



**МИНИСТЕРСТВО
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

22.09.2022 № 271-РВ

г. Красногорск

О внесении изменений в распоряжение Министерства жилищно-коммунального хозяйства Московской области от 30.10.2015 № 255-РВ «Об утверждении стандартов по управлению многоквартирными домами в Московской области»

В целях обеспечения благоприятных и безопасных условий проживания граждан, надлежащего содержания общего имущества в многоквартирных домах на территории Московской области:

1. Внести в распоряжение Министерства жилищно-коммунального хозяйства Московской области от 30.10.2015 № 255-РВ «Об утверждении стандартов по управлению многоквартирными домами в Московской области» (с изменениями, внесенными распоряжениями Министерства жилищно-коммунального хозяйства Московской области от 18.12.2015 № 315-РВ, от 24.11.2016 № 229-РВ, от 27.06.2017 № 108-РВ, от 20.10.2017 № 397-РВ, от 22.10.2018 № 249-РВ, от 11.04.2019 № 192-РВ, от 14.11.2019 № 636-РВ, от 20.08.2020 № 300-РВ, от 09.11.2020 № 437-РВ, от 29.03.2021 № 129-РВ, от 17.06.2021 № 275-РВ, от 27.04.2022 № 144-РВ, от 21.06.2022 № 191-РВ) следующие изменения:

- 1) пункт 1.4 признать утратившим силу;
- 2) приложение № 4 признать утратившим силу;
- 3) дополнить подпунктами 1.9, 1.10 следующего содержания:

001159

«1.9. Стандарт осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, расположенными на территории Московской области (приложение № 9).

1.10. Стандарт сервисных управляющих организаций «Наш дом», осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами, расположенными на территории Московской области (приложение № 10).»;

4) дополнить приложениями №№ 9, 10 согласно приложениям 1, 2 к настоящему распоряжению.

2. Организационному управлению Министерства жилищно-коммунального хозяйства Московской области (далее – Министерство) обеспечить размещение настоящего распоряжения на официальном сайте Министерства.

3. Отделу регионального развития жилищно-коммунального хозяйства Управления реализации жилищной реформы Министерства обеспечить направление настоящего распоряжения в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Московской области в течении семи дней с даты его официального опубликования.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его опубликования на официальном сайте Министерства.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Министр жилищно-коммунального
хозяйства Московской области



/ А.А. Велиховский

Приложение 1
к распоряжению Министерства
жилищно-коммунального
хозяйства Московской области
от 22.09.2022 № 271-РВ

Приложение № 9
к распоряжению Министерства
жилищно-коммунального
хозяйства Московской области
от 30.10.2015 № 255-РВ

СТАНДАРТ

осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами,
расположенными на территории Московской области

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, расположенными на территории Московской области (далее – Стандарт) определяет правила и порядок осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, расположенными на территории Московской области, юридическими лицами независимо от организационно-правовой формы или индивидуальными предпринимателями, осуществляющими предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами на основании лицензии (далее - управляющая организация).

2. Стандарт разработан с целью эффективного управления многоквартирными домами, расположенными на территории Московской области, коммунальными системами, обеспечения непосредственного бесперебойного предоставления качественных коммунальных услуг.

II. Нормативно-правовое регулирование

3. Стандарт разработан в целях обеспечения соблюдения требований:
- 1) Жилищного кодекса Российской Федерации;
 - 2) Федерального закона от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
 - 3) Федерального закона от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»;

4) постановления Правительства Российской Федерации от 28.01.2006 № 47 «Об утверждении Положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания, многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции, садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом»;

5) постановления Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «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» (далее – Постановление № 491);

6) постановления Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

7) постановления Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 № 124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами»;

8) постановления Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 № 253 «О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг»

9) постановления Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания выполнения»;

10) постановления Правительства Российской Федерации от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования»;

11) постановления Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»;

12) постановления Правительства Российской Федерации от 09.07.2016 № 649 «О мерах по приспособлению жилых помещений и общего имущества в многоквартирном доме с учетом потребностей инвалидов»;

13) постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.2016 № 1156 «Об обращении с твердыми коммунальными отходами и внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 г. № 641»;

14) постановления Правительства Российской Федерации от 24.06.2017 № 743 «Об организации безопасного использования и содержания лифтов,

подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек), эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах».

15) постановления Госстроя Российской Федерации от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

16) приказа Минстроя России от 28.08.2020 № 485/пр «Об утверждении критериев наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуального, общего (квартирного), коллективного (общедомового) приборов учета, а также формы акта обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки таких приборов учета и порядка ее заполнения»;

17) приказа Минстроя России от 26.10.2015 № 761/пр «Об утверждении формы акта приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме»;

18) приказа Минкомсвязи России № 74, Минстроя России № 114/пр от 29.02.2016 «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»;

19) постановления Правительства Московской области от 20.09.2016 № 679/30 «Об утверждении формы Единого платежного документа для внесения платы за жилое помещение и предоставление коммунальных и иных услуг и Методических рекомендаций по ее заполнению»;

20) распоряжения Министерства жилищно-коммунального хозяйства Московской области от 30.10.2015 № 255-РВ «Об утверждении Стандартов по управлению многоквартирными домами в Московской области»;

21) распоряжения Министерства жилищно-коммунального хозяйства Московской области от 26.06.2019 № 350-РВ «Об утверждении Порядка накопления твердых коммунальных отходов (в том числе их раздельного накопления) на территории Московской области»;

22) СанПиН 3.3686-21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней»;

23) МДК 2-03.2003 Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда (утверждены постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170);

24) ГОСТ Р 51929-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Термины и определения».

25) ГОСТ Р 55964-2014 «Лифты. Общие требования безопасности при эксплуатации»;

26) СП 255.1325800.2016 Свод правил. Здания и сооружения. Правила эксплуатации. Основные положения;

27) СП 372.1325800.2018 Свод правил. Здания жилые многоквартирные. Правила эксплуатации.

III. Термины и определения

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

5. Помещения общего пользования – помещения общего имущества в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного жилого и (или) нежилого помещения в данном доме, в том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, технические этажи, чердаки, подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, иное обслуживающее более одного помещения в данном доме оборудование (технические подвалы), а также иные помещения в данном доме, не принадлежащие отдельным собственникам и предназначенные для удовлетворения социально-бытовых потребностей собственников помещений в данном доме.

6. Физический износ здания (сооружения, оборудования, коммуникаций, объектов жилищно-коммунального назначения) - показатель, характеризующий утрату здания (сооружения, оборудования, коммуникаций, объектов жилищно-коммунального назначения) первоначальных технико-эксплуатационных качеств (прочности, устойчивости, надежности и др.) в результате воздействия природно-климатических факторов и жизнедеятельности человека.

Физический износ на момент его оценки выражается соотношением стоимости объективно необходимых ремонтных мероприятий, устраняющих повреждения конструкции, элемента, системы или здания в целом, и их восстановительной стоимости.

7. Сезонная эксплуатация здания (сооружения, оборудования, коммуникаций, объектов жилищно-коммунального назначения) - содержание и ремонт здания (сооружения, оборудования, коммуникаций, объектов жилищно-коммунального назначения), отражающие особенности оказания жилищно-коммунальных услуг в различные периоды года.

8. Ремонт здания (сооружения, оборудования, коммуникаций, объектов жилищно-коммунального назначения) - комплекс операций по восстановлению исправности или работоспособности здания (сооружения, оборудования, коммуникаций, объектов жилищно-коммунального назначения) и восстановлению его ресурса или ресурса его составных частей.

9. Текущий ремонт здания (сооружения, оборудования, коммуникаций) – комплекс мероприятий, осуществляемый в плановом порядке в период расчетного срока службы здания (сооружения, оборудования, коммуникаций) в целях восстановления исправности или работоспособности, частичного восстановления его ресурса, установленной нормативными документами и технической документацией, обеспечивающих их нормальную эксплуатацию.

Планово-предупредительный ремонт - это текущий ремонт, при котором выполняется комплекс организационно-технических мероприятий предупредительного характера, проводимых в плановом порядке с целью восстановления исправности (работоспособности) конструкций и систем инженерного оборудования, а также для поддержания эксплуатационных показателей здания.

10. Содержание общего имущества в МКД – непрерывное и постоянное выполнение комплекса работ (услуг), включающих в себя план работ, перечень работ (услуг), в том числе дополнительные виды работ и услуг.

11. Техническое обслуживание здания - комплекс работ по поддержанию в исправном состоянии элементов и внутридомовых систем, заданных параметров режимов работы его конструкций, оборудования и технических устройств.

Система технического обслуживания (в том числе содержания и текущего ремонта) здания обеспечивает нормальное функционирование здания и его инженерных систем в течение установленного срока службы здания с использованием в необходимых объемах материальных и финансовых ресурсов.

Техническое обслуживание здания включает работы по контролю за его состоянием, поддержанию в исправности, работоспособности, наладке и регулированию инженерных систем и т.д. Контроль за техническим состоянием следует осуществлять путем проведения плановых и внеплановых осмотров.

12. Аварийно-техническое обслуживание здания (сооружения, оборудования, коммуникаций) – комплекс первоочередных операций и мероприятий по незамедлительному устранению аварий и неисправностей, сохранению и восстановлению условий, необходимых для и безопасного функционирования систем жизнеобеспечения.

IV. Требования к содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме

13. Текущий ремонт предусматривает своевременное и систематическое проведение ремонтных работ по предупреждению преждевременного износа отдельных частей многоквартирного дома и его инженерного оборудования, а также работ по устранению мелких повреждений и неисправностей.

14. Выделяют текущий ремонт двух видов:

1) планово-предупредительный, выполняемый с установленной периодичностью, с учетом оценки технического состояния здания (его отдельных конструкций, мест общего пользования, инженерного оборудования и коммуникаций);

2) внеплановый (непредвиденный), выполняемый, как правило, в срочном порядке в период между планово-предупредительными ремонтами.

15. Текущий планово-предупредительный ремонт является основным видом ремонта для обеспечения нормальной технической эксплуатации общего имущества в многоквартирном доме и его оборудования.

Текущий планово-предупредительный ремонт общего имущества в многоквартирном доме проводится на основании решения общего собрания собственников помещений, принятого большинством голосов от общего числа собственников, участвовавших в собрании (п. 4.1 ч. 2 ст. 44 ст. 46 Жилищного кодекса Российской Федерации; п. 18 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением № 491).

Собственники помещений утверждают на общем собрании перечень услуг и работ, условия их оказания и выполнения, а также размер их финансирования (п. 17 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением № 491).

16. Текущий внеплановый (непредвиденный) ремонт заключается в срочном исправлении случайных повреждений и недостатков, которые были обнаружены в процессе эксплуатации или при проведении осмотра.

17. Перечень работ и услуг из числа включенных в минимальный перечень работ и услуг, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, соответствующий утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне работ и услуг, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения», периодичность их выполнения и оказания определяются и отражаются в зависимости от выбранного и реализованного способа управления многоквартирным домом:

1) в решении общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме - в случае, если управление многоквартирным домом осуществляется непосредственно собственниками помещений в многоквартирном доме;

2) в договоре управления многоквартирным домом - в случае, если в установленном порядке выбран способ управления многоквартирным домом управляющей организацией;

3) в порядке, определенном уставом товарищества или кооператива, - в случае, если управление общим имуществом в многоквартирном доме осуществляется непосредственно товариществом собственников жилья (ТСЖ), жилищным, жилищно-строительным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;

4) в договоре оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме - в случае, предусмотренном частью 1 статьи 164 Жилищного кодекса Российской Федерации;

5) в решении застройщика - в случае, предусмотренном частью 14 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации.

18. Перечень услуг и работ в отношении каждого многоквартирного дома определяется на основании Минимального перечня работ и услуг, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290, с учетом:

1) конструктивных элементов МКД;

2) наличия и состава внутридомовых инженерных систем, обеспечивающих предоставление потребителям коммунальных услуг тех видов, которые могут быть предоставлены с использованием таких внутридомовых инженерных систем.

3) наличия земельного участка, на котором расположен МКД, с элементами озеленения и благоустройства, иными объектами, предназначенными для обслуживания и эксплуатации этого дома;

4) геодезических и природно-климатических условий расположения МКД.

19. По решению собственников помещений в многоквартирном доме может устанавливаться более частая периодичность оказания услуг и выполнения работ, чем это предусмотрено настоящим Стандартом.

20. Оказание услуг и выполнение работ, предусмотренных Стандартом, осуществляются с использованием инвентаря, оборудования и препаратов, имеющих соответствующие разрешительные документы и допущенных к применению в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации.

V. Организация, структура и состав работ по содержанию общего имущества в многоквартирном доме

21. В процессе содержания многоквартирного дома проводится комплекс работ по контролю технического состояния, поддержанию работоспособности или исправности, наладке и регулировке инженерного оборудования, подготовке к сезонной эксплуатации жилого дома в целом, его элементов и систем, а также по обеспечению санитарно-гигиенических требований к помещениям.

22. Техническое обслуживание общего имущества в многоквартирном доме включает в себя:

- 1) работы, выполняемые при проведении осмотров отдельных конструкций, элементов здания и помещений;
- 2) работы, выполняемые при подготовке зданий к сезонной эксплуатации в весенне-летний и в осенне-зимний периоды;
- 3) прочие работы.

23. Контроль за техническим состоянием многоквартирных домов следует осуществлять путем проведения осмотров общего имущества: текущих, сезонных и внеочередных.

24. Текущие осмотры могут быть общие, в ходе которых проводится осмотр всего общего имущества, и частичные, в ходе которых осуществляется осмотр элементов общего имущества. Общие и частичные осмотры проводятся в сроки, рекомендуемые в технической документации на многоквартирный дом и обеспечивающие надлежащее содержание общего имущества, в том числе в зависимости от материалов изготовления элементов общего имущества.

25. Сезонные осмотры проводятся в отношении всего общего имущества 2 раза в год:

- 1) весенний осмотр проводится после таяния снега или окончания отопительного периода в целях выявления произошедших в течение зимнего периода повреждений общего имущества. При этом уточняются объемы работ по текущему ремонту;
- 2) осенний осмотр проводится до наступления отопительного периода в целях проверки готовности многоквартирного дома к эксплуатации в отопительный период.

26. Внеочередные осмотры проводятся в течение одних суток после произошедших аварий, опасного природного процесса или явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия.

27. Целью осмотров является выявление дефектов, установление возможных причин их возникновения и выработка мер по их устранению.

В ходе осмотров также осуществляется контроль за использованием и содержанием помещений.

28. Общий текущий осмотр многоквартирного дома рекомендуется проводить по отдельным частям или конструктивным элементам и системам инженерного оборудования в следующей последовательности:

1) фундаменты и подвальные помещения, в том числе котельные (при наличии);

2) наружные стены и элементы фасадов, включая эркеры, балконы, карнизы и водоотводящие устройства (в полносборных жилых домах осмотру подлежат также стыковые соединения панелей);

3) крыша и ее вентиляционные устройства, чердачные помещения, утеплитель чердачных перекрытий, а также коммуникации и устройства, расположенные в пределах чердака и на крыше;

4) санитарно-техническое и другое внутридомовое инженерное оборудование зданий (проводится одновременно с поэтажным осмотром строительных конструкций).

29. Частичному осмотру подлежат отдельные элементы инженерного оборудования и конструкций.

30. Особое внимание в процессе осмотров должно быть уделено тем зданиям и их конструкциям, и оборудованию, которые имеют физический износ свыше 60%.

31. При выявлении нарушений в содержании несущих и ненесущих конструкций, инженерного оборудования и систем инженерно-технического обеспечения, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, составляется акт осмотров и разрабатывается план мероприятий восстановительных работ.

Мелкие неисправности санитарно-технического оборудования, электро-технических устройств и другого оборудования, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме, устраняются в процессе текущего содержания в первоочередном порядке.

32. Выполнение работ в целях надлежащего содержания систем внутридомового газового оборудования, лифтового хозяйства и противопожарных систем многоквартирного дома, предусмотренных настоящим Стандартом, осуществляется привлекаемыми специализированными организациями.

33. В приложении 1 к настоящему Стандарту указан основной перечень работ, услуг и периодичность их выполнения по содержанию общего имущества в многоквартирном доме, включая техническое обслуживание и санитарное содержание, с указанием периодичности выполнения работ.

VI. Аварийно-техническое обслуживание систем инженерного оборудования, относящегося к общему имуществу в многоквартирном доме

34. Для выполнения аварийных работ необходимо предусматривать резервный запас материалов и оборудования.

35. Состав работ, выполняемых аварийной службой:

1) срочная ликвидация засоров канализации и мусоропроводов внутри строений;

2) устранение аварийных ситуаций на внутридомовых сетях газоснабжения;

3) устранение аварийных повреждений систем водопровода, отопления и канализации;

4) ликвидация повреждений во внутренних сетях электроснабжения.

36. В нерабочее время основного персонала управляющая организация обеспечивает безопасность граждан при обнаружении аварийного состояния строительных конструкций зданий путем ограждения опасных зон, обрушения нависающих конструкций, находящихся в аварийном состоянии.

37. В приложении 2 к настоящему Стандарту указан основной перечень работ аварийно-технического обслуживания систем инженерного оборудования многоквартирного дома и предельные сроки выполнения аварийных работ.

VII. Требования к материально-технической базе, штату и квалификации работников

38. Управляющая организация должна обеспечить наличие необходимых для выполнения работ, оказания услуг, предусмотренных договором управления многоквартирными домами:

1) работников, заключивших с ней трудовые договоры, имеющих профессиональное образование, обладающих соответствующей квалификацией и (или) имеющих стаж работы, необходимый для выполнения работ, оказания услуг, предусмотренных договором управления многоквартирным домом;

2) помещений, зданий, сооружений и иных объектов по месту выполнения работ, оказания услуг, предусмотренных договором управления многоквартирным домом;

3) технических средств, оборудования и технической документации, принадлежащих им на праве собственности или ином законном основании, соответствующих установленным требованиям и необходимых для выполнения работ, оказания услуг, предусмотренных договором управления многоквартирным домом, и обеспечивать их наличие в течение всего периода действия договора управления многоквартирным домом

39. Минимальный состав сотрудников мастерского участка, выполняющих работы по техническому обслуживанию многоквартирных домов, расположенных на территории Московской области, определен в приложении 3 к настоящему Стандарту.

40. Для обеспечения оперативного взаимодействия сотрудников в тех местах, где недоступна сотовая связь, управляющая организация обеспечивает использование сотрудниками раций на чердаках, в подвальных помещениях и в шахтах лифтов.

41. Для более детального обследования труднодоступных конструкций многоквартирных домов, включая кровельное покрытие, межпанельные швы, фасады, осмотры следует проводить с применением квадрокоптеров.

42. Для обеспечения качества оказываемых услуг и безопасности граждан при проверке вентиляционных каналов, дымоходов, мусоропроводов, трубопроводов в труднодоступных местах следует применять средства видеодиагностики.

43. Для своевременной ликвидации неприятных запахов и профилактики возникновения очагов эпидемиологической опасности при очистке мусоропроводов применять средства механической очистки гидродинамической машиной.

Для дезинфекции мест общего пользования следует применять аппарат сухого пара (сухого тумана).

44. В подвальных помещениях многоквартирного дома управляющая организация обеспечивает наличие датчиков (контроллеров) протечки воды (сигнализаторов).

45. В целях исключения появления и размножения грызунов в подвальных помещениях применяется средства дератизации, в том числе в виде электрических крысоловок.

46. Управляющая организация обеспечивает применение датчиков температурно-влажностного режима в МКД со скатными крышами и имеющим высокий класс энергоэффективности.

IV. Единые требования к цифровизации услуг

47. Единые требования к цифровизации услуг управляющих организаций включают в себя:

1) размещение информации, на Едином портале жилищно-коммунальных услуг Московской области (<https://dom.mosreg.ru/>), предусмотренной Приказом Минкомсвязи России № 74, Минстроя России № 114/пр от 29.02.2016 «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации

поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»;

2) использование в офисе управляющих организаций мониторов с бегущей строкой о раскрытии информации об управлении многоквартирным домом (порядке и способах управления МКД, наименовании управляющей организации, данными о ее руководителе, инженере, контактных данных, иной актуальной информации);

3) ведение страниц управляющей организации в популярных социальных сетях и мессенджерах;

4) соблюдение и контроль за соблюдением этики общения с жителями (культура общения);

5) подключение к Единому portalу жилищно-коммунальных услуг Московской области (<https://dom.mosreg.ru/>);

6) работу в общедомовых чатах (Telegram, Whats App);

7) подключение и работу управляющей организации в ЕИАС ЖКХ МО (обязательное проведение минимум двух ОСС в электронном виде: утверждение годового отчета (внешний аудит), утверждение плана работ на очередной год);

8) при реализации возможности направления заявки (обращения) из личного кабинета гражданина посредством ЕИАС ЖКХ МО в личный кабинет управляющей организации, обеспечивать ее своевременную и качественную обработку, предоставлять ответ посредством личного кабинета в ЕИАС ЖКХ МО;

9) обеспечение своевременной и качественной обработки заявок граждан в единой диспетчерской службе (ЕДС);

10) электронный формат взаимодействия между управляющими организациями, ресурсоснабжающими организациями и расчетно-кассовыми центрами (с применением электронной цифровой подписи – ЭЦП);

11) использование стандартизированных, унифицированных форм для обмена информацией.

**ПЕРЕЧЕНЬ
РАБОТ, УСЛУГ И ПЕРИОДИЧНОСТЬ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ ПО СОДЕРЖАНИЮ
ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ**

| N п/п | Вид конструктивного элемента, инженерной системы или помещения общего пользования | Наименование работ, услуг | Периодичность выполнения работ, услуг |
|----------|--|--|---|
| I. | Техническое обслуживание | | |
| 1. | Работы и услуги, необходимые для надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, выполняемые при проведении технических осмотров (общих, частичных, плановых и внеплановых) конструктивных элементов и систем инженерно-технического обеспечения | | |
| 1.1. | Фундаменты | <p>Проведение осмотров с целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверки соответствия параметров вертикальной планировки территории вокруг здания проектным параметрам - проверки технического состояния видимых частей конструкций с выявлением: - признаков неравномерных осадок фундаментов всех типов - коррозии арматуры, расслаивания, трещин, выпучивания, отклонения от вертикали в домах с бетонными, железобетонными и каменными фундаментами - поражения гнилью и частичного разрушения деревянного основания в домах | <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> |

| | | |
|------|---|----------------------------|
| | со столбчатыми или свайными деревянными фундаментами | |
| | При выявлении нарушений: | |
| | - разработка контрольных шурфов в местах обнаружения дефектов | По мере выявления |
| | - детальное обследование и составление плана мероприятий по устранению причин нарушения и восстановлению эксплуатационных свойств конструкции | По мере выявления дефектов |
| | - проверка состояния гидроизоляции фундаментов и систем водоотвода фундамента; при выявлении нарушений - восстановление их работоспособности | 2 раза в год |
| | - в зданиях с подвалами: проверка температурно-влажностного режима подвальных помещений и при выявлении нарушений устранение причин его нарушения | 2 раза в год |
| | - проверка состояния помещений подвалов, входов в подвалы и приемков, принятие мер, исключающих подтопление, захламление, загрязнение и загромождение таких помещений, а также мер, обеспечивающих их вентиляцию в соответствии с проектными требованиями; контроль за состоянием дверей подвалов и технических подполий, запорных устройств на них; устранение выявленных неисправностей | 2 раза в год |
| 1.2. | Стены | |
| | Проведение осмотров с целью: | |
| | - выявления отклонений от проектных условий эксплуатации, несанкционированного изменения конструктивного решения, признаков потери несущей способности, наличия деформаций, нарушения теплозащитных свойств, гидроизоляции между цокольной частью здания и стенами, неисправности водоотводящих устройств | 2 раза в год |
| | - выявления следов коррозии, деформаций и трещин в местах расположения | 2 раза в год |

| | | | |
|-----------------------------------|--|--|--------------------------|
| | | <p>арматуры и закладных деталей, наличия трещин в местах примыкания внутренних поперечных стен к наружным стенам из несущих и самонесущих панелей, из крупноразмерных блоков</p> | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - выявления повреждений в кладке, наличия и характера трещин, выветривания, отклонения от вертикали и выпучивания отдельных участков стен, нарушения связей между отдельными конструкциями в домах со стенами из мелких блоков, искусственных и естественных камней - выявления в элементах деревянных конструкций рубленых, каркасных, брусчатых, сборно-щитовых и иных домов с деревянными стенами дефектов крепления, врубок, перекоса, скалывания, отклонения от вертикали, а также наличия в таких конструкциях участков, пораженных гнилью, дереворазрушающими грибами и жучками-точильщиками, с повышенной влажностью, с разрушением обшивки или штукатурки стен | <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> | |
| | <p>В случае выявления повреждений и нарушений:</p> | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - составление плана мероприятий по инструментальному обследованию стен, восстановлению проектных условий их эксплуатации и его выполнение | | <p>По мере выявления</p> |
| <p>1.3. Перекрытия и покрытия</p> | <p>Проведение осмотров с целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявления нарушений условий эксплуатации, несанкционированных изменений конструктивного решения, выявления прогибов, трещин и колебаний - выявления наличия, характера и величины трещин в теле перекрытия и в местах примыканий к стенам, отслоения защитного слоя бетона и оголения арматуры, коррозии арматуры в домах с перекрытиями и покрытиями из монолитного железобетона и сборных железобетонных плит | <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - выявления наличия, характера и величины трещин, смещения плит одной | <p>2 раза в год</p> | |

| | | | |
|------|------------------|--|--|
| | | <p>относительно другой по высоте, отслоения выравнивающего слоя в заделке швов, следов протечек или промерзаний на плитах и на стенах в местах опирания, отслоения защитного слоя бетона и оголения арматуры, коррозии арматуры в домах с перекрытиями и покрытиями из сборного железобетонного настила</p> <p>- выявления наличия, характера и величины трещин в сводах, изменений состояния кладки, коррозии балок в домах с перекрытиями из кирпичных сводов</p> <p>- выявления зыбкости перекрытия, наличия, характера и величины трещин в штукатурном слое, целостности несущих деревянных элементов и мест их опирания, следов протечек на потолке, плотности и влажности засыпки, поражения гнилью и жучками-точильщиками деревянных элементов в домах с деревянными перекрытиями и покрытиями</p> <p>- проверки состояния утеплителя, гидроизоляции и звукоизоляции, адгезии отделочных слоев к конструкциям перекрытия (покрытия)</p> <p>При выявлении повреждений и нарушений - разработка плана восстановительных работ (при необходимости), проведение восстановительных работ</p> | <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>По мере выявления</p> |
| 1.4. | Колонны и столбы | <p>Проведение осмотров с целью:</p> <p>- выявления нарушений условий эксплуатации, несанкционированных изменений конструктивного решения, потери устойчивости, наличия, характера и величины трещин, выпучивания, отклонения от вертикали</p> <p>- контроля состояния и выявления коррозии арматуры и арматурной сетки, отслоения защитного слоя бетона, оголения арматуры и нарушения ее сцепления с бетоном, глубоких сколов бетона со сборными и монолитными железобетонными колоннами</p> | <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> |

| | | | |
|---|--|---|-------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - выявления разрушения или выпадения кирпичей, разрывов или выдергивания стальных связей и анкеров, поврежденных кладки под опорами балок и перемычек, раздробления камня или смещения рядов кладки по горизонтальным швам в домах с кирпичными столбами - выявления поражения гнилью, дереворазрушающими грибками и жучками-точильщиками, расслоения древесины, разрывов волокон древесины в домах с деревянными стойками - контроля состояния металлических закладных деталей в домах со сборными и монолитными железобетонными колоннами | 2 раза в год |
| | | <p>При выявлении повреждений и нарушений - разработка плана восстановительных работ (при необходимости), проведение восстановительных работ</p> | По мере выявления |
| 1.5. Балки (ригели) перекрытий и покрытий | | <p>Проведение осмотров с целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроля состояния и выявления нарушений условий эксплуатации, несанкционированных изменений конструктивного решения, устойчивости, прогибов, колебаний и трещин - выявления поверхностных отколов и отслоения защитного слоя бетона в растянутой зоне, оголения и коррозии арматуры, крупных выбоин и сколов бетона в сжатой зоне в домах с монолитными и сборными железобетонными балками перекрытий и покрытий - выявления коррозии с уменьшением площади сечения несущих элементов, потери местной устойчивости конструкции (выпучивание стенок и поясов балок), трещин в основном материале элементов в домах со стальными балками перекрытий и покрытий | 2 раза в год |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - выявления увлажнения и загнивания деревянных балок, нарушений утепления | 2 раза в год |

| | | | |
|------|---|------------------------------|--|
| | заделок балок в стены, разрывов или надрывов древесины около сучков и трещин в стыках на плоскости скалывания | | |
| | При выявлении повреждений и нарушений - разработка плана восстановительных работ (при необходимости), проведение восстановительных работ | По мере выявления | |
| 1.6. | Крыши | Проведение осмотров с целью: | |
| | - проверки кровли на отсутствие протечек | 2 раза в год | |
| | - проверки молниезащитных устройств, заземления мачт и другого оборудования, расположенного на крыше | 2 раза в год | |
| | - выявления деформации и поврежденной несущих кровельных конструкций, крепежных элементов несущих конструкций крыши, водоотводящих устройств и оборудования, слуховых окон, выходов на крыши, ходовых досок и переходных мостиков на чердаках, осадочных и температурных швов, водоприемных воронок внутреннего водостока | 2 раза в год | |
| | - проверки состояния защитных бетонных плит и ограждений фильтрующей способности дренажного слоя, мест опирания железобетонных коробов и других элементов на эксплуатируемых крышах | 2 раза в год | |
| | - проверки температурно-влажностного режима и воздухообмена на чердаке | 2 раза в год | |
| | - контроля состояния оборудования или устройств, предотвращающих образование наледи и сосулек (при наличии) | В зимний период | |
| | - осмотра потолков верхних этажей домов с совмещенными (бесчердачными) крышами для обеспечения нормативных требований их эксплуатации в период продолжительной и устойчивой отрицательной температуры наружного воздуха, влияющей на возможные промерзания их покрытий | В зимний период | |

| | | |
|------|---|--|
| | <p>- проверки и при необходимости очистки кровли и водоотводящих устройств от мусора, листьев, грязи и наледи, препятствующих стоку дождевых и талых вод</p> <p>- проверки и при необходимости очистки кровли от скопления снега и наледи</p> <p>- проверки и при необходимости восстановления защитного окрасочного слоя металлических элементов, окраски металлических креплений кровель антикоррозийными защитными красками и составами</p> <p>- проверки и при необходимости восстановления насыпного пригрузочного защитного слоя для эластомерных или термопластичных мембран балластного способа соединения кровель (при наличии)</p> <p>- проверки и при необходимости восстановления пешеходных дорожек в местах пешеходных зон кровель из эластомерных и термопластичных материалов (при наличии)</p> <p>- проверки и при необходимости восстановления антикоррозионного покрытия стальных связей, размещенных на крыше и в технических помещениях металлических деталей</p> <p>При выявлении нарушений, приводящих к протечкам, - незамедлительное их устранение. В остальных случаях - разработка плана восстановительных работ (при необходимости), проведение восстановительных работ</p> | <p>2 раза в год</p> <p>В зимний период</p> <p>По мере необходимости</p> <p>2 раза в год</p> <p>1 раз в год</p> <p>По мере необходимости</p> <p>По мере выявления</p> |
| 1.7. | <p>Лестницы</p> <p>- выявления деформации и повреждений в несущих конструкциях, надежности крепления ограждений, выбоин и сколов в ступенях</p> <p>- выявления наличия и параметров трещин в сопряжениях маршевых плит с несущими конструкциями, оголения и коррозии арматуры, нарушения связей в</p> | <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> |

| | | | |
|------|---|--|--|
| | | <p>отдельных проступях дома с железобетонными лестницами</p> <p>- выявления прогибов косоуров, нарушения связи косоуров с площадками, коррозии металлических конструкций в домах с лестницами по стальным косоурам</p> <p>- выявления прогибов несущих конструкций, нарушений крепления тетив к балкам, поддерживающим лестничные площадки, врубок в конструкции лестницы, а также наличие гнили и жучков-точильщиков в домах с деревянными лестницами</p> <p>При выявлении повреждений и нарушений - разработка плана восстановительных работ (при необходимости), проведение восстановительных работ</p> <p>Проверка состояния и при необходимости восстановление штукатурного слоя или окраска металлических косоуров краской, обеспечивающей предел огнестойкости 1 час в домах с лестницами по стальным косоурам</p> <p>- проверка состояния и при необходимости обработка деревянных поверхностей антисептическими и антипиреновыми составами в домах с деревянными лестницами</p> | <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>По мере выявления</p> <p>По мере необходимости</p> <p>По мере необходимости</p> |
| 1.8. | Пандусы, крыльца, зонты-козырьки над входами в подъезды, подвалы и над балконами верхних этажей | <p>Проведение осмотров с целью:</p> <p>- выявления наличия, характера и величины выбоин и трещин: в зонтах-козырьках над входами в подъезды, подвалы и над балконами верхних этажей, в ступенях крылец;</p> <p>выявления нарушения гидроизоляции в сопряжениях крылец, зонтах-козырьках</p> <p>- проверки состояния пандуса и его соответствия технической документации</p> <p>При выявлении повреждений и нарушений - разработка плана</p> | <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>По мере выявления</p> |

| | | | |
|-------------------------------|--|---|---|
| | | восстановительных работ (при необходимости), проведение восстановительных работ или замена отдельных участков и элементов | |
| 1.9. Фасады, цоколи, отмостки | | <ul style="list-style-type: none"> - выявление нарушений отделки фасадов и их отдельных элементов, ослабления связи отделочных слоев со стенами, нарушений сплошности и герметичности наружных водостоков - контроль состояния и работоспособности подсветки информационных знаков, входов в подъезды (домовые знаки и т.д.) - выявление нарушений и эксплуатационных качеств несущих конструкций, гидроизоляции, элементов металлических ограждений на балконах, лоджиях и козырьках - контроль состояния и восстановление или замена отдельных элементов крылец и зонтов над входами в здание, в подвалы и над балконами; контроль состояния и восстановление плотности притворов входных дверей, samozакрывающихся устройств (доводчики, пружины), ограничителей хода дверей (остановы) - при выявлении повреждений и нарушений и нарушений - разработка плана восстановительных работ (при необходимости), проведение восстановительных работ - проведение планового осмотра при подготовке к весенне-летней эксплуатации (с простукиванием штукатурки или облицовки фасада), в том числе правильности использования балконов, эркеров и лоджий - внеочередные осмотры проводятся в течение одних суток после произошедших аварий, опасного природного процесса или явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, ливней, ураганных ветров, обильных снегопадов, наводнений и других явлений стихийного характера, вызывающих повреждение отдельных элементов зданий, а также в случае | <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>1 раз в год</p> <p>По мере выявления</p> <p>1 раз в год</p> <p>По мере необходимости</p> |

| | | |
|-------|--|--|
| | аварий при выявлении деформации конструкций, нарушающих условия нормальной эксплуатации | |
| | Устранение выявленных нарушений: | |
| | - ограждение опасной зоны | По мере выявления |
| | - закрытие и опломбирование выходов на аварийные балконы, лоджии и эркеры | По мере выявления |
| 1.10. | Перегородки Проведение осмотров с целью: - выявления зыбкости, выпучивания, наличия трещин в теле перегородок и в местах сопряжения между собой и с капитальными стенами, перекрытиями, отопительными панелями, дверными коробками, в местах установки санитарно-технических приборов и прохождения различных трубопроводов - проверки звукоизоляции и огнезащиты | 2 раза в год 1 раз в год |
| 1.11. | Подъезды - при выявлении повреждений и нарушений - разработка плана восстановительных работ (при необходимости), проведение восстановительных работ - проверка состояния внутренней отделки | 2 раза в год; по мере выявления 2 раза в год |
| 1.12. | Система мусороудаления - при наличии угрозы обрушения отделочных слоев или нарушения защитных свойств отделки по отношению к несущим конструкциям и инженерному оборудованию - устранение выявленных нарушений - проведение видеодиагностики внутренней поверхности асбестоцементного ствола мусоропровода; - проведение визуальных осмотров: | По мере выявления 1 раз в год |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - ствола мусоропровода - загрузочных клапанов - устройства для промывки, очистки и дезинфекции внутренней поверхности ствола мусоропровода в жилых домах, оснащенных стационарным устройством для промывки, очистки и дезинфекции внутренней поверхности ствола мусоропровода - спринклерной системы пожаротушения очистного устройства в жилых домах, оснащенных стационарным устройством для промывки, очистки и дезинфекции внутренней поверхности ствола мусоропровода - оборудования водоснабжения и электроснабжения очистного устройства в жилых домах, оснащенных стационарным устройством для промывки, очистки и дезинфекции внутренней поверхности ствола мусоропровода - шиберного узла с противопожарным клапаном - контейнерного оборудования - спринклерной системы автоматического пожаротушения мусоросборной камеры - оборудования водоснабжения и отопления мусоросборной камеры - помещения мусоросборной камеры с целью контроля температурного режима (не ниже + 5 °С) - системы вентиляции мусоропровода - при выявлении неисправностей и нарушений - их устранение | <p>1 раз в месяц</p> <p>1 раз в неделю</p> <p>1 раз в месяц</p> <p>1 раз в месяц</p> <p>1 раз в месяц</p> <p>Ежедневно</p> <p>Ежедневно</p> <p>Ежедневно</p> <p>Ежедневно</p> <p>Ежедневно</p> <p>1 раз в месяц</p> <p>В сроки, установленные нормативными документами</p> |
|--|---|--|

| | | | |
|-------|---|--|---|
| 1.13. | Система вентиляции, дымоудаления и противопожарной автоматики | <p>Проведение планового осмотра с целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определения работоспособности оборудования и элементов систем - контроля состояния, выявления и устранения причин недопустимых вибраций и шума при работе вентиляционной установки - проверки утепления теплых чердаков, плотности закрытия входов на них - устранения неплотностей в вентиляционных каналах и шахтах, устранения засоров в каналах, устранения неисправностей шиберов и дроссель-клапанов в вытяжных шахтах, зонтов над шахтами и дефлекторов, замены дефективных вытяжных решеток и креплений - проверки исправности, технического обслуживания и ремонта оборудования системы холодоснабжения - контроля и обеспечения исправного состояния систем автоматического дымоудаления; - сезонного открытия и закрытия калорифера со стороны подвода воздуха - контроля состояния и восстановления антикоррозионной окраски металлических вытяжных каналов, труб, поддонов и дефлекторов <p>При выявлении повреждений и нарушений - разработка плана восстановительных работ (при необходимости), проведение восстановительных работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение плановых осмотров дымоходов и вентиляционных каналов с проверкой наличия тяги (для домов с газовым оборудованием): - для асбоцементных | <p>2 раза в год</p> <p>По мере необходимости</p> <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>По мере выявления</p> <p>не реже 3 раз в год (не позднее чем за 7</p> |
|-------|---|--|---|

| | | |
|--|---|--|
| | | календарных дней до начала отопительного сезона, в середине отопительного сезона и не позднее чем через 7 дней после окончания отопительного сезона) |
| | - для кирпичных | 4 раза в год (1 раз в квартал) |
| | - проверка состояния железных соединительных труб (ЖСТ), проверка наличия "кармана" с люком, наличия нумерации дымоходов, состояния штукатурки побелки железнения оголовков | 2 раза в год |
| | - проверка правильности расположения оголовков (отсутствие зоны ветрового подпора) | 2 раза в год |
| | - проверка состояния оголовков дымоходов с целью предупреждения их обмерзания и закупорки | 1 раз в месяц (с ноября по апрель) |
| | - проведение внепланового осмотра после аварийного повреждения и поступления жалоб проживающих | По мере необходимости |
| | - устранение выявленных неисправностей, в том числе: | По мере выявления |
| | - очистка ввода дымохода, кармана дымохода и перекидного кирпичного патрубку | По мере выявления |
| | - устранение неплотностей; - прочистка дымохода и вентиляционного канала | По мере выявления |
| | Оформление паспорта готовности многоквартирного дома к осенне-зимней | 1 раз в год перед началом |

| | | эксплуатации и акта проверки дымохода и вентиляционного канала на плотность и обособленность | отопительного сезона (в третьем квартале) |
|-------|---|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - проведение планового осмотра системы ДУ и ППА перед началом отопительного сезона - техническое обслуживание и сезонная подготовка управления оборудованием систем вентиляции и дымоудаления - работа со специализированной организацией, обслуживающей по договору систему ДУ и ППА по устранению выявленных нарушений | <p>1 раз в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>По мере необходимости</p> |
| 1.14. | Печи, камины и очаги (при наличии) | <p>Проведение осмотров с целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определения целостности конструкций и проверки работоспособности дымоходов печей, каминов и очагов - устранения неисправностей печей, каминов и очагов, влекущих к нарушению противопожарных требований и утечке газа, а также обледенения оголовков дымовых труб (дымоходов) - очистки от сажи дымоходов и труб печей; - устранения завалов в дымовых каналах | <p>По мере необходимости</p> <p>По мере необходимости</p> |
| 1.15. | Индивидуальные тепловые пункты и водоподкачки | <p>Проведение осмотров с целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверки исправности и работоспособности оборудования, выполнения наладочных и ремонтных работ на индивидуальных тепловых пунктах и водоподкачках - проверки работоспособности и обслуживания устройства водоподготовки для системы горячего водоснабжения - контроль параметров теплоносителя и воды (давления, температуры, расхода) | <p>2 раза в год</p> <p>Постоянно</p> <p>При подготовке к</p> |

| | | отопительному сезону |
|---|---|----------------------------|
| 1.16. Внутридомовая система центрального отопления и горячего водоснабжения | и незамедлительного принятия мер к восстановлению требуемых параметров отопления и водоснабжения и герметичности оборудования | После отопительного сезона |
| | - гидравлические и тепловые испытания оборудования индивидуальных тепловых пунктов и водоподкачек | По мере выявления |
| | - работы по очистке теплообменного оборудования для удаления накипно-коррозионных отложений | По мере выявления |
| | - при выявлении повреждений и нарушений проведение восстановительных работ | По мере выявления |
| | - проверка исправности, работоспособности, регулировка и техническое обслуживание насосов, запорной арматуры, контрольно-измерительных приборов, автоматических регуляторов и устройств, коллективных (общедомовых) приборов учета, расширительных баков и элементов, скрытых от постоянного наблюдения (разводящих трубопроводов и оборудования на чердаках, в подвалах и каналах) | 2 раза в год |
| | - контроль параметров теплоносителя и воды (давления, температуры, расхода) и незамедлительное принятие мер к восстановлению требуемых параметров отопления и водоснабжения и герметичности систем | Постоянно |
| | - контроль состояния и замена неисправных контрольно-измерительных приборов (манометров, термометров и т.п.) | Постоянно |
| | - восстановление работоспособности (ремонт, замена) оборудования и отопительных приборов, водоразборных приборов (смесителей, кранов и т.п.), относящихся к общему имуществу в многоквартирном доме | По мере выявления |
| | - контроль состояния и незамедлительное восстановление герметичности участков трубопроводов и соединительных элементов в случае их разгерметизации | Постоянно |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - промывка систем водоснабжения для удаления накипно-коррозионных отложений - испытания на прочность и плотность (гидравлические испытания) узлов ввода и систем отопления, промывка и регулировка систем отопления - проведение пробных пусконаладочных работ (пробные топки) - удаление воздуха из системы отопления - промывка централизованных систем теплоснабжения для удаления накипно-коррозионных отложений - проведение планового осмотра перед началом отопительного сезона в процессе пробного протапливания здания - проведение внепланового осмотра после ликвидации аварийного повреждения и поступления жалоб проживающих - устранение выявленных неисправностей: - восстановление местами теплоизоляции трубопроводов (водонагревателей), расширительных баков - устранение течи в трубопроводах, водонагревателях, приборах и арматуре; - устранение местных непрогревов с промывкой (при необходимости) нагревательных приборов и трубопроводов - наладка автоматики подпитки расширительных баков - устранение неисправностей расширительного бака и автоматики подпитки - осмотр и очистка грязевиков, воздухооборудов, запорной и регулирующей арматуры | <p>1 раз в год</p> <p>1 раз в год</p> <p>1 раз в год</p> <p>По мере выявления</p> <p>1 раз в год</p> <p>1 раз в год</p> <p>По мере необходимости</p> <p>По мере выявления и по мере необходимости</p> <p>По мере выявления и по мере необходимости</p> <p>По мере необходимости</p> <p>По мере необходимости</p> <p>2 раза в год по мере выявления</p> |
|--|--|--|

| | | |
|-------|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - восстановление крепления трубопроводов и нагревательных приборов - проверка исправной работы домашних приборов учета расхода тепловой энергии и горячей воды: <ul style="list-style-type: none"> - визуальный осмотр; - проверка наличия и целостности пломб; - протирка прибора от пыли; - снятие показаний прибора и запись их в журнал | По мере выявления |
| | <p>Проведение работ по обследованию автоматизированных узлов управления (АУУ):</p> <ul style="list-style-type: none"> - обследование агрегатов автоматизированных узлов управления (АУУ) - проверка срабатывания аварийных защит и сигнализаций - проверка работоспособности средств автоматизации теплового пункта - проверка работоспособности запорной арматуры | <p>1 раз в месяц</p> <p>1 раз в месяц</p> <p>1 раз в месяц</p> <p>1 раз в квартал</p> |
| 1.17. | <p>Система холодного водоснабжения, в т.ч. поливочная система</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение планового осмотра перед началом отопительного периода - проведение внепланового осмотра после ликвидации аварийного повреждения и поступления жалоб проживающих - устранение выявленных неисправностей: - устранение течи в трубопроводах и арматуре - восстановление местами теплоизоляции трубопроводов и арматуры - восстановление крепления трубопроводов, приборов и оборудования; - прочистка трубопроводов - проверка исправной работы приборов учета расхода воды, относящихся к | <p>1 раз в год</p> <p>По мере необходимости</p> <p>По мере выявления</p> <p>По мере выявления</p> <p>По мере выявления</p> <p>1 раз в месяц</p> |

| | | | |
|-------|---|---|-----------------------|
| | общедомовому имуществу | | |
| 1.18. | Пожарный водопровод: ввод пожарного водопровода от стены здания; стояки пожарного водопровода | - проверка эксплуатационной готовности: | |
| | | - сети пожарного водопровода | 2 раза в год |
| | | - пожарных насосов (проверка на создание требуемого напора) | 1 раз в месяц |
| | | - проведение планового осмотра перед началом отопительного периода | 1 раз в год |
| 1.19. | Система водоотведения (канализация) | - проведение внепланового осмотра после устранения аварийного повреждения и поступления жалоб проживающих | По мере необходимости |
| | | - устранение выявленных неисправностей: - прочистка стояка; - прочистка лежачка; - устранение просадки, прогиба и контруклона лежачка и канализационного выпуска | По мере выявления |
| | | - смена кронштейнов под сантехприборами, укрепление распатанного унитаза, прочистка и промывка сифонов, находящихся в нежилых помещениях | По мере выявления |
| | | - подчеканка раструбов канализационных труб; - смена прокладок канализационных ревизий; - устранение засора трубопроводов; | По мере выявления |
| | | - установка металлических пробок на канализационных прочистках; - укрепление трубопроводов; | По мере выявления |
| | | - проверка исправности канализационных вытяжек | 2 раза в год |
| | | - контроль состояния и восстановление исправности дренажных систем и | По мере необходимости |

| | | | |
|-------|--------------------------|---|--|
| | | <p>дворовой канализации</p> <p>- проверка и обеспечение работоспособности местных локальных очистных сооружений (септики) и дворовых туалетов</p> | По мере необходимости |
| 1.20. | Система электроснабжения | <p>- проверка заземления обложки электрокабеля, оборудования (насосы, щитовые вентиляторы и др.), замеры сопротивления изоляции проводов, трубопроводов и восстановление цепей заземления по результатам проверки</p> <p>- проверка и обеспечение работоспособности устройств защитного отключения</p> <p>- техническое обслуживание и ремонт силовых и осветительных установок, электрических установок систем дымоудаления, систем автоматической пожарной сигнализации, внутреннего противопожарного водопровода, лифтов, установок автоматизации котельных, бойлерных, тепловых пунктов, элементов молниезащиты и внутридомовых электросетей</p> <p>- очистка клемм и соединений в групповых щитках и распределительных шкафах, наладка электрооборудования</p> <p>- контроль состояния и замена вышедших из строя датчиков, проводки и оборудования пожарной и охранной сигнализации</p> <p>- обеспечение сохранности коллективного (общедомового) прибора учета электрической энергии, установленного в помещениях, отнесенных к общему имуществу многоквартирного дома, а также иного оборудования, входящего в интеллектуальную систему учета электрической энергии (мощности)</p> <p>- проведение плановых осмотров вводно-распределительного устройства (ВРУ), разводки по подвалу, техподполью и чердаку, системы электроснабжения здания, этажных щитков, в том числе светильников наружного освещения, домовых знаков и уличных и др. указателей</p> | <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>Постоянно по мере выявления неисправности</p> <p>По мере выявления</p> <p>2 раза в год по мере выявления</p> <p>Постоянно</p> <p>2 раза в год</p> |

| | | | |
|-------|--|---|---|
| | | <p>- проведение технических осмотров электротехнических устройств МКД (бытовых напольных электрощитов с жарочным шкафом - контрольные функции) с целью предупреждения причин возникновения пожара и защиты пользователей от поражения электрическим током</p> <p>- проведение внеплановых осмотров после ликвидации аварийных повреждений</p> <p>- устранение выявленных нарушений:</p> <p>- подтяжка контактов соединений общедомовой электрической сети и этажных щитов;</p> <p>- протирка электродов и замена перегоревших электродов (и стартеров) на лестничных клетках, в технических подпольях, на чердаках;</p> <p>- промывка, протирка и замена перегоревших электродов (и стартеров) световых домовых знаков, уличных и др. указателей;</p> <p>- удаление влаги, ржавчины и др. из распаянных и протяжных коробов, ящиков и щитков;</p> <p>- ликвидация скруток</p> | <p>2 раза в год</p> <p>По мере необходимости</p> <p>По мере выявления</p> |
| 1.21. | Система внутридомового газового оборудования | <p>Проведение осмотров с целью:</p> <p>- проверки состояния системы внутридомового газового оборудования и ее отдельных элементов;</p> <p>- проверки систем контроля загазованности помещений;</p> <p>- проверки на соответствие требованиям Правил пожарной безопасности в газовом хозяйстве помещений, где расположены газопроводы</p> | <p>2 раза в год</p> |
| 1.22. | Система газоснабжения | <p>- проведение планового осмотра помещений, где расположены газопроводы, и на их соответствие требованиям Правил безопасности в газовом хозяйстве</p> | <p>1 раз в год и по мере необходимости по договору со специализированной организацией</p> |

| | | | |
|-------|--------------|---|--|
| | | <p>- работа со специализированной организацией по устранению нарушений в системе газоснабжения</p> | <p>По мере необходимости и по договору со специализированной организацией</p> |
| 1.23. | Лифт (лифты) | <p>- организация системы диспетчерского контроля и обеспечение диспетчерской связи с кабиной лифта, переговорных устройств (лифт - ОДС)</p> <p>- обеспечение проведения аварийного обслуживания лифта (лифтов)</p> <p>Обеспечение проведения технического освидетельствования лифта (лифтов), в том числе после замены элементов оборудования</p> <p>Техническое обслуживание лифтового оборудования по регламентам, установленным заводами-изготовителями либо уполномоченными организациями исполнительной власти</p> | <p>Ежедневно</p> <p>По мере необходимости</p> <p>1 раз в год и по мере необходимости</p> <p>В соответствии с периодичностью, установленной изготовителем в руководстве (инструкции) по эксплуатации лифтового оборудования, в случае отсутствия информации изготовителя о видах, составе и периодичности работ по техническому обслуживанию лифтов устанавливается следующая периодичность выполнения данных работ: - ежемесячное техническое обслуживание (ТО-1) - проводится не реже одного раза в месяц;</p> |

| | | | |
|-------|---|---|---|
| | | | <p>- квартальное техническое обслуживание (ТО-3) - проводится не реже одного раза в три месяца;</p> <p>- полугодовое техническое обслуживание (ТО-6) - проводится не реже одного раза в шесть месяцев;</p> <p>- годовое техническое обслуживание (ТО-12) - проводится не реже одного раза в двенадцать месяцев.</p> <p>По факту выхода из строя</p> |
| 1.24. | <p>Специальные общедомовые технические устройства (не включенные в п. 1.12 и п. 1.22)</p> | <p>- работа со специализированной организацией по устранению нарушений в работе лифтов, относящихся к работам капитального характера</p> <p>- техническое обслуживание охранно-защитных дератизационных систем (ОЗДС)</p> | <p>В соответствии с инструкцией по эксплуатации конкретной системы либо в соответствии с условиями договора со специализированной организацией.</p> |
| | | <p>- техническое обслуживание общедомовых приборов учета</p> | <p>По договору со специализированной организацией</p> |
| | | <p>- техническое обслуживание датчиков контроля и линии связи открытия дверей, чердаков и подвалов с пульта</p> | <p>По договору со специализированной организацией</p> |

| | | организацией |
|---------------------|--|--|
| 1.25. Прочие работы | - техническое обслуживание переговорно-запирающих устройств дверей подъездов многоквартирного дома | По договору со специализированной организацией |
| | - техническое обслуживание устройства принудительного закрывания дверей подъезда (доводчика) | По договору со специализированной организацией |
| | - техническое обслуживание объединенной диспетчерской службы, линии связи и оборудования, входящих в систему автоматической системы контроля учета энергоресурсов (внутридомовые компоненты), относящихся к общему имуществу многоквартирного дома | По договору со специализированной организацией |
| | Работы по выполнению требований пожарной безопасности: | |
| | - обеспечение работоспособного состояния пожарных лестниц, лазов, проходов, выходов, систем аварийного освещения, пожаротушения, сигнализации, средств противопожарной защиты | По мере необходимости |
| | - освобождение лестничных площадок, маршей и приквартирных холлах от хлама и бытового мусора | По мере необходимости |
| | - освобождение входов на чердак и подходов к пожарному оборудованию и инвентарю от посторонних предметов | По мере необходимости |
| | - оборудование в вестибюле доски объявлений | По мере необходимости |
| | Подготовка многоквартирного дома к праздникам, вывешивание и снятие флагов и другого праздничного оформления | По мере необходимости |
| | - осмотр радио-, теле- и др. устройств на крышах, чердаках и лестничных | 1 раз в год |

| | | |
|------|---|--|
| | клетках с вызовом специализированной обслуживающей организации для устранения выявленных нарушений | |
| 2. | Работы и услуги, выполняемые при подготовке многоквартирного дома к сезонной (осенне-зимней и весенне-летней) эксплуатации | |
| 2.1. | Внутридомовая система центрального отопления и горячего водоснабжения | 1 раз в год |
| | - консервация системы отопления на летний период с ревизией запорной регулировочной арматуры и КиП | 1 раз в год |
| | - определение объема необходимых ремонтных работ и разработка плана-графика их выполнения | 1 раз в год |
| | - подготовка гильз для термометров и штуцеров для манометров с запорными кранами на тепловых вводах, элеваторных и тепловых узлах | 1 раз в год |
| | - приведение автоматики подпитки расширительных баков в рабочее состояние | 1 раз в год |
| | - устранение нарушений в состоянии систем центрального отопления и горячего водоснабжения, имевших место в прошедший отопительный сезон | 1 раз в год |
| | - промывка системы центрального отопления до "светлой" воды | 1 раз в год |
| | - гидروпневматическая промывка системы центрального отопления | 1 раз в 4 года |
| | - гидравлическое испытание (опрессовка) системы центрального отопления на 1,25 рабочего давления | 1 раз в год |
| | - окраска трубопроводов и поддонов | По мере необходимости |
| | - теплоизоляция трубопроводов | По мере необходимости |
| | - спуск и напуск воды в систему отопления | По мере необходимости и по согласованию с теплоснабжающей организацией |

| | | | |
|------|---|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - организация работы по проведению пробного протапливания многоквартирного дома; - заполнение системы отопления сетевой водой в сроки по согласованию с теплоснабжающей организацией; - работа с населением по проверке прогреваемости отопительных приборов; - наладка и регулировка системы отопления; - вывод системы на расчетный режим работы; - наладка автоматики подпитки расширительных баков (при независимой схеме присоединения системы отопления дома к наружным тепловым сетям); - контроль параметров на тепловом вводе; - контроль тепловлажностного режима в помещениях многоквартирного дома (обеспечение нормативной температуры (+ 18 - + 20 °С) в жилых помещениях) с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»; - проверка качества горячего водоснабжения, обеспечение нормативной температуры (не ниже + 60 °С) в точках водоразбора | 1 раз в год |
| 2.2. | Система холодного водоснабжения, в т.ч. поливочная система и система противопожарного водопровода | <ul style="list-style-type: none"> - оформление паспорта готовности многоквартирного дома к осенне-зимней эксплуатации и акта готовности системы отопления дома к осенне-зимней эксплуатации - консервация и расконсервация поливочной системы - устройство дополнительной сети поливочной системы - восстановление местами разрушенной теплоизоляции - устранение течи трубопроводов и запорной арматуры - устранение неисправностей насосного оборудования: - повысительных насосов; - пожарных насосов | <p>1 раз в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>При необходимости</p> <p>По мере необходимости</p> <p>По мере необходимости</p> <p>По мере необходимости</p> |

| | | | |
|------|---|--|--|
| 2.3. | Фасады, цоколи, отмостки | <p>- очистка и промывка фасадов зданий от атмосферных и грязепопеченных загрязнений</p> <p>- устранение нарушений в состоянии отмостки: - обеспечение уклона от здания к водоотводным лоткам (не менее 3%); - заделка выбоин, трещин и ликвидация просадки грунта, в том числе в месте прокладки инженерных коммуникаций; - расчистка и заделка щелей между отмосткой (трогуаром) и стеной здания</p> <p>- устранение нарушений в состоянии цоколя: - обеспечение уклона выступа цоколя от стены здания (не менее 5%); - восстановление поврежденной штукатурки и облицовки</p> <p>- расшивка швов каменной кладки или дополнительное утепление</p> | 2 раза в год |
| | | | По мере выявления |
| | | | По мере выявления |
| 2.4. | Крыши (ограждающие элементы и несущие части) и системы водоотвода | <p>- укрепление парапетных ограждений</p> <p>- установка и снятие крышек-лотков с воронок наружных водосточных труб</p> <p>- переключение внутреннего водостока на летний и зимний режимы работы</p> <p>- проверка герметичности и прочности соединения водоприемной решетки внутреннего водостока с гидроизоляционным ковром кровли, устранение выявленных неисправностей</p> <p>- укрепление водосточных труб, колен, отмогов, воронок</p> | <p>При поступлении жалоб жителей 1-го этажа</p> <p>1 раз в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> |
| 2.5. | Помещения общего пользования (лестничные клетки, чердаки, подвалы, техподполья, помещения | <p>- приведение в порядок помещений, очистка их от мусора и посторонних предметов, осмотр ходовых досок и переходных мостиков через трубопроводы, восстановление освещения, вентилиации</p> <p>- создание нормативного температурно-влажностного режима в помещениях</p> | <p>1 раз в год</p> <p>1 раз в год</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>мусоросборных камер, коридоры, колясочные, технические этажи, помещения дежурного по подъезду, консьержки, охраны и т.д.)</p> | <p>(утепление чердачного перекрытия, рыхление слежавшегося сыпучего утеплителя, остекление и закрытие слуховых окон, открытие и заделка продухов в цоколях зданий и жалюзи, установка решеток на вентиляционных отверстиях, выполнение мероприятий по технике безопасности и охране труда в помещении электрощитовой, приведение в порядок входной группы)</p> <p>- обеспечение свободного подхода к инженерным коммуникациям и отключающим устройствам</p> <p>- выполнение утеплительных мероприятий (восстановление остекления, утепление дверных и оконных проемов, обеспечение исправности доводчиков и фурнитуры)</p> <p>- выполнение мероприятий по исключению подтопления подвальных помещений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ушлотнение пересечений инженерных коммуникаций со строительными конструкциями здания; - оборудование приемков, закрытие их решеткой; - обеспечение уклона пола в сторону приемка; - установка (при необходимости) стационарных откачивающих средств <p>- выполнение мероприятий по дератизации, дезинсекции и дезинфекции</p> | <p>По мере выявления</p> <p>1 раз в год</p> <p>1 раз в год</p> <p>1 раз в год.</p> <p>Кратность плановых обследований на заселенность членистоногими объектов, имеющих особое эпидемиологическое значение, должна составлять не менее 2 раз в месяц, для других объектов - 1 раз в месяц (в местах</p> |
|--|---|--|

| | | | общего пользования многоквартирных домов) |
|------|------------------------------|--|---|
| 2.6. | Прочие работы | <ul style="list-style-type: none"> - укрепление флагодержателей, домовых знаков, уличных и др. указателей - устранение нарушений в состоянии отмосток, водоотводящих лотков - непредвиденные работы <p>Проведение разъяснительной работы с проживающими и арендаторами о необходимости утепления занимаемых помещений, соблюдения правил пожарной безопасности</p> <ul style="list-style-type: none"> - утепление (при необходимости) дымоходов и вентиляционных каналов - проведение инструктажа арендаторов и граждан, проживающих на 1-х этажах, о мерах безопасности при обнаружении запаха газа - оформление паспорта готовности многоквартирного дома к осенне-зимней эксплуатации - оформление акта готовности многоквартирного дома к весенне-летней эксплуатации - мелкий ремонт почтовых стальных ящиков | <p>1 раз в год</p> <p>1 раз в год</p> <p>По мере необходимости</p> <p>1 раз в год</p> <p>По мере необходимости</p> <p>1 раз в год</p> <p>Ежегодно, до 1 сентября</p> <p>Ежегодно, до 25 апреля</p> <p>По мере необходимости</p> |
| II. | Санитарное содержание | | |
| 1. | Помещения общего пользования | <ul style="list-style-type: none"> - влажное подметание лестничных площадок и маршей нижних 2 этажей - влажное подметание лестничных площадок и маршей выше 2-го этажа в домах: | <p>Ежедневно (кроме воскресных и праздничных дней)</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | - без лифта и мусоропровода | 2 раза в неделю |
| | - без лифта, с мусоропроводом | 2 раза в неделю |
| | - с лифтом, без мусоропровода | 1 раз в неделю |
| | - с лифтом и мусоропроводом | 1 раз в неделю |
| | - влажное подметание мест перед загрузочным клапаном мусоропровода в домах: | |
| | - без лифта, с мусоропроводом | Ежедневно (кроме воскресных и праздничных дней) |
| | - с лифтом и мусоропроводом | Ежедневно (кроме воскресных и праздничных дней) |
| | - мытье лестничных площадок и маршей в домах: | |
| | - без лифта и мусоропровода | 2 раза в месяц |
| | - без лифта, с мусоропроводом | 2 раза в месяц |
| | - с лифтом, без мусоропровода | 1 раз в месяц |
| | - с лифтом и мусоропроводом | 1 раз в месяц |
| | - мытье пола кабины лифта в домах: | |
| | - с лифтом, без мусоропровода | Ежедневно (кроме воскресных и праздничных дней) |

| | - с лифтом и мусоропроводом | Ежедневно (кроме воскресных и праздничных дней) |
|--|---|---|
| | - влажная протирка стен, дверных полотен, плафонов и потолков кабины лифта в домах: | |
| | - с лифтом, без мусоропровода | 2 раза в месяц |
| | - с лифтом и мусоропроводом | 2 раза в месяц |
| | - мытье окон и оконных переплетов | 1 раз в год |
| | - влажная протирка стен, дверных полотен, плафонов на лестничных клетках, оконных и дверных решеток, перил, металлических элементов лестниц, чердачных лестниц, шкафов для электросчетчиков, слаботоочных устройств, почтовых ящиков, обметание пыли с потолков | 1 раз в год |
| | - влажная протирка подоконников, отопительных приборов | 2 раза в год |
| | - уборка площадки перед входом в подъезд, очистка металлической решетки и приямка | 1 раз в неделю |
| | - влажная протирка с применением дезинфицирующих средств вирулицидного действия оконных и дверных ручек, выключателей, поручней, перил, почтовых ящиков, подоконников, кнопок вызова лифта по этажам, кнопок приказов кабины лифта, кнопок домофона и других контактных поверхностей помещений общего пользования | Ежедневно, 3 раза в день: до 8.00; до 16.00; до 20.00 (на период введения режима повышенной готовности) в МКД, где проживают жители, госпитализированные с диагнозом COVID-19 (или |

| | | | |
|----|--|---|--|
| | | | с подозрением); лица, помещенные в обсерватор, контактные лица |
| 2. | Помещения дежурного по подъезду, консьержки, охраны и т.п. | <p>- влажная протирка или мытье пола с предварительным подметанием его (в т.ч. мытье пола 4 раза в год)</p> <p>- влажная протирка и мытье оконных и дверных решеток, отопительных приборов</p> <p>- протирка мебели и инвентаря, находящегося в помещении; влажная протирка подоконников</p> <p>- уборка туалетов, чистка санитарно-технических приборов (унитазов, раковин и др.), опорожнение и мытье урн</p> <p>- влажная протирка и мытье стен, дверных полотен, плафонов</p> <p>- мытье окон и оконных переплетов; обметание пыли с потолков</p> <p>Влажная протирка с применением дезинфицирующих средств вирусцидного действия оконных и дверных ручек, выключателей, подоконников и других контактных поверхностей (ежедневно, 3 раза в день)</p> | <p>5 раз в неделю</p> <p>4 раза в год</p> <p>1 раз в неделю</p> <p>5 раз в неделю</p> <p>2 раза в год</p> <p>2 раза в год</p> <p>Ежедневно, 3 раза в день: до 8.00; до 16.00; до 20.00 (на период введения режима повышенной готовности) в МКД, где проживают жители, госпитализированные с диагнозом COVID-19 (или с подозрением); лица, помещенные в</p> |

| | | | обсерватор, контактные лица |
|------|--|--|--|
| 3. | Фасады, цоколи, отмостки | <ul style="list-style-type: none"> - прогирка домовых указателей на стенах фасадов - очистка и промывка цоколей: - в летний период (с применением воды и моющих средств) - в зимний период при температуре до минус 5 °С с использованием незамерзающих моющих средств | <p>По мере загрязнения домового указателя, но не реже одного раза в месяц</p> <p>Еженедельно</p> <p>Еженедельно</p> |
| 4. | Обслуживание мусоропровода | | |
| 4.1. | Не оснащенного устройством для промывки, очистки и дезинфекции внутренней поверхности ствола мусоропровода, выполненного не из асбестоцементных труб | <ul style="list-style-type: none"> - удаление мусора из мусороприемных камер - уборка, мойка стен и пола мусороприемных камер - уборка загрузочных клапанов мусоропроводов - мойка сменных мусоросборников - мойка нижней части ствола и шибера мусоропровода - устранение засора - очистка (цикл повторяется 3 раза без воды) и дезинфекция всех элементов ствола мусоропровода - дезинфекция мусоросборников | <p>Ежедневно</p> <p>Ежедневно</p> <p>1 раз в неделю</p> <p>Ежедневно</p> <p>1 раз в месяц</p> <p>По мере необходимости</p> <p>1 раз в месяц</p> <p>1 раз в месяц</p> |

| | | | |
|------|--|--|--|
| | | <p>- влажная протирка с применением дезинфицирующих средств вирулицидного действия дверцы и ручки загрузочного клапана мусоропровода</p> | <p>Ежедневно, 3 раза в день: до 8.00; до 16.00; до 20.00 (на период введения режима повышенной готовности) в МКД, где проживают жители, госпитализированные с диагнозом COVID-19 (или с подозрением); лица, помещенные в обсерватор, контактные лица</p> |
| 4.2. | <p>Оснащенного устройством для промывки, очистки и дезинфекции внутренней поверхности ствола мусоропровода</p> | <p>- удаление отходов из мусоросборной камеры - уборка, мойка стен и пола мусоросборной камеры - уборка и мойка загрузочных клапанов - мойка нижней части ствола и шибера мусоропровода - очистка и мойка передвижных контейнеров - промывка, очистка (цикл повторяется 3 раза) и дезинфекция внутренней поверхности ствола мусоропровода - дезинфекция мусоросборников (проводится непосредственно сразу после мойки элементов мусоропровода) - устранение засора</p> | <p>Ежедневно Ежедневно 1 раз в неделю 1 раз в месяц Ежедневно 1 раз в месяц 1 раз в месяц По мере необходимости</p> |

| | | | |
|------|---|--|--|
| | | <p>- влажная протирка с применением дезинфицирующих средств вирусцицидного действия дверцы и ручки загрузочного клапана мусоропровода</p> | <p>Ежедневно, 3 раза в день: до 8.00; до 16.00; до 20.00 (на период введения режима повышенной готовности) в МКД, где проживают жители, госпитализированные с диагнозом COVID-19 (или с подозрением); лица, помещенные в обсерватор, контактные лица</p> |
| 4.3. | <p>Обслуживание ствола мусоропровода, выполненного из асбестоцементных труб, с применением мобильного моющего блока (ММБ)</p> | <p>- удаление отходов из мусоросборной камеры - уборка, мойка стен и пола мусоросборной камеры - уборка и мойка загрузочных клапанов - мойка шибера мусоропровода - очистка и мойка передвижных контейнеров - очистка (цикл повторяется 3 раза без воды), обезжиривание (цикл повторяется 2 раза), промывка (цикл повторяется 2 раза), дезинфекция (цикл повторяется 2 раза) внутренней поверхности ствола мусоропровода до шибера - гидроизоляция (гидрофобизация) внутренней поверхности асбестоцементного ствола мусоропровода (цикл повторяется 2 раза) до шибера (гидроизоляция производится после сушки ствола мусоропровода не менее чем через 2 часа после очистки, обезжиривания, промывки и дезинфекции внутренней</p> | <p>Ежедневно Ежедневно 1 раз в неделю 1 раз в месяц Ежедневно 1 раз в год 1 раз в год</p> |

| | | | |
|------|---|--|---|
| | поверхности ствола мусоропровода) | | |
| | - дезинфекция загрузочных клапанов, шиберов, передвижных контейнеров, мусоросборной камеры | | 1 раз в месяц |
| | - устранение засора | | По мере необходимости |
| | - влажная протирка с применением дезинфицирующих средств вирулицидного действия дверцы и ручки загрузочного клапана мусоропровода | | Ежедневно, 3 раза в день: до 8.00; до 16.00; до 20.00 (на период введения режима повышенной готовности) в МКД, где проживают жители, госпитализированные с диагнозом COVID-19 (или с подозрением); лица, помещенные в обсерватор, контактные лица |
| 5. | Вывоз ТКО | | |
| 5.1. | Вывоз ТКО | - вывоз твердых коммунальных отходов: | Ежедневно |
| | | - вывоз крупногабаритного мусора | По мере необходимости |
| 5.2. | Откачка и вывоз жидких бытовых отходов | - выполнение работ по откачке жидких бытовых отходов | По мере необходимости |
| | | - вывоз жидких бытовых отходов | По мере необходимости |
| 5.3. | Сбор и передача бытовых | Организация мест накопления бытовых отходов, сбор бытовых отходов I-IV | По мере необходимости |

| | | | |
|--|--------------------------------|--|--|
| | отходов I-IV классов опасности | классов опасности (отработанных ртутьсодержащих ламп и др.) и их передача в специализированные организации, имеющие лицензии на осуществление деятельности по сбору, использованию, обезвреживанию, транспортированию и размещению таких отходов | |
|--|--------------------------------|--|--|

**ПЕРЕЧЕНЬ
РАБОТ АВАРИЙНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СИСТЕМ
ИНЖЕНЕРНОГО ОБОРУДОВАНИЯ, ОТНОСЯЩЕГОСЯ К ОБЩЕМУ
ИМУЩЕСТВУ В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ**

| | Виды аварийных работ | Предельный срок выполнения аварийных работ <*>, часов |
|--------------------------|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| Перечень аварийных работ | - прочистка лежака | 2 |
| | - прочистка стояка | 2 |
| | - замена участка стояка | 4 |
| | - замена участков трубопроводов в здании | 8 |
| | - замена насоса | 4 |
| | - замена вентиля | 2 |
| | - замена радиатора | 4 |
| | - замена крана горячей и холодной воды | 2 |
| | - замена смесителя | 2 |

| | |
|--|---|
| - замена задвижки | 8 |
| - установка сгонов, врезка пробковых кранов в стояке отопления | 4 |
| - устранение течи из стояка (без замены участков) и сантехоборудования (без замены сантехоборудования) | 2 |
| - устранение течи из трубопровода холодного водоснабжения (без замены участка трубопровода) | 4 |
| - устранение течи из трубопровода горячего водоснабжения (без замены участка трубопровода) | 6 |
| - устранение утечки газа из внутридомового газопровода (без замены участка газопровода) | 4 |
| - откачка воды из подвала | 2 |
| - сварочные работы | 4 |
| - устранение течи воды в мусоропроводе, на лестничных клетках | 2 |
| - устранение неисправности в электрических сетях, аппаратах и устройствах | 2 |

 <*> Предельный срок установлен с момента прибытия на объект до окончания работ.

**МИНИМАЛЬНЫЙ СОСТАВ СОТРУДНИКОВ МАСТЕРСКОГО
УЧАСТКА, ВЫПОЛНЯЮЩИХ РАБОТЫ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ
ОБСЛУЖИВАНИЮ МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ,
РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

| Профессия | Режим работы | Количество на 100 000 м. кв. |
|---|---|---|
| Электрик | круглосуточно (дежурная бригада в составе из 3 человек) | 5* |
| Сантехник | | 5* |
| Подсобный рабочий | | 5* |
| Электрик | рабочие дни | 2 |
| Сантехник | | 3 |
| Электрогазосварщик | | 1 |
| Работники, выполняющие функции плотника, штукатура, маляра, каменщика, кровельщика | | 3 |
| Подсобный рабочий | | 2 |
| Уборщик помещений | ежедневно | 8** |
| Всего | | 34 |

Примечание:

1. Указанные нормы учитывают полный комплекс работ по техническому и санитарному обслуживанию многоквартирного дома и содержанию прилегающей территории.
2. * с учетом подмены на период болезней и отпусков.
- 3.** с учетом совмещения, расширения зон обслуживания.

».

Приложение 2
к распоряжению Министерства
жилищно-коммунального
хозяйства Московской области
от 22.09.2022 № 271-РВ

Приложение № 10
к распоряжению Министерства
жилищно-коммунального
хозяйства Московской области
от 30.10.2015 № 255-РВ

СТАНДАРТ

сервисных управляющих организаций «Наш дом»,
осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами,
расположенными на территории Московской области

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт сервисных управляющих организаций «Наш дом», осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами, расположенными на территории Московской области (далее – Стандарт) определяет правила и порядок осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (далее – МКД), расположенными на территории Московской области, сервисными управляющими организациями «Наш дом» (далее – СУО).

2. Стандарт разработан с целью эффективного управления МКД, расположенными на территории Московской области, коммунальными системами, обеспечения непосредственного бесперебойного предоставления качественных коммунальных услуг.

3. Настоящий Стандарт устанавливает базовые требования к обслуживанию жителей, включая очное, заочное и дистанционное и интерактивное обслуживание, и определяет правила работы.

4. Стандарт предназначен для исполнения сотрудниками всех структурных подразделений СУО и подрядных организаций, обслуживающих жителей.

5. Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- обеспечение информированности жителей;
- полное и своевременное реагирование на жалобы и обращения, обеспечение обратной связи;
- анализ потребностей и ожиданий жителей посредством обработки обращений жителей;
- оценка степени удовлетворённости жителей качеством услуг и качеством обслуживания;

осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием жителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям жителей.

6. При управлении многоквартирными домами СУО руководствуется требованиями Стандарта осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, расположенными на территории Московской области, утверждаемого распоряжением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Московской области.

II. Термины и определения

7. В настоящем Стандарте используются определения, термины и понятия, определенные в нормативных правовых актах Российской Федерации и Московской области, а также следующие определения:

СУО – организация (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющая деятельность по управлению многоквартирными домами и (или) муниципальная ресурсоснабжающая организация, имеющая лицензию на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами на территории Московской области), обеспечивающая исполнение Стандарта осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, расположенными на территории Московской области, утверждаемого распоряжением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Московской области, а также настоящего Стандарта.

III. Мониторинг СУО

8. Органам местного самоуправления муниципальных образований Московской области (далее соответственно - органы местного самоуправления, муниципальные образования) рекомендуется проводить мониторинг (отбор) управляющих организаций путем направления им одинаковых по содержанию запросов. Мониторинг проводится по результатам поступивших от управляющих организаций предложений в течение 30 дней со дня направления запроса.

9. К мониторингу (отбору) допускаются управляющие организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами на территории Московской области на основании лицензии.

10. Мониторинг (отбор) проводится с учетом требований, установленных Федеральным законом от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

11. Мониторинг (отбор) СУО рекомендуется проводить в целях выявления соответствия управляющих организаций требованиям настоящего Стандарта сроком на 3 года.

12. Результаты мониторинга (отбора) СУО подлежат размещению органами местного самоуправления в 5-дневный срок с момента подведения итогов мониторинга (отбора) в официальных средствах

массовой информации, в том числе на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

IV. Единый брендинг «Наш дом»

13. СУО имеют единый бренд: логотип (рис. 1), цветовая палитра (рис. 2), образ (рис. 3):

Рис. 1



Рис. 2

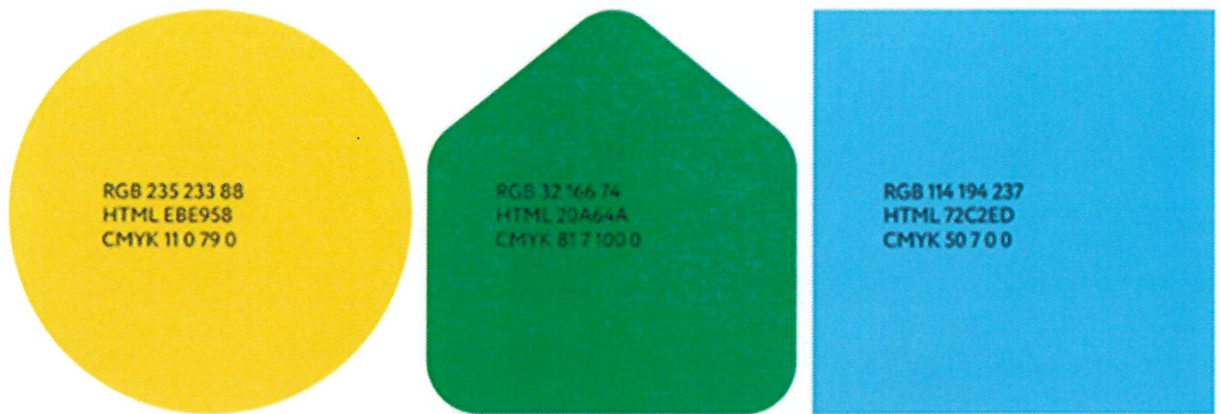
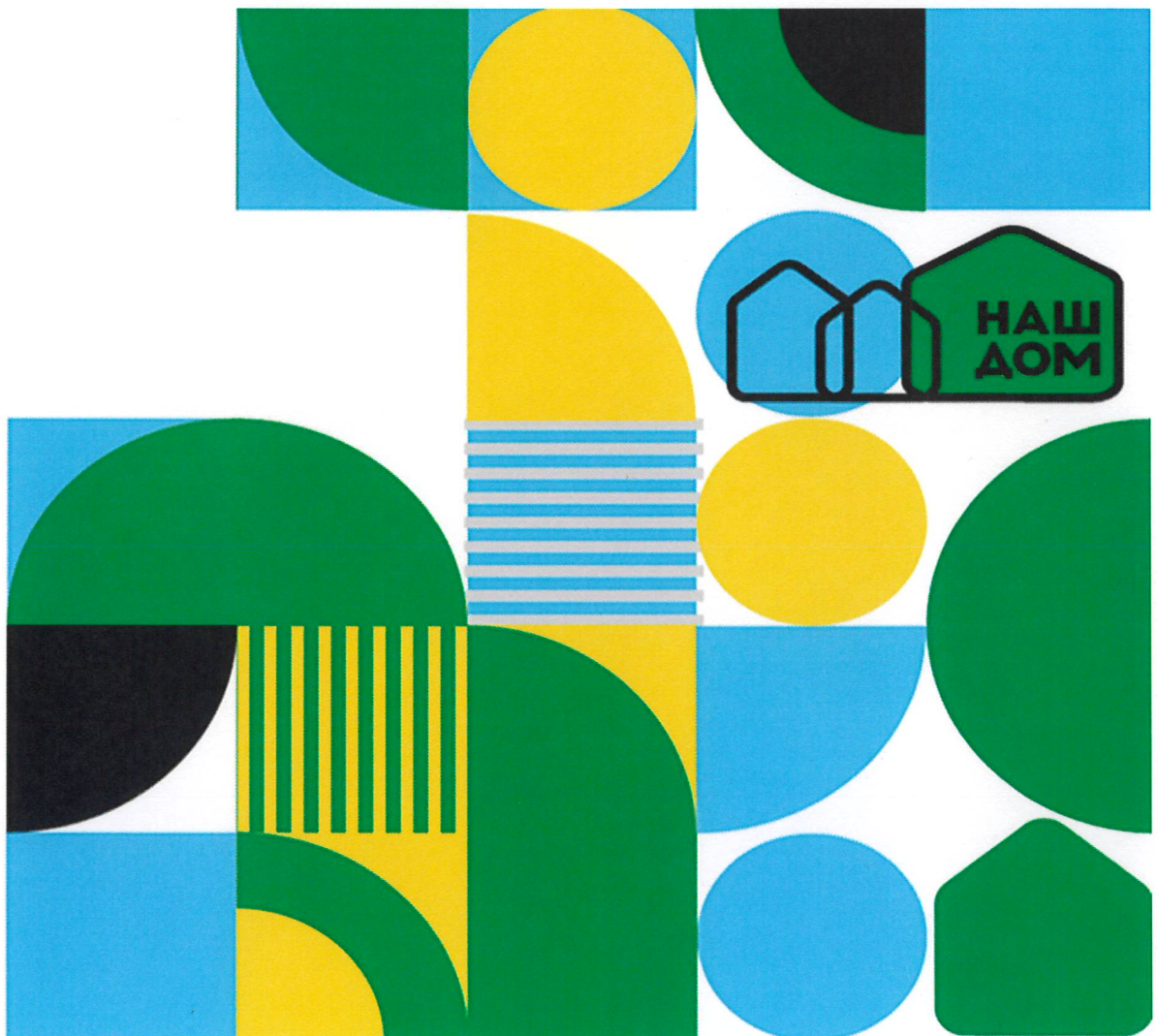


Рис. 3



V. Типовое оформление экстерьера офиса

14. Все офисы СУО в обязательном порядке должны быть оформлены в соответствии с прилагаемым Брендбуком и оборудованы стандартной фирменной вывеской, табличкой, указателем с режимом работы (рис. 4, 5).

Рис. 4



Рис. 5

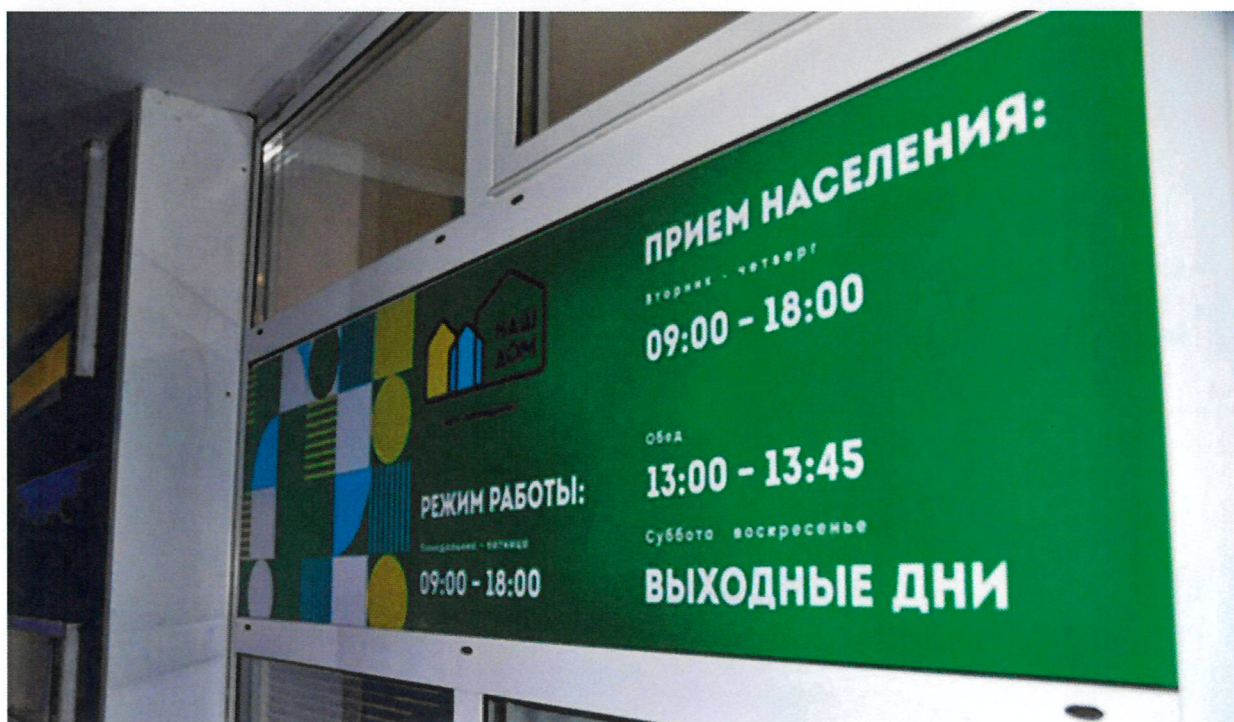


Рис. 5.1. Объем: 160 л, с крышкой, вес нетто: 12,5 кг, габариты: 712x358x695 мм



15. К критериям внешней организации относятся следующие критерии:

а) здание офиса СУО в надлежащем состоянии (здание покрашено или оштукатурено, на стенах отсутствуют трещины, пятна, разводы, рамы и оконные стёкла целые и чистые);

б) фасад клиентского офиса оформлен в едином корпоративном стиле «Наш дом»;

в) над центральным входом в здание/помещение клиентского офиса установлена вывеска-световой короб с названием клиентского офиса, в рабочие часы вход в офис и территория перед входом должны быть хорошо освещены в тёмное время суток

г) прилегающая к зданию территория содержится в чистоте (отсутствует мусор, (зимой территория очищена от снега и наледи, отсутствуют сосульки на крыше и т.д.);

д) у центрального входа в здание/помещение офиса СУО установлена табличка, оформленная в корпоративном стиле, с указанием наименования

СУО, режима работы, режима работы, телефонов, адреса официального сайта, почтового адреса;

е) перед входом в офис используются нескользящие коврики или нескользящее покрытие (плитка), внутри, сразу после входа в клиентский офис, размещены влаговпитывающие коврики;

ж) мусор перед входом собирается в урны для отдельного сбора твердых коммунальных отходов (сине-серого цвета, Рис. 5.1.)

з) наличие колясочной и велопарковки в корпоративном стиле;

и) автоматические раздвижные двери (в случае технической возможности установки) в корпоративном стиле.

VI. Типовое оформление интерьера офиса

16. К критериям внутренней организации относятся следующие критерии:

а) помещения офиса СУО должны отвечать требованиям санитарных правил СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг», в том числе:

уровни инсоляции и естественного освещения помещений не должны превышать гигиенические нормативы для помещений жилых, общественных зданий и территории жилой застройки;

системы отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха офисов СУО должны обеспечивать оптимальные условия нахождения в помещении или находиться в границах допустимых параметров микроклимата и воздушной среды помещений согласно показателям микроклимата помещений, установленным гигиеническими нормативами;

в офисах СУО, расположенных на нежилых этажах жилых зданий, воздухообмен может быть организован за счет проветривания помещений через открывающиеся фрамуги и (или) через естественную вытяжную вентиляцию.

б) помещение офиса СУО содержит клиентский зал, оформленный в едином корпоративном стиле (в соответствии с прилагаемым брендбуком) и цветовой гамме с обязательным наличием бренд-стены, мебелировкой в корпоративном стиле;

в) при входе в клиентский офис организованы потолочные или настенные указатели/ таблички, оформленные в едином корпоративном стиле;

г) в здании, где располагается офис СУО, в обязательном порядке должен быть организован санитарный узел (унитаз, умывальник) для посетителей;

д) в клиентском зале имеются посадочные места (стулья, кресла, диваны) в количестве, позволяющем оптимально разместить посетителей с учетом площади занимаемых СУО помещений;

е) в наличии информационные стенды (при недостаточности места для размещения стендов размещаются напольные/настольные перекидные системы/папки), оформленные в едином корпоративном стиле, со справочной информацией;

ж) книга отзывов и предложений размещена в клиентском зале в настенном кармане (буклетнице) в доступном и видном месте;

з) рядом со стендом «О компании» в настенном кармане (буклетнице) в доступном и видном для клиентов месте размещается официальное печатное издание Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

и) бланки типовых документов размещены в печатном виде в клиентском зале в доступном для клиентов месте;

к) в клиентском зале в доступном месте расположены платежный терминал, банкомат, Экопункт для приема тары и банок.;

л) терминал «электронной очереди» размещается непосредственно при входе в клиентский зал на видном и доступном месте;

м) все объявления, размещаемые в клиентском зале, соответствуют единому корпоративному стилю;

н) при наличии свободной площади в клиентском зале размещаются торговые (вендинговые) автоматы в едином корпоративном стиле;

о) в клиентском офисе (преимущественно в клиентском зале) организован «детский уголок» в едином корпоративном стиле, обеспечивающий комфортную обстановку для детей посетителей (размер не менее 5 кв.м., детские столик и стульчики, наборы цветных карандашей, раскраски, головоломки). Размещение должно быть организовано таким образом, чтобы при обслуживании жителя с детьми, детский уголок находился в поле его зрения.

17. К критериям оснащения офиса СУО относятся следующие:

а) клиентский зал оборудован системой кондиционирования воздуха и (или) иным климатическим оборудованием, обеспечивающей(-им) оптимальные условия нахождения в помещении в границах допустимых параметров микроклимата и воздушной среды помещений согласно показателям микроклимата помещений, установленным гигиеническими нормативами;

б) в офисе обеспечена многоканальная телефонная линия с выходом на корпоративную телефонную сеть, на городские телефоны;

в) сотрудникам обеспечен доступ к локальной сети и сети Интернет;

г) в клиентском зале на видном и доступном месте для посетителей установлен кулер с бутилированной питьевой водой с достаточным количеством одноразовых стаканчиков.

VII. Условия беспрепятственного доступа для маломобильных групп населения к офисам и к предоставляемым в них услугам

18. СУО обеспечиваются следующие условия доступности для маломобильных групп населения (далее – ММГН) к офисам и к предоставляемым в них услугам:

18.1. возможность самостоятельного передвижения по офису, входа в офис и выхода из него посредством:

– оснащения входа в офис и выхода из офиса пандусами, оборудованными поручнями, в случае размещения объекта на первом этаже здания;

– оснащения лифтами, подъемниками при размещении офиса на втором этаже здания и выше;

– обеспечение достаточной шириной дверных проемов в стенах, лестничных маршей и площадок для передвижения кресел-колясок (в соответствии с требованиями свода правил «СП 59.13330.2020. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. СНиП 35-01-2001»);

– достаточное освещение (в соответствии с требованиями свода правил «СП 59.13330.2020. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. СНиП 35-01-2001»);

– отсутствие порогов внутри помещения;

18.2. содействие инвалиду при входе в офис и выходе из него;

18.3. сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в офисе;

18.4. оснащение офисов надписями, иной текстовой и графической информацией, выполненной крупным шрифтом, в том числе с применением рельефно-точечного шрифта Брайля, о наименовании СУО и офиса, режиме работы офиса;

18.5. предоставление работниками СУО:

– информации об услугах, предоставляемых в офисе, ММГН иными доступными им способами;

– содействия ММГН при пользовании пользовательским оборудованием (оконечным оборудованием) и/или техническими средствами, используемыми при оказании услуг, предоставляемых в офисе, в том числе в случае, если работа на таком оборудовании для инвалида затруднена и невозможна;

18.6. дублирование необходимой для ММГН речевой и зрительной информации об условиях оказания услуг, предоставляемых в офисе, в доступной для ММГН форме с учетом ограничений их жизнедеятельности;

18.7. допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н;

18.8. надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа ММГН к офису и услугам, предоставляемым в офисе, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

18.9. оказание иной необходимой ММГН помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

VIII. Фирменный стиль (айдентика) сотрудников

19. Фирменный стиль (айдентика) сотрудников офиса и инженерных служб СУО, должна быть организована в строгом соответствии с Брендбуком и включает в себя следующие единые аксессуары:

- 19.1. фирменные бейджи сотрудников офиса;
- 19.2. шейные платки или галстуки для сотрудников офиса;
- 19.3. брендированная униформа работников инженерных служб;
- 19.4. брендированный чемоданчик для инструментов;
- 19.5. брендированная коммунальная техника (окраска, наклейки);
- 19.6. брендированные головные уборы (каска, кепки) работников инженерных служб.

IX. Стандарты организации обслуживания жителей

20. Концепция деятельности СУО является клиентоцентричной, предусматривающей:

- повышенные требования к осуществлению деятельности СУО ориентированных на повышение уровня удовлетворенности жителей МКД;
- понятность и удобство процессов и предоставления услуг для жителей;
- организация обслуживания жителей по принципам «Одного окна» и «Одного обращения»;
- изучение потребностей жителей и совершенствование предоставления сервисов обслуживания;
- превосходство получаемого результата над ожиданиями жителей.

21. К обслуживанию жителей СУО предъявляются следующие требования:

- территориальная доступность по месту деятельности СУО;
- временная доступность (оптимальный режим работы офиса СУО);
- информационная доступность (полная, актуальная информация о предоставляемых услугах и процедурах обслуживания);
- квалифицированные, компетентные, клиентоориентированные сотрудники;
- единый классификатор тематик обращений, единые скрипты с возможностью вариативности.

22. Критерием обслуживания жителей СУО является эффективный процесс взаимодействия с жителями, характеризующийся следующими параметрами:

- а) единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- б) индивидуальный подход к жителям, преимущественно к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;

в) минимизация времени жителя (не более 10 минут), затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов с жителями;

г) оперативность реагирования на обращения жителей;

д) полнота, актуальность и достоверность информации;

е) многоканальность предоставления информации;

ж) обеспечение права выбора жителем канала и способа обслуживания.

23. Ключевыми аспектами оценки качества взаимодействия с жителями при оказании услуг являются:

а) обеспечение качества обслуживания;

б) удовлетворенность жителя;

в) лояльность жителя.

24. Критерии качества обслуживания могут носить как объективный, так и субъективный характер.

25. К объективным критериям относятся соответствие офиса обслуживания требованиям по территориальной доступности, оформлению клиентского зала, наличию в клиентском зале платёжных терминалов и информационных материалов, дресс-коду сотрудников, нормативам времени обслуживания и подобные.

26. Требованием к организации очного процесса обслуживания является этикет общения с жителями.

26.1. Личное общение является важным элементом корпоративной культуры СУО. Сотрудник, принимающий жителя, является лицом СУО, формирует соответствующий имидж СУО в глазах жителей и партнёров; от него зависит восприятие СУО жителем.

26.2. Принимая жителя, сотрудник СУО обязан:

а) поздороваться и улыбнуться (при телефонном обращении – назвать наименование СУО, приветствовать жителя и обратиться к нему по имени отчеству);

б) при очном обслуживании предложить ему присесть;

в) представиться, назвав своё полное имя («Меня зовут»);

г) идентифицировать жителя и уточнить его контактные данные (адрес, номер мобильного телефона, электронный адрес);

д) в вежливой форме узнать у жителя, как к нему обращаться (если ранее не удалось его идентифицировать);

е) внимательно выслушать/прочитать обращение жителя и при необходимости задать уточняющие вопросы во избежание недопонимания;

ж) при необходимости, уточнить у жителя обращается ли он с данным вопросом в СУО впервые (если уже обращался – уточнить через какие образом, дату обращения и полученный ранее ответ);

з) выполнить необходимую для решения вопроса работу, грамотно, компетентно и доступно объяснить способ решения вопроса;

и) при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, запросить у клиента недостающие сведения;

к) невозможность решения вопроса клиента должна быть аргументирована; клиенту должны быть предложены варианты действий для решения вопроса.

26.3. При приёме от жителя письменного обращения/заявления/жалобы уполномоченный сотрудник, обязан:

- а) внимательно изучить обращение/заявление/жалобу;
- б) при недостатке информации, изложенной в обращении/заявлении/жалобе, запросить недостающую информацию;
- в) известить жителя о сроке разрешения его обращения/заявления/жалобы;

г) в случае невозможности решения вопроса в день обращения необходимо попросить контактные данные и известить его о результате решения обращения/заявления/жалобы, при необходимости или по просьбе жителя направить ему письменный ответ.

26.4. При проведении консультации сотрудник СУО должен чётко и доходчиво отвечать на вопросы жителя, при необходимости кратко изложить суть в письменном виде или дать возможность жителю самому записать основные ответы.

26.5. При выявлении ошибок, допущенных со стороны СУО или подрядных организаций, необходимо принести жителю извинения за причинённые неудобства.

26.6. При выявлении ошибок, допущенных жителем, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить правильный порядок действий.

26.7. При обслуживании жителя, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:

- а) быть внимательным, даже если жалоба кажется несущественной;
- б) помочь изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
- в) решать проблему в кратчайшие сроки.

26.8. Варианты завершения общения с жителем: «Рады, что Вы к нам обратились», «Рады, что смогли Вам помочь», «Рады были помочь», «Если возникнут вопросы, будем рады Вам помочь», «Всего доброго. До свидания».

26.9. Устанавливаются следующие правила делового этикета:

- а) в рабочее время сотрудник должен переключить личный мобильный телефон в бесшумный/тихий/виброрежим;
- б) разговоры между сотрудниками должны вестись вполголоса, не следует мешать работе других сотрудников;
- в) сотрудник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами;

г) сотрудник должен содержать своё рабочее место в чистоте и порядке;

д) сотрудник должен прилагать усилия для того, чтобы не создавать конфликтные ситуации (особенно на виду у жителей) и максимально способствовать их разрешению при возникновении.

26.10. Соблюдение установленного дресс-кода при очном обслуживании жителей:

– одежда сотрудника, контактирующего с клиентами, должна быть чистой и опрятной, неброских тонов, выдержанная в строгом деловом стиле:

а) костюм или юбка, брюки, жилет, пиджак – однотонных тёмных расцветок. В тёплое время года допускаются светлые однотонные расцветки;

б) блузка (у женщин) и сорочка (у мужчин) однотонных светлых расцветок;

в) шейные платки (у женщин) и галстук (у мужчин), разработанные в едином корпоративном дизайне;

г) не допускаются: спортивная одежда, открытые, короткие топы/майки, юбки более 10 см выше колена, шорты;

– обувь сотрудника, контактирующего с клиентами, должна быть чистой и опрятной, неброских тонов, выдержанная в строгом деловом стиле:

а) с закрытым мысом, цвет обуви должен гармонировать с одеждой;

б) не допускается спортивная и пляжная обувь.

– течение всего рабочего дня сотрудник, контактирующий с жителями, должен носить оформленный в корпоративном стиле бейдж (слева от косынки/галстука), имя, фамилию и должность сотрудника.

26.11. Дистанционное обслуживание жителей в обязательном порядке осуществляется посредством:

а) личного кабинета собственника на официальном сайте СУО;

б) официальных аккаунтов СУО в социальных сетях (Вконтакте, Одноклассники);

в) мессенджеров (официальные чаты СУО в Телеграмм);

г) телефонной связи;

д) электронной почты, почтовой связи.

Все средства дистанционного обслуживания жителей оформляются в строгом соответствии с разработанным дизайн-макетом, утвержденным в Брендбуке.

26.12. Требования к порядку рассмотрения сообщений (обращений) граждан, поступающих в электронном виде:

а) рассматриваются обращения (сообщения) граждан, поступившие на портал «Добродел», в систему «Инцидент» (Соцсети), личный кабинет СУО, мессенджеры (официальные чаты), телефонную связь, почту в регламентные сроки;

б) обеспечивается объективное, всестороннее (в рамках компетенции) рассмотрение обращений (сообщений) граждан;

в) предоставляются исчерпывающие ответы по существу поставленных вопросов или промежуточный ответ с последующим информированием по вопросам, оставленным первоначально без ответа.

IX. Правила цифрового этикета

27. Цифровой этикет – культура общения при организации деловой переписки и общения в мессенджерах и ведении корпоративных аккаунтов в социальных сетях в сети интернет.

Основные правила деловой переписки:

- приветствовать в начале письма;
- ставить подпись в конце письма;
- не допускать орфографические и пунктуационные ошибки;
- не отправлять рабочие письма в нерабочее время;
- не прикреплять к письму файлы объемом свыше 5 мегабайт;
- не путать кнопки «Ответить» и «Ответить всем»;
- не присылать рабочие документы в мессенджерах;
- обязательно в письмах указывать тему сообщения.

Правила группового общения в группах в социальных сетях:

- быть вежливым;
- обращаться к посетителям «на вы»;
- не использовать ненормативную и бранную лексику;
- не добавлять людей в группы без спросу;
- вести переписку только по заданной теме;
- не публиковать рекламные и иные нежелательные сообщения

не относящиеся к деятельности СУО;

- не переходить на личности в спорах и дискуссиях.

Правила ведения корпоративных аккаунтов в социальных сетях:

- не выдавать чужой контент за свой;
- не злоупотреблять рекламой своих услуг и своей организации;
- не отмечать людей в постах для привлечения внимания;
- не отмечать людей на поздравительных открытках.

Самый простой способ освоить цифровой этикет – все время задавать себе вопросы:

1. *«Не доставляю ли я кому-то неудобств?».*
2. *«Не подвергаю ли я кого-нибудь опасности?».*
3. *«Не отнимаю ли я чье-то время, внимание (и трафик!)?».*

23. Требования цифрового этикета при дистанционном обслуживании жителей через официальные каналы в социальных сетях (Вконтакте, Одноклассники,) и мессенджеры (Telegram) подразумевают:

а) модерацию поступающих сообщений на наличие приемлемого контента (ненормативная лексика, реклама сторонних ресурсов);

б) соблюдение норм и правил русского языка при предоставлении ответов (комментариев);

в) уважительную манеру общения с нейтральным или позитивным окрасом, простым и доступным языком с максимально кратким изложением;

г) предоставление ответа (комментария) в течении 24 часов с момента поступления сообщения (в случае невозможности предоставления исчерпывающего ответа (комментария) в течении 24 часов, предоставление промежуточного сообщения;

д) недопустимость размещения ответов в не рабочее время с 22:00 до 09.00 часов;

е) недопустимость отправки голосовых сообщений;

ж) при негативном содержании сообщения, выводить общение в личные чаты.