

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель Правления ТСЖ «Капитал»

Тер-Арутюнов Б.Г. _____

Редакция №1 от 15.07.2017, приняты на общем собрании членов ТСЖ, протокол №1

Регламент взаимодействия ТСЖ и жителей (проект)

д.81, по ул. К.Маркса, п. Красково, М.О.

1. Общие положения.

1.1. Товарищество собственников жилья- организация, целью которой является защита прав и законных интересов собственников многоквартирного дома для достижения высокого качества коммунальных услуг, обеспечение условий комфортного проживания жильцов при минимальных финансовых затратах;

1.2. Основным видом деятельности ТСЖ является осуществление ремонта и содержания общего имущества многоквартирного дома, его сохранение, увеличение и модернизация.

1.3. Настоящие правила регламентируют права и обязанности ТСЖ по отношению к жителям, а также санкции за невыполнение обязательных требований ТСЖ к жителям.

1.4. Каждый житель дома должен понимать, что ТСЖ- некоммерческая организация. Каждый собственник, член ТСЖ, член Правления, председатель Правления, член ревизионной комиссии- это единое целое, обусловленное одним словом- «Жители». По отношению к государству ТСЖ условно является одним физическим лицом. Поэтому любая **бытовая жалоба** в надзорный орган на ТСЖ- это жалоба на «самого себя», а, следовательно, возникновение у «самого себя» обязанностей по устранению предписаний и выплата штрафа, что приводит к увеличению стоимости услуг и падению их качества. Все бытовые проблемы ТСЖ должны решаться прежде всего внутри организации, поэтому бытовые жалобы в надзорные органы, минуя ТСЖ недопустимы, о чем прямо указывает Федеральный закон о защите прав юридических лиц: пп. в) п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона № 2914-ФЗ. Изменения, внесенные Федеральным законом от 03.07.2016 № 277-ФЗ предусматривают, что внеплановая проверка по соответствующему основанию может быть проведена только в случае, если заявитель обращался в защиту своих прав к юридическому лицу и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены.

2. Права и обязанности ТСЖ.

2.1. Обязанности ТСЖ.

2.1.1. Ремонт общедомовых коммуникаций: ремонт стояков ГВС, ХВС, канализации, ремонт крыши, общедомовых помещений, электросетевого

оборудования и прочего общедомового оборудования (например, светильников в местах общего пользования, пожарных трубопроводов, водосточных труб, антенны, остекления дверей, доводчиков).

2.1.2. Объем обязанностей ТСЖ определяются сметой доходов и расходов, которая принимается решением общего собрания ТСЖ. Объем обязанностей ТСЖ состоит из совокупности пунктов, прописанных в должностных инструкциях сотрудников ТСЖ: председателя Правления ТСЖ, главного бухгалтера, сантехника, электрика, дворника и уборщиков, иных сотрудников.

2.1.3. Стоимость обслуживания дома зависит от объема обязанностей ТСЖ, возложенных на него сметой доходов и расходов. Стоимость обслуживания тем больше, чем больше объем возложенных обязанностей и их характер. Например, при наличии консьержей в их обязанность может входить отслеживание работоспособности лифтов и своевременная передача информации в аварийную службу, предоставление записей камер видеонаблюдения, выполнение функций аварийной службы- информирование жителей о состоянии дел при авариях за границей балансовой принадлежности ТСЖ, реагирование на возникновение пожара, срабатывание пожарной сигнализации.

2.2. Границы балансовой принадлежности при определении обязанности ремонта и обслуживания. Обязанность ремонта возникает в случае выхода из строя оборудования, находящегося в границе балансовой принадлежности. В иных случаях ремонт осуществляется собственником своими силами и за свой счет.

2.2.1. **Стояки ГВС и ХВС в жилых и нежилых помещениях.** Граница балансовой принадлежности проходит по середине первой запорной арматуры (шарового крана, задвижки, затвора). Первая запорная арматура является собственностью ответственного квартиросъемщика. Если требуется замена первой запорной арматуры, то расходы по ее приобретению несет собственник, работа по установке является обязанностью ТСЖ. Устранение течи в месте соединения первой запорной арматуры с трубопроводом в границе балансовой принадлежности- обязанность ТСЖ, за границей- обязанность собственника.

2.2.2. **Канализационный стояк.** Граница балансовой принадлежности совпадает с наружной цилиндрической поверхностью стояка. Ремонт протечки за этой поверхностью, т.е. в стыках трубопроводов в том числе засоров - обязанность собственника. Ремонт протечки в стыках канализационных труб основного стояка, в том числе его засор- обязанность ТСЖ.

2.2.3. **Электрическая проводка.** Граница балансовой принадлежности проходит через контакты фазного и нулевого проводов в месте соединения их с УЗО или вводным автоматом. Последние, а также счетчик электроэнергии не является собственностью ТСЖ и обслуживаются за отдельную плату по заявке

собственника. При наличии разности потенциалов между указанными контактами обязанности ремонта электропроводки собственника у ТСЖ не возникает.

2.2.4. Придомовая территория. Граница балансовой принадлежности проходит по бордюру тротуарной дорожки вокруг дома. Обязанность за уборку мусора, снега за этой границей ТСЖ не несет, если иное не установлено сметой доходов и расходов. Данная территория принадлежит Администрации п. Красково. За уборку автостоянки между Егорьевским шоссе и домом от снега и мусора ТСЖ не отвечает, исключением являются площадки под мусорные контейнеры. По всем вопросам уборки территории за границей балансовой принадлежности жители обращаются в Администрацию п. Красково.

2.3. ТСЖ в праве отказаться от выполнения работ при необходимости ремонта оборудования, не входящего в границу балансовой принадлежности.

2.4. ТСЖ не несет ответственности за выключение УЗО, расположенного в эл. щите квартирному холла, а также в квартирном щитке. Собственник самостоятельно и за свой счет устраняет причину выключения УЗО. Как правило, причиной является проблема в квартире собственника: например, замыкание ноля на землю, неисправность эл. приборов и прочее.

2.5. В обязанности ТСЖ не входит устранение подмеса (попадание холодной воды в стояк с горячей водой) в связи с тем, что оперативный доступ в жилые и нежилые помещения отсутствует. Заявка на устранение подмеса принимается в рабочее время и выполняется по возможности получения доступа в квартиры, срок устранения неисправности не устанавливается.

2.6. ТСЖ обязано информировать собственников о предстоящих ремонтах и авариях в случае, если оно является инициатором ремонта или аварийная ситуация связана с повреждением общедомовых коммуникаций в границе балансовой принадлежности ТСЖ. В иных случаях житель должен обращаться в Единую аварийную службу Красково.

2.7. ТСЖ не несет ответственности за двери, установленные жителями в квартирном холле. ТСЖ обязано отказать любому гражданину передать ключи от этих дверей или открыть их. ТСЖ обязано отказать в просьбе любого гражданина в передаче персональных данных жителей: номера телефона, информацию о долгах, ФИО иные персональные данные.

2.8. Хранить личные вещи на техэтаже (чердаке) дома, подвале запрещено. ТСЖ обязано отказать любому гражданину в просьбе хранить свои вещи в технических помещениях дома.

2.9. Сотрудники ТСЖ, если иное не предусмотрено должностной инструкцией сотрудника ТСЖ, не обязаны сообщать в обслуживающую организацию о поломке лифта. Каждый собственник, при обнаружении поломки лифта имеет возможность сообщить об этом в аварийную службу, телефоны которой указаны на стендах, а также возле лифтов.

2.10. В обязанность ТСЖ не входит вынос с этажей мусорных пакетов, крупногабаритного мусора: стройматериалов, холодильников, ванн, стиральных машин. В случае возникновения подобной ситуации, жители на этаже решают эту проблему самостоятельно.

2.11. В обязанность ТСЖ не входит устранение неудобств, создаваемых самими жителями: громкая музыка, проведение громких строительных работ, оставление мусорных пакетов на площадке и крупногабаритного мусора. В случае нарушения правопорядка соседями, жители в праве обратиться в МВД. ТСЖ подобные заявки не принимает и не рассматривает и ответственности за нарушение правопорядка соседями не несет.

2.12. В обязанность ТСЖ не входит предоставление записей камер видеонаблюдения в случае штатных ситуаций. ТСЖ обязано предоставить запись собственнику только в случае совершения преступления или незаконных действий третьих лиц, повлекшее существенное причинение вреда жизни, здоровью, имуществу.

2.13. При обращении в аварийную службу ТСЖ в первую очередь обрабатываются заявки, связанные с аварией на стояках, иные заявки принимаются в рабочее время и устраняются в рабочее время если иное не предусмотрено сметой доходов и расходов: подмес холодный воды, не горит лампа, наличие запаха, наличие мусора, снега, травы, не работает доводчик двери и т.д.

2.14. В случае протечки воды из одной квартиры в другую по вине собственника, ТСЖ обязано установить причину протечки, составить акт и передать его пострадавшей стороне по ее письменному обращению. В этой ситуации ТСЖ не обязано участвовать в споре между двумя сторонами, устранять причину протечки, перекрывать стояк и прочее. Стояк перекрывается только в крайнем случае: если объем протечки угрожает безопасности общего имущества ТСЖ и имущества жильцов соседних квартир.

2.15. В случае появления пожара, задымления, срабатывания пожарной сигнализации житель обращается в экстренные службы по телефону 112. В обязанность ТСЖ не входит круглосуточное дежурство и пожарная охрана здания, если иное не предусмотрено сметой доходов и расходов.

2.16. Как менять счетчик если с ним возникли проблемы(электрический)?

2.17. ТСЖ не несет ответственность за перекрытие перемычки на отопительном приборе в какой-либо квартире в отопительный сезон. В случае возникновения данной ситуации сотрудник ТСЖ предпринимает попытки выявления и устранения причины в рабочее время. Срок устранения ограничен возможностью доступа в жилые помещения. При обнаружении закрытой перемычки на виновника накладывается штраф.

3. Права и обязанности собственников (жильцов).

3.1. Обеспечить беспрепятственный доступ в места общего пользования, к стоякам ХВС, ГВС и канализации в квартирах, к счетчикам воды. Собственник обязан передать ключи от дверей квартирных холлов, в противном случае ТСЖ не несет ответственности за обслуживание данных помещений.

3.2. Запрещается оставлять мусорные пакеты в местах общего пользования, на придомовой территории.

3.3. Запрещается купить в местах общего пользования.

3.4. Запрещается пользоваться пожарным оборудованием без необходимости, вскрывать пожарные ящики.

3.5. Подключаться к общедомовой антенне допускается только в электрическом щитке квартирного холла, иные подключения запрещены.

3.6. Запрещается использовать водопотребляющие приборы с нарушением инструкции по эксплуатации, в частности, бойлеры, гигиенический душ. При неверном подключении происходит попадание воды стояка ХВС в стояк с горячей водой, что вызывает охлаждение последнего.

3.7. Квартиросъемщик обязан вовремя оплачивать коммунальные услуги, передавать показания счетчиков, обеспечивать доступ для их проверки.

3.8. Квартиросъемщик, собственник обязан обеспечить связь с ним (передать ТСЖ актуальный номер мобильного телефона, электронной почты) для устранения аварийных ситуаций.

3.9. Собственник обязан принимать участие в собраниях членов ТСЖ и собственников МКД. Заявлениям собственников, участвующих в решении проблем дома путем голосования будет уделяться особое внимание и рассматриваться они будут в первую очередь.

3.10. Не допускается ремонт стояков ХВС и ГВС до первой запорной арматуры без согласования с ТСЖ.

3.11. Запрещается монтаж утеплителя на стенах общедомовых помещений, особенно в местах эвакуационных выходов.

3.12. Запрещается жаловаться на недостатки, связанные с состоянием общего имущества: разбиты стекла, плитка на этажах, неисправен светильник и прочие недостатки **напрямую в надзорные органы**. Необходимо сначала обратиться устно в ТСЖ, если реакции не будет, обратиться письменно, перечислить какие недостатки необходимо устранить. Запись фиксируется в журнале и недостаток исправляется. Объем работ по устранению недостатков должен быть в разумных пределах, в противном случае работы закладываются в смету доходов и расходов на следующий год, о чем ТСЖ сообщит письменно.

3.13. Обязанностью собственника является обеспечение исправной работы счетчиков ХВС и ГВС, своевременная поверка или замена приборов учета. Поверка или замена (покупка счетчиков, установка) осуществляется

собственником за свой счет. ТСЖ обязано принять счетчики в эксплуатацию: опломбировать, составить акт, зафиксировать показания.

3.14. Собственник может обратиться с заявлением в ТСЖ по эл. почте, через сайт ТСЖ, в письменном виде или по телефону. Обращения в последних двух случаях принимаются в рабочее время, за исключением аварийных ситуаций. В нерабочие часы, выходные и праздничные дни сообщения об авариях принимаются по смс или через аварийную службу п. Красково, если иное не предусмотрено сметой доходов и расходов.

3.15. При обращении в ТСЖ по телефону житель обязан представиться, сообщить номер своей квартиры, в противном случае заявление не рассматривается.

3.16. Размеры отопительных приборов в квартирах должны соответствовать нормам. Запрещается устанавливать отопительные приборы, размер теплообменной поверхности которых больше, чем этого требует площадь помещения.

3.17. Запрещается устанавливать краны на перемычках стояков отопления.

4. Ответственность за невыполнение обязательных требований ТСЖ к жителям. (Штрафные санкции).

4.1. Курение в общественном месте- штраф 1000 руб.

4.2. Оставление мусорных пакетов местах общего пользования, бутылок, в том числе выкидывание мусора из окон – штраф 1500 руб.

4.3. Испражнение на балконах и в местах общего пользования- штраф 5000 руб.

4.4. Оставление крупногабаритного мусора: ненужных холодильников, ванн, стиральных машин, строительных материалов, захламление мусорокамер – 2000 руб.

4.5. Утепление стен своих квартир пеноплексом, гипсокартоном с утеплителем и любыми другими материалами- 1500 р. и оплата затрат на демонтаж, если он произошел силами ТСЖ. Утепление стен эвакуационных выходов- штраф 3000 руб.

4.6. Жалоба **напрямую в надзорные органы** (п. 3.12.)- 1500 руб. + 10% от штрафа, выставленного госорганом на ТСЖ. ТСЖ вправе обнародовать информацию о том собственнике, который напрямую пожаловался в надзорный орган и своими действиями причинил финансовый ущерб каждому жителю дома в том числе самому себе.

4.7. Попытка воровства пожарного оборудования (пожарных рукавов и проч.), попытка вскрытия пожарного ящика или активации пожарной сигнализации без необходимости- 3000 руб.

4.8. За нарушение инструкций по эксплуатации водопотребляющих приборов в квартирах, приведшее к подмесу ХВС в ГВС устанавливается штраф – 5000 руб. Следите за своими бытовыми приборами.

4.9. Наличие крана на перемычке отопления – 1000 руб., Перекрытие перемычки в отопительный сезон- 5000 руб. Демонтируйте краны на перемычках.

5. Платные услуги ТСЖ:

5.1. Отключение стояка 500 руб./стояк

5.2. Предоставление записей видеокамер наблюдения- 500 руб./час работы с регистратором, но не менее 500 руб. Бесплатно в случае нарушения правопорядка, повлекшее причинение ущерба жизни, здоровью, имуществу граждан.

5.3. Ремонт сантехнического оборудования за границей балансовой принадлежности- по договоренности;

5.4. Ремонт электротехнического оборудования за границей балансовой принадлежности – по договоренности;