

**Как жильцу получить информацию  
в управляющей организации?**

**О Т В Е Т Ы    З Д Е С Ъ**

Как жильцу получить информацию  
в управляющей организации?

ОТВЕТЫ ЗДЕСЬ

Пермь 2014

Составители – Жуков А.А.

Корректор – Горбач К.В.

Брошюра издана Пермским региональным  
правозащитным центром  
в рамках проекта "Защита права на информацию в Пермском крае",  
поддержанного Фондом демократии  
Организации Объединённых Наций

Перепечатка материалов сборника  
допускается только с разрешения  
Пермского регионального правозащитного центра

© Пермский региональный  
правозащитный центр  
[www/prpc.ru](http://www/prpc.ru)  
2014

## **Уважаемые господа!**

Предлагаем вашему вниманию брошюру, содержащую краткие сведения о процедуре обращения граждан в управляющие организации для получения информации об их деятельности и о некоторых способах реализации своих прав на получение указанной информации. К настоящей работе следует относиться скорее как к методике, которая описывает необходимости и возможности, возникающие у человека, дает представление о посильных способах отстаивания своих интересов. Используя брошюру для практических надобностей, пожалуйста, помните, что при возникновении затруднений на любой стадии решения проблемы вы можете обратиться к специалисту за правовыми услугами.

Пермский региональный правозащитный центр

## **Доступ к информации в управляющей организации**

Одна из самых распространенных проблем во внутренних взаимоотношениях в управляющей организации – **ограничение доступа к информации**. Собственники очень часто хотели бы получить ту или иную информацию, которая касается жизни в доме, но не могут, потому что сталкиваются с прямым противодействием со стороны должностных лиц управляющей организации. Чаще всего это касается системы расчетов стоимости обслуживания, договорных отношений, расходования собираемых денежных средств. **Что же делать в этой ситуации?**

### **Правовая оценка**

Право на получение исчерпывающей информации ничем не может быть ограничено. Должностные лица управляющей организации обязаны обеспечить **свободный доступ** членов управляющей организации и собственников помещений, не являющихся членами управляющей организации, к ознакомлению с любыми документами. Почему даже те люди, которые не являются членами управляющей организации, имеют такое право? Потому, что деятельность управляющей организации самым непосредственным образом затрагивает права и свободы гражданина – и как собственника, и как потребителя услуг и ресурсов. Крыша над головой, комфортность проживания, обеспечение безопасности – что может быть «ближе к телу» каждого человека?

Согласно ст.161 Жилищного кодекса Российской Федерации управление многоквартирным домом может осуществляться товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом, полагающимися в основе своей деятельности положения Жилищного кодекса РФ.

Между тем многоквартирный дом может управляться только одной управляющей организацией (ст. 161 ЖК РФ), функции

которой обычно выполняет ТСЖ – к нему-то и обращаются все собственники. Представляется целесообразным далее в брошюре рассматривать вопросы на примере ТСЖ, как наиболее часто практикуемой формы управления многоквартирными домами.

Предоставление информации обеспечивается **Стандартом раскрытия информации** (утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации № 731 от 23.09.2010 г.).

Поскольку управление комплексом недвижимого имущества в многоквартирном доме осуществляется по заданию собственников, то собственник или уполномоченное им лицо **вправе контролировать** деятельность ТСЖ. В свою очередь, ТСЖ обязано в целях проведения такого контроля предоставлять собственникам помещений в многоквартирном доме всю необходимую и запрошенную ими информацию. Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме (Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491) устанавливают сроки получения информации от должностных лиц ТСЖ - не позднее 5 рабочих дней с даты обращения (п. 40 Правил).

Отсутствие в уставе ТСЖ конкретного порядка предоставления гражданам информации и документов не является основанием для отказа. В соответствии со ст. 5.39 Кодекса РФ об административных правонарушениях, за непредоставление информации может быть наложен **административный штраф** на должностных лиц ТСЖ в размере от пятисот до одной тысячи рублей.

Иногда появляется ссылка на некую коммерческую тайну. Документы ТСЖ не могут содержать коммерческой тайны, поскольку данное объединение собственников является **некоммерческой организацией** (ст. 135 Жилищного кодекса РФ, ст. 291 Гражданского кодекса РФ).

## **Что сделать в доме?**

Для более четкого регулирования взаимоотношений должностных лиц ТСЖ (председателя правления, членов правления, ревизоров, бухгалтера, управляющего) рекомендуется принять на общем собрании специальное Положение, содержащее нормы, которые регулируют **порядок осуществления контроля со стороны собственников, получения информации и документов:**

- конкретное время для осуществления приема собственников и нанимателей должностными лицами ТСЖ;
- необходимость предварительного запроса,
- форма запроса,
- период времени для ответа и предоставления запрошенных документов,
- несение бремени оплаты за копирование запрошенных документов,
- ответственность за непредоставление документов или нарушение сроков предоставления.

Плата, взимаемая ТСЖ за предоставление копий документов, не может превышать затраты на их изготовление. **Расходы на копирование**, печать документов должны быть включены в смете расходов ТСЖ на текущий год в состав расходов на содержание общего имущества.

## **Что делать, если Вы не получаете доступа к информации по первому требованию?**

1. Обратитесь к должностному лицу в письменном виде. Обращение должно содержать перечень документов, с которыми Вы хотели бы ознакомиться, и ожидаемый срок ответа. Подготовьте обращение в 2 экземплярах. Один из них, с отметкой о принятии должностным лицом, оставьте себе. В случае отказа от подписи должностного лица в принятии обращения, либо направьте обращение заказным письмом с

уведомлением, либо вручите обращение при свидетелях, о чем сделайте отметку в своем экземпляре.

2. По истечении ожидаемого срока ответа, если Вы так и не получили нужной информации, к сожалению, Вам придется обратиться в районную прокуратуру с требованием обязать должностное лицо ТСЖ предоставить необходимую информацию. Это самый оперативный способ, по сравнению с судебными инстанциями.

**Но самый лучший способ решения проблемы – не доводить простейшую и обязательную процедуру до состояния горячего конфликта.**

**СТАНДАРТ  
РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ  
МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ**

Утвержден Постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 23 сентября 2010 г. № 731

**Стандарт  
устанавливает  
требования**

- к составу информации, подлежащей раскрытию управляющими организациями
- к порядку, способам и срокам ее раскрытия

**Управляющая  
организация**

юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность в сфере управления многоквартирными домами на основании договора, заключенного *в соответствии со статьей 162 Жилищного кодекса Российской Федерации*

+

**и ТСЖ,  
ЖСК**

**Раскрытие  
информации**

обеспечение доступа *неограниченного круга лиц* к информации (*независимо от цели ее получения*) в соответствии с *процедурой*, гарантирующей нахождение и получение информации



**Управляющая организация обязана раскрывать следующую информацию:**

**1**

**фирменное наименование** юридического лица, **фамилия, имя и отчество руководителя** управляющей организации или фамилия, имя и отчество индивидуального предпринимателя

**2**

**реквизиты свидетельства о государственной регистрации** в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя:

- *основной государственный регистрационный номер*
- *дата его присвоения*
- *наименование органа, принявшего решение о регистрации*

**3**

- почтовый адрес,
- адрес фактического местонахождения органов управления управляющей организации,
- контактные телефоны,
- а также (при наличии) официальный сайт в сети Интернет и адрес электронной почты

**4**

**режим работы** управляющей организации, в том числе:

- **часы личного приема** граждан сотрудниками управляющей организации
- **часы работы диспетчерских служб**

5

*перечень многоквартирных домов, находящихся в управлении* управляющей организации на основе договора управления, с указанием **адресов** этих домов и **общей площади помещений** в них

6

*перечень многоквартирных домов, в отношении которых договоры управления были расторгнуты* в предыдущем календарном году, с указанием **адресов** этих домов и **оснований расторжения** договоров управления

7

*сведения о членстве* управляющей организации в **саморегулируемой организации** и (или) других объединениях управляющих организаций с указанием их **наименований и адресов, включая официальный сайт** в сети Интернет

**В рамках информации об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации раскрытию подлежат следующие сведения:**

1

*годовая бухгалтерская отчетность*, включая

- бухгалтерский баланс
- приложения к нему

2

*сведения о доходах, полученных за оказание услуг по управлению* многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов)

3

*сведения о расходах, понесенных в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов)*

***В рамках информации о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, выполняемых (оказываемых) непосредственно управляющей организацией, раскрытию подлежат следующие сведения:***

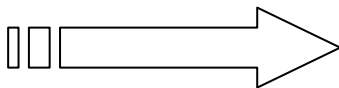
1

*услуги, оказываемые управляющей организацией в отношении общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, из числа услуг, указанных в Правилах содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. №491*

2

*услуги, связанные с достижением целей управления многоквартирным домом, которые оказываются управляющей организацией, в том числе:*

- *услуги, оказываемые управляющей организацией по обеспечению поставки в многоквартирный дом коммунальных ресурсов;*



- заключение от имени собственников помещений в многоквартирном доме договоров об использовании общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме **на условиях, определенных решением общего собрания** (в том числе договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций);
- **охрана подъезда;**
- **охрана коллективных автостоянок;**
- **учет собственников** помещений в многоквартирном доме;
- **иные услуги** по управлению многоквартирным домом.

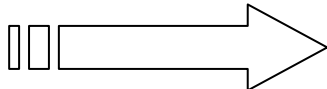
**В рамках информации о порядке и условиях оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме раскрытию подлежат следующие сведения:**

**1**

**проект договора управления**, заключаемого с собственниками помещений в многоквартирных домах, товариществами собственников жилья, жилищными, жилищно-строительными или иными специализированными потребительскими кооперативами, **который должен содержать все существенные условия договора управления**

**2**

**сведения о выполнении обязательств по договорам управления** в отношении каждого многоквартирного дома, которые должны содержать:



- **план работ на срок не менее 1 года по содержанию и ремонту общего имущества** многоквартирного дома, **мер по снижению расходов** на работы (услуги), выполняемые (оказываемые) управляющей организацией, с **указанием периодичности и сроков** осуществления таких работ (услуг), а также **сведения об их выполнении** (оказании) и **о причинах отклонения от плана**;
- **сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества содержания и ремонта общего имущества** в многоквартирном доме за последний календарный год;
- **сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества коммунальных услуг и (или) за превышение установленной продолжительности перерывов в их оказании** за последний календарный год;
- **сведения о соответствии качества оказанных услуг государственным и иным стандартам** (при наличии таких стандартов).



**В случае привлечения** управляющей организации в предыдущем календарном году **к административной ответственности** за нарушения в сфере управления многоквартирными домами раскрытию подлежат:

- **количество** таких случаев,
- **копии документов** о применении мер административного воздействия,
- а также **меры, принятые для устранения нарушений**, повлекших применение административных санкций.

**2**

*в официальных печатных изданиях - в течение 30 дней* со дня изменения соответствующих сведений

**3**

*на информационных стендах (стойках)* в помещении управляющей организации - *в течение 2 рабочих дней* со дня изменения соответствующих сведений

**Раскрытие информации может осуществляться**

- на основании *письменного запроса*
- и *запроса в электронном виде*

**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

**Информация на основании запроса в электронном виде**

предоставляется на адрес электронной почты потребителя *в течение 2 рабочих дней* со дня поступления запроса

Ответ на запрос в электронном виде должен содержать

- *текст запроса потребителя,*
- *запрашиваемую информацию,*
- *фамилию, имя, отчество и должность* сотрудника управляющей организации или индивидуального предпринимателя, направляющего информацию потребителю.

Предоставление информации по письменному запросу

осуществляется *в 20-дневный срок* со дня его поступления посредством направления (в письменной форме) в адрес потребителя *почтового отправления либо выдачи запрашиваемой информации лично* потребителю по месту нахождения управляющей организации

В письменном запросе, подписанном потребителем, указываются

- *управляющая организация,* в адрес которой направляется запрос,
- *фамилия, имя и отчество* (наименование юридического лица) потребителя,
- *почтовый адрес,* по которому должен быть направлен ответ,
- излагается *суть заявления,*
- указывается *способ получения информации* (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).



Принятые в электронном виде запросы, а также полученные письменные запросы и копии ответов потребителям **хранятся** управляющей организацией соответственно на электронном и бумажном носителях **не менее 5 лет**



Письменный запрос, поступивший в адрес управляющей организации, подлежит **регистрации** в день его поступления с присвоением ему **регистрационного номера** и **проставлением штампа** соответствующей управляющей организации

**Ст. 7.23.1 Кодекса РФ об административных правонарушениях - «Нарушение требований законодательства о раскрытии информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» предусматривает:**

за нарушение организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами на основании договоров управления, установленных стандартом раскрытия информации порядка, способов или сроков раскрытия информации, либо раскрытие информации не в полном объеме, либо предоставление недостоверной информации –

**наложение административного штрафа**

- на должностных лиц в размере от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей;
- на юридических лиц и индивидуальных предпринимателей - от двухсот пятидесяти тысяч до трехсот тысяч рублей.



В ООО «Управляющая компания»

адрес: 614000, г. Пермь, Главпочтамт, а/я 10001.

От: Иванов Иван Иванович

адрес: г. Пермь, ул. 2-ая Трамвайная, д. 12/2, кв. 140

телефоны: 8-888-999-99-11, 2-000-366

## **ЗАПРОС НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ**

Прошу предоставить мне информацию о произведенных расчетах в отношении принадлежащей мне на праве собственности квартиры №\_\_ по адресу: \_\_\_\_\_ по холодному и горячему водоснабжению за период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. В ответе прошу указать:

1. Объем начислений по холодному и горячему водоснабжению по индивидуальным приборам учета.
2. Объем начислений по общедомовым приборам учета.
3. Расчет начислений по моей квартире в соответствии с действующими нормативными документами.

В соответствии со стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации 23 сентября 2010 г. № 731, а также с Постановлением Правительства РФ «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» от 6 мая 2011 г. № 354, прошу предоставить мне указанную информацию.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года

\_\_\_\_\_/Иванов И.И./

## Предложения для включения в договор управления многоквартирным домом

### *Предложение 1. Условие о порядке направления и рассмотрения заявлений, жалоб, ответов*



Включение такого условия поможет Собственнику в защите своих прав, как в претензионном порядке, так и в судебном исключив обязанность Собственника доказывать свою позицию по поводу пропуска сроков рассмотрения запросов и нарушения порядка направления ответа.

Условие о порядке направления заявления

Собственник вправе требовать от управляющей компании предоставления документов, связанных с выполнением обязательств по договору управления многоквартирным домом и/или информации о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и/или выполненных работ, а также иную информацию, связанную с обеспечением выполнения договора управления. Данные требования Собственник предъявляет в письменном виде непосредственно уполномоченному лицу Управляющей компании, либо направляет в адрес УК путем отправления почтового сообщения или посредством телеграфной связи. Отметки о принятии заявления к рассмотрению должны содержать следующие сведения: 1. Наименование Управляющей компании (печать/штамп), 2. Наименование (Ф.И.О. и должность) и роспись лица, принявшего заявление, 3. Дату принятия заявления.

***Предложение 2. Ответственность за нарушение условий о порядке направления и сроках рассмотрения заявлений***

Условие о порядке направления заявления

В случае невыполнения условия о сроках рассмотрения заявлений Управляющая компания обязана выплатить заявителю неустойку в сумме 100 рублей за каждый день просрочки до момента направления заявителю ответа. Выплата данной неустойки осуществляется по письменному требованию заявителя (претензии) путем перечисления денежных средств на банковский счёт заявителя.

***Предложение 3. Включение положения о досудебном порядке разрешения споров***

В соответствии со статьей 131 Гражданского процессуального кодекса РФ, перед обращением с иском в суд стороны договора должны соблюсти досудебный порядок разрешения спора (путем предъявления претензии), если такой порядок предусмотрен договором. Таким образом, в случае если в Договоре управления многоквартирным домом прописан порядок направления претензии на действия сторон, то Собственник, перед обращением в суд обязан, заявить такую претензию Управляющей компании.

## **Инспекция государственного жилищного надзора Пермского края**

### ***Сферы надзора:***

- Надзор за содержанием жилищного фонда
- Формирование договорных отношений по управлению МКД
- Техническое состояние жилищного фонда
- Формирование фонда капитального ремонта
- Начисление платы за жилищные и коммунальные услуги
- Управление жилищным фондом
- Стандарт раскрытия информации

### ***Контакты:***

614000, г. Пермь, ул. Екатерининская, 78, тел. (342) 236-21-31,  
[www.iggn.permkrai.ru](http://www.iggn.permkrai.ru), e-mail: [priemnaya@iggn.permkrai.ru](mailto:priemnaya@iggn.permkrai.ru)

## **Департамент ЖКХ администрации города Перми (отдел муниципального жилищного контроля)**

### ***Имеет право:***

- Проводить внеплановые проверки управляющих организаций (согласно решению Пермской городской Думы от 28.01.2014 г.)
- Истребовать необходимые для проведения проверки финансовые и бухгалтерские документы, техническую и иную документацию
- Инициировать собрание собственников помещений в доме для расторжения договора с управляющей организацией (через администрации районов города)

### ***Контакты:***

614000, г. Пермь, ул. Ленина, 34, тел. (342) 212-29-55,  
каб. 406, 409, 510



**Пермский региональный правозащитный центр** – некоммерческая неправительственная общественная организация. Осуществляет свою деятельность на территории Пермского края с 1995 года. Специалисты ПРПЦ ведут прием граждан по вопросам защиты прав человека, предоставляют правовую информацию, рекомендации, разрабатывают практические документы, отстаивают права человека в судах и других государственных органах, разрабатывают, издают и распространяют правозащитные методики и технологии, проводят разработку и экспертизу проектов законов и других проектов нормативных актов в сфере соблюдения прав человека; ведут правозащитный мониторинг, тематические исследования, общественный контроль учреждений закрытого и полукрытого типа; осуществляют просветительскую деятельность, проводят гуманитарные акции и гражданские кампании. ПРПЦ является учредителем и издателем газеты «За человека»

614000, г.Пермь, ул.Сибирская, д. 19 А

Тел/факс: 8 (342) 212-21-84, 212-90-01.

E-mail: [center@prpc.ru](mailto:center@prpc.ru) [www.prpc.ru](http://www.prpc.ru)

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

Отпечатано в ООО «Кунгурская типография»  
Тел.: (342) 233-44-04, [www.press.perm.ru](http://www.press.perm.ru)  
Заказ №2963. Тираж 4500 экз.