**Вопросы к Управляющей компании – ООО «УК «Город набережных» и ответы на них.**

| **№** | **Наименование и расшифровка вопроса. Ниже ответ Управляющей компании.** | **Примечания и комментарии. Сроки.** |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос**  **1** | **Считает ли Управляющая компания себя законопослушной организацией?**  1. Вопрос о соблюдении УК требований ЖК РФ и Постановлений Правительства РФ в сфере ЖКХ – почему в грубейшей форме не соблюдается Закон?  2. Почему Застройщик, менеджеры ОКС и сотрудники УК от Застройщика принуждают к подписи Договор с УК, который по многим пунктам грубо нарушает ЖК РФ?  3. Объясните – какие функции УК, связанные с управлением многоквартирных домов, и на основании каких документов выполняет ОКС? | Многим Участникам ДДУ актуален этот вопрос к Управляющей компании. |
| **Ответ**  **1** | 1. Управляющая компания (УК) осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим законодательством. 2. Договор управления в целом соответствует нормам жилищного законодательства, в нем указаны все существенные условия, закреплены права и обязанности, как собственника, так и УК. Наличие подписанного договора управления является больше плюсом, нежели его отсутствие, создает дополнительные гарантии для собственника и УК.  Поскольку в настоящий момент договор с УК подписали 95% собственников, УК согласно внести изменения в договор, если новый текст будет утвержден решением Общего собрания собственников, которое будет проведено в порядке, предусмотренном ЖК РФ . В этом случае УК примет договор в редакции собственников.  3. Диспетчерская УК, круглосуточно: - прием заявок по случаям возникновения чрезвычайных ситуаций, связанных с нарушениями правопорядка и вызовом служб МЧС и полиции, прием аварийных заявок по системам жизнеобеспечения, в том числе по ГВС, ХВС, отоплению, электроэнергии, слаботочных систем, включая ТВ, интернет, IP-телефонию, неработающим домофонам, загрязненности эксплуатируемых территорий, переполненным мусорным контейнерам, по работе лифтов, противопожарной сигнализации в местах общего пользования, соблюдения Правил безопасности при проведении ремонтных дорог, по открытым канализационным люкам, протечкам кровли, затоплению кладовых, получение ключей от подвалов владельцами кладовых, замена неработающего счетчика узла учета с фиксацией показаний счетчика, получение ключей от почтовых ящиков квартир,  Секретариат Управляющей компании - вопросы, связанные с начислениями по квитанциям УК, тарифам, вопросам, относящимся к бухгалтерии, перерасчетам, заявкам по дополнительным платным услугам, стоимости платных услуг,оказываемых Управляющей компанией жителям ЖК, сроков запуска лифтов в домах 2-й очереди, подключение домофонов, подключение к ТВ, подключение к интернету, Ip-телефонии, вопросы к Руководству Управляющей компании, планы и сроки благоустройства территорий, получение ключей от домофонов подъездов, паспортный стол, ремонт квартир компаниями-партнерами, вопросы по согласованию установки кондиционеров, получение акта разграничения балансовой принадлежности и технических условий по электроснабжению, выдача ключей от электрощита квартиры  Отдел клиентского сервиса: - вопросы по приемке квартир от застройщика, юридические вопросы, связанные с передачей квартир, сроки сдачи домов, получение свидетельства о собственности, присвоение адресов, получение паспортов на все счетчики, вопросы по согласованию перепланировки, переустройства, включая балконы, подписание договоров управления, техконтроля, договора по коммерческой отделке квартир, перенос воздухоотводчиков систем отопления из 2-х уровневых квартир в места общего пользования, вопросы по гарантии Застройщика по общестроительным работам в местах общего пользования, в квартирах жителей, вопросы по работе КПП,   оформление постоянных пропусков на легковой автотранспорт, регистрация рабочих собственниками квартир  Служба режима на КПП, круглосуточно: - оформление гостевых пропусков на легковой автотранспорт и временных пропусков на грузовой автотранспорт |  |
| **Вопрос**  **2** | **Тарифы на ЖКУ в рамках графы «Содержание и ремонт помещений».**  **1. Почему такие высокие тарифы ЖКУ?**  **2. Кем и когда в Администрации г.о. Химки формировался тариф на коммунальные услуги для УК?**  **3. Почему за 15 месяцев расшифровка этого тарифа менялась 4 раза в одностороннем порядке со стороны УК без согласования с собственниками?**  **4. Где посмотреть документ о согласовании тарифа ЖКУ с Администрацией г.о. Химки в рамках раскрытия информации от УК?**  **5. Почему тариф за ЖКУ в таунхаусах завышен?**  6. На каком основании идет отказ предоставлять услуги из прайс-листа в предоставлении дополнительных услуг (замена радиаторов отопления, ТВ антенна и т.д.) тем, кто не подписал Договор с УК?  7. Откуда взялись тарифы на "согласование" перепланировки в квартирах? | Даже по сравнению с Химками. Пример, Юбилейный проспект платит почти в два раза дешевле (элитный жилой комплекс).  На каком основании УК изменяет составляющие тарифа за содержание и ремонт без уведомления и согласования с собственниками?  По таунхаусам - мытья и обслуживания подъездов нет, лифтов нет мусоропроводов нет и т.д., а тариф завышен! |
| **Ответ**  **2** | 1.Ответ юристов: Тариф УК определяется в размере, обеспечивающем содержание общего имущества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, включая в том числе оплату расходов на содержание и ремонт внутридомовых инженерных систем электро, тепло-, газо- и водоснабжения, водоотведения, обоснованные расходы на истребование задолженности по оплате жилых помещений и коммунальных услуг, на снятие показаний приборов учета, содержание информационных систем, обеспечивающих сбор, обработку и хранение данных о платежах за жилые помещения и коммунальные услуги, выставление платежных документов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг. Кроме того, при формировании размера платы за содержание и ремонт жилого помещения собственников помещений, учитываются состав, конструктивные особенности, техническое состояние общего имущества МКД.  УК предоставит перечень услуг и работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества с указанием периодичности их проведения и стоимости в объеме, предусмотренном Стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами.  Ответ директор УК: Тарифы ЖКУ делятся на: жилищные - коммунальные Коммунальные тарифы установлены субъектом федерации, в нашем случае Правительством Московской области в лице Комитета цен и трафов. Жилищные тарифы были установлены в январе 2013 года, 1,5 года назад, и с тех пор тариф не менялся, несмотря на инфляцию и рост цен. Сравнивать триф г.Химки и тариф Ук Город Набережных некорректно. Например, в химкинском тарифе нет уборки внутридомовых дорог, стоимочсть уборки которых 5,77 руб/м2, нет расчета по уборке скатных крыш, нет вывоза снега, содержания ИТП 2,15 руб/м2 и т.п.  2. Администрация г.о. Химки не формирует тарифы, а утверждает размер тарифа только для нанимателей и собственников жилых помещений в многоквартирных домах, обслуживаемых МП ДЕЗ ЖКУ, которое является муниципальным предприятием, финансируется из бюджета г.о. Химки и находится в непосредственном подчинении Администрации г.о. Химки. 3. См.п.1.  УК обязана отчитаться согласно Постановления 731 по действующему тарифу до 01.04.2014 следующего года за отчетным, т.е. 1 раз в год, что и было сделано УК. За 1,5 года несмотря на рост цен тариф не увеличился, но расшифровка же тарифа действительно менялась, но это было связано с изменением фактических расходов на содержание ЖК. Как пример, - вывоз снега, - каждый год объем вывозимого снега разный, прогнозу не подлежит. После предоставления перечня работ и услуг по содержанию и текущему ремонту общего имущества, УК будет стремиться не менять в одностороннем порядке данный перечень.  4. Как было раскрыто в п. 2, по существующему законодательству Администрация г.о. Химки не утверждает и не согласует тарифы для коммерческих компаний, соответственно документ о согласовании тарифа для УК не может существовать в принципе.  5. См.1. Тариф по таунам выше за счет распределения расходов по вывозу снега с крыш таунов, уборки придомовой территории, т.е распределения расходов на меньшее количество жильцов, проживающих на данной территории тауна по сравнению с жителями многоквартирного дома. УК предоставляет на сайте перечень работ и услуг по содержанию и текущему ремонту общего имущества «Таунхаусов».  6. Замечание принято. УК приносит извинения. Сотрудники будут проинструктированы и впредь этого не будет повторяться. В случае если жителю будет отказано в оказании услуги, просим сразу обращаться в отдел контроля качества обслуживания клиентов.  7. Стоимость 5000 руб. (оплачивается работа инженеров УК по внимательному изучению проекта, выходу на место и выходу на объект после выполнения перепланировки). Будет опубликована в прайс-листе УК как услуга «Анализ проекта перепланировки соответствию ЖК РФ, постановлениям Правительства и Администрации». Результат анализа – согласование проекта или мотивированный отказ в согласовании в письменной форме с указанием причин. | По пунктам 1, 2, 3, 5 – срок 20 дней. До 09.07.2014.  По пункту 7 – срок услуги не более 15 рабочих дней. |
| **Вопрос**  **3** | **Тарифы на ЖКУ естественных монополий (горячая и холодная вода, водоотведение, электричество, отопление).**  1. Как и кем формируется тариф на холодную и горячую воду?  2. Как и кем формируется тариф на водоотведение?  3. Как и кем формируется тариф на электричество?  4. Как и кем формируется тариф на отопление?  5. Установлены ли общедомовые счетчики учета всех этих услуг? Где на них документы?  6. Почему УК не предоставляет в рамках раскрытия информации Договора на указанные выше услуги с естественными монополиями?  **7. Когда и с кем в Администрации г.о. Химки согласованы вышеуказанные тарифы?**  **8. Где посмотреть документ о согласовании этих тарифов с Администрацией г.о. Химки в рамках раскрытия информации от УК?**  **9. Где посмотреть документы на общедомовые приборы учета тепла и электричества? Где фиксируются их значения?**  **10. Есть ли разграничения по учету электро- и теплоэнергии за общедомовое потребление и потребление за коммерческие (первые этажи), гаражи и кладовки, если стоит один счетчик, то или жильцы оплачивают за все , или начисление дублируют друг друга?** | **Просьба соблюсти требования Собственников и предоставить указанные документы на ознакомление.**  Горячая вода появляется в кране после 15 минут "слива".  Почему произошло отключение горячей воды вместо обещанного беспрерывного? Почему не предупредили за 10 рабочих дней как положено по Закону?  Почему начисления за отопление квартир начисляют по тарифам московской области, а отапливают наши дома крышными котельными, здесь начисления должны начисляться исходя из затрат на топливо и холодную воду? |
| **Ответ**  **3** | Вопросы 1-4 Тарифы на коммунальные услуги естественных монополий, в соответствии со ст. 12 ЖК РФ устанавливаются органами государственной власти, по Московской области – Комитетом по тарифам и ценам Московской области. УК в течение 20 дней предоставит дополнительные разъяснения по данным вопросам.  3.5. Счетчики учета установлены, приняты энергоснабжающей организацией ООО Энергостандарт. Документы находятся в ООО Энергостандарте. В течении 1-го полугодия 2014 УК провела работу по вводу в эксплуатацию узлов учета ресурсов. На сегодняшний день они приняты как коммерческие и с 01.07.2014 мы переходим на приборный учет ресурсов.  3.9. Показания приборов учеты будут фиксироваться в самих приборах учета ежемесячно на 1-е число, с приборов снимаются распечатки (посуточные ведомости), в которых указано потребленное количество ресурсов. Данные ведомости передаются в ресурсоснабжающую организацию  Энергостандарт. Все документы по приборам учета находятся в Энергостандарте.  3.10. Прибор учета устанавливается по границам раздела балансовой и эксплуатационной ответственности. Прибор в едиственном числе и учитывает ресурсы, потребленные всем МКД.  6. УК опубликует запрашиваемые сведения в объеме, предусмотренном Стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами.. |  |
| **Вопрос**  **4** | **Согласование новой версии договора с УК.**  1. Почему за 8 месяцев не рассмотрен вариант Договора с УК, учитывающей интересы жителей и соответствующей законодательству РФ? | Текущий Договор с УК от застройщика грубо нарушает сроки Договора, многие пункты Договора противоречат Законодательству РФ, нет основного Приложения к Договору – «Общее имущество многоквартирного дома». |
| **Ответ**  **4** | В соответствии с ч. 1. ст. 162 ЖК РФ договор управления многоквартирным домом заключается в письменной форме путем составления одного документа, подписанного сторонами. При этом собственники помещений в данном доме, обладающие более чем пятьюдесятью процентами голосов от общего числа голосов собственников помещений в данном доме, выступают в качестве одной стороны заключаемого договора.  Кроме того, в соответствии с ч. 4 ст. 16 ЖК РФ, Условия договора управления многоквартирным домом устанавливаются одинаковыми для всех собственников помещений в многоквартирном доме.  Реализовать свое право на определение порядка управления многоквартирным домом, утверждение условий договора управления многоквартирным домом, собственники помещений многоквартирного дома могут путем проведения Общего собрания собственников.  Так, в соответствии с ч. 1 ст. 44 ЖК, Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме является органом управления многоквартирным домом.  До настоящего времени Общее собрание собственников не проведено, решений по утверждению условий договора управления собственниками помещений в многоквартирном доме не принято.  Поскольку в настоящий момент договор с УК подписали 95% собственников, УК согласно внести изменения в договор, если новый текст будет утвержден решением Общего собрания собственников, которое будет проведено в порядке, предусмотренном ЖК РФ . В этом случае УК примет договор в редакции собственников.  В индивидуальном порядке менять условия договора управления для каждого собственника, УК не имеет права.  УК обязуется рассмотреть причину отсутствия в Договоре Приложения «Состав общего имущества МКД», которое обязано присутствовать в Договоре и дополнить Договор этим Приложением, разработанным по каждому конкретному МКД. | **Собственники настоятельно советуют пересмотреть Договор согласно Протокола разногласий.**  **Готовы предоставить таблицу разногласий с указанием норм НПА по каждому абзацу Договора.** |
| **Вопрос**  **5** | **График работы УК.**  **1. Необходимо сделать рабочим днем субботу, взамен выходным – понедельник – 99,99% жителей тоже работают и могут решать насущные вопросы с УК только в выходные дни!** | Управляющий и бухгалтерия должны принимать в субботу!  Иначе ради решения каждого вопроса, в решении которого требуется управляющий, придется постоянно отпрашиваться с работы. |
| **Ответ**  **5** | Управляющая компания рассмотрит предложение собственников об изменении графика работы. В 20-ти дневный срок Управляющая компания представит возможные варианты изменения графика, с учетом требований трудового законодательства. | **Предложение собственников по работе офиса УК в выходные дни:**  **1. Сделать субботу полноценным рабочим днем. Взамен понедельник и вторник – выходные.**  **2. Сделать субботу рабочим днем с 09:00 до 13:00. Взамен понедельник выходной.** |
| **Вопрос**  **6** | **Диспетчерская служба и её ответственность перед собственниками.**  1. Можно ли организовать единую службу приема жалоб и обращений жителей и будущих жителей?  2. Можно ли наладить распределение обращений к компетентным и отвечающим за соответствующую область сотрудникам с указанием их контактных данных на стендах УК и на стендах в подъездах домов?  3. Можно ли организовать своевременное информирование о проделанной работе (чтобы предотвратить эскалацию проблем)?  **4. Откуда взялось условие согласования «проекта на электрическую разводку по квартире»?** | К сожалению, существующая практика приводит к необходимости самостоятельно отыскивать компетентного сотрудника и тратить много времени на то, чтобы хотя бы объяснить свою проблему (проблема касается ОКС, УК, отдела контроля качества, а также отдела продаж).  Нужен четкий список лиц, к которым можно обращаться по возникающим вопросам. ОКС никогда чётких ответов не дает, футбол от ОКС к УК и наоборот уже достал! |
| **Ответ**  **6** | 1. Обещание УК - будет все работать. Будет введена система штрафных санкций за невыполнение работниками диспетчерской службы своих обязанностей.  2. Можно и будет сделано. Информация будет продублирована на сайте УК.  3. Да. Будет сделано. Информация будет размещаться на сайте УК.  4. УК согласилась, что проект электрики не входит в рамки необходимых согласований при перепланировке. УК больше не будет проверять проект электрики. Если собственник хочет этой проверки – УК готова проверять этот проект в рамках прайс-листа (стоимость согласования будет озвучена в прайс-листе). Срок проверки и согласования – максимум 10 рабочих дней. |  |
| **Вопрос**  **7** | **Сроки проведения работ по заявкам, аварийным вызовам, комплексная уборка, гарантийные обязательства и т.п.**  1. Сколько времени потребуется сантехнику, электрику, лифтеру и/или иному специалисту добраться до аварийного участка с момента возникновения аварии?  2. Почему эти сроки не указаны на стендах и в Договоре с УК (в Правилах определены нормы по скорости реагирования)?  3. Устранение недостатков будет вестись постоянно или по мере накопления (какого количества будет достаточно для начало работ)?  4. Почему УК не принимает заявки на устранение недостатков по телефону (это предусмотрено Законом - не всегда есть возможность идти лично и Интернет тоже не панацея)?  5. Как будет производиться комплексная уборка комплекса, график, объёмы, территории, время, ответственный сотрудник?  6. Как часто будут устраняться выявленные в будущем строительные недостатки, будь то крыша, или фундамент или стены дома и так далее?  7. Есть ли алгоритм выполнения гарантийных обязательств после заселения всего комплекса (да и алгоритм решения вопросов по обслуживанию ЖК)?  8. УК обязана произвести перерасчет за отопление – вопрос - когда УК собирается это сделать и почему на мой запрос не поступило ответа в течение установленного Законом срока (3 дня). | Адекватность - главное!  Вопрос по адекватности восприятия возникающих ситуаций: жильцы говорят: - "Сильно пахнет газом", а нам отвечают: - "Да это вам кажется - всё в порядке, мы ничего не чувствуем". Может в этом случае установить газоанализаторы, а по другим случаем очень актуально: температура горячей воды, температура отопления, сырости - (Да у вас сухо). |
| **Ответ**  **7** | 1. По нормативу лифтер должен дойти до проблемного лифта за 25 минут. Сейчас время на аварийную заявку по договору с ООО ЛифтГрупп по лифту 20 мин. Сантехники, электрики отрабатывают заявки в порядке очередности их поступления, но аварийные заявки, невыполнение которых может принести вред здоровью и материальный ущерб жителям обслуживаются вне очереди. 2. Информация по существующим нормативам будет размещена на сайте УК. В договор управления такие данные не вносятся.  3. Постоянно.  4. Чтобы контролировать выполненную работу – необходима зарегистрированная заявка. Сроки выполнения заявок будут озвучены в рамках вопроса «7.2». Аварийные заявки принимаются в обязательном порядке по телефону. Разграничение на аварийные и плановые заявки будут опубликованы на сайте УК и продублированы на стендах.  5. Графики уборки МОП размещены на информационных щитах в каждом подъезде, а также в Плане работ по МКД по 2014, размещенном на сайте УК Город Набережных  6 и 7. УК обязуется взаимодействовать с застройщиком по гарантийным срокам от имени собственников МКД. Будут созданы комиссии, в состав которых будет обязательно входить представитель застройщика и УК.  8. Расчеты будут произведены по письменным заявлениям собственников. |  |
| **Вопрос**  **8** | **Запирающее устройство (Домофон).**  1. На каком основании мы отдельно оплачиваем обслуживание Запирающего устройства (Домофона), которое является общедомовым имуществом, обязанным к передаче Застройщиком в эксплуатацию УК?  2. Почему кодовые замки установлены только на внешних подъездах, когда для многих жителей удобно наличие таких замков в подъездах со стороны двора? | Письмо с указанием всех нормативных документов и законодательных Актов было прислано в УК – ответ не дан.  Все эти вопросы относятся к домофонам в паркинги и кладовки!  Дополнительная отдельная квитанция за запирающее устройство - это мошенничество! |
| **Ответ**  **8** | 1. На основании того, что в План работ на 2014 по МКД эти затраты не были внесены. Следовательно, оплата взимается отдельно, либо в дальнейшем после проведения ОСС включается в тариф с его увеличением. Более того, УК получает с этого никакого дохода, так как все суммы, поступившие на р/с УК переводятся в полном объеме на подрядчика ООО «Корал Вита».  2. Вопрос остался без рассмотрения. |  |
| **Вопрос**  **9** | **Газовые крышные котельные – их безопасность, отключение на ППР, ответственные лица.**  1. С кем заключены договора на обслуживание и эксплуатацию котельных?  2. Почему происходит их отключение на 2 недели по причине «неправильного монтажа»?  3. Почему УК приняла их в таком виде от Застройщика?  4. Почему необходимо проведение профилактических работ для новых котельных?  5. Когда устранят неисправность насоса котельной в 11 доме? | В дальнейшем эти работы так же будут проводиться ежегодно в течение 2-х недель? |
| **Ответ**  **9** | 1. Будет опубликовано на сайте и продублировано на стендах в офисе УК.  2-3.  Срок 14 дней установлен Санитарными нормами и Правилами. Состав ППР регламентируется Правилами технической эксплуатации тепловых энергоустановок и применяется независимо от даты ввода в эксплуатацию. все котельные смонтированы согласно проекта, прошедших экспертизу в контролирующих органах.  УК не принимает котельные. Котельные находятся в ведении Застройщика и специализированной организации, осуществляющей техобслуживание оборудования. В рамках встречи с застройщиком этот вопрос будет задан.  4. График работ будет подготовлен УК и опубликован на сайте УК и на стендах в офисе УК.  5. Устранено. |  |
| **Вопрос**  **10** | **Мусоропроводы. Вывоз мусора.**  1. Когда начнут работать мусоропроводы, предусмотренные проектом дома?  2. Почему УК навязывает жителям оплату вывоза мусора за неразумные цены и в неразумных объемах, при этом контейнеров мало, стоят от подъездов далеко, вывозятся редко?  3. Почему УК незаконно «препятствует» заказу жителями своих контейнеров? |  |
| **Ответ** | 1. 1. Закрытие мусоропровода производится с согласия собственников жилья и в их интересах, так как в настоящий момент все собственники строятся и есть риски повреждения трубы мусоропровода строительным мусором. УК и владельцы договорились, что в тот момент, когда от всех жителей подъезда поступят заявления об окончании ремонта, УК открывает мусороприемники и начинает начислять за уборку мусорокамер. Таким образом, УК экономит денежные средства жителей. Как только массовая отделка квартир закончится, мусоропроводы будут открыты для пользования. В настоящее время УК не производит начисления собственникам за обслуживание мусоропроводов. 2. Обшитие лифтов антивандальной защитой. Собственники квартир и УК договорились, что это делается в интересах собственников и после того, как все жители подъезда подадут за\явления в УК, что ремонты завершены, УК снимает защиту. 3. УК не навязывает данный вид услуги, это требования законодательства по надлежащему санитарному содержанию жилого комплекса. УК Готова предоставить контейнер у каждого дома. В контейнеры будет складироваться только строительный мусор, производимый собственниками в рамках ремонта. УК контролирует строителей Застройщика и запрещает им выкидывать мусор со строительства домов, не сданных в эксплуатацию. | 1. Прошу учесть, что данный перерасчет у меня уже производится – я писал заявление в УК (Генрих).  3. Соблюдение этих правил необходимо в первую очередь собственникам, передвижение которых по ЖК может быть заблокировано «чужим» контейнером. |
| **Вопрос**  **11** | **Информирование жителей ЖК.**  1. Можно ли наладить информирование жителей и будущих жителей о проблемах, возникающих с администрацией? | Мы можем и хотим помогать застройщику наладить взаимоотношения с администрацией — писать обращения, записываться на прием к мэру, приглашать телевидение и т. п., только скажите, где вам нужна помощь |
| **Ответ**  **11** | Да. УК предоставляет нам образец письма и способы обращения в Администрацию и контролирующие органы. Заинтересованные в решении проблемы собственники могут обращаться в УК и получать консультацию в способе решения возникшего вопроса. В настоящий момент требуется содействие жителей в следующих вопросах:   1. Организация автобусной остановки у ЖК 2. Расширение шоссе и создание разметки поворота налево 3. Создание опорного пункта милиции 4. Борьба с незаконным отелем |  |
| **Вопрос**  **12** | **Отель в жилом доме нашего комплекса. Проживание людей в «консъержных».**  1. Когда прекратит свою работу указанный незаконный отель со светоиндикацией в окнах?  2. В нежилых помещениях (консьержных) живут «сотрудники» УК - жильцам будет выплачена взимаемая с них арендная плата?  3. Сроки выселения указанных жильцов из нежилых помещений? | Полное нарушение санпинов и прочих законов – как будет решена эта проблема? В подъездах накурено и стоит жуткая вонь (особенно в д. 8к2 подъезд 1). |
| **Ответ**  **12** | 1. Вывеска демонтирована. УК написала письма в Жилинспекцию и прокуратуру. УК опубликовала форму письма собственникам, чтобы продвигать решение этой проблемы в контролирующих и надзорных органах.  2. Для повышения комфорта экспериментально введена должность уборщица-консьерж с нахождением в консьержных. У этих сотрудниц есть дополнительные обязанности по дополнительной уборке, контролю за неразмещением строительного мусора в МОПАХ, есть правила поведения. В подъездах размещены объявления с этими правилами, если наш сотрудник не выполняет их, просим сигнализировать.  3. См. 12.2. |  |
| **Вопрос**  **13** | **Реклама на фасадах многоквартирного дома.**  1. Как будет решаться вопрос с рекламой на фасадах домов и в подъездах до проведения ОСС?  2. С кем согласована имеющаяся реклама банка, цветочного магазина и иных организаций в доме №17 и №8?  3. Кому поступают платежи за размещение указанной рекламы и почему они не отражены в балансе дома? |  |
| **Ответ**  **13** | 1. В соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 3 Федерального закона от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе» (далее – ФЗ «О рекламе»), реклама - информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.  В соответствии с [пунктами 2](consultantplus://offline/ref=B31FF0C30312C5F7454E3427938A438D84A1DB3996A31AC5E642854FC82A3228F75CE19D6FB0492915C1N) и [5 части 2 статьи 2](consultantplus://offline/ref=B31FF0C30312C5F7454E3427938A438D84A1DB3996A31AC5E642854FC82A3228F75CE19D6FB0492915CCN) ФЗ «О рекламе» данный [Закон](consultantplus://offline/ref=B31FF0C30312C5F7454E3427938A438D84A1DB3996A31AC5E642854FC812CAN) не распространяется на информацию, раскрытие или распространение либо доведение до потребителя которой является обязательным в соответствии с федеральным законом, а также на вывески и указатели, не содержащие сведений рекламного характера.  Кроме того, согласно [пункту 18](consultantplus://offline/ref=6543D589003C71816B33BAD2367BC2FD31E648B3D711BCE89396C34F8603160A30DFEF4DBEE28Fq8E5N) Информационного письма Президиума ВАС РФ от 25.12.1998 № 37 «Обзор Практики рассмотрения споров, связанных с применением законодательства о рекламе» сведения, распространение которых по форме и содержанию является для юридического лица обязательным на основании закона или обычая делового оборота, не относятся к рекламной информации независимо от манеры их исполнения на соответствующей вывеске.  Указание юридическим лицом своего наименования на вывеске (табличке) по месту нахождения преследует иные цели и не может рассматриваться как реклама.  Назначение информации такого характера состоит в извещении неопределенного круга лиц о фактическом нахождении юридического лица и (или) обозначении места входа.  К данным сведениям не применяются требования законодательства Российской Федерации о рекламе.  Кроме того, в соответствии с [пунктом 1 статьи 1538](consultantplus://offline/ref=6543D589003C71816B33BAD2367BC2FD32E348BDD81FE1E29BCFCF4D810C491D3796E34CBEE18789qCE6N) Гражданского кодекса Российской Федерации юридические лица могут использовать для индивидуализации принадлежащих им торговых, промышленных и других предприятий коммерческие обозначения, не являющиеся фирменными наименованиями и не подлежащие обязательному включению в учредительные документы и единый государственный реестр юридических лиц. Такое обозначение может использоваться на вывесках, если такое обозначение обладает достаточными различительными признаками и его употребление правообладателем для индивидуализации своего предприятия является известным в пределах определенной территории.  С учетом изложенного не подпадает под понятие рекламы размещенные в месте осуществления юридическим лицом своей деятельности вывески, с указанием наименования юридического лица, а также профиля деятельности.  В соответствии с пунктом 3 части 2 статьи 44 Жилищного кодекса РФ, к компетенции общего собрания собственников в многоквартирном доме относится принятие решений об определении лиц, которые от имени собственников помещений в многоквартирном доме уполномочены на заключение договоров об использовании общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (в том числе договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций) на условиях, определенных решением общего собрания.  Из анализа нормы ЖК РФ следует, что компетенция общего собрания распространяется только в отношении установки и эксплуатации рекламных конструкций.  В связи с тем, что указанные вывески не являются рекламой, соответственно, для их размещения на фасаде жилого дома и последующей эксплуатации специального решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме НЕ ТРЕБУЕТСЯ. 2. Согласовано с PR Urban Group. Согласование необходимо для сохранения архитектурного облика ЖК. Однако без возможности размещать вывески коммерсанты не станут открывать в ЖК бизнес. А инфраструктура нужна.  3. За размещение информационных вывесок УК или застройщик денег с арендосъемщиков не берут. Вывески нужны лишь для того, чтобы бизнес-структуры «пришли» в ЖК. |  |
| **Вопрос**  **14** | **Информационные таблички (адреса и номера домов и т.п.).**  1. Как будут обозначаться номера блоков в таунхаусах: централизованно, или каждый по своему желанию будет где-то рисовать или прикреплять номер?  2. Каким образом планируется организация почтовых ящиков в таунхаусах? | В ЖК должны рано или поздно появиться таблички с наименованием улиц и номерами домов – когда это произойдет?  Каждый сам вешает свой ящик (где посчитает нужным) или почтовые ящики будут централизованные - колонка для дома или группы домов? |
| **Ответ**  **14** | 1. Централизовано. Сроки выполнения данных работ будут опубликованы на сайте УК.  2. Будут предоставлены варианты по заданию собственников. Собственники таунхаусов выбирают вариант и сами размещают почтовые ящики. |  |
| **Вопрос**  **15** | **Техническая документация по многоквартирным домам.**  1. Когда жителям начнут выдавать паспорта на счетчики (воды и электрические?  2. Когда и кем будет предоставлен дольщикам проект дома 7? Аналогичный вопрос для всех домов ЖК «Город набережных» | Обязаны же выдавать паспорта на счетчики во время передачи квартиры…  Мы жители дома №7 решительно хотим с ним ознакомиться, особенно с тем, который датирован не позднее ноября 2012 года. |
| **Ответ**  **15** | 1. Обратиться в ОКС. Сотрудники ОКС будут дополнительно проинструктированы и если нет паспортов в наличии – будут указаны сроки их предоставления собственникам.  2. Техническая документация, необходимая для эксплуатации многоквартирного дома передана УК. Полную документацию по домам застройщик выдавать не будет. |  |
| **Вопрос**  **16** | **Пропускной режим в ЖК:**  1. Кем, как и за чей счет будут обслуживаться ограничительные устройства (шлагбаумы, турникеты и т.п.), которые хотят установить на территории ЖК? |  |
| **Ответ** | УК готова организовать диалог с собственниками по поводу пропускного режима.  Шлагбаум ставится Застройщиком из личных средств Застройщика. Обслуживаться за счет Застройщика.  Карты доступа будут предоставляться только собственникам в офисе ОКС на основании заявления собственника с указанием марки и номера машины, номера дома и квартиры. Стоимость составляет 100 рублей.  Если собственникам в процессе эксплуатации понравится режим организованный режим работы шлагбаума – собственники по согласованию с УК решат вопрос о выкупе шлагбаума (как дополнительная услуга для владельцев машин) и его дополнительном обслуживание в рамках коммерческой услуги, согласованной с собственниками по смете затрат на эту услугу. | УК разрабатывает алгоритм пропускного режима и выносит на обсуждение с собственниками. УК рассматривает пожелания и просьбы собственников и корректирует режим работы в сторону удобства для собственников. |
| **Вопрос**  **17** | Аренда паркинга. |  |
| **Ответ**  **17** | Паркинг частично не продан и принадлежит Застройщику. Застройщик не будет сдавать в аренду места на паркинге. Все парковочные места будут продаваться. |  |
| **Вопрос**  **18** | Детские площадки в 19 домах.  Детские площадки в 21-х домах. |  |
| **Ответ**  **18** | С 10 июля начнутся работы на детских площадках домов 18-19.  УК выяснит вопрос по детским площадкам других домов и развесит объявления. |  |
| **Вопрос 19** | Когда завершатся работы по асфальтированию территории? |  |
| **Ответ 19** | Асфальтирование территории сданных домов завершится к 01.07.2014. |  |