МКД и бездействии ответственных лиц; ненадлежащего качества предоставления коммунальных услуг потребителям и бездействии ответственных лиц; ненадлежащего качества проведения капитального ремонта и бездействии ответственных лиц подрядной организации;
- Процедуры и порядок контроля сроков рассмотрения обращений собственников помещений в МКД в органы прокуратуры; в иные инстанции, если ответ на обращение в органы прокуратуры заявителя не устраивает;
- Процедуры и порядок контроля сроков рассмотрения обращений собственников помещений в МКД в случае, если собственники хотят обратиться по вопросу принятия мер по санитарному содержанию территории, которая выходит за границы межевания придомовой территории; претензий в случае некачественного вывоза мусора и содержанию площадок; по вопросу наличия разрешения проводимых в помещениях в МКД работ по переоборудованию и перепланировке; за разъяснением обоснованности начисления и перерасчетом платы за коммунальную услугу; в случае неисправности лифта в МКД и бездействии ответственных лиц;
- Процедуры и порядок контроля размещения и полноты содержания информации на досках объявлений УО в МКД.

Собственник помещений в МКД должен уметь:

- Регистрироваться на официальном сайте ГИС ЖКХ и работать в личном кабинете;
- Пользоваться системой ГИС ЖКХ для обращения собственников помещений в МКД в органы государственной власти и УО;
- Определять процедуры, порядок и ответственность УО, ТСЖ/ТСН по хранению запросов (обращений) собственников помещений в МКД, копий ответов на них;
- Определять и реализовать процедуры, порядок направления обращений в письменной форме в УО, ТСЖ/ТСН, жилищного или жилищно-строительного кооператива,

иногo специализированного потребительского кооператива для организации проведения ими общего собрания собственников помещений в МКД;

- Определять способ направления ответов заявителю, при его официальном обращении в УО, ТСЖ/ТСН;

- Определять и контролировать сроки выполнения заявок в АДС о засорах внутридомовой инженерной системы водоотведения в МКД;

- Определять процедуры, порядок, контролировать сроки рассмотрения поступивших в управляющую организацию запросов любой информации лицом, не являющимся собственником помещений в МКД;

- Определять процедуры, порядок, контролировать сроки рассмотрения заявлений о выплате штрафа за нарушение порядка расчёта платы за коммунальные услуги;

- Определять процедуры, порядок требований, контролировать сроки получения письменных ответов при устном обращении собственников помещений в МКД;

- Определять процедуры, порядок, контролировать сроки предоставления собственникам помещений в МКД информация о перечнях, объёмах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ в соответствии с условиями договора или учредительными документами УО, ТСЖ/ТСН, жилищного, жилищно-строительного кооператива, иногo специализированного потребительского кооператива;

- Определять процедуры, порядок, контролировать сроки рассмотрения запросов данных, которые УО, ТСЖ/ТСН размещают на стендах, досках объявлений, вывесках, на сайте организации и в ГИС ЖКХ, согласно п. п. 31, 32 ПП РФ № 416;

- Определять процедуры, порядок создания, функционирования, в том числе месторасположения представительства или основного офиса УО от МКД, находящихся в управлении;

- Определять процедуры, порядок, контролировать сроки рассмотрения заявок в АДС о засорах мусоропроводов в МКД;

- Определять процедуры, порядок, контролировать сроки, предусмотренные действующим законодательством для регистрации обращений собственников помещений в МКД органами исполнительной власти;

- Определять процедуры, порядок, контролировать сроки, предусмотренные действующим законодательством к рассмотрению обращения собственников помещений в МКД органами исполнительной власти;

- Определять основания, процедуры, порядок продления сроков рассмотрения письменного обращения собственников помещений в МКД органами исполнительной власти и на какой период;

- Определять основания, процедуры, порядок и инстанции, в которые необходимо обращаться гражданам в случае нарушения их прав при рассмотрении обращений собственников помещений в МКД в органах исполнительной власти в Российской Федерации для их обжалования;

- Определять основания, процедуры, порядок направления требований в письменном обращении собственников помещений в МКД в органы государственной власти или органы местного самоуправления;

- Определять основания, процедуры, порядок рассмотрения органами государственной власти или органами местного самоуправления письменных обращений собственников помещений в МКД, содержащих вопросы, решение которых не входит в их компетенцию;

- Определять правомочность требований граждан при направлении обращений собственников помещений в МКД в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу;

- Определять процедуры и порядок, контролировать сроки предоставления собственникам помещений в МКД информации о ежемесячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ и объемах коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления;
- Определять процедуры и порядок, контролировать сроки предоставления собственникам помещений в МКД (потребителям) копии акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя общего имущества в МКД;
- Определять процедуры и порядок, контролировать сроки предоставления собственникам помещений в МКД копии акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ и/или акта проверки предоставления ЖКУ ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- Определять процедуры, порядок, контролировать сроки предоставления исполнителем ЖКУ предоставляется информация собственникам помещений в МКД (потребителям) о показаниях ОДПУ;
- Определять процедуры, порядок, контролировать сроки обязательной проверки технического состояния ИПУ, ОДПУ, комнатных приборов учета, а также распределителей исполнителем коммунальной услуги;
- Определять процедуры, порядок, контролировать сроки рассмотрения заявлений о перерасчёте платы за коммунальные услуги на срок временного отсутствия собственника помещений в МКД (потребителя);
- Определять процедуры, порядок учета, контролировать учет сроков и результатов рассмотрения и исполнения жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) собственников помещений в МКД (потребителей) на качество предоставления коммунальных услуг их исполнителем;
- Определять процедуры, порядок, контролировать сроки рассмотрения исполнителем услуги жалоб об обнаружении запаха газа в помещениях в МКД либо на дворовой территории;
- Определять и контролировать процедуры, порядок действий диспетчера АДС при приемке обращения от собственника помещений в МКД в форме телефонного звонка;
- Определять и контролировать процедуры, порядок направления обращений собственников помещений в МКД в случае нарушения санитарных правил при содержании общего имущества в МКД и бездействии ответственных лиц;
- Определять и контролировать процедуры, порядок направления обращений собственников помещений в МКД в случае невыполнения работ по технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству в МКД и бездействии ответственных лиц;
- Определять и контролировать процедуры, порядок направления обращений собственников помещений в МКД в случае ненадлежащего качества предоставления коммунальных услуг потребителям и бездействии ответственных лиц;
- Определять и контролировать процедуры, порядок направления обращений собственников помещений в МКД в случае ненадлежащего качества проведения капитального ремонта и бездействия ответственных лиц подрядной организации;
- Определять и контролировать процедуры, порядок направления обращений собственников помещений в МКД в органы прокуратуры;
- Определять и контролировать процедуры, порядок направления обращений собственников помещений в МКД в иные инстанции, если ответ на обращение в органы прокуратуры заявителя не устраивает;

- Определять и контролировать процедуры, порядок направления обращений в случае, если собственники помещений в МКД хотят обратиться по вопросу принятия мер по санитарному содержанию территории, которая выходит за границы межевания придомовой территории МКД;
- Определять и контролировать процедуры, порядок направления претензий в случае некачественного вывоза мусора и содержанию площадок МКД;
- Определять и контролировать процедуры, порядок направления обращений собственников помещений в МКД по вопросу наличия разрешения проводимых в квартирах и встроенных нежилых помещений в МКД работ по переоборудованию и перепланировке;
- Определять и контролировать процедуры, порядок направления обращений собственников помещений в МКД за разъяснением обоснованности начисления и перерасчетом платы за коммунальную услугу;
- Определять и контролировать процедуры, порядок направления обращений собственников помещений в МКД в случае неисправности лифта в МКД и бездействии ответственных лиц;
- Определять полноту содержания и контролировать сроки размещения информации на досках объявлений УО, устанавливать – какая информация НЕ обязательна к размещению на досках объявлений в МКД;
- Определять и контролировать процедуры, порядок передачи собственниками помещений в МКД показаний ИПУ, чтобы избежать проблем при начислении платы за коммунальные услуги;
- Работать с официальным сайтом ГИС ЖКХ и использовать его ресурсы для обращения в органы государственной власти и УО;
- Направлять в письменной форме в УО, ТСЖ/ТСН, жилищного или жилищно-строительного кооператива, иного специализированного потребительского кооператива запросы для организации проведения ими общего собрания собственников помещений в МКД;
- Контролировать получение ответа как заявителя, при его официальном обращении собственников помещений в МКД в УО, ТСЖ/ТСН;
- Контролировать сроки выполнения заявок в АДС о засорах внутридомовой инженерной системы водоотведения в МКД;
- Контролировать сроки рассмотрения заявлений собственников помещений в МКД о выплате штрафа за нарушение порядка расчёта платы за коммунальные услуги;
- Контролировать получение собственниками помещений в МКД письменного ответа при устном обращении;
- Контролировать предоставление собственникам помещений в МКД в соответствии с условиями договора или учредительными документами ТСЖ/ТСН о перечнях, объёмах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ;
- Контролировать рассмотрение запросов данных, которые УО, ТСЖ/ТСН размещают на стендах, досках объявлений, вывесках, на сайте организации и в ГИС ЖКХ, согласно п. п. 31, 32 ПП РФ № 416;
- Контролировать, на каком расстоянии от МКД, находящихся в управлении, должно располагаться представительство или основной офис УО;
- Контролировать сроки, предусмотренные действующим законодательством, для регистрации обращений собственников помещений в МКД в органы исполнительной власти;
- Обращаться в случае нарушения его прав при рассмотрении обращений собственников помещений в МКД в органах исполнительной власти в Российской Федерации для их обжалования;

- Контролировать сроки предоставления информации собственникам помещений в МКД о месячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ и объемах коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления;
- Контролировать сроки предоставления собственнику помещений в МКД копии акта о причинении ущерба его жизни, здоровью и имуществу;
- Контролировать сроки предоставления собственнику помещения в МКД (потребителю) копии акта о нарушении качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ и/или акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- Контролировать сроки предоставления исполнителем коммунальной услуги информации собственникам помещений в МКД о показаниях ОДПУ;
- Контролировать сроки проверки исполнителем коммунальной услуги состояния ИПУ, ОДПУ, комнатных приборов учета, а также распределителей;
- Контролировать сроки рассмотрения заявлений о перерасчете платы за коммунальные услуги на срок временного отсутствия потребителя – собственника помещений МКД;
- Контролировать документацию, в которой исполнитель коммунальной услуги должен вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) собственников помещений в МКД как потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, а также учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения;
- Контролировать сроки - в какой период времени исполнителем услуги рассматривается жалоба собственника помещений в МКД об обнаружении запаха газа в помещениях МКД либо на дворовой территории;
- Контролировать сроки и исполнение обязанностей диспетчера при поступлении телефонного звонка от собственника помещений в МКД в АДС;
- Контролировать сроки рассмотрения обращений собственников помещений в МКД в случае: нарушения санитарных правил при содержании общего имущества в МКД и бездействия ответственных лиц; невыполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в МКД, бездействия ответственных лиц; ненадлежащего качества предоставления коммунальных услуг потребителям и бездействия ответственных лиц; ненадлежащего качества проведения капитального ремонта и бездействия ответственных лиц подрядной организации;
- Контролировать сроки рассмотрения обращений собственников помещений в МКД в органы прокуратуры; в иные инстанции, если ответ на обращение в органы прокуратуры их не устраивает;
- Контролировать сроки рассмотрения обращений собственников помещений в МКД в случае, если они хотят обратиться по вопросу принятия мер по санитарному содержанию территории МКД, которая выходит за границы межевания придомовой территории; претензий в случае некачественного вывоза мусора и содержанию площадок; по вопросу наличия разрешения проводимых в помещениях в МКД работ по переоборудованию и перепланировке; за разъяснением обоснованности начисления и перерасчетом платы за коммунальную услугу; в случае неисправности лифта в МКД и бездействия ответственных лиц;
- Контролировать полноту содержания и сроки размещения информации на досках объявлений УО в МКД.

КЛЮЧЕВАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ № 3. Общественный жилищный контроль: *Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно применять инструменты общественного жилищного контроля ЖКУ (знать инструменты общественного жилищного контроля, сформировать навыки фиксации и описания проблем по технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству МКД (акты+фотовидеофиксация); сформировать навыки оформления и применения технической и иной документации для защиты своих прав: а) акт осмотра МКД, б) акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании ЖКУ в МКД, в) акт проведения общественного контроля по реализации программы капитального ремонта МКД)*

Собственник помещений в МКД должен знать:

- Кто может выполнять функции общественных инспекторов и экспертов;
- В каком порядке и в какие сроки со дня получения запроса об участии субъект общественного жилищного контроля рассматривает этот запрос и принимает решение о включении (не включении) заявителя в состав общественных инспекторов и (или) общественных экспертов, участвующих в проведении общественной экспертизы и (или) общественной проверки;
- Требования к составлению акта проверки;
- Какие лица могут быть задействованы субъектом общественного жилищного контроля в проведении общественного жилищного контроля в форме общественной проверки;
- Предмет общественного жилищного контроля;
- Какие правила и нормы уборки придомовой территории МКД в зимний и летний периоды УО НЕ обязаны соблюдать;
- Нормативные требования к температуре горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения в МКД;
- Является ли обязательным включение проведения осмотра общего имущества в МКД в состав работ по его технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству;
- Сроки службы конструкций здания и инженерных систем МКД;
- Сроки начала и завершения отопительного периода при эксплуатации МКД;
- Параметры нормативной температуры воздуха в отопительный период во всех помещениях МКД, включая жилые и нежилые;
- Каким документом оформляются результаты осмотра общего имущества в МКД;
- Какое лицо ответственно за техническую эксплуатацию, содержание, обслуживание, ремонт и благоустройство МКД и обязано ли оно разрабатывать и доводить до сведения собственников помещений в МКД предложения о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, которые возможно проводить в МКД, с указанием расходов на их проведение, объема ожидаемого снижения используемых энергетических ресурсов и сроков окупаемости предлагаемых мероприятий;
- В какие сроки проводятся внеочередные осмотры общего имущества в МКД;
- Входят ли в состав общего имущества МКД оконные заполнения в квартирах, оконные заполнения в подъездах;

- В течение какого времени со дня размещения решения о проведении контроля в сети «Интернет» собственник помещения в МКД, желающий принять участие в проведении общественной проверки и (или) общественной экспертизы в качестве общественного инспектора и (или) общественного эксперта вправе направить субъекту общественного жилищного контроля запрос о привлечении его для проведения общественной проверки и (или) общественной экспертизы;

- Минимальные нормативные сроки службы конструктивного элемента здания МКД – деревянных дверей входных в подъезд;

- Какой приоритет при определении состава общего имущества в МКД;

- Что в соответствии с требованиями действующего законодательства в системах внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения в МКД не входит в состав общего имущества;

- Условия, при которых в соответствии с требованиями Правил N 354 сведения о случаях, периодах и об основаниях перерасчета размера платы за коммунальные услуги, предоставленные собственникам помещений в МКД как потребителям, копии документов, подтверждающих право потребителя на перерасчет размера платы в РСО, предоставляется перерасчет;

- Какая температура воздуха в отопительный период должна быть в торцевой комнате квартиры в МКД;

- Допустимые перерывы предоставления коммунальных услуг собственникам помещений в МКД (теплоснабжения и отопления; горячего и холодного водоснабжения; водоотведения; вентиляции и кондиционирования; энергоснабжения; газоснабжения; обращения с ТКО);

- Размер контейнерных площадок МКД и необходимое число контейнеров;

- Периодичность проверок вентиляционных каналов помещений в МКД, в которых установлены газовые приборы, организациями по обслуживанию жилищного фонда, ответственными за технически исправное состояние вентиляционных каналов и дымоходов, по договорам со специализированными организациями;

- Регламентацию работы АДС;

- Обязаны ли субъекты общественного жилищного контроля обнародовать информацию о своей деятельности, о проводимых мероприятиях общественного жилищного контроля и об их результатах посредством ее размещения в сети «Интернет»;

- Нормативно-правовой/ые акт/ы, регламентирующие проведение общественного жилищного контроля, а также права субъектов общественного жилищного контроля;

- Нормативные параметры давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора в МКД;

- Порядок проведения сезонных осмотров МКД;

- Обязан ли исполнитель проинформировать собственников помещений в МКД о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг в случае обнаружения исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- Кем устанавливается минимальный размер взноса на капитальный ремонт МКД;

- Кем назначается время проведения проверки качества коммунальной услуги в случаях, если исполнителем является РСО;

- Обязаны ли государственные (муниципальные) органы и организации, осуществляющие деятельность в жилищной сфере, рассматривать направленные им итоговые документы, подготовленные по результатам общественного жилищного контроля;

- Является ли поддержание архитектурного облика МКД в соответствии с проектной документацией для строительства или реконструкции обязательным требованием к надлежащему санитарно-техническому состоянию и содержанию общего имущества;
- Нормативное расстояние от контейнеров до МКД, детских игровых площадок, площадок отдыха и площадок для занятий физкультурой взрослого населения;
- Кого для проведения общественного жилищного контроля в форме общественной экспертизы могут привлечь субъекты общественного жилищного контроля;
- Какие осмотры общего имущества МКД могут быть и какова периодичность их проведения;
- Кто является организатором общественного жилищного контроля;
- Какие отклонения от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании допускаются по составу и свойствам холодной воды;
- Какие организации вправе осуществлять проведение работ по обследованию несущих конструкций зданий, сооружений и инженерных систем в МКД, с подготовкой и оформлением технического заключения;
- Когда должно проводиться мытье окон в подъездах МКД;
- Какую информацию о себе сообщает собственник помещений в МКД, желающий принять участие в проведении общественной проверки и (или) общественной экспертизы в качестве общественного инспектора и (или) общественного эксперта;
- Какая профессия должна быть у рабочего, производящего осмотр печей (с газоходами) в соответствии с приложением N 1 к Правилам 170 «Рекомендуемая периодичность плановых и частичных осмотров элементов и помещений зданий»;
- Какие нормативные параметры давления в системах холодного или горячего водоснабжения в МКД (измеряются в точке водоразбора и при проведении опрессовки - испытания на прочность и плотность водяных систем системы отопления с чугунными отопительными приборами, стальными штампованными радиаторами);
- Допускается ли установка бытового электровентильатора в кухнях и санитарных узлах верхних этажей в МКД вместо вытяжной решетки в систему вентиляции;
- Функции общественного инспектора и эксперта, процедуры и порядок его участия в проведении общественной экспертизы и (или) общественной проверки, организатором которой является субъект общественного жилищного контроля;
- Требования к составлению, контролю правильности составления и оформления акта проверки качества работ и оказанных услуг собственникам помещений в МКД;
- Процедуры и порядок контроля соблюдения правил и норм уборки УО придомовой территории МКД в зимний и летний периоды;
- Процедуры и порядок контроля нормативных требований к температуре горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения в МКД;
- Процедуры и порядок участия в комиссиях по проведению осмотра общего имущества МКД в обязательные работы по его содержанию и ремонту;
- Процедуры и порядок контроля сроков нормативной технической эксплуатации конструктивных элементов и инженерных систем в МКД;
- Процедуры и порядок контроля начала и завершения отопительного периода эксплуатации МКД;
- Процедуры и порядок контроля параметров нормативной температуры воздуха в отопительный период во всех помещениях в МКД;
- Процедуры и порядок контроля правильности оформления документов по результатам осмотра общего имущества в МКД;
- Процедуры и порядок участия в работе комиссии по проведению внеочередных и плановых, сезонных, общих и выборочных осмотров МКД;

- Состав и технические характеристики общего имущества в МКД;
- Процедуры и порядок участия в проведении общественной проверки и (или) общественной экспертизы в качестве общественного инспектора и (или) общественного эксперта;
 - Минимальные нормативные сроки службы конструктивных элементов и инженерных систем в МКД;
 - Приоритет при определении состава общего имущества в МКД с учетом границ эксплуатационной ответственности;
 - Методику выполнения перерасчетов и/или контроля правильности перерасчетов размера платы за коммунальные услуги, предоставленные собственникам помещений в МКД как потребителям; контроля содержания и правильности заверения копий документов, подтверждающих право потребителя на перерасчет размера платы в РСО; условия, при которых в соответствии с требованиями правил N 354 сведения о случаях, периодах и об основаниях, предоставляется перерасчет;
 - Нормативные параметры температуры воздуха в отопительный период во всех помещениях в МКД;
 - Допустимые перерывы предоставления коммунальных услуг (теплоснабжения и отопления; горячего и холодного водоснабжения; водоотведения; вентиляции и кондиционирования; энергоснабжения; газоснабжения; обращения с ТКО);
 - Размер контейнерных площадок МКД и необходимое число контейнеров;
 - Периодичность проверок вентиляционных каналов помещений в МКД, в которых установлены газовые приборы, организациями по обслуживанию жилищного фонда, ответственными за технически исправное состояние вентиляционных каналов и дымоходов, по договорам со специализированными организациями;
 - Цели, задачи, функции и порядок работы АДС;
 - Обязанности субъектов общественного жилищного контроля по обнародованию информации о своей деятельности, о проводимых мероприятиях общественного жилищного контроля и об их результатах посредством ее размещения в сети «Интернет»;
 - Обязанности исполнителя коммунальных услуг по информированию собственников помещений в МКД о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг в случае обнаружения исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
 - Процедуры и порядок контроля установления минимального размера взноса на капитальный ремонт общего имущества в МКД;
 - Процедуры и порядок участия в проведении проверки качества коммунальной услуги в случаях, если исполнителем является РСО;
 - Процедуры и порядок рассмотрения направленных итоговых документов, подготовленных по результатам общественного жилищного контроля;
 - Процедуры и порядок установления правомочности требований по поддержанию архитектурного облика МКД в соответствии с проектной документацией для строительства или реконструкции обязательным требованием к надлежащему санитарно-техническому состоянию, технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству общего имущества МКД;
 - Нормативное расстояние от контейнеров до МКД, детских игровых площадок, площадок отдыха и площадок для занятий физкультурой взрослого населения;
 - Процедуры и порядок контроля деятельности организаций, осуществляющих проведение работ по обследованию несущих конструкций зданий и сооружений, инженерных систем в МКД, с подготовкой и оформлением технического заключения.

Собственник помещений в МКД должен уметь:

- Выполнять функции общественного инспектора и эксперта, участвовать в проведении общественной экспертизы или общественной проверки;
- Определять порядок и процедуры контроля сроков рассмотрения запросов об участии в составе общественных инспекторов и (или) общественных экспертов в проведении общественной экспертизы и (или) общественной проверки, организатором которой является субъект общественного жилищного контроля;
- Составлять и контролировать правильность составления актов проверки, актов технических осмотров МКД, актов приемки-сдачи работ;
- Определять, какие лица могут быть задействованы в проведении общественного жилищного контроля в форме общественной проверки субъектом общественного жилищного контроля;
- Определять предмет общественного жилищного контроля;
- Определять порядок и процедуры контроля исполнения правил и норм уборки придомовой территории МКД в зимний и летний периоды в границах эксплуатационной и балансовой ответственности УО, ТСЖ/ТСН;
- Определять порядок и процедуры контроля нормативных требований к температуре горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения в МКД;
- Определять, является ли обязательным включение проведения осмотра общего имущества в состав работ по его технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству МКД;
- Определять и контролировать нормативные сроки технической эксплуатации конструктивных элементов и инженерных систем в МКД;
- Определять и контролировать сроки начала и завершения отопительного периода в МКД;
- Определять и контролировать параметры нормативной температуры воздуха в отопительный период во всех помещениях в МКД, включая жилые и нежилые помещения;
- Оформлять результаты осмотра общего имущества МКД;
- Определять ответственное лицо за содержание общего имущества МКД, определять его функции - обязано ли оно разрабатывать и доводить до сведения собственников помещений в МКД предложения о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, которые возможно проводить в многоквартирном доме, с указанием расходов на их проведение, объема ожидаемого снижения используемых энергетических ресурсов и сроков окупаемости предлагаемых мероприятий;
- Определять и контролировать сроки проведения внеочередных осмотров МКД;
- Определять, входят ли в состав общего имущества в МКД оконные заполнения в квартирах, оконные заполнения в подъездах;
- Определять, в течение какого времени собственник помещения в МКД, желающий принять участие в проведении общественной проверки и (или) общественной экспертизы в качестве общественного инспектора и (или) общественного эксперта со дня размещения решения о проведении контроля в сети «Интернет» вправе направить субъекту общественного жилищного контроля запрос о привлечении его для проведения общественной проверки и (или) общественной экспертизы;
- Определять минимальные нормативные сроки технической эксплуатации конструктивных элементов МКД – деревянных дверных блоков;
- Устанавливать приоритет при определении состава общего имущества МКД;

- Устанавливать, что в соответствии с требованиями действующего законодательства в системах внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения в МКД не входит в состав общего имущества;
- Устанавливать условия, при которых в соответствии с требованиями Правил № 354 сведения о случаях, периодах и об основаниях перерасчета размера платы за коммунальные услуги, предоставленные потребителю, копии документов, подтверждающих право потребителя на перерасчет размера платы в РСО, предоставляется перерасчет;
- Определять нормативные параметры температуры воздуха в отопительный период в торцевой комнате квартиры в МКД;
- Определять допустимые перерывы предоставления коммунальных услуг (теплоснабжения и отопления; горячего и холодного водоснабжения; водоотведения; вентиляции и кондиционирования; энергоснабжения; газоснабжения; обращения с ТКО) в МКД;
- Определять размер контейнерных площадок МКД и необходимое число контейнеров;
- Определять периодичность проверок вентиляционных каналов помещений в МКД, в которых установлены газовые приборы, организациями по обслуживанию жилищного фонда, ответственными за технически исправное состояние вентиляционных каналов и дымоходов, по договорам со специализированными организациями;
- Определять порядок, процедуры и контролировать работы АДС с учетом регламента;
- Определять, обязаны ли субъекты общественного жилищного контроля обнародовать информацию о своей деятельности, о проводимых мероприятиях общественного жилищного контроля и об их результатах посредством ее размещения в сети «Интернет»;
- Применять нормативно-правовые акты, регламентирующие проведение общественного жилищного контроля, а также права субъектов общественного жилищного контроля;
- Определять и контролировать нормативные параметры давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора в МКД;
- Определять порядок и контролировать проведение сезонных осмотров МКД;
- Определять, обязан ли исполнитель проинформировать собственников помещений в МКД о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг в случае обнаружения исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- Определять, кем устанавливается минимальный размер взноса на капитальный ремонт МКД;
- Определять, кем назначается время проведения проверки качества коммунальной услуги в случаях, если исполнителем является РСО;
- Определять, обязаны ли государственные (муниципальные) органы и организации, осуществляющие деятельность в жилищной сфере, рассматривать направленные им итоговые документы, подготовленные по результатам общественного жилищного контроля;
- Определять, является ли поддержание архитектурного облика МКД в соответствии с проектной документацией для строительства или его реконструкции обязательным требованием к надлежащему санитарно-техническому состоянию, технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству;
- Определять нормативное расстояние от контейнеров до МКД, детских игровых площадок, площадок отдыха и площадок для занятий физкультурой взрослого населения;

- Определять, кого могут привлечь для проведения общественного жилищного контроля в форме общественной экспертизы субъекты общественного жилищного контроля;
- Определять, какие осмотры общего имущества МКД могут быть проведены и в какие периоды;
- Определять, кто является организатором общественного жилищного контроля;
- Определять отклонения в составе и свойствах холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании;
- Определять, какие организации вправе осуществлять проведение работ по обследованию несущих конструкций зданий и сооружений, инженерных систем в МКД, с подготовкой и оформлением технического заключения;
- Определять сроки мытья окон в подъездах МКД;
- Определять полноту информации, которую о себе сообщает гражданин, желающий принять участие в проведении общественной проверки и (или) общественной экспертизы в качестве общественного инспектора и (или) общественного эксперта;
- Определять требования к профессиональной подготовке, опыту рабочего, производящего осмотр печей (с газоходами) в МКД в соответствии с приложением N 1 к Правилам 170 «Рекомендуемая периодичность плановых и частичных осмотров элементов и помещений зданий»;
- Определять и контролировать нормативные параметры давления в системах холодного или горячего водоснабжения в МКД (измеряется в точке водоразбора и при проведении опрессовки - испытания на прочность и плотность водяных систем системы отопления с чугунными отопительными приборами, стальными штампованными радиаторами);
- Определять условия и допуски установка в кухнях и санитарных узлах верхних этажей в МКД вместо вытяжной решетки в систему вентиляции бытового электровентилятора;
- Выполнять функции общественного инспектора и эксперта и участвовать в проведении общественной экспертизы и (или) общественной проверки, организатором которой является субъект общественного жилищного контроля;
- Составлять и/или контролировать правильность составления и оформления акта проверки выполненных работ и оказанных ЖКУ в МКД;
- Проводить контроль соблюдения правил и норм уборки УО придомовой территории МКД в зимний и летний периоды;
- Определять и контролировать нормативные требования к температуре горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения в МКД;
- Проводить и участвовать в комиссиях по проведению осмотра общего имущества в МКД в обязательные работы по его содержанию и ремонту;
- Определять сроки нормативной технической эксплуатации конструктивных элементов и инженерных систем в МКД;
- Определять и контролировать сроки начала и завершения отопительного периода в МКД;
- Определять и контролировать параметры нормативной температуры воздуха в отопительный период во всех помещениях в МКД;
- Оформлять и контролировать правильность оформления документов по результатам осмотра общего имущества МКД;
- Проводить и участвовать в работе комиссии по проведению внеочередных и плановых, сезонных, общих и выборочных осмотров общего имущества в МКД;
- Определять состав общего имущества в МКД;

- Участвовать в проведении общественной проверки и (или) общественной экспертизы в качестве общественного инспектора и (или) общественного эксперта;
- Определять минимальные сроки службы конструктивных элементов и инженерных систем в МКД;
- Устанавливать приоритет при определении состава общего имущества МКД с учетом границ эксплуатационной ответственности;
- Выполнять перерасчеты и/или контролировать правильность перерасчетов размера платы за коммунальные услуги, предоставленные собственникам помещений в МКД, проверять копии документов, подтверждающих право потребителя на перерасчет размера платы в ресурсоснабжающую организацию, определять условия, при которых в соответствии с требованиями Правил № 354 сведения о случаях, периодах и об основаниях, предоставляется перерасчет;
- Определять температуру воздуха в отопительный период во всех помещениях в МКД;
- Определять соблюдение допустимых перерывов предоставления собственникам помещений в МКД коммунальных услуг (теплоснабжения и отопления; горячего и холодного водоснабжения; водоотведения; вентиляции и кондиционирования; энергоснабжения; газоснабжения; обращения с ТКО);
- Определять размер контейнерных площадок МКД и необходимое число контейнеров;
- Определять периодичность проверок вентиляционных каналов помещений в МКД, в которых установлены газовые приборы, организациями по обслуживанию жилищного фонда, ответственными за технически исправное состояние вентиляционных каналов и дымоходов, по договорам со специализированными организациями;
- Контролировать работу АДС согласно регламенту;
- Обязаны ли субъекты общественного жилищного контроля обнародовать информацию о своей деятельности, о проводимых мероприятиях общественного жилищного контроля и об их результатах посредством ее размещения в сети «Интернет»;
- Контролировать, проинформировал ли исполнитель ЖКУ собственников помещений в МКД о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества ЖКУ в случае обнаружения исполнителем факта предоставления услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- Контролировать установление минимального размера взноса на капитальный ремонт общего имущества в МКД;
- Участвовать в проведении проверки качества коммунальной услуги в случаях, если исполнителем является РСО;
- Рассматривать направленные собственникам помещений в МКД итоговые документы, подготовленные по результатам общественного жилищного контроля;
- Определять, является ли поддержание архитектурного облика МКД в соответствии с проектной документацией для строительства или реконструкции обязательным требованием к надлежащему санитарно-техническому состоянию, технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству;
- Определять нормативное расстояние от контейнеров до МКД, детских игровых площадок, площадок отдыха и площадок для занятий физкультурой взрослого населения;
- Контролировать деятельность организаций, осуществляющих проведение работ по обследованию несущих конструкций зданий и сооружений, инженерных систем в МКД, с подготовкой и оформлением технического заключения.

КЛЮЧЕВАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ № 4 Информационные ресурсы в ЖКХ:

Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно применять информационные ресурсы ГИС ЖКХ и Госуслуги, сайты региональных операторов и РСО для реализации своих прав и обязанностей в качестве собственника помещения в МКД (уметь получать достоверные сведения, связанные с реализацией ЖКУ в МКД; уметь взаимодействовать с организациями сферы ЖКХ; уметь применять информационные ресурсы ГИС ЖКХ и Госуслуги, сайты региональных операторов и РСО в повседневном укладе МКД при оплате ЖКУ, при голосовании, при контроле задолженности)

Собственник помещений в МКД должен знать:

- Обязательства УО направлять подлинники решений собственников помещений в МКД и протоколов их общих собраний в орган государственного жилищного надзора путем размещения в ГИС ЖКХ;
- В какой срок операторы РСО обязаны разместить в ГИС ЖКХ информацию о рассмотрении обращений собственников помещений в МКД по фактам предоставления ЖКУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность всем или части потребителей в связи с нарушениями (авариями), в том числе возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технического обеспечения;
- Кто должен размещать информацию о договоре управления МКД в ГИС ЖКХ;
- На какую страницу портала осуществляется переход при входе через ЕСИА в ГИС ЖКХ;
- В какой срок в ГИС ЖКХ размещаются адреса МКД, в отношении которых собственниками помещений в МКД принято решение о формировании фонда капитального ремонта на счете регионального оператора капитального ремонта;
- Какую информацию об объекте имущества, размещенную Росреестром, можно найти в ГИС ЖКХ;
- Может ли сам собственник помещения в МКД обратиться через ГИС ЖКХ в УО, ТСЖ/ТСН;
- В какой срок операторы РСО обязаны разместить в ГИС ЖКХ информацию о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, предусмотренных энергосервисным договором (контрактом);
- Размещаются ли в ГИС ЖКХ персональные данные собственников помещений в МКД;
- Можно ли через ГИС ЖКХ осуществлять передачу показаний по ИПУ;
- Возможно ли найти в ГИС ЖКХ информацию Росреестра об объекте имущества;
- Когда УО размещает в ГИС ЖКХ информацию об отчете о выполнении договора управления МКД и бухгалтерской (финансовой) отчетности;
- Как УО, ТСЖ/ТСН часто должны размещать информацию в ГИС ЖКХ о размере фонда на спецсчете;
- Кто должен размещать информацию/сведения в ГИС ЖКХ о наличии или отсутствии у собственника помещения в МКД подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности по оплате ЖКУ, которая образовалась за период не более чем 3 последних года;
- Какие документы необходимо прикреплять о выборе инициатора общего собрания собственников помещений в МКД - администратора в ГИС ЖКХ;

- Можно ли посредством портала ГИС ЖКХ оплачивать ЖКУ;
- В какой срок операторы РСО обязаны разместить в ГИС ЖКХ информацию о перечне, об объеме, о качестве ресурсов, поставляемых для предоставления ЖКУ в МКД, жилые дома, а также коммунальных услуг, предоставляемых собственникам помещений в МКД, и соответствующие договоры холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения (в том числе поставки бытового газа в баллонах), теплоснабжения (в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления);
 - Что является электронным документом в ГИС ЖКХ;
 - В какой срок операторы РСО обязаны разместить в ГИС ЖКХ сведения об отсутствии установленного ОДПУ в МКД;
 - Кто должен размещать информацию о лицевых счетах собственников помещений в МКД в ГИС ЖКХ;
 - Возможно ли размещение лицевых счетов по ЖКУ в личном кабинете самим собственником помещения в МКД на ГИС ЖКХ;
 - В какой срок в ГИС ЖКХ размещается информация о размере взносов на капитальный ремонт, утвержденных решениями общих собраний собственников помещений в МКД в размере, превышающем минимальный размер взносов, установленных нормативным правовым актом органа государственной власти субъекта Российской Федерации;
 - Является ли Росреестр поставщиком информации в ГИС ЖКХ;
 - Кто может стать администратором общего собрания собственников помещений в МКД в ГИС ЖКХ;
 - Нужны ли специальные навыки, подтвержденные соответствующим документом для работы с ГИС ЖКХ;
 - Возможно ли войти в ГИС ЖКХ через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА);
 - В какой срок УО, ТСН/ТСЖ, ЖСК или иной строительный кооператив должны после размещения в ГИС ЖКХ направить в орган государственного жилищного надзора со дня получения от инициатора (избранного председателя) подлинники решений собственников помещений в МКД и протоколов общих собраний собственников помещений в МКД;
 - Какую защиту необходимо использовать для передачи персональных данных и использование электронной цифровой подписи в ГИС ЖКХ;
 - Государственная информационная система ЖКХ — это
 - Какой доступ можно получить через личный кабинет в ГИС ЖКХ;
 - Обязан ли оператор РСО размещать информацию о предоставлении ЖКУ ненадлежащего качества, перерывах в предоставлении на сайте ГИС ЖКХ;
 - Как получить доступ ко всем функциям ГИС ЖКХ через личный кабинет;
 - Какие возможности предоставляет ГИС ЖКХ администратору - инициатору общего собрания собственников помещений в МКД;
 - Кто может пользоваться ГИС ЖКХ;
 - В какие сроки размещается в ГИС ЖКХ информация о лицевых счетах, присвоенных собственникам помещений в МКД;
 - Можно ли посредством портала ГИС ЖКХ следить за состоянием лицевых счетов удаленно;
 - Кто должен размещать информацию в ГИС ЖКХ.
 - Способы перехода на страницу портала при входе через ЕСИА в ГИС ЖКХ;

- Источники актуальной информации об адресах МКД, в отношении которых собственниками помещений принято решение о формировании фонда капитального ремонта на счете регионального оператора капитального ремонта;
- Источники информации об объекте имущества, размещенную Росреестром в ГИС ЖКХ;
- Способы обращения через ГИС ЖКХ в УО, ТСЖ/ТСН;
- Источники актуальной информации операторов РСО в ГИС ЖКХ о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, предусмотренных энергосервисным договором (контрактом);
- Способы передачи показаний по ИПУ через ГИС ЖКХ;
- Источники актуальной информации в ГИС ЖКХ об отчете о выполнении договора управления МКД и бухгалтерской (финансовой) отчетности УО;
- Источники актуальной информации в ГИС ЖКХ о размере фонда на спецсчете УО, ТСЖ/ТСН;
- Способы убеждения собственников помещений МКД своевременно погашать задолженность по оплате ЖКУ, которая образовалась за период не более чем 3 последних года;
- Способы подготовки, форматирования и прикрепления документов о выборе инициатора общего собрания собственников помещений в МКД - администратора в ГИС ЖКХ;
- Способы внесения оплаты ЖКУ посредством портала ГИС ЖКХ;
- Источники актуальной информации в ГИС ЖКХ операторов РСО о перечне, об объеме, о качестве ресурсов, поставляемых для предоставления коммунальных услуг в МКД, а также коммунальных услуг, предоставляемых собственникам помещений в МКД, и соответствующие договоры холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения (в том числе поставки бытового газа в баллонах), теплоснабжения (в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления);
- Источники актуальной информации в ГИС ЖКХ операторов РСО об отсутствии установленного ОПУ в МКД;
- Способы размещения сведений в личном кабинете на ГИС ЖКХ о лицевых счетах по договорам за предоставление ЖКУ;
- Способы выполнения функций администратора общего собрания собственников помещений в МКД в ГИС ЖКХ;
- Способы получения доступа в ГИС ЖКХ через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА);
- Источники актуальной информации об УО, ТСН/ТСЖ, ЖСК или иного строительного кооператива в ГИС ЖКХ, направленной в орган государственного жилищного надзора со дня получения от инициатора (избранного председателя) подлинники решений собственников помещений в МКД и протоколов их общих собраний;
- Способы защиты при передаче персональных данных и использовании электронной цифровой подписи в ГИС ЖКХ;
- Технологию работы в ГИС ЖКХ: способы регистрации, авторизации, получения доступа ко всем функциям через личный кабинет в ГИС ЖКХ;
- Источники актуальной информации об операторе РСО о предоставлении ЖКУ ненадлежащего качества, перерывах в предоставлении на сайте ГИС ЖКХ.

Собственник помещений в МКД должен уметь:

- Определять порядок, процедуры и контролировать выполнение УО обязанностей направлять подлинники решений собственников помещений в МКД и протоколов их общих собраний в орган государственного жилищного надзора путем размещения в ГИС ЖКХ;
- Определять порядок, процедуры и контролировать выполнение обязанностей операторами РСО по размещению в ГИС ЖКХ информации о рассмотрении обращений собственников помещений в МКД по фактам предоставления ЖКУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность всем или части потребителей в связи с нарушениями (авариями), в том числе возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технического обеспечения;
- Определять порядок, процедуры и ответственных за размещение информации о договоре управления МКД в ГИС ЖКХ;
- Определять, на какой странице портала осуществляется переход при входе через ЕСИА в ГИС ЖКХ;
- Определять порядок, процедуры и контролировать сроки размещения в ГИС ЖКХ адресов МКД, в отношении которых собственниками помещений в МКД принято решение о формировании фонда капитального ремонта на счете регионального оператора капитального ремонта;
- Определять полноту информации об объекте имущества, размещаемую Росреестром в ГИС ЖКХ;
- Определять порядок, процедуры и правомочность непосредственного обращения собственником помещения в МКД в УО, ТСЖ/ТСН с использованием ГИС ЖКХ;
- Определять порядок, процедуры и контролировать сроки, в которые операторы РСО обязаны разместить в ГИС ЖКХ информацию о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, предусмотренных энергосервисным договором (контрактом);
- Определять полноту и правомочность размещения в ГИС ЖКХ персональных данных собственников помещений в МКД;
- Определять порядок, процедуры и правомочность передачи через ГИС ЖКХ показаний по ИПУ;
- Определять источники актуальной информации Росреестра об объекте имущества в ГИС ЖКХ;
- Определять порядок, процедуры и контролировать сроки, в которые УО размещает в ГИС ЖКХ информацию об отчете о выполнении договора управления МКД и бухгалтерской (финансовой) отчетности;
- Определять порядок, процедуры, контролировать сроки и периодичность размещения в ГИС ЖКХ информации о размере фонда на спецсчете УО, ТСЖ/ТСН;
- Определять порядок, процедуры и ответственных за размещение информации в ГИС ЖКХ о наличии или отсутствии у собственника помещения в МКД подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности по оплате помещения и ЖКУ, которая образовалась за период не более чем 3 последних года;
- Определять состав, полноту содержания и сроки размещения в ГИС ЖКХ документов о выборе инициатора общего собрания собственников помещений в МКД;
- Внести оплату за жилищно-коммунальные услуги посредством портала ГИС ЖКХ;
- Определять порядок, процедуры, контролировать сроки и периодичность размещения в ГИС ЖКХ операторами РСО информации о перечне, об объеме, о качестве ресурсов, поставляемых для предоставления коммунальных услуг в МКД, а также коммунальных услуг, предоставляемых собственникам помещений в МКД, и

соответствующие договоры холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения (в том числе поставки бытового газа в баллонах), теплоснабжения (в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления);

- Определять виды и достоверность электронных документов в ГИС ЖКХ;
- Определять состав, полноту содержания и сроки размещения в ГИС ЖКХ операторами РСО сведений об отсутствии установленного ОДПУ в МКД;
- Определять порядок, процедуры и ответственных за размещение информации в ГИС ЖКХ о лицевых счетах собственников помещений в МКД;
- Определять порядок, процедуры и правомочность размещения непосредственно собственником помещения в МКД в ГИС ЖКХ сведений о лицевых счетах по договорам на предоставление ЖКУ в личном кабинете;
- Определять порядок, процедуры, контролировать сроки и периодичность размещения в ГИС ЖКХ информации о размере взносов на капитальный ремонт, утвержденных решениями общих собраний собственников помещений в МКД в размере, превышающем минимальный размер взносов, установленных нормативным правовым актом органа государственной власти субъекта Российской Федерации;
- Определять состав, полноту содержания и сроки размещения Росреестром информации в ГИС ЖКХ;
- Определять порядок, процедуры назначения (выбора) и контролировать выполнение обязанностей администратора общего собрания собственников помещений в МКД в ГИС ЖКХ;
- Определять порядок, процедуры, правомочность работы в ГИС ЖКХ и требуются ли для этого подтверждающие документы;
- Осуществить вход в ГИС ЖКХ через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА);
- Определять состав, полноту содержания и сроки направления УО, ТСЖ/ТСН в орган государственного жилищного надзора со дня получения от инициатора (избранного председателя) подлинники решений собственников помещений в МКД и протоколы их общих собраний после размещения в ГИС ЖКХ;
- Использовать средства защиты информации при передаче персональных данных и использовании электронной цифровой подписи в ГИС ЖКХ;
- Работать с ресурсами ГИС ЖКХ;
- Получать через личный кабинет в ГИС ЖКХ доступ к электронным ресурсам связанных порталов;
- Определять порядок, процедуры, контролировать сроки и периодичность, обязанности оператора РСО за размещение информации о предоставлении ЖКУ ненадлежащего качества, перерывах в предоставлении на сайте ГИС ЖКХ;
- Получать через личный кабинет доступ ко всем функциям ГИС ЖКХ;
- Определять порядок, процедуры, правомочность работы, возможности в ГИС ЖКХ для администратора - инициатора общего собрания собственников помещений в МКД;
- Определять состав и полномочия лиц, которые могут пользоваться ГИС ЖКХ;
- Определять порядок, процедуры, контролировать сроки и периодичность размещения в ГИС ЖКХ информация о лицевых счетах, присвоенных собственникам помещений в МКД;
- Определять порядок, процедуры, правомочность удаленного контроля в ГИС ЖКХ состояния лицевых счетов собственников помещений в МКД;
- Определять порядок, процедуры, ответственных за размещение информации в ГИС ЖКХ;

- Осуществить переход на страницу портала при входе через ЕСИА в ГИС ЖКХ;
- Находить в ГИС ЖКХ актуальную информацию об адресах МКД, в отношении которых собственниками помещений в МКД принято решение о формировании фонда капитального ремонта на счете регионального оператора капитального ремонта;
 - Находить в ГИС ЖКХ актуальную информацию об объекте имущества, размещенную Росреестром;
 - Обратиться через ГИС ЖКХ в УО, ТСЖ/ТСН;
 - Находить в ГИС ЖКХ актуальную информацию операторов РСО о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, предусмотренных энергосервисным договором (контрактом);
 - Осуществлять передачу показаний по ИПУ через ГИС ЖКХ;
 - Находить в ГИС ЖКХ актуальную информацию отчета по выполнению договора управления МКД и бухгалтерской (финансовой) отчетности УО;
 - Находить в ГИС ЖКХ актуальную информацию о размере фонда на спецсчете УО, ТСЖ/ТСН;
 - Убеждать собственников помещений в МКД погашать задолженность по оплате помещения и коммунальных услуг, которая образовалась за период не более чем 3 последних года;
 - Прикреплять документы о выборе инициатора общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме - администратора в ГИС ЖКХ;
 - Оплачивать ЖКУ посредством портала ГИС ЖКХ;
 - Находить в ГИС ЖКХ актуальную информацию операторов РСО о перечне, объеме, качестве ресурсов, поставляемых для предоставления коммунальных услуг в МКД, а также коммунальных услуг, предоставляемых собственникам помещений в МКД, и соответствующие договоры холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения (в том числе поставки бытового газа в баллонах), теплоснабжения (в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления);
 - Находить в ГИС ЖКХ актуальную информацию операторов РСО об отсутствии установленного ОДПУ в МКД;
 - Разместить лицевые счета по ЖКУ в личном кабинете на ГИС ЖКХ;
 - Выполнять функции администратора общего собрания собственников помещений в МКД с использованием ресурсов ГИС ЖКХ;
 - Осуществлять вход в ГИС ЖКХ через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА);
 - Находить актуальную информацию управляющей организации, ТСН/ТСЖ, ЖСК или иного строительного кооператива в ГИС ЖКХ, направленную в орган государственного жилищного надзора со дня получения от инициатора (избранного председателя) подлинники решений собственников помещений в МКД и протоколов их общих собраний;
 - Использовать защиту для передачи персональных данных и использование электронной цифровой подписи в ГИС ЖКХ;
 - Работать в ГИС ЖКХ: регистрироваться, авторизоваться, получать доступ ко всем функциям через личный кабинет;
 - Находить актуальную информацию оператора РСО о предоставлении ЖКУ ненадлежащего качества, перерывах в предоставлении на сайте ГИС ЖКХ.

5 Основные требования к сформированности ключевых компетенций

Сформированность ключевых компетенций собственников помещений в МКД – это интеграция знаний, умений, опыта и навыков, полученных при изучении и апробации на практике профильных программ дополнительного образования взрослых (общеразвивающих программ «Общественный жилищный инспектор 2.0», «Общественный жилищный инспектор по капитальному ремонту 2.0», «Информационная культура в сфере ЖКХ 2.0»), иницилируемых Всероссийской хартией в сфере ЖКХ и реализуемых АНО ДПО «Международная академия профессионального образования».

В зависимости от требований к профилю и уровню образования обучающихся образовательные программы могут быть реализованы также как программы дополнительного профессионального образования (повышения квалификации).

В настоящем стандарте предлагается оценивать сформированность ключевых компетенций собственников помещений в МКД с использованием процедур проведения, обработки и анализа результатов выполнения тестовых заданий, разработанных и апробированных Межрегиональным центром компетенций НКО и жителей МКД на площадке АНО ДПО «Международная академия профессионального образования». Оценка сформированности ключевых компетенций может быть осуществлена как в рамках реализации образовательных программ, так и в рамках самообразования в форме самоконтроля.

Тестирование – инструмент оценки сформированности ключевых компетенций собственников помещений в МКД, проводится с использованием тестовых заданий, комплектуемых для каждого тестируемого автоматически с использованием информационных систем путем выбора тестовых заданий из единой базы оценочных средств.

Перед тестированием требуется внимательно ознакомиться с содержанием компетенций (см. раздел 3), изучить нормативные документы в актуальной редакции, выбрать и пройти тестирование по каждой ключевой компетенции на сайте <https://mapo-ano.ru> в разделе «Тесты».

Ключевая компетенция №
1. Договор управления

Ключевая компетенция №
2. Обращения по
проблемам с ЖКХ

Ключевая компетенция №
3. Общественный
жилищный контроль

Ключевая компетенция №
4. Информационные
ресурсы в сфере ЖКХ

Тесты содержат не менее 3-х вариантов ответов, среди которых только один правильный и варианты с множественным выбором правильных ответов. За каждый правильный ответ присуждается **1 балл**.

Ключевые компетенции собственников общего имущества МКД признаются **сформированными** при результате **от 70% и более правильных ответов**; **не сформированными** – при результате **69% и менее правильных ответов** (см. раздел 6, Таблица 6.1).

На решение варианта тестовых заданий – время не ограничено.

Результат формируется автоматически с указанием процента правильных ответов от общего количества тестовых заданий.

6 Оценка сформированности ключевых компетенций

Таблица 6.1 – Шкала оценки сформированности ключевых собственников помещений в МКД

Название и нумерация ключевых компетенций	Количество тестовых заданий	Количество баллов	Уровень (%)	
			Не сформированы – до 69%	Сформированы – от 70% и выше
1	2	3	4	5
Ключевая компетенция № 1. Договор управления: Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно разбираться в договорных отношениях с управляющими, ресурсоснабжающими организациями и региональными операторами по капитальному ремонту и вывозу ТКО (уметь анализировать условия договоров по предоставлению ЖКУ, знать и применять порядок равноправного взаимодействия со стороны договора)	50	50	до 35*	от 36*
Ключевая компетенция № 2. Обращения по проблемам в сфере ЖКХ: Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно выполнять действия по обращению в соответствующие инстанции при возникновении проблемы в ЖКХ (уметь правильно сформулировать, оформить и направить обращение; уметь отслеживать сроки рассмотрения обращения и принятия мер по нему)	42	42	до 29*	от 30*
Ключевая компетенция № 3. Общественный жилищный контроль: Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно применять инструменты общественного жилищного контроля ЖКУ (знать инструменты общественного жилищного контроля, формировать навыки фиксации и описания проблем по технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству МКД (акты+фотовидеофиксация); сформировать навыки оформления и применения технической и иной документации для защиты своих прав: а) акт осмотра МКД, б) акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании ЖКУ в МКД, в) акт проведения общественного контроля по реализации программы капитального ремонта МКД)	50	50	до 34*	от 35*
Ключевая компетенция № 4. Информационные ресурсы в ЖКХ: Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно применять информационные ресурсы ГИС ЖКХ и Госуслуги, сайты региональных операторов и РСО для реализации своих прав и обязанностей в качестве собственника помещения в МКД (уметь получать достоверные сведения, связанные с реализацией ЖКУ в МКД; уметь взаимодействовать с организациями сферы ЖКХ; уметь применять информационные ресурсы ГИС ЖКХ и Госуслуги, сайты региональных операторов и РСО в повседневном укладе МКД при оплате ЖКУ, при голосовании, при контроле задолженности)	37	37	до 25*	от 26*
Итого:	180	180	до 125*	от 126* и выше

*Примечание: *пороговое значение баллов, рассчитанное как % от их количества по каждой компетенции в общем*

Тестирование завершает процесс формирования ключевых компетенций собственников помещений в МКД с выдачей документа установленного образца (см. таблицу 6.2).

Таблица 6.2 – Сформированность ключевых компетенций собственников помещений в МКД

Ключевые компетенции собственников помещений в МКД	Уровень (пороговое значение/общие баллы)	Подтверждающий документ
1	2	3
Ключевая компетенция № 1. Договор управления: Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно разбираться в договорных отношениях с управляющими, ресурсоснабжающими организациями и региональными операторами по капитальному ремонту и вывозу ТКО (уметь анализировать условия договоров по предоставлению ЖКУ, знать и применять порядок равноправного взаимодействия со стороной договора)	от 36 / 50	Сертификат/Свидетельство – по программам дополнительного образования взрослых (общеразвивающим программам). Удостоверение о повышении квалификации – по программам дополнительного профессионального образования (повышения квалификации).
Ключевая компетенция № 2. Обращения по проблемам в сфере ЖКХ: Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно выполнять действия по обращению в соответствующие инстанции при возникновении проблемы в ЖКХ (уметь правильно сформулировать, оформить и направить обращение; уметь отслеживать сроки рассмотрения обращения и принятия мер по нему)	от 30 / 42	
Ключевая компетенция № 3. Общественный жилищный контроль: Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно применять инструменты общественного жилищного контроля ЖКУ (знать инструменты общественного жилищного контроля, сформировать навыки фиксации и описания проблем по технической эксплуатации, содержанию, обслуживанию, ремонту и благоустройству МКД (акты+фотовидеофиксация); сформировать навыки оформления и применения технической и иной документации для защиты своих прав: а) акт осмотра МКД, б) акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании ЖКУ в МКД, в) акт проведения общественного контроля по реализации программы капитального ремонта МКД)	От 35 / 50	
Ключевая компетенция № 4. Информационные ресурсы в ЖКХ: Собственнику помещений в МКД необходимо понимать нормативные основы и результативно применять информационные ресурсы ГИС ЖКХ и Госуслуги, сайты региональных операторов и РСО для реализации своих прав и обязанностей в качестве собственника помещения в МКД (уметь получать достоверные сведения, связанные с реализацией ЖКУ в МКД; уметь взаимодействовать с организациями сферы ЖКХ; уметь применять информационные ресурсы ГИС ЖКХ и Госуслуги, сайты региональных операторов и РСО в повседневном укладе МКД при оплате ЖКУ, при голосовании, при контроле задолженности)	от 25 / 37	
Итого	от 126/ 180	3

По итогам успешного освоения программ дополнительного образования Межрегиональный центр компетенций НКО и жителей МКД в сфере ЖКХ рекомендует:

- пройти стажировку по вопросам организации общественного жилищного контроля (базовую, углубленную, инфраструктурную) в профильных НКО;
- пройти стажировку в общественных приемных, встречах с собственниками помещений в МКД, на «горячих линиях» по вопросам ЖКХ в профильных НКО;
- получить персональную поддержку наставника в профильных НКО;
- стать участником лабораторных занятий, онлайн-встреч, круглых столов, организуемых профильными НКО;
- получить возможность присоединения к действующим, как правило, на площадках НКО институтам гражданского общества в статусе активного собственника помещений в МКД, председателя совета МКД, общественного жилищного инспектора, добровольца и др.
- получить статус участника Всероссийской Хартии солидарности в сфере ЖКХ;
- получить возможность построения и реализации индивидуальной траектории обучения и/или повышения квалификации по программам дополнительного и дополнительного профессионального образования вплоть до получения диплома о профессиональной подготовке.

Для дальнейшего построения индивидуальной траектории повышения уже имеющихся и/или формирования новых ключевых компетенций, необходимых для профессиональной реализации видов деятельности, связанных с эффективным управлением общим имуществом многоквартирного дома рекомендуется применять ресурсную базу Межрегионального центра компетенций НКО и жителей МКД, действующего на площадке АНО ДПО «Международная академия профессионального образования»:

1. Портфель модульных программ дополнительного профессионального образования в форме повышения квалификации и профессиональной переподготовки:

- «Общественный жилищный эксперт. Базовый уровень» / от 24 часов;
- «Общественный жилищный эксперт. Повышенный уровень» / от 72 часов;
- «Применение информационных ресурсов при консультировании по вопросам ЖКХ» / от 24 часов;
- «Медиация. Базовый курс» / от 120 часов;

В случае успешного освоения модульных образовательных программ в объеме не менее 250 часов и прохождении стажировок выдается диплом о профессиональной подготовке.

2. Обучающие и познавательные видеоматериалы, представленные в удобных для просмотра форматах: от лабораторных занятий, лекций и вебинаров до кратких мастер-классов и интервью с экспертами. Визуальный формат подходит для тех, кто предпочитает усваивать информацию через наглядные примеры, лучшие практики (кейсы), демонстрации и живые рассказы.

3. Текстовые материалы в различных форматах и жанрах. От статей и научных исследований до практических руководств и методических пособий, презентаций, памяток, информационных листов, пошаговых инструкций. Текстовый формат подходит для тех, кто предпочитает учиться самостоятельно, уделяя время анализу и внимательному чтению.

4. Руководство по организации и ведению информационных каналов в системах общего пользования и коммуникаций – телеграмм и вотсап каналах, помощь в формировании и поддержании их актуальной повестки и востребованного контента, наладка режимов функционирования. Формат взаимодействия посредством информационно-коммуникационных технологий подходит для тех, кто работает в напряженном ритме, в условиях ограниченных временных рамок.

5. Социальные и культурные инициативы и примеры для тех, кто стремится создать позитивное влияние собственников помещений в своем МКД, в своем окружении. Информацию об успешных социальных и культурных инициативах, истории успеха активных советов МКД, председателей советов МКД и председателей правлений ТСЖ/ТСН, а также руководства и советы по организации мероприятий, кампаний и других форм активности собственников помещений в МКД.

6. Руководство по технико-экономическому обоснованию и построению моделей функционирования советов МКД, формализации деятельности председателей советов МКД и председателей правлений ТСЖ/ТСН, иных видов деятельности – лучшие практики, а также материалы, помогающие оптимизировать работу с собственниками помещений в МКД и субъектами жилищно-коммунальных отношений.

7 Основные термины

Жилищно-коммунальные отношения – это отношения по поводу возникновения, осуществления, изменения, прекращения права владения, пользования, распоряжения жилыми помещениями государственного и муниципального жилищных фондов; пользования жилыми помещениями частного жилищного фонда; пользования общим имуществом собственников помещений; отнесения помещений к числу жилых помещений и исключения их из жилищного фонда; учета жилищного фонда; содержания и ремонта жилых помещений; переустройства и перепланировки помещений в многоквартирном доме; управления многоквартирными домами; создания и деятельности жилищных и жилищно-строительных кооперативов, товариществ собственников жилья, прав и обязанностей их членов; предоставления коммунальных услуг; внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги, в том числе уплаты взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме (далее также - взнос на капитальный ремонт); формирования и использования фонда капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме (далее - фонд капитального ремонта); контроля за использованием и сохранностью жилищного фонда, соответствием жилых помещений установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства; осуществления государственного жилищного надзора и муниципального жилищного контроля; ограничения повышения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги.

Многоквартирный дом — это совокупность двух и более квартир, имеющих самостоятельные выходы либо на земельный участок, прилегающий к жилому дому, либо в помещения общего пользования в таком доме. Многоквартирный дом содержит в себе элементы общего имущества собственников помещений в таком доме в соответствии с жилищным законодательством.

Некоммерческие организации – это организации, созданные для ведения деятельности, направленной на достижение социальных, благотворительных, культурных, образовательных, научных и управленческих целей, в целях охраны здоровья граждан, развития физической культуры и спорта, удовлетворения духовных и иных нематериальных потребностей граждан, защиты прав, законных интересов граждан и организаций, разрешения споров и конфликтов, оказания юридической помощи, а также в иных целях, направленных на достижение общественных благ.

Общее имущество МКД – помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного жилого и (или) нежилого помещения в этом многоквартирном доме (далее - помещения общего пользования), в том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, колясочные, чердаки, технические этажи (включая построенные за счет средств собственников помещений встроенные гаражи и площадки для автомобильного транспорта, мастерские, технические чердаки) и технические подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, мусороприемные камеры, мусоропроводы, иное обслуживающее

более одного жилого и (или) нежилого помещения в многоквартирном доме оборудование (включая котельные, бойлерные, элеваторные узлы и другое инженерное оборудование); крыши; ограждающие несущие конструкции многоквартирного дома (включая фундаменты, несущие стены, плиты перекрытий, балконные и иные плиты, несущие колонны и иные ограждающие несущие конструкции); ограждающие ненесущие конструкции многоквартирного дома, обслуживающие более одного жилого и (или) нежилого помещения (включая окна и двери помещений общего пользования, перила, парапеты и иные ограждающие ненесущие конструкции); механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, в том числе конструкции и (или) иное оборудование, предназначенное для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в помещения многоквартирного дома, находящееся в многоквартирном доме за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного жилого и (или) нежилого помещения (квартиры); земельный участок, на котором расположен многоквартирный дом и границы которого определены на основании данных государственного кадастрового учета, с элементами озеленения и благоустройства; автоматизированные информационно-измерительные системы учета потребления коммунальных ресурсов и услуг, в том числе совокупность измерительных комплексов (приборов учета, устройств сбора и передачи данных, программных продуктов для сбора, хранения и передачи данных учета), в случаях, если установлены за счет собственников помещений в многоквартирном доме, в том числе в рамках исполнения обязанности по установке приборов учета в соответствии с требованиями Федерального закона "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"; иные объекты, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства многоквартирного дома, включая трансформаторные подстанции, тепловые пункты, предназначенные для обслуживания одного многоквартирного дома, коллективные автостоянки, гаражи, детские и спортивные площадки, расположенные в границах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом.

Помещения в многоквартирном доме: 1) **жилые помещения** - изолированное помещение, которое является недвижимым имуществом и пригодно для постоянного проживания граждан; 2) **нежилые помещения** – помещения, которые могут быть использованы для организации коммерческой или иной деятельности, но не предназначены для жилья; 3) **общие помещения** – помещения, которые функционально связаны с жилыми помещениями и обслуживают их, поэтому не может рассматриваться как самостоятельный объект права, а принадлежит собственникам на праве общей долевой собственности (крыши; лифты, лифтовые и другие шахты; лестничные площадки, лестницы; подвалы; технические этажи, чердаки с инженерными коммуникациями; коридоры; несущие и ограждающие конструкции; механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в данном доме за пределами или внутри помещения и обслуживающее более одного помещения; земельный участок с элементами озеленения и благоустройства).

Собственники помещений в многоквартирном доме – физические лица (граждане), юридические лица (организации, учреждения, предприятия), которым на праве общей долевой собственности принадлежит общее имущество в многоквартирном доме.

Субъекты жилищно-коммунальных отношений – физические лица (граждане) – собственники общего имущества МКД; юридические лица (управляющие, эксплуатирующие, ресурсоснабжающие организации и предприятия, учреждения органов власти, некоммерческие организации).

УДК 332.871.1:332.871.2 (351.778.5: 365)

Ключевые слова: стандарт, ключевые компетенции, собственники, жилищно-коммунальные отношения, многоквартирный дом, виды деятельности, техническая эксплуатация, содержание, обслуживания, общее имущество.

Разработчики стандарта:

НП «Национальный центр общественного контроля в сфере ЖКХ «ЖКХ Контроль»
Председатель Совета Партнерства, канд. полит. наук
С.В. Разворотнева
Исполнительный директор
С.С. Сохранов

Совет по профессиональным квалификациям в жилищно-коммунальном хозяйстве
Председатель
Федеральный партийный проект «Школа грамотного потребителя»
Координатор
А.М. Козлов

Межрегиональный центр компетенций НКО и жителей МКД
Руководитель, Заслуженный работник жилищно-коммунального хозяйства РФ,
Почетный академик Международной академии авторов научных открытий и изобретений
О.С. Капустин

Региональный центр общественного контроля в ЖКХ
Руководитель
Т.Н. Текучева

ГБПОУ «Волгоградский строительный техникум»
Директор, канд. экон. наук
Г.А. Голикова
Преподаватель, докт. экон. наук, профессор
О.В. Максимчук

Региональная общественная инспекция
Руководитель комитета в сфере ЖКХ
М.В. Фетисов

Ответственная организация-разработчик:

АНО ДПО «Международная академия профессионального образования»
Ректор, канд. истор. наук
Е.В. Шилина