**Вопросы**

**по порядку предоставления управляющей организацией АО «ВК Комфорт»**

**(далее – УО) коммунальных услуг собственникам (правообладателям, подписавшим АПП) жилых и нежилых помещений в ЖК «Римский» (далее – ЖК)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вопрос инициативной группы** | **Комментарий УО** |
| 1. | Заключены ли УО в отношении ЖК на сегодняшний день договоры на оказание услуг с ресурсоснабжающими организациями, а именно:   1. Услуги холодного/горячего водоснабжения; 2. Услуги водоотведения, в т.ч. канализация/сточные воды); 3. Услуги теплоснабжения, в т.ч. газоснабжения для отопления котлов в котельной; 4. Услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами с единым региональным оператором по обращению с твердыми бытовыми отходами МО.   Просьба предоставить заверенные УО копии указанных договоров для ознакомления в ближайшее время.  В случае отсутствия у УО заключенных договоров, просьба прояснить ситуацию, имеются ли в ЖК необходимые коммуникации и актуальные технические условия, необходимые для заключения соответствующих договоров между УО и ресурсоснабжающими организациями? Предоставить перечень технических условий по каждому договору?  В какой стадии находится процесс заключения данных договоров и с какими ресурсоснабжающими организациями?  **Возможно ли предоставление от УО гарантийного письма жителям ЖК до подведения итогов заочного общего собрания собственников ЖК (до 28.06.2019) о заключении УО данных договоров до 28.06.2019?** | Договоры с РСО находятся на согласовании. После прохождения необходимых процедур, договоры будут подписаны и размещены на сайте управляющей организации.  Все необходимые коммуникации и технические условия в жилом комплексе выполнены. |
| 2. | На каком правовом основании УО как агент будет принимать коммунальные платежи от собственников/ правообладателей жилых/нежилых помещений за услуги ЖКХ? Заключен ли соответствующий агентский договор с Банком? Наименование Банка и реквизиты расчетного счета? | Агентский договор с банком не требуется.  Собственники обязаны оплачивать ЖКУ на основании ЖК РФ. Правовое основание у УО взимать плату – это заключенный договор с застройщиком. Все платежи будут поступать на расчетный счет УО. Реквизиты для оплаты есть на сайте УО в открытом доступе. |
| 3. | Предоставить актуальный список **обязательных** коммунальных услуг по жилым и нежилым помещениям, оказываемых УО жителям ЖК с указанием актуального размера оплаты, рассчитанной исходя из 1 кв. м, либо фиксированного размера за одно жилое/нежилое помещение (+ экономическое обоснование тарифов) | Тариф на коммунальные услуги устанавливает Комитет по тарифам для ресурсоснабжающих организаций, действующих в данном регионе. Ставку на содержание и ремонт устанавливает администрация местного органа власти и предлагает плановую разбивку по услугам, которые входят в ставку.  Решение Совета депутатов Ленинского муниципального района МО от 24.10.2018  № 7/21 «Об установлении размера платы за содержание и ремонт жилого помещения по Ленинскому муниципальному району с 01.01.2019». |
| 4. | Предоставить актуальный список **дополнительных** услуг, оказываемых УО жителям ЖК с указанием актуального размера оплаты, рассчитанной исходя из 1 кв. м, либо фиксированного размера за одно жилое/нежилое помещение (+ экономическое обоснование тарифов) | В случае, если требуются какие-то дополнительные услуги (консьерж, охрана), сначала должна поступить заявка от Совета дома или Инициативной группы граждан, чтобы УО рассчитала и предложила стоимость. |
| 5. | Какие виды счетчиков электроэнергии, водоснабжения, теплоснабжения будут использоваться в ЖК? Кто их будет обслуживать и на каком правовом основании? Просьба предоставить копии соответствующих договоров с подрядчиками? | Приборы учета, установленные в доме, соответствуют проектному решению, прошедшему государственную экспертизу, технические условия к которому выдавались РСО.  В здании установлены приборы учёта для ХВС, ГВС, тепла и электричества, допущенные к эксплуатации и имеющие соответствующие документы Ростест.  Приборы учёта находятся в зоне ответственности жителей. |
| 6. | Подведены ли к ЖК оптико-волоконные сети интернет провайдера? Возможно ли подключение сторонних операторов связи к сетям в целях оказания телекоммуникационных услуг и интернета в ЖК? На каких условиях? В какой срок будет возможно подключение к интернету? | Оптико-волоконные сети в ЖК проведены. По вопросам подключения просим обратиться в компанию «АСВТ» по тел. 8 (495) 744-55-77 или на сайте [www.asvt.ru](http://www.asvt.ru)  Жители ЖК могут вынести вопрос по использованию общего имущества на ОСС. При положительном решении по данному вопросу на ЖК будут допущены операторы связи. |
| 7. | На каких условиях и в каком формате будет работать Единый расчетный центр УО и паспортный стол? Это будет на территории ЖК или в Центральном офисе УО? | Единый расчетный центр находится и работает в центральном офисе. По вопросам начислений обращаться к менеджеру на объекте или в контактный центр. На услуги паспортного стола заключен отдельный договор на осуществление паспортного учета граждан с МФЦ поселка Развилка с 14.06.2019 г. |
| 8. | Каково разграничение зоны ответственности службы эксплуатации Застройщика (ГК ФСК) и УО в части соблюдения гарантийных обязательств по ЖК в отношении жилых/нежилых помещений?  Просьба предоставить копию Договора между Застройщиком и УО на оказание услуг по управлению ЖК, заключенного до официального утверждения УО на Общем собрании собственников ЖК? | Застройщик обязан передать участнику долевого строительства объект долевого строительства, качество которого соответствует условиям договора, требованиям технических регламентов, проектной документации и градостроительных регламентов, а также иным обязательным требованиям.  В случае, если объект долевого строительства построен (создан) застройщиком с отступлениями от условий договора и (или) указанных в части 1 настоящей статьи обязательных требований, приведшими к ухудшению качества такого объекта, или с иными недостатками, которые делают его непригодным для предусмотренного договором использования, участник долевого строительства, если иное не установлено договором, по своему выбору вправе потребовать от застройщика безвозмездного устранения недостатков в разумный срок. |
| 9. | Когда оба корпуса ЖК будут поставлены на кадастровый учет в органах Росреестра? Какой правовой статус имеет на сегодняшний день подземная бесплатная парковка? | Все корпуса поставлены на кадастровый учёт.  Исходя из проектной документации, (Разрешения на ввод) подземная парковка не входит в состав МКД. |
| 10. | Какие перспективы и планы у УО в отношении охраны и соблюдения общественного порядка на территории ЖК, в т.ч. на подземной парковке? Будут ли шлагбаумы и карты доступа на парковку? Как будет отслеживаться и идентифицироваться автотранспорт на подземной парковке, во время ремонта и на постоянной основе? | В настоящее время вопрос охраны прорабатывается специалистами по безопасности УО. В ближайшее время жителям будет предложена концепция и стоимость.  Данную дополнительную услугу должны утвердить собственники на общем собрании. |
| 11. | Планируется ли охрана территории ЖК ЧОП и в каком формате? | В настоящее время вопрос охраны прорабатывается специалистами по безопасности УО. В ближайшее время жителям будет предложена концепция и стоимость.  Данную дополнительную услугу должны утвердить собственники на общем собрании. |
| 12. | В каком формате планируется взаимодействие между УО и Советом дома? Периодичность встреч, ответственные лица со стороны УО, протоколирование рабочих встреч? | Взаимодействие по основным вопросам жизнедеятельности комплекса осуществляется через Управление по взаимодействию с ключевыми клиентами. Проводятся встречи под протокол по мере необходимости, обозначенной СД и/или ситуацией в ЖК. По всем текущим, оперативным вопросам Совет дома вправе обратиться к своему Управляющему на объекте. |
| 13. | Как будет организована Диспетчерская служба УО, ее местонахождение, режим работы и персонал? Как будут приниматься и обрабатываться заявки жителей? Будут ли предусмотрены круглосуточные аварийные бригады? | В УО создана и функционирует собственная единая диспетчерская. Диспетчерская работает круглосуточно. Также помимо персонала, размещённого в жилом комплексе, в управляющей организации есть круглосуточная мобильная аварийная служба. С целью оперативного реагирования на аварии на объекте дополнительно предусмотрено круглосуточное нахождение и дежурство персонала на объекте.  Жители могут оставить заявку по телефону: 8 (495) 737-77-40, в мобильном приложение, в личном кабинете, либо в жилом комплексе в офисе УО. |
| 14. | Существует ли в УО план развития и благоустройства территории ЖК? Возможно ли с ним ознакомиться? | Благоустройство выполнено в соответствии с проектом и Генпланом. Гарантия Застройщика на элементы благоустройства составляет не менее 2-х лет. |
| 15. | Из чего будет складываться бюджет УО на развитие ЖК, источники финансирования? В каком формате Совет дома будет иметь возможность контролировать целевое использование УК денежных средств жителей ЖК на развитие ЖК помимо ежегодного отчета УК на годовом общем собрании собственников? | Бюджет УО складывается из платы жителей за содержание и ремонт. Работы по содержанию и ремонту будут выполняться по перечню и в объемах, утвержденных нормативными требованиями и Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (ред. от 22.05.2019)  «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»).  Отчет УО осуществляется ежегодно в открытом доступе в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 № 731  «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами». |
| 16. | Имеются ли в распоряжении УО схема разводки электрики и сантехники по каждой квартире с отделкой? Как получить эти схемы в УО? | В настоящее время схемы разводки электрики в квартирах с отделкой не переданы УО. Для получения указанных схем Вам необходимо обратиться к застройщику. |
| 17. | Передал ли Застройщик в УО всю техническую документацию на 2 корпуса после получения ими РВЭ? Будет ли у каждого собственника возможность получить в УО экспликацию поэтажного плана жилого/нежилого помещения или выписку из Технического паспорта дома для Банка (ипотека) и на каких условиях? | В настоящее время техническая документация передаётся от застройщика в УО.  Копию экспликации поэтажного плана можно будет получить в УО, после передачи технического паспорта здания застройщиком. Услуга по изготовлению документа платная, согласно прайса УО. |
| 18. | В каком формате УО будет устранять недочеты, указанные дольщиками в Акте первичного осмотра по своим жилым/нежилым помещениям? Существуют ли в УО официальные стандарты «существенности» недочетов, выявленных при первичном осмотре? | Недостатки указанные в Акте первичного осмотра устраняет застройщик в рамках гарантийных обязательств. |
| 19. | Предоставить расшифровку тарифа, в котором, в том числе, присутствуют такие составляющие как взимание платы за вывоз мусора, )и это при заваренных мусоропроводах!), поэтому без расшифровки тарифа принять тариф 37,67 р. не можем. | Расшифровка тарифа указана в приложении.  Услугу по вывозу строительного мусора, образованного в период проведения ремонтных работ в помещениях собственников, УО оказывает на платной основе дополнительно.  В услугу входит:  - взаимодействие с подрядчиком по вывозу мусора;  - организация и контроль накопления, складирования, транспортировки и утилизации;  - услуги транспортировки и утилизации строительного мусора;  - поддержание порядка вблизи мест расстановки бункеров;  - накладные расходы;  - ФОТ задействованного персонала;  - налоги;  - комиссионное вознаграждение УО. |
| 20. | Когда нам предоставят помещение с ремонтом и рабочими розетками для Совета дома (для рабочих совещаний, организации Штаба ОСС) | Временное помещение для проведения собраний может быть предоставлено в рабочее время. |
| 21. | Просим разъяснить информацию о возможности оптимизации фасада под нужды собственников путем голосования (дополнительная установке корзин кондиционеров, корзин для цветов, монтаж бризеров, замена окон с "маленькими окошками" на окна без них) | Изменение облика и структуры фасада не допускается, так как может привести к потере гарантии от застройщика. |
| 22. | Необходимо предоставить информацию о сроках приемки:  -благоустроенной территории (в т.ч. дорога, тротуар, газоны, детские и спортивные площадки);  -ливнёвки. | Управляющая организация принимает благоустройство и МАФы в соответствии с вызовами от застройщика по мере готовности элементов. В настоящее время работы не завершены. |
| 23. | Просим сообщить информацию о сроках предоставления проекта электроснабжения подключения кладовок. | В течение 10 рабочих дней с момента обращения. |
| 24. | Предоставить информацию о сроках запуска принудительной вентиляции. Только в 4 секции без вентиляции страдают 10 квартир (!) - ни Вы ни Ваше руководство с 29.05. ничего для сделали. Заявление было написано ещё 14 мая - прошел месяц, а вентиляции не работают | Ваши замечания по работе вентиляции переданы застройщику. В настоящее время выполняется подключение, настройки и наладка принудительной системы вентиляции по вашему каналу. |
| 25. | Довести информацию об изменении порядка съёма показаний со счетчиков учета. | В случае изменений порядка съёма показаний приборов учёта информация будет размещена на информационных стендах в подъездах и сайте УО. |