



ПРОЕКТ/Версия 1.0

# СТАНДАРТ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ДЕЙСТВУЮЩИХ В СФЕРЕ ЖКХ

Дата введения 2024-**XX-XX**



УДК 332.871.2: 332.871.3 (351.778.5)

## Предисловие

1. Стандарт профессиональных компетенций специалистов некоммерческих организаций, действующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства 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 вотсап каналах.

## Содержание

Введение.....	3
1 Область применения.....	4
2 Нормативные ссылки.....	3
3 Принятые сокращения.....	6
4 Название и описание профессиональных компетенций.....	7
Профессиональная компетенция № 1.....	11
Профессиональная компетенция № 2.....	15
Профессиональная компетенция № 3.....	27
Профессиональная компетенция № 4.....	29
5 Основные требования к формированию профессиональных компетенций.....	31
6 Оценка сформированности профессиональных компетенций.....	33
7 Основные термины.....	37

## **Введение**

Стандарт профессиональных компетенций специалистов некоммерческих организаций, действующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства, определяет требования к содержанию и уровню сформированности этих компетенций.

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

Название, содержание и количество профессиональных 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 специалистов 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.

Некоммерческие организации, действующие в сфере жилищно-коммунального хозяйства, могут применять Стандарт:

- при формировании и реализации образовательных программ, направленных на повышение профессионального уровня собственных кадров и/или кадров профильных и непрофильных некоммерческих организаций для обеспечения этими НКО эффективной реализации программ и мероприятий жилищного просвещения, результативной защиты прав собственников помещений в многоквартирных домах и развития волонтерской деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- при разработке и реализации корпоративных планов повышения профессионального уровня персонала НКО для формирования индивидуальных траекторий компетентностного роста в сфере ЖКХ;
- для самостоятельного формирования индивидуальных траекторий специалистами НКО, действующими в сфере ЖКХ в части определения недостающих знаний, умений, навыков (компетенций) и форм их восполнения путем самообразования и/или участия в специально организованных обучающих программах и мероприятиях для обеспечения ими результативной

защиты прав жителей МКД, нарушенных при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, их жилищного просвещения и развития волонтерской деятельности в сфере ЖКХ;

- при вовлечении наиболее активных, социально ответственных собственников помещений многоквартирных домов в деятельность НКО;

- при формировании и реализации программ, мероприятий по жилищному просвещению и прикладной практической деятельности для наиболее продвинутых собственников жилых помещений в многоквартирных домах;

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

- при формировании и актуализации тестов – инструментов оценивания сформированности профессиональных компетенций специалистов некоммерческих организаций, действующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства и собственников помещений в многоквартирных домах.

## **2 Нормативные документы**

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

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

- Федеральный закон от 8 декабря 1995 года «О некоммерческих организациях» (последняя редакция);

- Федеральный закон от 8 декабря 1995 года «Об общественных объединениях» (последняя редакция);

- Федеральный закон от 21.07.2014 N 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» (последняя редакция);

- Федеральный закон от 31.05.2002 N 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» (последняя редакция);

- Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 N 193-ФЗ (последняя редакция);

- Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» (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);
- Федеральный закон от 28.12.2012 № 272-ФЗ «О мерах воздействия на лиц, причастных к нарушениям основополагающих прав и свобод человека, прав и свобод граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 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
- ОКВЭД – Общероссийский классификатор видов экономической деятельности
- 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 профессиональных компетенций**

Виды деятельности и профессиональные компетенции специалистов НКО<sup>1</sup>, действующих в сфере ЖКХ, сформированные в настоящем Стандарте, определяются рамками Федерального закона от 12.01.1996 N 7-ФЗ (ред. от 26.02.2024) «О некоммерческих организациях», Федерального закона «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» от 21.07.2014 N 212-ФЗ, Постановления Правительства РФ от 26 декабря 2016 г. N 1491 «О порядке осуществления общественного жилищного контроля».

Взаимодействие специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ, с собственниками помещений в МКД<sup>2</sup>, иными субъектами жилищно-коммунальных отношений<sup>3</sup> способствует формированию профессиональных компетенций по видам деятельности.

##### **Виды деятельности НКО в сфере ЖКХ:**

– Общественный контроль, добровольчество: контроль реализации решений проблем региона, муниципального образования в сфере ЖКХ (через привлечение общественного внимания); выявление фактов нарушения законности и передача материалов в контрольно-надзорные органы; защита законных интересов граждан (через консультирование, привлечение общественного внимания, в перспективе – судебную защиту); общественный контроль за формированием тарифов (через организацию независимой экспертизы); формирование общественных рейтингов УК, ТСЖ/ТСН, ЭО, РСО; участие в проверочных мероприятиях, организованных жилищными инспекциями, другими контрольно-надзорными органами;

– Мониторинг ситуации в сфере ЖКХ в субъектах РФ: выявление существующих проблем, лучших практик в сфере ЖКХ; организация широкого общественного обсуждения проблем, существующих в сфере ЖКХ, и путей их решения; создание реестров региональных НКО, работающих в сфере ЖКХ и объединение их усилий для решения общих задач; по итогам мониторинга оказание помощи в подготовке, оформлении и продвижении законодательных инициатив в сфере ЖКХ, по вопросам технической эксплуатации, содержания, обслуживания и благоустройства общего имущества МКД на муниципальном и региональном уровнях, помощь в использовании медиативных техник, повышающих уровень мирного разрешения споров и конструктивного взаимодействия в сфере ЖКХ;

– Оказание консультационной и юридической помощи: консультативная и юридическая помощь собственникам общего имущества МКД в целях результативной защиты их прав, нарушенных при предоставлении жилищно-коммунальных услуг понимать нормативные основы и результативно применять медиативные техники, повышающие уровень мирного разрешения

<sup>1</sup> См. раздел 8 Основные термины

<sup>2</sup> Там же

<sup>3</sup> Там же



споров и конструктивного взаимодействия в сфере ЖКХ (собственниками общего имущества МКД, их объединений, ресурсоснабжающих и управляющих организаций, региональных операторов по капитальному ремонту и обращению с ТКО, профильными органами местного самоуправления, исполнительной и законодательной власти, контрольно-надзорными органами); организация информационной кампании в СМИ по вопросам ЖКХ; разъяснение гражданам основ жилищного законодательства через общественные приемные и встречи; организация обучающих и просветительских мероприятий; распространение методической литературы; разработка и реализация комплексных региональных программ жилищного просвещения;

– Оказание помощи в процедурах медиации: помощь в использовании медиативных техник, повышающих уровень мирного разрешения споров и конструктивного взаимодействия в сфере ЖКХ; выявление существующих проблем, лучших практик в сфере ЖКХ; организация широкого общественного обсуждения проблем, существующих в сфере ЖКХ, и путей их решения; создание реестров региональных НКО, работающих в сфере ЖКХ и объединение их усилий для решения общих задач.

**НКО, действующие в сфере ЖКХ,** создаются для достижения социальных, благотворительных, культурных, образовательных, просветительских, научных и управленческих целей в сферах защиты прав, законных интересов физических и юридических лиц, выступающих собственниками общего имущества МКД; разрешения их споров и конфликтов, оказания им юридической помощи, а также в иных целях, направленных на результативное взаимодействие всех субъектов жилищно-коммунальных отношений.

#### **Задачи специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ:**

– организовывать, проводить и участвовать в мероприятиях общественного контроля, инициировать и оказывать содействия добровольчеству в сфере ЖКХ;

– организовывать, участвовать, проводить мониторинг ситуации в сфере ЖКХ в субъектах РФ;

– оказывать консультационную помощь всем субъектам жилищно-коммунальных отношений;

– организовывать, проводить и участвовать в мероприятиях по жилищному просвещению всех субъектов жилищно-коммунальных отношений.

Для ведения указанных видов деятельности специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, требуется получить, изучить, применить профессиональные знания, умения, приобрести опыт и сформировать навыки, то есть освоить профессиональные компетенции.

**Профессиональные знания** – это информация, которая является полной, достоверной, проверяемой, востребованной; проверена практикой в сфере ЖКХ; дает специалисту НКО наиболее полное представление о сфере ЖКХ.

**Профессиональные умения** – это методы (приемы, способы) успешного выполнения специалистом НКО действий, соответствующих целям и условиям деятельности в сфере ЖКХ.

**Профессиональные навыки** – способность деятельности специалиста НКО осуществлять деятельность, которую он сформировал за счет многочисленных повторений и довел до автоматизма.

**Профессиональная компетенция** – способность специалиста НКО применять профессиональные знания, навыки и умения, личный опыт и личностные качества для работы в конкретной ситуации в сфере ЖКХ.

**Таблица 4.1 – Соответствие видов деятельности и профессиональных компетенций специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ**

Виды деятельности НКО в сфере ЖКХ	Профессиональные компетенции специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ
1	2
<p><b>Общественный контроль, добровольчество:</b> контроль реализации решений проблем региона в сфере ЖКХ (через привлечение общественного внимания); выявление фактов нарушения законности и передача материалов в контрольно-надзорные органы; защита законных интересов граждан (через консультирование, привлечение общественного внимания, в перспективе – судебную защиту); общественный контроль формирования тарифов (через организацию независимой экспертизы); Формирование общественных рейтингов УК и РСО; участие в проверочных мероприятиях, организованных жилищными инспекциями, другими контрольно-надзорными органами</p>	<p><b>Профессиональная компетенция № 1. Общественный жилищный контроль, добровольчество:</b> Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать и уметь применять инструменты общественного жилищного контроля, эффективно использовать добровольческий ресурс для решения проблем собственников общего имущества МКД</p>
<p><b>Оказание консультационной помощи:</b> консультативная и юридическая помощь собственникам общего имущества МКД в целях результативной защиты их прав, нарушенных при предоставлении жилищно-коммунальных услуг понимать нормативные основы и результативно применять медиативные техники, повышающие уровень мирного разрешения споров и конструктивного взаимодействия в сфере ЖКХ (собственниками общего имущества МКД, их объединений, ресурсоснабжающих и управляющих организаций, региональных операторов по капитальному ремонту и обращению с ТКО, профильными органами местного самоуправления, исполнительной и законодательной власти, контрольно-надзорными органами); организация информационной кампании в СМИ по вопросам ЖКХ; разъяснение гражданам основ жилищного законодательства через общественные приемные и встречи; организация обучающих и просветительских мероприятий; распространение методической литературы; разработка и реализация комплексных региональных программ жилищного просвещения</p>	<p><b>Профессиональная компетенция № 2. Информационные ресурсы в сфере ЖКХ:</b> Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать, уметь и применять инструменты, обеспечивающие актуальную консультативную и юридическую помощь жителям МКД в целях результативной защиты их прав, нарушенных при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, а также реализацию жилищного просвещения посредством использования официальных информационных систем и ресурсов (ГИС ЖКХ, публичная кадастровая карта, сайты региональных операторов по капитальному ремонту и вывозу ТКО, сайты ресурсоснабжающих организаций, ГАС «Правосудие», сервис «Мой Арбитр», справочно-информационные системы правовой поддержки и др.</p>

**Окончание таблицы 4.1 – Соответствие видов деятельности и профессиональных компетенций специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ**

Виды деятельности НКО в сфере ЖКХ	Профессиональные компетенции специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ
1	2
<p><b>Мониторинг ситуации в сфере ЖКХ в субъектах РФ:</b> выявление существующих проблем, лучших практик в сфере ЖКХ; организация широкого общественного обсуждения проблем, существующих в сфере ЖКХ, и путей их решения; создание реестров региональных НКО, работающих в сфере ЖКХ и объединение их усилий для решения общих задач; по итогам мониторинга оказание помощи в подготовке, оформлении и продвижении законодательных инициатив в сфере ЖКХ, по вопросам технической эксплуатации, содержания, обслуживания и благоустройства общего имущества МКД на муниципальном и региональном уровнях, помощь в использовании медиативных техник, повышающих уровень мирного разрешения споров и конструктивного взаимодействия в сфере ЖКХ</p>	<p><b>Профессиональная компетенция № 3. Законодательные инициативы:</b> Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать и уметь квалифицированно готовить предложения в законодательные инициативы муниципального и регионального уровня на основании мониторинга проблем, лучших практик решения этих проблем в сфере ЖКХ; организация широкого общественного обсуждения проблем, существующих в сфере ЖКХ, и путей их решения</p>
<p><b>Оказание помощи в процедурах медиации:</b> помощь в использовании медиативных техник, повышающих уровень мирного разрешения споров и конструктивного взаимодействия в сфере ЖКХ; выявление существующих проблем, лучших практик в сфере ЖКХ; организация широкого общественного обсуждения проблем, существующих в сфере ЖКХ, и путей их решения; создание реестров региональных НКО, работающих в сфере ЖКХ и объединение их усилий для решения общих задач</p>	<p><b>Профессиональная компетенция № 4. Медиация:</b> Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать, уметь и применять медиативные техники, повышающие уровень внесудебного урегулирования споров в сфере ЖКХ, конструктивного взаимодействия с участниками жилищно-коммунальных отношений (жители многоквартирных домов/МКД и их объединения, ресурсоснабжающие и управляющие организации, региональные операторы по капитальному ремонту МКД и вывозу ТКО, профильные органы исполнительной, законодательной власти, местного самоуправления, контрольно-надзорные органы)</p>

Далее раскрывается содержание профессиональных компетенций специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ, по блокам «знать» и «уметь».

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ № 1. Общественный жилищный контроль, добровольчество: Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать и уметь применять инструменты общественного жилищного контроля, эффективно использовать добровольческий ресурс для решения проблем собственников общего имущества МКД**

**Специалист НКО, действующих в сфере ЖКХ, должен знать:**

- В течение какого периода времени субъект общественного жилищного контроля принимает решение о включении заявителя в состав граждан, желающих присоединиться к мероприятию по контролю;
- Обязаны ли государственные (муниципальные) органы и организации, осуществляющие деятельность в жилищной сфере, рассматривать направленные им итоговые документы, подготовленные по результатам общественного жилищного контроля;
- Обязаны ли государственные (муниципальные) органы и организации, осуществляющие деятельность в жилищной сфере, рассматривать и в установленный законодательством РФ срок направлять соответствующим субъектам общественного жилищного контроля обоснованные ответы;
- Что такое добровольческая (волонтерская) организация;
- Что такое добровольческая (волонтерская) деятельность в ЖКХ;
- Кого привлекает к участию в мероприятиях общественного жилищного контроля его инициатор;
- Кто принимает решение о проведении мероприятий общественного жилищного контроля;
- Какие формы контроля НЕ отнесены к видам общественного жилищного контроля;
- Могут ли советы МКД являться субъектами общественного жилищного контроля;
- Какое ведомство вправе давать разъяснения о применении Правил осуществления общественного жилищного контроля;
- Каким образом принимается, утверждается и обнародуется решение о проведении контроля субъектом общественного жилищного контроля;
- Перечень субъектов общественного жилищного контроля, соответствующий действующему законодательству РФ;
- Что является предметом общественного жилищного контроля;
- Кто является участниками добровольческой (волонтерской) деятельности в ЖКХ;
- На основании какого нормативного документа советы МКД могут осуществлять общественный жилищный контроль;
- Какой нормативно-правовой акт устанавливает порядок проведения общественного жилищного контроля;
- Какую информацию о себе должен сообщить гражданин, желающий принять участие в проведении общественной проверки и (или) общественной экспертизы в качестве общественного инспектора и (или) общественного эксперта;
- В качестве кого граждане вправе осуществлять общественный контроль;
- Кто такой доброволец (волонтер);
- Обязательно ли размещение результатов общественного жилищного контроля в сети «интернет»;
- В какой форме граждане РФ в соответствии с требованиями Федерального закона № 212-ФЗ от 21.07.2014 «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» вправе участвовать в осуществлении общественного контроля;

- Насколько доступ к информации об общественном жилищном контроле должен быть открытым;
- В случае если общественный жилищный контроль проводится в форме общественной проверки – что требуется обязательно указать в решении;
- Кто является организатором общественного жилищного контроля;
- Каким документом устанавливаются права и обязанности добровольца (волонтера);
- Какие обязательные требования предъявляются к решению о проведении общественного жилищного контроля;
- Для какого вида общественного жилищного контроля формируется экспертная комиссия;
- Какие формы контроля НЕ отнесены к видам общественного жилищного контроля;
- Формы и порядок взаимодействия с субъектами общественного жилищного контроля, а также с советами МКД и гражданами, желающими присоединиться к мероприятию по контролю;
- Порядок и процедуры оформления, направления государственным (муниципальным) органам и организациям, осуществляющим деятельность в жилищной сфере, итоговых документов, подготовленных по результатам общественного жилищного контроля;
- Порядок, процедуры и установленные законодательством Российской Федерации сроки рассмотрения итоговых документов, подготовленных по результатам общественного жилищного контроля государственными (муниципальными) органами и организациями, осуществляющим деятельность в жилищной сфере, а также полноту содержания и сроки получения ответов и разъяснений по итогам рассмотрения итоговых документов;
- Формы и порядок взаимодействия с добровольческими (волонтерскими) организациями в сфере ЖКХ;
- Формы и порядок участия в добровольческой (волонтерской) деятельности в сфере ЖКХ;
- Порядок, процедуры инициирования принятия решения о проведении общественного жилищного контроля;
- Виды, порядок, методы общественного жилищного контроля;
- Источники получения актуальных нормативных документов по осуществлению общественного жилищного контроля;
- Актуальные интернет-ресурсы и интернет-порталы для осуществления общественного жилищного контроля и обнародования его результатов;
- Специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для осуществления коммуникаций.

### **Специалист НКО, действующих в сфере ЖКХ, должен уметь:**

- Определять порядок принятия решения субъектом общественного жилищного контроля о включении заявителя в состав граждан, желающих присоединиться к мероприятию по контролю;
- 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, обязаны ли государственные (муниципальные) органы и организации, осуществляющие деятельность в жилищной сфере, рассматривать и в установленный законодательством РФ срок направлять соответствующим субъектам общественного жилищного контроля обоснованные ответы;
- Определять виды добровольческих (волонтерских) организаций;
- Определять виды добровольческой (волонтерской) деятельности в ЖКХ;

- Определять лица, которые могут быть привлечены к участию в мероприятиях общественного жилищного контроля;
- Определять порядок, процедуры принятия решений о проведении мероприятий общественного жилищного контроля;
- Определять, какие формы контроля НЕ отнесены к видам общественного жилищного контроля;
- Определять, могут ли советы МКД являться субъектами общественного жилищного контроля;
- Определять, какое ведомство вправе давать разъяснения о применении Правил осуществления общественного жилищного контроля;
- Определять порядок и процедуры принятия, утверждения и обнародования решения о проведении контроля субъектом общественного жилищного контроля;
- Определять перечень субъектов общественного жилищного контроля, соответствующий действующему законодательству РФ;
- Определять предмет общественного жилищного контроля;
- Определять состав участников добровольческой (волонтерской) деятельности в ЖКХ;
- Находить и применять по назначению нормативные документы, на основании которых советы МКД могут осуществлять общественный жилищный контроль;
- Находить и применять по назначению нормативно-правовые акты, которые устанавливают порядок проведения общественного жилищного контроля;
- Определять достаточность и достоверность информации, которую о себе должен сообщить гражданин, желающий принять участие в проведении общественной проверки и (или) общественной экспертизы в качестве общественного инспектора и (или) общественного эксперта;
- Определять, в качестве кого граждане вправе осуществлять общественный контроль;
- Определять, кто такой доброволец (волонтер) и какие формы его участия возможны;
- Определять порядок, достаточность и достоверность информации по результатам общественного жилищного контроля, которая должна быть размещена в сети «интернет»;
- Определять порядок, процедуры и формы участия в осуществлении общественного контроля граждан РФ в соответствии с требованиями Федерального закона № 212-ФЗ от 21.07.2014 «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»;
- Определять достаточность доступа и полноты информации об общественном жилищном контроле;
- Устанавливать положения и выводы, обязательные к указанию в решении по итогам общественного жилищного контроля, проводимого в форме общественной проверки;
- Устанавливать, кто является организатором общественного жилищного контроля;
- Находить и применять по назначению нормативные документы, на основании которых устанавливаются права и обязанности добровольца (волонтера);
- Устанавливать обязательные требования, которые предъявляются к решению о проведении общественного жилищного контроля;
- Определять порядок, реализовывать процедуры формирования экспертной комиссии с учетом вида общественного жилищного контроля;
- Устанавливать, какие формы контроля НЕ отнесены к видам общественного жилищного контроля;
- Взаимодействовать с субъектами общественного жилищного контроля, а также с советами многоквартирных домов и гражданами, желающими присоединиться к мероприятию по контролю;

- Оформлять, направлять государственным (муниципальным) органам и организациям, осуществляющим деятельность в жилищной сфере, итоговые документы, подготовленные по результатам общественного жилищного контроля;
- Удостоверяться в рассмотрении итоговых документов, подготовленных по результатам общественного жилищного контроля государственными (муниципальными) органами и организациями, осуществляющим деятельность в жилищной сфере, в установленный законодательством РФ срок, получении ответов;
- Взаимодействовать с добровольческими (волонтерскими) организациями;
- Участвовать в добровольческой (волонтерской) деятельности в ЖКХ;
- Инициировать принятие решения о проведении общественного жилищного контроля;
- Применять на практике методы общественного жилищного контроля;
- Применять актуальные нормативные документы по осуществлению общественного жилищного контроля;
- Применять актуальные интернет-ресурсы и интернет-порталы для осуществления общественного жилищного контроля и обнародования его результатов;
- Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для осуществления коммуникаций.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ № 2. Профессиональная компетенция № 2. Информационные ресурсы в сфере ЖКХ:** *Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать, уметь и применять инструменты, обеспечивающие актуальную консультативную и юридическую помощь жителям МКД в целях результативной защиты их прав, нарушенных при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, а также реализацию жилищного просвещения посредством использования официальных информационных систем и ресурсов (ГИС ЖКХ, публичная кадастровая карта, сайты региональных операторов по капитальному ремонту и вывозу ТКО, сайты ресурсоснабжающих организаций, ГАС «Правосудие», сервис «Мой Арбитр», справочно-информационные системы правовой поддержки и др.)*

**Специалист НКО, действующих в сфере ЖКХ, должен знать:**

- Является ли Росреестр поставщиком достоверной информации в ГИС ЖКХ;
- Сроки 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 РФ;
- Порядок получения доступа через личный кабинет ко всем функциям ГИС ЖКХ;
- Периодичность размещения в ГИС ЖКХ информации о размере фонда на спецсчете УО, ТСЖ/ТСН;
- Порядок оказания консультаций и содействия гражданину в поиске информации примеров судебной практики, которые отражают схожую ситуацию, а также источники получения актуальной информации о подходящих примерах;
- Размещаются ли в ГИС ЖКХ персональные данные собственников помещений в МКД;
- Порядок и процедуры, сроки разрешения проблемных ситуаций, в которых установлены обстоятельства: «В общественную приемную обратился гражданин, исковое заявление которого судом удовлетворено и в его пользу взысканы суммы в счет возмещения причиненного ущерба. Однако, УО уклоняется от исполнения и от соседей стало известно, что в отношении УО введена процедура банкротства. Как проверить эту информацию и получить реальный ответ»;
- Кем и в какие сроки размещается в ГИС ЖКХ информация о лицевых счетах, присвоенных собственникам помещений в МКД;
- Порядок и процедуры внесения, подтверждения оплаты ЖКУ посредством портала ГИС ЖКХ;
- В какой срок операторы РСО обязаны разместить в ГИС ЖКХ информацию о перечне, объеме, качестве, стоимости ресурсов, поставляемых для предоставления коммунальных услуг в МКД согласно соответствующим договорам холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения, теплоснабжения;
- Какую информацию об объекте имущества, размещенную Росреестром, можно найти в ГИС ЖКХ;
- Какую информацию, каким способом можно получить в ГИС ЖКХ и как ее можно использовать;
- Обязана ли УО направлять подлинники решений собственников помещений в МКД и протоколов общих собраний собственников помещений в МКД в орган государственного жилищного надзора путем размещения 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;
- Порядок и процедуры, сроки разрешения проблемных ситуаций, в которых установлены обстоятельства: «На автомобиль возле МКД упало дерево. Перед специалистом общественной приемной поставлен вопрос заявителем о том, к кому предъявить требование о возмещении ущерба. Какой критерий будет определяющим и как его проверить»;
- Какую информацию, каким способом можно получить на портале ГАС «Правосудие» и как ее можно использовать;
- Какую информацию, каким способом можно получить на сервисе «Мой Арбитр» и как ее можно использовать;
- Порядок и процедуры удаленного контроля состояния лицевых счетов посредством портала ГИС ЖКХ;
- Порядок осуществления входа через ЕСИА в ГИС ЖКХ и правильного перехода на соответствующую страницу портала;
- Порядок и процедуры, сроки разрешения проблемных ситуаций, в которых установлены обстоятельства: «Жители двух МКД обратились в общественную приемную с жалобой на УО, причиной которой явилось ненадлежащее состояние контейнерной площадки, предназначенной для временного накопления ТКО. Они не понимают, к которой из двух организаций необходимо предъявить претензии, кто отвечает за состояние объекта. Специалист приемной выяснил, где располагается контейнерная площадка и определил ответственную УО. Определите, какие ресурсы мог использовать консультант для того, чтобы дать информацию непосредственно в момент обращения граждан»;
- Кто должен размещать информацию о договоре управления МКД в ГИС ЖКХ;
- В какой срок операторы РСО обязаны разместить в ГИС ЖКХ информацию о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, предусмотренных энергосервисным договором (контрактом);
- Кто может стать администратором общего собрания собственников помещений в МКД, в том числе при организации его посредством ГИС ЖКХ;
- Какие возможности предоставляет ГИС ЖКХ администратору - инициатору общего собрания собственников помещений в МКД;
- Порядок и процедуры оказания содействия гражданину в получении выписки из ЕГРН;
- Можно ли через ГИС ЖКХ осуществлять передачу показаний по индивидуальным приборам учета (ИПУ);
- Кто должен размещать в ГИС ЖКХ информацию, в том числе о лицевых счетах собственников помещений;
- Возможно ли войти в ГИС ЖКХ через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА);
- Порядок и процедуры оказания содействия гражданину получения выписки из ЕГРН, если она необходима для обращения в суд;
- Кто должен размещать в ГИС ЖКХ информацию о наличии или отсутствии у собственника помещения в МКД подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, которая образовалась за период не более чем 3 последних года;
- Порядок и процедуры, сроки разрешения проблемных ситуаций, в которых установлены обстоятельства: «В общественную приемную граждан обратились жители МКД. Предметом обращения явилось отсутствие достоверной информации о фонде капитального ремонта МКД, формируемого на счете регионального оператора. Посредством какого ресурса в ходе проведения консультации граждан можно получить информацию о

начисленных, собранных и недополученных взносах на капитальный ремонт общего имущества в данном МКД»;

- Порядок оказания содействия собственнику помещения в МКД по размещению в ГИС ЖКХ информации о лицевых счетах по коммунальным услугам в личном кабинете;

- Когда УО размещает в ГИС ЖКХ информацию об отчете о выполнении договора управления МКД и бухгалтерской (финансовой) отчетности;

- Что такое электронный документ в ГИС ЖКХ;

- Обязан ли оператор РСО размещать на сайте ГИС ЖКХ информацию о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, перерывах в их предоставлении;

- Сроки размещения в ГИС ЖКХ информации о лицевых счетах, присвоенных собственникам в МКД;

- В какой срок операторы РСО обязаны разместить в ГИС ЖКХ сведения об отсутствии установленного коллективного (общедомового) прибора учета в МКД;

- Что такое Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства;

- Источники актуальной информации Росреестра об объекте имущества в ГИС ЖКХ;

- Кто может пользоваться ГИС ЖКХ;

- Порядок применения по назначению актуальных средств защиты информации при передаче персональных данных и использовании электронной цифровой подписи в ГИС ЖКХ;

- В какой срок операторы РСО обязаны разместить в ГИС ЖКХ информацию о рассмотрении обращений потребителей по фактам предоставления коммунальных услуг 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;

- Может ли сам собственник помещения в МКД обратиться через ГИС ЖКХ в управляющую организацию, ТСН/ТСЖ;

- В какой срок со дня получения от инициатора (избранного председателя) подлинники решений собственников помещений в МКД и протоколов общих собраний собственников помещений в МКД УО, ТСН/ТСЖ, ЖСК или иной строительный кооператив должны после размещения в ГИС ЖКХ направить в орган государственного жилищного надзора;

- Порядок и процедуры, сроки разрешения проблемных ситуаций, в которых установлены обстоятельства: «К специалисту «горячей линии» в общественную приемную обратилась гражданка, с личного банковского счета которой удержана определенная сумма средств для погашения задолженности по исполнительному производству. С использованием какого ресурса специалист общественной приемной непосредственно при обращении гражданки может предоставить сведения о судебном приставе и общей сумме взыскания»;

- Нужны ли для работы с ГИС ЖКХ специальные навыки, подтвержденные соответствующим документом;

- Порядок и процедуры, сроки разрешения проблемных ситуаций, в которых установлены обстоятельства: «К специалисту горячей линии в общественную приемную поступило обращение гражданки, имеющей непогашенную задолженность перед УО по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги. С личного счета заявителя удержана определенная сумма средств для погашения задолженности по исполнительному производству. С использованием какого ресурса специалист общественной приемной может непосредственно при обращении гражданки предоставить информацию об основании возбуждения исполнительного производства»;

- Порядок оказания консультаций и содействия гражданину по получению информации о капитальном ремонте в сети Интернет при рассмотрении предложений о принятии решений о проведении капитального ремонта МКД;
- Какой электронный ресурс позволит специалисту общественной приемной предоставить гражданину достоверную информацию о сроках переселения аварийного дома;
- Размещаются ли в ГИС ЖКХ персональные данные собственников помещений в МКД;
- Как часто УО, ТСЖ/ТСН должны размещать в ГИС ЖКХ информацию о размере фонда капитального ремонта на спецсчете;
- Какой доступ можно получить через личный кабинет в 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 РФ;
- Порядок и процедуры подготовки, оформления, прикрепления в электронном виде в ГИС ЖКХ необходимых документов о выборе инициатора общего собрания собственников помещений в МКД - администратора;
- Порядок и процедуры ознакомления с материалами дел, рассматриваемых судами, в режиме удаленного доступа, если такая возможность законодательно предусмотрена;
- Специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для осуществления коммуникаций;
- Какую информацию, каким способом можно получить на электронных ресурсах открытого доступа к публичным кадастровым картам и как ее можно использовать;
- Какую информацию, каким способом можно получить на сайтах региональных операторов по капитальному ремонту, обращению с ТКО, РСО и как ее можно использовать;
- Какую информацию, каким способом можно получить в справочно-информационных системах правовой поддержки и как ее можно использовать;
- Порядок и достоверные источники получения актуальной информации посредством постоянной рассылки субъектам жилищно-коммунальных отношений о деятельности органов законодательной и исполнительной власти;
- Порядок и достоверные источники получения актуальной информации, содержащей разъяснения, касающихся путей решения наиболее массовых, системных или сложных проблем, выявленных на основании анализа обращений, поступающих в органы законодательной и исполнительной власти, посредством постоянной рассылки субъектам жилищно-коммунальных отношений;
- Порядок, процедуры, права и ответственность по вовлечению жилищных активистов-участников жилищно-коммунальных отношений в обсуждение планов и итогов деятельности органы законодательной и исполнительной власти, проектов нормативно-правовых актов;
- Порядок, процедуры проведения совместно с региональными центрами общественного контроля в субъектах РФ обучающих мероприятий, семинаров и круглых столов для разъяснения планов, решений, государственных программ, политики и нормативно-правовых актов, разрабатываемых (реализуемых) органами законодательной и исполнительной власти и НКО, действующих в сфере ЖКХ;
- Порядок, процедуры проведения совместно с региональными центрами общественного контроля информационной кампании в региональных СМИ, направленной на разъяснения планов, решений, государственных программ, политики и нормативно-правовых актов, разрабатываемых (реализуемых) органами законодательной и исполнительной власти, путей решения типичных проблем, выявляемых на основе анализа обращений граждан;

- Порядок, процедуры рассмотрения независимых докладов о состоянии сферы ЖКХ, деятельности органов законодательной и исполнительной власти, деятельности субъектов жилищно-коммунальных отношений, подготовленных сетью общественного контроля в сфере ЖКХ на основании мониторинга правоприменительной практики;
- Порядок создания и ведения деятельности общественных приемных, процедуры оказания ими консультационной и информационной поддержки субъектов жилищно-коммунальных отношений по вопросам текущей эксплуатации, содержания, обслуживания и благоустройства общего имущества МКД;
- Виды юридических и консультационных услуг НКО, действующих в сфере ЖКХ, порядок оказания этих услуг на безвозмездной основе незащищенной и малообеспеченной категории граждан в форме социальной общепольной благотворительной направленности деятельности НКО, а также на условиях частичного или полного возмещения затрат платежеспособным физическим и юридическим лицам;
- Порядок, процедуры и требования к нормативно-правовой деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по разработке нормативной правовой базы: созданию образцов заявлений, ходатайств, актов, иных документов;
- Порядок, процедуры и требования к организации взаимодействия НКО, действующих в сфере ЖКХ, с внешними партнерами по вопросам заключения договоров и соглашений о сотрудничестве и взаимодействии с социальными партнерами;
- Порядок, процедуры и требования к организационной деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по очному консультированию: рассмотрению обращений граждан, разъяснению жилищного законодательства, в том числе по «горячей линии» с использованием средств телефонной, мобильной и интернет связи; выявлению проблем собственником общего имущества МКД, онлайн консультированию в интернете; ответов на вопросы через обратную связь на сайтах, каналах мобильной связи по мере обращения;
- Порядок, процедуры и требования к деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по оказанию безвозмездной юридической помощи в форме индивидуальных юридических консультаций по вопросам жилищно-коммунальных отношений, по формированию у субъектов жилищно-коммунальных отношений навыков самостоятельной и системной защиты своих прав в сфере ЖКХ с помощью конкретных правовых механизмов;
- Порядок, процедуры и требования к деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по оказанию адресной юридической помощи в особых случаях с заключением договоров на информационно-консультационное сопровождение;
- Порядок, процедуры и требования к аналитической деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по организации и проведению социальных опросов, в том числе выявлению затруднений собственников общего имущества МКД по вопросам жилищно-коммунальных отношений;
- Порядок, процедуры и требования к НКО, действующих в сфере ЖКХ, по организации и проведению мониторингов по отслеживанию результатов реализации решений, проектов участников жилищно-коммунальных отношений, систематизации вопросов по обращениям собственников общего имущества МКД по вопросам жилищно-коммунальных отношений, представлению публичных отчетов, иной информации в СМИ, на сайтах и порталах, каналах связи;
- Порядок, процедуры и требования к просветительской деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по организации и проведению: лекций, семинаров, лабораторных занятий, вебинаров по разъяснению проблемных вопросов в сфере ЖКХ в соответствии с актуальными законодательными, нормативными и техническими требованиями; обучающих курсов и программ дополнительного профессионального образования, программ обучения для субъектов жилищно-коммунальных отношений,

собственников общего имущества, председателей советов МКД по технологиям взаимодействия субъектов жилищно-коммунальных отношений;

- Порядок, процедуры и требования к просветительской деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по разработке учебно-методической и методической литературы по обобщению и распространению опыта и лучших практик технической эксплуатации, обслуживания, содержания и благоустройства общего имущества МКД, успешной защиты гражданами своих прав и алгоритмах их действий при этом - для субъектов жилищно-коммунальных отношений, собственников общего имущества, председателей советов МКД;

- Порядок, процедуры и требования к просветительской деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по разработке и целевому распространению тематических памяток, листовок, иных форм информирования субъектов жилищно-коммунальных отношений, собственников общего имущества, председателей советов МКД с целью разъяснения актуальных законодательных, нормативных и технических требований к видам деятельности субъектов жилищно-коммунальных отношений;

- Порядок, процедуры и требования к пропагандистской деятельности (PR и медиа) НКО, действующих в сфере ЖКХ, по разработке, поддержке и развитию сайтов, созданию и распространению новых электронных услуг; проведению тематических интернет-форумов и дискуссионных площадок;

- Порядок, процедуры и требования к пропагандистской деятельности (PR и медиа) НКО, действующих в сфере ЖКХ, по организации и проведению конкурсов творческих проектов и отчетов председателей советов МКД, УК, ТСЖ/ТСН; творческих конкурсов по вопросам технической эксплуатации, содержания, обслуживания и благоустройства общего имущества МКД среди различных возрастных категорий населения в целях формирования и развития жилищной культуры, повышения социальной инициативы, активности и добровольчества в сфере ЖКХ;

- Порядок, процедуры и требования к пропагандистской деятельности (PR и медиа) НКО, действующих в сфере ЖКХ, по подготовке, размещению и распространению публикаций в СМИ, инициированию PR-кампаний, распространению рекламных материалов о деятельности общественных приемных, НКО, советов МКД, УК, ТСЖ/ТСН;

- Порядок, процедуры и требования к благотворительной деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по подготовке, проведение праздничных детских, семейных мероприятий по организации конкурсов придомовых территорий, подъездов, МКД образцового содержания, пропаганда жилищной культуры, повышения социальной инициативы, активности и добровольчества в сфере ЖКХ, укрепление престижа семьи, улучшение морально-психологического состояния граждан.

### **Специалист НКО, действующих в сфере ЖКХ, должен уметь:**

- Определять полноту, достаточность, достоверность информации Росреестра, размещенной в ГИС ЖКХ;

- Определять полноту, достаточность, сроки 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 РФ;

- Определять, какой доступ можно получить через личный кабинет в ГИС ЖКХ;

- Определять полноту, достаточность, сроки и периодичность размещения в ГИС ЖКХ информации о размере фонда капитального ремонта на спецсчете УО, ТСЖ/ТСН;

- Консультировать и оказывать содействие гражданину по поиску информации примеров судебной практики, которые отражают схожую с его ситуацию. Показать, как проще всего найти подходящие примеры;

- Определять полноту и достаточность персональных данных собственников помещений в многоквартирных домах, обязательных к размещению в ГИС ЖКХ;
- Разрешать проблемные ситуации, например: «В общественную приемную обратился гражданин, исковое заявление которого удовлетворено судом - в его пользу взысканы суммы в счет возмещения причиненного ущерба. Однако, УО уклоняется от исполнения и от соседей стало известно, что в отношении УО введена процедура банкротства. Как проверить эту информацию и получить реальный ответ»;
- Оказывать содействие в размещении на ГИС ЖКХ лицевого счета по коммунальным услугам в личном кабинете самим собственником помещения в МКД;
- Посредством портала ГИС ЖКХ оплачивать жилищно-коммунальные услуги;
- Определять полноту, достаточность, сроки размещения в ГИС ЖКХ операторами РСО информации о перечне, объеме, качестве, стоимости ресурсов, поставляемых для предоставления коммунальных услуг в МКД согласно соответствующих договоров холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения, теплоснабжения;
- Определять полноту и достаточность информации об объекте имущества, размещенную Росреестром, которую можно найти в ГИС ЖКХ;
- Находить актуальную и достоверную информацию в ГИС ЖКХ и применять ее;
- Определять, обязана ли УО направлять подлинники решений собственников помещений в МКД и протоколов общих собраний собственников помещений в МКД в орган государственного жилищного надзора путем размещения в ГИС ЖКХ;
- Определять полноту, достаточность, 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;
- Разрешать проблемные ситуации, например: «На автомобиль возле МКД упало дерево. Перед специалистом общественной приемной поставлен вопрос заявителем о том, к кому предъявить требование о возмещении ущерба. Какой критерий будет определяющим и как его проверить»;
- Находить актуальную информацию на портале ГАС «Правосудие» и применять ее по назначению;
- Находить актуальную информацию на сервисе «Мой Арбитр» и применять ее по назначению;
- Посредством портала ГИС ЖКХ следить за состоянием лицевого счета удаленно;
- Осуществлять вход через ЕСИА в ГИС ЖКХ, осуществлять правильный переход на соответствующую страницу портала;
- Разрешать проблемные ситуации, например: «Жители двух МКД обратились в общественную приемную с жалобой на УО, причиной которой явилось ненадлежащее состояние контейнерной площадки, предназначенной для временного накопления ТКО. Они не понимают, к которой из двух организаций необходимо предъявить претензии, кто отвечает за состояние объекта. Специалист приемной выяснил, где располагается контейнерная площадка и определил ответственную УО. Определите, какие ресурсы мог использовать консультант для того, чтобы дать информацию непосредственно в момент обращения граждан»;
- Определять ответственного за размещение в ГИС ЖКХ информации о договоре управления многоквартирным домом;
- Определять и контролировать сроки размещения в ГИС ЖКХ операторами РСО информации о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, предусмотренных энергосервисным договором (контрактом);
- Определять, кто может стать администратором общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в ГИС ЖКХ;

- Устанавливать, какие возможности предоставляет ГИС ЖКХ администратору - инициатору общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме;
- Оказывать содействие гражданину в получении выписки из ЕГРН бесплатно;
- Определять, можно ли через ГИС ЖКХ осуществлять передачу показаний по индивидуальным приборам учета (ИПУ);
- Определять ответственного за размещение в ГИС ЖКХ информации о лицевых счетах собственников помещений МКД;
- Осуществить вход в ГИС ЖКХ через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА);
- Оказывать содействие гражданину - для обращения в суд ему необходимо получить выписку из ЕГРН;
- Определять ответственного за размещение в ГИС ЖКХ информации о наличии или отсутствии у собственника помещения или пользователя подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, которая образовалась за период не более чем 3 последних года;
- Разрешать проблемные ситуации, например: «В общественную приемную граждан обратились жители многоквартирного дома. Предметом обращения явилось отсутствие достоверной информации о фонде капитального ремонта дома, формируемого на счете регионального оператора. Посредством какого ресурса в ходе проведения консультации граждан можно получить информацию о начисленных, собранных и недополученных взносах на капитальный ремонт общего имущества в данном МКД»;
- Содействовать собственникам помещений в МКД размещать в ГИС ЖКХ информацию о лицевых счетах;
- Определять полноту, достаточность, сроки, периодичность размещения управляющей организацией в ГИС ЖКХ отчета о выполнении договора управления МКД и бухгалтерской (финансовой) отчетности;
- Определять полноту, достаточность, достоверность признаков электронного документа в ГИС ЖКХ;
- Определять, обязан ли оператор РСО размещать на сайте ГИС ЖКХ информацию о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, перерывах в их предоставлении;
- Определять полноту, достаточность, сроки размещения собственниками помещений в МКД в ГИС ЖКХ информации о лицевых счетах, присвоенных собственникам помещений в МКД;
- Определять полноту, достаточность, сроки, периодичность размещения операторами РСО в ГИС ЖКХ сведений об отсутствии установленного ОДПУ в МКД;
- Работать с ресурсами ГИС ЖКХ;
- Находить и получать в ГИС ЖКХ актуальную информацию Росреестра об объекте имущества;
- Устанавливать, кто может пользоваться ГИС ЖКХ;
- Применять актуальные средства защиты информации при передаче персональных данных и использовании электронной цифровой подписи в ГИС ЖКХ;
- Определять полноту, достаточность, сроки размещения в ГИС ЖКХ операторами РСО информации о рассмотрении обращений потребителей по фактам предоставления коммунальных услуг 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 условия, при которых собственник помещения в МКД может обратиться через ГИС ЖКХ в управляющую организацию, ТСН/ТСЖ;

- Определять сроки, в которые должны быть направлены в орган государственного жилищного надзора подлинники решений собственников помещений в МКД и протоколов общих собраний собственников помещений в МКД УО, ТСН/ТСЖ, ЖСК или иной строительный кооператив, после их размещения в ГИС ЖКХ со дня получения от инициатора (избранного председателя);
- Разрешать проблемные ситуации, например: «К специалисту горячей линии в общественную приемную поступило обращение гражданки, имеющей непогашенную задолженность перед УО по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги. С личного счета заявителя удержана определенная сумма средств для погашения задолженности по исполнительному производству. С использованием какого ресурса специалист общественной приемной может непосредственно при обращении гражданки предоставить информацию об основании возбуждения исполнительного производства»;
- Определять, нужны ли для работы с ГИС ЖКХ специальные навыки, подтвержденные соответствующим документом;
- Разрешать проблемные ситуации, например: «К специалисту «горячей линии» в общественную приемную обратилась гражданка, с личного банковского счета которой удержана определенная сумма средств для погашения задолженности по исполнительному производству. С использованием какого ресурса специалист общественной приемной непосредственно при обращении гражданки может предоставить сведения о судебном приставе и общей сумме взыскания»;
- Ежегодно гражданам направляются предложения о принятии решений о проведении капитального ремонта. Как специалисту общественной приемной - оказывать содействие обратившемуся гражданину по обращению за информацией о капремонте в сети Интернет;
- Определять электронный ресурс, посредством которого специалист общественной приемной может предоставить гражданину достоверную информацию о сроках переселения аварийного дома;
- Устанавливать необходимость и достаточность размещения в ГИС ЖКХ персональных данных собственников помещений в МКД;
- Определять и контролировать периодичность размещения УО, ТСЖ/ТСН в ГИС ЖКХ информации о размере фонда капитального ремонта на спецсчете;
- Получать доступ ко всем функциям ГИС ЖКХ через личный кабинет;
- Определять и контролировать сроки 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 РФ;
- Готовить, оформлять, прикреплять в электронном виде необходимые документы о выборе инициатора общего собрания собственников помещений в МКД - администратора в ГИС ЖКХ;
- Знакомиться с материалами дел, рассматриваемых судами, в режиме удаленного доступа такая возможность законодательно предусмотрена;
- Находить актуальную и достоверную информацию на сайтах региональных операторов по капитальному ремонту, обращению с ТКО, РСО и применять ее по назначению;
- Находить актуальную и достоверную информацию на портале ГАС «Правосудие» и применять ее по назначению;
- Находить актуальную и достоверную информацию на сервисе «Мой Арбитр» и применять ее по назначению;
- Находить актуальную и достоверную информацию в справочно-информационных системах правовой поддержки и применять ее по назначению;



- Определять порядок и достоверные источники получения актуальной информации посредством постоянной рассылки субъектам жилищно-коммунальных отношений о деятельности органов законодательной и исполнительной власти;

- Определять порядок и достоверные источники получения актуальной информации, содержащей разъяснения, касающихся путей решения наиболее массовых, системных или сложных проблем, выявленных на основании анализа обращений, поступающих в органы законодательной и исполнительной власти, посредством постоянной рассылки субъектам жилищно-коммунальных отношений;

- Определять порядок, реализовывать процедуры, соблюдать права, нести ответственность за вовлечение активистов-участников жилищно-коммунальных отношений в обсуждение планов и итогов деятельности органы законодательной и исполнительной власти, проектов нормативно-правовых актов;

- Определять порядок, реализовывать процедуры проведения совместно с региональными центрами общественного контроля в субъектах РФ обучающих мероприятий, семинаров и круглых столов для разъяснения планов, решений, государственных программ, политики и нормативно-правовых актов, разрабатываемых (реализуемых) органами законодательной и исполнительной власти и НКО, действующих в сфере ЖКХ;

- Определять порядок, реализовывать процедуры проведения совместно с региональными центрами общественного контроля информационной кампании в региональных СМИ, направленной на разъяснения планов, решений, государственных программ, политики и нормативно-правовых актов, разрабатываемых (реализуемых) органами законодательной и исполнительной власти, путей решения типичных проблем, выявляемых на основе анализа обращений граждан;

- Определять порядок, реализовывать процедуры рассмотрения независимых докладов о состоянии сферы ЖКХ, деятельности органов законодательной и исполнительной власти, деятельности субъектов жилищно-коммунальных отношений, подготовленных сетью общественного контроля в сфере ЖКХ на основании мониторинга правоприменительной практики;

- Определять порядок создания и ведения деятельности общественных приемных, процедуры оказания ими консультационной и информационной поддержки субъектов жилищно-коммунальных отношений по вопросам текущей эксплуатации, содержания, обслуживания и благоустройства общего имущества МКД;

- Определять виды юридических и консультационных услуг НКО, действующих в сфере ЖКХ, порядок оказания этих услуг на безвозмездной основе незащищенной и малообеспеченной категории граждан в форме социальной общепольной благотворительной направленности деятельности НКО, а также на условиях частичного или полного возмещения затрат платежеспособным физическим и юридическим лицам (УО, ТСЖ/ТСН, РСО);

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к нормативно-правовой деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по разработке нормативной правовой базы: созданию образцов заявлений, ходатайств, актов, иных документов;

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к организации взаимодействия НКО, действующих в сфере ЖКХ, с внешними партнерами по вопросам заключения договоров и соглашений о сотрудничестве и взаимодействии с социальными партнерами;

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к организационной деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по очному консультированию: рассмотрению обращений граждан, разъяснению жилищного законодательства, в том числе по «горячей линии» с использованием средств телефонной,

мобильной и интернет связи; выявлению проблем собственником общего имущества МКД, онлайн консультированию в интернете; ответов на вопросы через обратную связь на сайтах, каналах мобильной связи по мере обращения;

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по оказанию безвозмездной юридической помощи в форме индивидуальных юридических консультаций по вопросам жилищно-коммунальных отношений, по формированию у субъектов жилищно-коммунальных отношений навыков самостоятельной и системной защиты своих прав в сфере ЖКХ с помощью конкретных правовых механизмов;

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по оказанию адресной юридической помощи в особых случаях с заключением договоров на информационно-консультационное сопровождение;

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к аналитической деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по организации и проведению социальных опросов, в том числе выявлению затруднений собственников общего имущества МКД по вопросам жилищно-коммунальных отношений;

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к НКО, действующих в сфере ЖКХ, по организации и проведению мониторингов по отслеживанию результатов реализации решений, проектов участников жилищно-коммунальных отношений, систематизации вопросов по обращениям собственников общего имущества МКД по вопросам жилищно-коммунальных отношений, представлению публичных отчетов, иной информация в СМИ, на сайтах и порталах, каналах связи;

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к просветительской деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по организации и проведению: лекций, семинаров, лабораторных занятий, вебинаров по разъяснению проблемных вопросов в сфере ЖКХ в соответствии с актуальными законодательными, нормативными и техническими требованиями; обучающих курсов и программ дополнительного профессионального образования, программ обучения для субъектов жилищно-коммунальных отношений, собственников общего имущества, председателей советов МКД по технологиям взаимодействия субъектов жилищно-коммунальных отношений;

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к просветительской деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по разработке учебно-методической и методической литературы по обобщению и распространению опыта и лучших практик технической эксплуатации, обслуживания, содержания и благоустройства общего имущества МКД, успешной защиты гражданами своих прав и алгоритмах их действий при этом - для субъектов жилищно-коммунальных отношений, собственников общего имущества, председателей советов МКД;

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к просветительской деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по разработке и целевому распространению тематических памяток, листовок, иных форм информирования субъектов жилищно-коммунальных отношений, собственников общего имущества, председателей советов МКД с целью разъяснения актуальных законодательных, нормативных и технических требований к видам деятельности субъектов жилищно-коммунальных отношений;

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к пропагандистской деятельности (PR и медиа) НКО, действующих в сфере ЖКХ, по разработке, поддержке и развитию сайтов, созданию и распространению новых электронных услуг; проведению тематических интернет-форумов и дискуссионных площадок;

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к пропагандистской деятельности (PR и медиа) НКО, действующих в сфере ЖКХ, по организации и проведению конкурсов творческих проектов и отчетов председателей советов МКД, УК, ТСЖ/ТСН; творческих конкурсов по вопросам технической эксплуатации, содержания, обслуживания и благоустройства общего имущества МКД среди различных возрастных категорий населения в целях формирования и развития жилищной культуры, повышения социальной инициативы, активности и добровольчества в сфере ЖКХ;

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к пропагандистской деятельности (PR и медиа) НКО, действующих в сфере ЖКХ, по подготовке, размещению и распространению публикаций в СМИ, инициированию PR-кампаний, распространению рекламных материалов о деятельности общественных приемных, НКО, советов МКД, УК, ТСЖ/ТСН;

- Определять порядок, реализовывать процедуры и соблюдать требования к благотворительной деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, по подготовке, проведение праздничных детских, семейных мероприятий по организации конкурсов придомовых территорий, подъездов, МКД образцового содержания, пропаганда жилищной культуры, повышения социальной инициативы, активности и добровольчества в сфере ЖКХ, укрепление престижа семьи, улучшение морально-психологического состояния граждан.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ № 3. Законодательные инициативы:** *Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать и уметь квалифицированно готовить предложения в законодательные инициативы муниципального и регионального уровня на основании мониторинга проблем, лучших практик решения этих проблем в сфере ЖКХ; организация широкого общественного обсуждения проблем, существующих в сфере ЖКХ, и путей их решения*

**Специалист НКО, действующих в сфере ЖКХ, должен знать:**

- Законодательство об общественном жилищном контроле, как инструменте возникновения законодательной инициативы;
- Кто является субъектом и объектом общественного жилищного контроля;
- Формы и порядок осуществления общественного жилищного контроля;
- Требования к общественному жилищному эксперту: его функции, права, обязанности;
- Порядок и процедуры общественного мониторинга как основания для появления законодательной инициативы;
- Требования и порядок оформления итогового документа общественного жилищного контроля;
- Основы законодательного процесса на федеральном уровне;
- Особенности нормативно-правового регулирования вопросов законодательной инициативы на муниципальном и региональном уровне;
- Кто может быть субъектом права законодательной инициативы на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;
- Механизм реализации права законодательной инициативы в субъектах РФ;
- Виды законодательных инициатив как форм участия субъектов РФ в законодательном процессе на федеральном уровне;
- Механизм реализации органами местного самоуправления права законодательной инициативы в законотворческом процессе субъекта РФ;
- Порядок формирования законодательной инициативы на региональном, муниципальном уровне;
- Основания для появления законодательной инициативы (результаты деятельности по общественному жилищному контролю);
- Требования к разработке текста законодательной инициативы и перечню прилагаемых документов;
- Требования к оформлению законодательной инициативы;
- Порядок направления законодательной инициативы;
- Порядок рассмотрения законодательной инициативы;
- Этапы рассмотрения законодательной инициативы;
- Сроки рассмотрения законодательной инициативы;
- Результаты рассмотрения законодательной инициативы;
- Основные ошибки, допускаемые при оформлении законодательных инициатив, препятствующие их реализации;
- Что нужно учесть в работе с законодательными инициативами, где и как можно найти необходимую информацию об этом;
- Порядок и процедуры организации общественного обсуждения и общественной поддержки инициатив посредством соцсетей, опросов, фокус-групп, анкетирования;

- Порядок и процедуры реализации прав законодательной инициативы в субъектах РФ.

### **Специалист НКО, действующих в сфере ЖКХ, должен уметь:**

- Находить актуальную информацию и применять законодательство об общественном жилищном контроле, как инструменте возникновения законодательной инициативы;
- Определять состав, права и ответственность субъектов и объектов общественного жилищного контроля;
- Определять формы и порядок осуществления общественного жилищного контроля;
- Устанавливать, кто может привлекаться и участвовать как общественный жилищный эксперт, каковы его права, обязанности;
- Определять формы и порядок общественного мониторинга для обоснования законодательной инициативы;
- Оформлять и контролировать правильность оформления итогового документа общественного жилищного контроля;
- Находить источники актуальной информации о законодательном процессе на федеральном уровне;
- Находить актуальную информацию и применять инструменты нормативно-правового регулирования вопросов законодательной инициативы на муниципальном и региональном уровне;
- Определять состав, права и ответственность субъектов права законодательной инициативы на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;
- Понимать механизм реализации права законодательной инициативы в субъектах РФ;
- Определять виды законодательных инициатив как форм участия субъектов РФ в законодательном процессе на федеральном уровне;
- Понимать механизм реализации органами местного самоуправления права законодательной инициативы в законотворческом процессе субъекта РФ;
- Определять порядок, процедуры и контролировать сроки формирования законодательной инициативы на региональном, муниципальном уровне;
- Определять и аргументировать основания для появления законодательной инициативы (результаты деятельности по общественному жилищному контролю);
- Соблюдать требования к разработке текста законодательной инициативы и перечню прилагаемых документов;
- Соблюдать требования к оформлению законодательной инициативы;
- Соблюдать и контролировать порядок направления законодательной инициативы;
- Соблюдать и контролировать порядок рассмотрения законодательной инициативы;
- Контролировать этапы рассмотрения законодательной инициативы;
- Контролировать сроки рассмотрения законодательной инициативы;
- Находить актуальную информацию о результатах рассмотрения законодательной инициативы;
- Устанавливать, исправлять, предотвращать основные ошибки, допускаемые при оформлении законодательных инициатив, препятствующие их реализации;
- Находить актуальную информацию, рекомендации о том, что нужно учесть в работе с законодательными инициативами (рекомендации);
- Определять порядок, процедуры организации, контролировать общественное обсуждение и общественную поддержку инициатив посредством соцсетей, опросов, фокус-групп, анкетирования;
- Определять порядок, процедуры организации, контролировать реализацию прав законодательной инициативы в субъектах РФ.

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ № 4. Медиация:**

*Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать, уметь и применять медиативные техники, повышающие уровень внесудебного урегулирования споров в сфере ЖКХ, конструктивного взаимодействия с участниками жилищно-коммунальных отношений (жители многоквартирных домов/МКД и их объединения, ресурсоснабжающие и управляющие организации, региональные операторы по капитальному ремонту МКД и вывозу ТКО, профильные органы исполнительной, законодательной власти, местного самоуправления, контрольно-надзорные органы)*

### **Специалист НКО, действующих в сфере ЖКХ, должен знать:**

- Что понимается под медиацией;
- Принципы медиации;
- Срок проведения процедуры медиации;
- Можно ли применить процедуру медиации для разрешения споров в жилищно-коммунальной сфере;
- Что такое кокус как процедура медиации;
- Условия осуществления деятельности организаций, обеспечивающих проведение процедуры медиации;
  - Последующие действия в случае неисполнения условий нотариально удостоверенного медиативного соглашения;
  - Условия действия (осуществления) нотариального удостоверения медиативного соглашения;
  - На какой стадии судебного процесса стороны вправе применить процедуру медиации;
  - Правомочность использования и разглашения полученной в процессе медиации информация о совершенных или готовящихся уголовных преступлениях;
  - Кто может быть медиатором, работающим на профессиональной основе;
  - Кто может быть медиатором, осуществляющим деятельность на профессиональной основе;
- Срок проведения досудебной медиации;
- Особенности медиативного соглашения, заключенного на стадии судебного рассмотрения спора.

### **Специалист НКО, действующих в сфере ЖКХ, должен уметь:**

- Определять ситуации, в которых может применяться процедура медиации;
- Применять принципы медиации и заключать медиативное соглашение;
- Определять порядок, процедуры и контролировать сроки проведения процедуры медиации;
  - Определять ситуации, в которых возможно и целесообразно применить процедуру медиации для разрешения споров в жилищно-коммунальной сфере;
  - Определять ситуации, в которых может применяться кокус как процедура медиации;
  - Определять условия осуществления деятельности организаций, обеспечивающих проведение процедуры медиации;
  - Устанавливать состав и порядок последующих действий в случае неисполнения условий нотариально удостоверенного медиативного соглашения;

- Определять условия действий (осуществления) нотариального удостоверения медиативного соглашения;
- Определять, на какой стадии судебного процесса стороны вправе применить процедуру медиации;
- Определять правомочность использования и разглашения полученной в процессе медиации информация о совершенных или готовящихся уголовных преступлениях;
- Определять, кто может быть медиатором, работающим на профессиональной основе;
- Определять, кто может быть медиатором, осуществляющим деятельность на профессиональной основе;
- Определять порядок, процедуры и контролировать сроки досудебной медиации;
- Определять особенности медиативного соглашения, заключенного на стадии судебного рассмотрения спора.

## **5 Основные требования к сформированности профессиональных компетенций**

Сформированность профессиональных компетенций специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ – это интеграция знаний, умений, опыта и навыков, полученных при изучении и апробации на практике профильных программ нескольких видов:

- 1) 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»);
- 2) дополнительного профессионального образования - повышения квалификации:
  - «Общественный жилищный инспектор 2.0» / от 24 часов;
  - «Общественный жилищный инспектор по капитальному ремонту 2.0» / от 32 часов;
  - «Информационная культура в сфере ЖКХ 2.0» / от 24 часов;
  - «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 зависимости от требований к профилю и уровню образования обучающихся образовательные программы могут быть реализованы и как программы дополнительного образования (общеразвивающие), и как программы дополнительного профессионального образования (повышение квалификации).

Образовательные программы инициируются участниками Всероссийской хартии в сфере ЖКХ, реализуются АНО ДПО «Международная академия профессионального образования» и другими организациями осуществляющими образовательную деятельность по согласованию с АНО ДПО «Международная академия профессионального образования».

В настоящем стандарте предлагается оценивать сформированность профессиональных компетенций специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ 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 профессиональных компетенций может быть осуществлена как в рамках реализации образовательных программ, так и в рамках самообразования в форме самоконтроля.



Тестирование – инструмент оценки сформированности профессиональных компетенций специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ, 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 профессиональной компетенции на сайте АНО ДПО «Международная академия профессионального образования» <https://mapo-ano.ru/> в разделе «Тесты».

Профессиональная компетенция №1.  
Общественный жилконтроль,  
добровольчество

Профессиональная компетенция №2.  
Информационные ресурсы в сфере ЖКХ

Профессиональная компетенция №3.  
Законодательные инициативы

Профессиональная компетенция №4.  
Медиация

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**.

Профессиональные компетенции специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ, 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 профессиональных компетенций

Таблица 6.1 – Шкала оценки сформированности профессиональных компетенций специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ

Название и нумерация профессиональных компетенций	Количество тестовых заданий	Количество баллов	Уровень (%)	
			Не сформированы - до 69%	Сформированы - от 70% и выше
1	2	3	4	5
<b>Профессиональная компетенция № 1. Общественный жилищный контроль, добровольчество:</b> Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать и уметь применять инструменты общественного жилищного контроля, эффективно использовать добровольческий ресурс для решения проблем собственников общего имущества МКД	26	26	до 18*	от 19*
<b>Профессиональная компетенция № 2. Информационные ресурсы в сфере ЖКХ:</b> Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать, уметь и применять инструменты, обеспечивающие актуальную консультативную и юридическую помощь жителям МКД в целях результативной защиты их прав, нарушенных при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, а также реализацию жилищного просвещения посредством использования официальных информационных систем и ресурсов (ГИС ЖКХ, публичная кадастровая карта, сайты региональных операторов по капитальному ремонту и вывозу ТКО, сайты ресурсоснабжающих организаций, ГАС «Правосудие», сервис «Мой Арбитр», справочно-информационные системы правовой поддержки и др.	20	20	до 13*	от 14*
<b>Профессиональная компетенция № 3. Законодательные инициативы:</b> Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать и уметь квалифицированно готовить предложения в законодательные инициативы муниципального и регионального уровня на основании мониторинга проблем, лучших практик решения этих проблем в сфере ЖКХ; организация широкого общественного обсуждения проблем, существующих в сфере ЖКХ, и путей их решения	28	28	до 19* +	от 20* +
<b>Профессиональная компетенция № 4. Медиация:</b> Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать, уметь и применять медиативные техники, повышающие уровень внесудебного урегулирования споров в сфере ЖКХ, конструктивного взаимодействия с участниками жилищно-коммунальных отношений (жители многоквартирных домов/МКД и их объединения, ресурсоснабжающие и управляющие организации, региональные операторы по капитальному ремонту МКД и вывозу ТКО, профильные органы исполнительной, законодательной власти, местного самоуправления, контрольно-надзорные органы)	16	16	до 11*	от 12*
<b>Итого:</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>до 62*</b>	<b>от 63* и выше</b>

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

Тестирование завершает процесс формирования профессиональных компетенций специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ, с выдачей документа установленного образца (см. таблицу 6.2).

**Таблица 6.2 – Сформированность профессиональных компетенций специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ**

Профессиональные компетенции специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ	Уровень (пороговое значение/общие баллы)	Подтверждающий документ
2	3	4
<b>Профессиональная компетенция № 1.</b> Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать и уметь применять инструменты общественного жилищного контроля, эффективно использовать добровольческий ресурс для решения проблем собственников общего имущества МКД	19 / 26	Сертификат/Свидетельство – по программам дополнительного образования взрослых (общеразвивающим программам).
<b>Профессиональная компетенция № 2. Информационные ресурсы в сфере ЖКХ:</b> Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать, уметь и применять инструменты, обеспечивающие актуальную консультативную и юридическую помощь жителям МКД в целях результативной защиты их прав, нарушенных при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, а также реализацию жилищного просвещения посредством использования официальных информационных систем и ресурсов (ГИС ЖКХ, публичная кадастровая карта, сайты региональных операторов по капитальному ремонту и вывозу ТКО, сайты ресурсоснабжающих организаций, ГАС «Правосудие», сервис «Мой Арбитр», справочно-информационные системы правовой поддержки и др.	14 / 20	Удостоверение о повышении квалификации – по программам дополнительного профессионального образования (повышения квалификации).
<b>Профессиональная компетенция № 3. Законодательные инициативы:</b> Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать и уметь квалифицированно готовить предложения в законодательные инициативы муниципального и регионального уровня на основании мониторинга проблем, лучших практик решения этих проблем в сфере ЖКХ; организация широкого общественного обсуждения проблем, существующих в сфере ЖКХ, и путей их решения	20/ 28	Диплом о профессиональной переподготовке – по программам дополнительного профессионального образования (профессиональной переподготовки).
<b>Профессиональная компетенция № 4. Медиация:</b> Специалистам НКО, действующих в сфере ЖКХ, необходимо знать, уметь и применять медиативные техники, повышающие уровень внесудебного урегулирования споров в сфере ЖКХ, конструктивного взаимодействия с участниками жилищно-коммунальных отношений (жители многоквартирных домов/МКД и их объединения, ресурсоснабжающие и управляющие организации, региональные операторы по капитальному ремонту МКД и вывозу ТКО, профильные органы исполнительной, законодательной власти, местного самоуправления, контрольно-надзорные органы)	12 / 16	
<b>Итого</b>	<b>от 65/ 90</b>	<b>4</b>

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 представителями государственного, муниципального и общественного жилищного контроля, 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 добровольца (волонтера), общественного жилищного инспектора, эксперта, 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 профессиональных компетенций, необходимых для реализации видов деятельности НКО, действующих в сфере ЖКХ, в других видах деятельности, 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 образования:

1) 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»);

2) дополнительного профессионального образования - повышения квалификации:

- «Общественный жилищный инспектор 2.0» / от 24 часов;

- «Общественный жилищный инспектор по капитальному ремонту 2.0» / от 32 часов;

- «Информационная культура в сфере ЖКХ 2.0» / от 24 часов;

- «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 деятельности некоммерческих организаций, общественных объединений в своем окружении. Информацию об успешных социальных и культурных инициативах, истории успеха некоммерческих организаций, общественных объединений, а также руководства и советы по организации мероприятий, кампаний и других форм активности некоммерческих организаций, общественных объединений.

6. Руководство по технико-экономическому обоснованию и построению моделей функционирования некоммерческих организаций, общественных объединений, формализации некоммерческих организаций, общественных объединений – лучшие практики функционирования некоммерческих организаций, общественных объединений, 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.

**Законодательная инициатива** — это право внесения законопроектов в законодательные органы, влекущее за собой обязанность законодательных органов обсудить законопроект и принять по нему определенное решение.

**Конфликт** - процесс столкновения и противоборства индивидов или групп, характеризующихся значительным эмоциональным напряжением и взаимным нанесением ущерба с целью защиты реальных и (или) вымышленных интересов;

**Кокус** – индивидуальные встречи медиатора с каждой из сторон отдельно в рамках медиации. Могут проводиться по инициативе сторон (каждой в отдельности или всех) или медиатора.

**Медиация (процедура медиации)** - способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения; конфиденциальные переговоры конфликтующих сторон с участием нейтрального и беспристрастного посредника – медиатора – в целях урегулирования спора (конфликта) сторон путем выработки ими взаимоприемлемого соглашения, разрешающего конфликт;

**Медиатор, медиаторы** - независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора; физическое лицо, получившее специальную подготовку для работы в качестве медиатора, получившее свидетельство медиатора, выдаваемое Министерством юстиции, включенное в Реестр медиаторов и участвующее в медиации в качестве беспристрастного посредника, способствующего поиску конфликтующими сторонами самостоятельного пути разрешения конфликта;

**Медиативная оговорка** – письменное соглашение сторон, заключенное до возникновения конфликта и включенное в существующий договор, о применении медиации в отношении споров, которые могут возникнуть в будущем;

**Медиативное соглашение** - соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме;

**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.

**Некоммерческие организации, действующие в сфере ЖКХ** – это социально ориентированные организации, не имеющие основной целью своей деятельности извлечение прибыли и не распределяющие полученную прибыль между ее участниками; созданные для решения социальных, благотворительных, культурных, образовательных, научных и управленческих задач по повышению качества технической эксплуатации, обслуживания, содержания и благоустройства общего имущества, качества жилищных и коммунальных услуг, обеспечения прозрачности начисления оплаты за предоставляемые жилищные и коммунальные услуги, а также оказывающих услуги по созданию и осуществлению деятельности советов и активов МКД, товариществ собственников жилья, товариществ собственников недвижимости или непосредственному управлению собственников общего имущества МКД технической эксплуатацией, обслуживанием, содержанием и благоустройством этого имущества. Эти организации не должны быть иностранными агентами, иметь задолженности по налогам и сборам, иным предусмотренным законодательством Российской Федерации обязательным платежам и должны соответствовать одному из следующих требований:

1) оказывать на протяжении не менее чем одного года общественно полезные услуги надлежащего качества;

2) обеспечивать надлежащую реализацию решений и проектов, предусматривающих осуществление деятельности по одному или нескольким приоритетным направлениям в сфере оказания общественно полезных услуг, предоставляемых на развитие гражданского общества.

**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.

**Соглашение о применении медиации** – письменное соглашение сторон о проведении переговоров с участием медиатора в целях урегулирования конфликта (спора). Может быть заключено как отдельное соглашение, как часть существующего

договора (см. медиативная оговорка), а также любым иным способом, фиксирующим в письменной форме желание сторон применить медиацию.

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

**Субъекты права законодательной инициативы** - Президент РФ, Совет Федерации, сенаторы РФ, депутаты Государственной Думы, Правительство РФ, законодательные (представительные) органы государственной власти субъектов РФ; Конституционный Суд РФ, Верховный Суд РФ по вопросам их ведения; законопроекты о введении или отмене налогов, освобождении от их уплаты, о выпуске государственных займов, об изменении финансовых обязательств государства, др. законопроекты, предусматривающие расходы, покрываемые за счет федерального бюджета, могут быть внесены только при наличии заключения Правительства РФ;

**Эскалация** - стадия конфликта, для которой характерно обострение противоборства сторон, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга интенсивнее, чем предыдущие.



УДК 332.871.2: 332.871.3 (351.778.5)

**Ключевые слова:** стандарт, профессиональные компетенции, некоммерческие организации, сфера, жилищно-коммунальное хозяйство, жилищно-коммунальные отношения, многоквартирный дом, виды деятельности.

**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