Приложение №1 к Приказу

генерального директора

ООО «УК СТАНДАРТ»

№\_\_\_ от 01.02.2016 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке работы с обращениями собственников помещений в МКД, в отношении которых ООО «УК СТАНДАРТ» исполняет обязанности управляющей организации (потребителей).**

1. Настоящее Положение вступает в силу с «01» февраля 2016 года.

2. Положение разработано на основе:

- Постановления Правительства РФ от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» (далее по тексту – Постановление № 731)

- Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее по тексту – Постановление № 354)

 - Постановления Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт 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 по тексту – Постановление № 491)

3. Ответственность за выполнение данного положения возлагается на сотрудника ООО «УК СТАНДАРТ», назначенного ответственным по предоставлению информации по запросам собственников помещений (далее по тексту – запросы) в многоквартирных домах, управление которыми осуществляется ООО «УК СТАНДАРТ» (далее по тексту – собственники помещений) и иных заинтересованных лиц документов и сведений, касающихся деятельности по управлению многоквартирными домами, приказом генерального директора ООО «УК СТАНДАРТ».

4. Настоящее Положение устанавливает общие требования к предоставлению по запросам собственников помещений (далее по тексту – запросы), находящихся в многоквартирных домах, управление которыми осуществляется ООО «УК СТАНДАРТ» (далее по тексту – собственники помещений) и иных заинтересованных лиц документов и сведений, касающихся деятельности по управлению многоквартирными домами.

5. Настоящее положение не распространяется на предоставление информации, запрошенной в соответствии с действующим законодательством органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, контролирующими и надзорными органами.

6. Право получать информацию от ООО «УК СТАНДАРТ» имеют:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Кто имеет право получать информацию** | **Перечень предоставляемой****информации** | **Срок предоставления информации** | **Основание** |
| 1 | Собственники помещений | Информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ | не позднее 5 рабочих дней с даты обращения | п.п.«а» п.40 Постановления № 491 |
| 2 | Собственники помещений (наниматели)  | Информация, поименованная в п.3 Постановления правительства РФ № 731 | в течение 10 рабочих дней со дня его поступления | п.21 Постановления № 731 |
| 3 | Собственники и (или) лица, пользующееся помещением на ином законном основании  | Информация за запрашиваемые расчетные периоды о помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды | в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления | п.п.«р» п.31 Постановления № 354 |

7. Поступившие в письменном виде запросы регистрируются в журнале входящей корреспонденции в хронологическом порядке с присвоением входящего номера.

8. Письменный запрос должен содержать (п.23 Постановления правительства РФ №731):

а) сведения о лице направившем (представившем) запрос:

- для физического лица - фамилию, имя и отчество полностью (место постоянной (временной) регистрации для лиц, не являющихся собственниками помещения в многоквартирном доме, находящимся в управлении ООО «УК СТАНДАРТ»);

- для юридического лица - наименование юридического лица, ИНН юридического лица, а также фамилию, имя и отчество (полностью) лица, представляющего интересы юридического лица, с указанием даты и номера документа, подтверждающего право на представление интересов юридического лица в ООО «УК СТАНДАРТ»;

б) управляющая организация, в адрес которой направляется запрос,

в) суть запроса;

г) способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично лицу направившему (представившему) запрос);

д) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю);

е) контактный телефон лица направившего (представившего) запрос.

10) Ответ на запрос печатается в двух экземплярах, один из которых передается (направляется) лицу, передавшему (направившему) запрос, а второй хранится в ООО «УК СТАНДАРТ» в течение 5 (пяти) лет с приложением документов подтверждающих факт передачи (направления) ответа на запрос.

11) В ответе на запрос указывается перечень приложенных к ответу документов с указанием наименования документа и количеством листов. В конце ответа указывается общее количество передаваемых документов и количество листов, являющихся приложением к ответу на запрос.

12) Ответ на запрос передается (направляется) собственнику помещения:

- лично собственнику в офисе ООО «УК СТАНДАРТ». При получении собственником экземпляра ответа на запрос, на экземпляре, остающимся на хранении в ООО «УК СТАНДАРТ», собственником **собственноручно** делается запись «Получено», указывается дата передачи ему экземпляра ответа на запрос, а также ставится подпись с расшифровкой.

- заказным письмом с описью через отделения почты России. Почтовый адрес, по которому должно быть направлено письмо, берется сотрудником ООО «УК СТАНДАРТ» из текста заявления собственника (п.п.«д» п.8 данного Положения). В описи вложения **подробно** указывается, кому направляется ответ, номер входящего заявления (п.7 Положения), количество вложенных документов.

13) В случае, если запрос в адрес организации направлен **лицом, которое не соответствует требованиям, установленным в п.6 настоящего Положения**, ответственный сотрудник организации в течение 10 (десяти) рабочих дней направляет в адрес лица, указанного в запросе ответ по форме, указанной в Приложении №1 к настоящему Положению.

14) В случае, если запрос в адрес организации направлен лицом, которое соответствует требованиям, установленным в п.6 настоящего Положения, **но запрошенная информация раскрыта на сайте организации или на сайте** [**www.reformagkh.ru**](http://www.reformagkh.ru), ответственный сотрудник ООО «УК СТАНДАРТ» в течение 10 (десяти) рабочих дней направляет в адрес лица, указанного в запросе ответ по форме, указанной в Приложении №2 к настоящему Положению.

15) В случае, если запрос в адрес ООО «УК СТАНДАРТ» направлен лицом, которое соответствует требованиям, установленным в п.6 настоящего Положения, **но запрошенная информация не подлежит предоставлению в соответствии с действующим законодательством**, ответственный сотрудник ООО «УК СТАНДАРТ» в течение 10 (десяти) рабочих дней направляет в адрес лица, указанного в запросе ответ по форме, указанной в Приложении №3 к настоящему Положению.

В направленном ответе на заявление может быть указана дата, время и место ознакомления собственника помещения с запрошенными документами.

В Постановлении №731 не установлен порядок ознакомления собственников помещений с запрошенной информацией, при этом на ООО «УК СТАНДАРТ» возложена обязанность раскрытия информации. Обязанность, как мера принудительного воздействия, может быть возложена лишь в объеме, установленном законом или договором.

Ни действующим законодательством, ни договорами управления МКД не предусмотрена возможность снятия с документов ООО «УК СТАНДАРТ» копий, в том числе, с помощью фотографирования. В связи с этим, для целей настоящего Положения **под ознакомлением с документами** **понимается** ознакомление с документами без возможности снятия (изготовления) копий с указанных документов, в том числе с помощью технических средств (копировальные аппараты, фотографическая техника и прочее).

16) В случае, если в ответе на запрос, указанный в п.15 настоящего Положения указывается возможность ознакомления собственника помещения с запрошенными документами, такой запрос и ответ на него регистрируются в Журнале ознакомления с документами собственниками (нанимателями) помещений, утвержденном Приложением № 2 к Приказу руководителя ООО «УК СТАНДАРТ» №\_\_\_ от 01.02.2016 года (далее – Журнал ознакомления с документами).

17) Ознакомление с запрошенными документами производится в помещении, находящемся в офисе ООО «УК СТАНДАРТ», в дату и время, указанную в ответе на запрос собственника помещения.

18) Допуск собственника помещения к ознакомлению с документами производится только после заполнения соответствующих граф Журнала ознакомления с документами и проставления собственником помещения подписи в графе «Подпись лица, допущенного к ознакомлению».

18) Отказ собственника помещения от подписи в Журнале ознакомления с документами означает его отказ от ознакомления с документами, о чем Журнале ознакомления сотрудником ООО «УК СТАНДАРТ» делается запись «От подписи отказался» с указанием даты и времени отказа.

19) Ознакомление с документами производится в присутствии сотрудника(ов) ООО «УК СТАНДАРТ» в обстановке, исключающей возможность изъятия из представленных для ознакомления документов страниц (листов) или внесения в них каких-либо изменений и дописок, а также возможность снятия (изготовления) копий с указанных документов, в том числе с помощью технических средств.

20) В случае, если собственник помещения во время ознакомления с документами осуществляет деятельность, связанную со снятием (изготовлением) копий с указанных документов, в том числе с помощью технических средств, процедура ознакомления прекращается и все представленные на ознакомление документы изымаются сотрудником ООО «УК СТАНДАРТ» из помещения, в котором происходило ознакомление.

**Приложение №1**

 к Положению

о порядке работы с обращениями

собственников помещений в МКД,

в отношении которых ООО «УК СТАНДАРТ»

исполняет обязанности

управляющей организации (потребителей).

Уважаемый\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

В связи с поступившим в адрес ООО «УК СТАНДАРТ», как управляющей организации Вашего МКД Вашим обращением от \_\_\_.\_\_\_\_.201\_ года вх. №\_\_\_\_\_\_\_ с просьбой о предоставлении информации, сообщаю Вам, что Ваше обращение внимательно рассмотрено.

По существу Вашего обращения сообщаю Вам, что требования к видам, порядку, способам и срокам раскрытия информации, подлежащей раскрытию управляющими организациями установлены Постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 №731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» (далее по тексту – «Стандарт раскрытия информации»).

Пунктом 6 Стандарта раскрытия информации установлено понятие «потребитель», к которому могут быть отнесены лишь **граждане и организации, являющихся собственниками (нанимателями) помещений в многоквартирном доме**.

В соответствии с п.18 и п.21 Стандарта раскрытия информации управляющая организация обязана предоставлять информацию по запросу, поданному в электронном или письменном виде, поступившему от потребителя.

Таким образом, положения Стандарта раскрытия информации четко связывают обязанность представления информации с наличием у потребителя права собственности на помещение (договора найма) в многоквартирном доме, по которому осуществлен запрос информации.

По имеющимся данным **Вы не являетесь собственником (нанимателем) помещения**, расположенного в многоквартирном доме, управление которым осуществляется управляющей организацией, в связи с чем у ООО «УК СТАНДАРТ» отсутствует обязанность представления запрошенной Вами информации.

В тоже время сообщаем Вам, что в соответствии с законодательством полный исчерпывающий перечень информации, подлежащей раскрытию неопределенному кругу лиц, раскрыт ООО «УК СТАНДАРТ» на сайте [www.reformagkh.ru](http://www.reformagkh.ru) который определен федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по реализации государственной политики в сфере жилищно-коммунального хозяйства, и предназначен для раскрытия информации организациями в соответствии со Стандартом раскрытия информации, утвержденным Правительством Российской Федерации, по адресу:

[www.reformagkh.ru](http://www.reformagkh.ru) /mymanager/profile/houses-under-management/8643145/?tid=2362830.

Пройдя по данной ссылке, Вы можете ознакомиться с раскрытой информацией по управлению многоквартирными домами, находящимися в управлении ООО «УК СТАНДАРТ».

 С уважением,

Генеральный директор

ООО «УК СТАНДАРТ» Н.А. Чернега

**Приложение №2**

к Положению о порядке

о порядке работы с обращениями

в отношении которых ООО «УК СТАНДАРТ»

исполняет обязанности

управляющей организации (потребителей).

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

В связи с поступившим в адрес ООО «УК СТАНДАРТ», как управляющей организации Вашего МКД Вашим обращением от \_\_\_.\_\_\_\_.201\_ года вх. №\_\_\_\_\_\_\_ с просьбой о предоставлении информации, сообщаю Вам, что Ваше обращение внимательно рассмотрено.

По существу Вашего обращения сообщаю Вам, что требования к видам, порядку, способам и срокам раскрытия информации, подлежащей раскрытию управляющими организациями установлены Постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 №731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» (далее по тексту – «Стандарт раскрытия информации»).

В соответствии с п.17 Стандарта раскрытия информации в случае если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на официальном сайте в сети Интернет и (или) в официальных печатных изданиях, управляющая организация вправе, не раскрывая запрашиваемую информацию, сообщить адрес указанного официального сайта и (или) наименования и реквизиты официальных печатных изданий, где размещена информация.

Запрошенная Вами информация размещена на сайте [www.reformagkh.ru](http://www.reformagkh.ru), который определен федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по реализации государственной политики в сфере жилищно-коммунального хозяйства, и предназначен для раскрытия информации организациями в соответствии со Стандартом раскрытия информации, утвержденным Правительством Российской Федерации, по адресу:

[www.reformagkh.ru](http://www.reformagkh.ru) /mymanager/profile/houses-under-management/8643145/?tid=2362830.

Пройдя по данной ссылке, Вы можете ознакомиться с раскрытой информацией по управлению многоквартирными домами, находящимися в управлении ООО «УК СТАНДАРТ».

С уважением,

Генеральный директор

ООО «УК СТАНДАРТ» Н.А. Чернега

**Приложение №3**

к Положению о порядке

о порядке работы с обращениями

собственников помещений в МКД,

в отношении которых ООО «УК СТАНДАРТ»

исполняет обязанности

управляющей организации (потребителей).

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

В связи с поступившим в адрес ООО «УК СТАНДАРТ», как управляющей организации Вашего МКД Вашим обращением от \_\_\_.\_\_\_\_.201\_ года вх. №\_\_\_\_\_\_\_ с просьбой о предоставлении информации, сообщаю Вам, что Ваше обращение внимательно рассмотрено.

По существу Вашего обращения сообщаю Вам, что требования к видам, порядку, способам и срокам раскрытия информации, подлежащей раскрытию управляющими организациями установлены Постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 №731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» (далее по тексту – «Стандарт раскрытия информации»).

Пунктом 3 Стандарта раскрытия информации установлен полный и исчерпывающий перечень информации, подлежащей раскрытию. Информация раскрывается по формам, утвержденным Приказом Минстроя России от 22.12.2014 №882/пр (п.8 Стандарта раскрытия информации). Перечень информации в указанном Приказе является **закрытым**, то есть собственник помещения (наниматель) **не вправе требовать от управляющей организации каких-либо сведений в дополнение к уже полностью раскрытой на сайте в сети Интернет информации**.

Кроме этого обращаю Ваше внимание на то, что в Стандарте раскрытия информации не установлен порядок ознакомления собственников помещений с запрошенной информацией, при этом на организацию возложена обязанность раскрытия информации. **Обязанность, как мера принудительного воздействия, может быть возложена лишь в объеме, установленном законом или договором.**

Ни положениями действующего законодательства, ни договорами управления МКД не предусмотрена возможность снятия с документов ООО «УК СТАНДАРТ» копий, в том числе, с помощью фотографирования.

На основании вышеизложенного, сообщаю Вам, что запрошенная Вами информация в виде (перечисление документов) **представлена быть не может**.

Вместе с тем, сообщаю Вам, что полный исчерпывающий перечень информации, подлежащей раскрытию неопределенному кругу лиц, раскрыт ООО «УК СТАНДАРТ» на сайте [www.reformagkh.ru](http://www.reformagkh.ru) который определен федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по реализации государственной политики в сфере жилищно-коммунального хозяйства, и предназначен для раскрытия информации организациями в соответствии со Стандартом раскрытия информации, утвержденным Правительством Российской Федерации, по адресу:

[www.reformagkh.ru/mymanager/profile/houses-undermanagement/8643145/?tid=2362830](http://www.reformagkh.ru/mymanager/profile/houses-undermanagement/8643145/?tid=2362830). Пройдя по данной ссылке, Вы можете ознакомиться с раскрытой информацией по управлению многоквартирными домами, находящимися в управлении ООО «УК СТАНДАРТ».

В тоже время в соответствии с, утвержденным Приказом руководителя ООО «УК СТАНДАРТ», Положением о порядке работы с обращениями собственников помещений в МКД, в отношении которых ООО «УК СТАНДАРТ» исполняет обязанности управляющей организации (потребителей), предлагаем Вам ознакомиться с запрошенными документами, не подлежащими обязательному раскрытию, в помещении ООО «УК СТАНДАРТ» по адресу: г. Владивосток, ул. Калинина, 84 оф. 12. Ознакомление будет проходить«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_ г. в \_\_\_-\_\_\_.

**Для ознакомления при себе необходимо иметь паспорт гражданина РФ.**

С уважением,

Генеральный директор

ООО «УК СТАНДАРТ» Н.А. Чернега