



Kingdom of the Netherlands



DECENTA®

Посольство Королевства Нидерландов в Казахстане

Фонд «Десента»

г. Павлодар, 2018

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ ЖКХ В ВОПРОСАХ И ОТВЕТАХ

Часть I
Управление

В данной публикации мы поговорим о процессе управления. Это одна из самых конфликтных тем для собственника квартиры. Управление собственностью - это функция хозяина многоквартирного дома, то есть каждого жителя. Сложность в том, что этих жителей много, они все заняты своими делами и по-разному понимают проблемы дома. Процесс управления в ситуации множества равноправных хозяев заключается в информировании их о проблемах дома, подготовке одного или нескольких вариантов решения, организации собрания на котором должен быть кворум (2/3 собственников) или письменного голосования, заключении договоров, контроле и приемке выполненной работы. На всех этапах должны быть оформлены документы.

Постараемся обсудить спорные и конфликтные ситуации в формате «вопрос-ответ».

1. В чем причины повышенной конфликтности в жилищной сфере?

Одной из причин этого является отсутствие у населения традиций и навыков управления частной собственностью. Чуждая бывшему советскому человеку "психология собственника" не может развиваться в одночасье только благодаря одному факту оформления квартиры в собственность. Необходим долгий процесс осознания прав и обязанностей, вытекающих из факта обладания жильём, а для этого необходимо вести постоянную работу с населением.

Вторая из причин обусловлена неоднородностью социально-экономического состава жильцов, низким уровнем соседского общения, доверия и взаимодействия, особенно в домах-новостройках.

Третьей причиной является смешанный состав собственников в одном доме. Состав жителей среднего многоквартирного дома в нашей стране представлен собственниками, приватизировавшими свои квартиры, собственниками, купившими жильё, нанимателями муниципальных квартир, арендаторами жилья, кроме того, все эти категории обладают различными уровнями благосостояния, социального статуса.

Четвертой причиной является отсутствие квалифицированных управленческих кадров в КСК и низкий уровень жилищной грамотности населения.

2. С чего начать?

Необходимо оформить в письменном виде перечень общего имущества для того, чтобы собственники знали, в отношении какого имущества у них есть обязанность совместного содержания, и понимали, где проходят границы между «мое» и «наше».

3. Что такое – общее имущество?

К общему имуществу относится все, что находится за пределами квартир, и земельный участок с малыми архитектурными формами (горки, качели, песочницы, спортивные площадки и другое). Также к общему имуществу относятся те части труб, которые проходят через квартиру и при этом обслуживают более одной квартиры. Ниже приведен примерный перечень общего имущества.

- Асфальтированные проезды и отмостки вдоль домов, газоны, детские площадки.
- Крылечки, входные двери, лестницы, окрашенные и побеленные панели, остекление в подъездах.
- Освещение лестниц, подвала, двора, электропроводка до этажных щитовых.
- Сотни метров труб разного диаметра на водоснабжении, отоплении и канализации.
- Сотни вентиляций на стояках отопления и водоснабжения.
- Десятки задвижек и бойлер для подогрева воды.
- Сотни квадратных метров кровли и чердака с проблемами протекания и теплоизоляции. В шатровых кровлях - сотни погонных метров стропил.
- Лифты с проблемами обслуживания, испытаний, электроснабжения и обеспечения лифтерами.

4. Как узнать о техническом состоянии общего имущества?

Собственники создают комиссию с участием представителя КСК и два раза в год проводят визуальный осмотр общего имущества. Первый раз весной, чтобы определить объем необходимых видов летнего ремонта. Второй раз - осенью, чтобы увидеть результаты ремонта. В процессе осмотра общего имущества необходимо производить оценку текущего состояния каждого объекта, отмечать необходимость регулярного профилактического обслуживания или потребность в проведении ремонта.

5. Кто может заниматься управлением дома?

В соответствии с Законом «О жилищных отношениях» управление может осуществляться в форме самоуправления собственниками через создание некоммерческой организации — кооператива собственников квартир (КСК), либо путем заключения договора с профессиональной управляющей организацией в форме ТОО или индивидуального предпринимателя.

6. В чем разница между КСК и профессиональной управляющей организацией?

Несмотря на одну сферу деятельности - управление жилыми многоквартирными домами, КСК и управляющие организации имеют кардинальные отличия. В первую очередь, по цели деятельности и профессиональности ее осуществления. Управляющие организации - профессиональные участники рынка данных услуг, цель которых - извлечение прибыли, а КСК - это добровольные объединения собственников для эффективного управления общим имуществом.

7. Как определить качество управления домом?

Результатами хорошего управления являются доверие жителей к деятельности КСК, отсутствие конфликтов и, самое главное - наличие денежных средств в количестве, необходимом для нормального содержания и ремонта дома. Если в КСК есть деньги, то можно нанять квалифицированный персонал, приобрести качественные материалы либо заключить договор с организацией, которая сделает любой вид ремонта. Отсутствие денег свидетельствует о проблемах именно с управлением.

8. Почему у многих жителей сформировалось негативное отношение к КСК?

Причина того, что основная масса собственников в многоквартирных жилых домах не доверяет КСК и не принимает участие в управлении своим домом, заключается в:

- отсутствию регулярной информации в понятной форме о деятельности КСК;
- непониманию, из чего состоит общее имущество, в каком оно состоянии, и в чем заключается его обслуживание;
- отсутствию возможности для собственников участвовать в управлении домом через Интернет без посещения общих собраний.

9. Как провести общее собрание собственников помещений (квартир)

Инициатором собрания может быть любой собственник или группа собственников.

Собрание проводится по инициативе органа управления объектом condomиниума, а также по требованию не менее чем 10 % собственников помещений (квартир).

Инициаторы собрания собственников уведомляют не менее, чем за десять дней, всех собственников о дате, месте и повестке предстоящего собрания.

Местные исполнительные органы вправе инициировать проведение собрания собственников.

Собрание правомочно принимать решения при участии не менее двух третей от общего количества собственников. Участие собственника подтверждается листом регистрации с указанием фамилии, номера квартиры и личной подписи собственника. От каждой квартиры в собрании участвует с правом голоса только один из собственников. Если собственнику помещения (квартиры) принадлежит несколько помещений (квартир), то он имеет соответствующее количество голосов.

Для организации проведения письменного опроса назначаются ответственные лица из числа собственников.

Каждый Лист голосования должен содержать порядковый номер, вопросы, внесенные для обсуждения, адрес, фамилию, имя, отчество собственника помещения (квартиры), место для подписи, подпись председателя КСК (или председателя собрания).

Лист голосования по вопросам, вынесенным на проведение письменного опроса, доводится ответственными лицами до каждого собственника.

Письменный опрос считается состоявшимся, если в голосовании приняло участие не менее двух третей собственников помещений (квартир).

Итоги голосования подводятся на повторном собрании собственников. Решение считается принятым, если за него проголосовало более половины общего количества собственников.

В протоколе по итогам письменного опроса приводятся сводные данные по листам голосования. Листы голосования являются обязательным приложением к протоколу и хранятся совместно.

Решение, принятое путем письменного опроса, является обязательным для всех собственников.

10. Как оформляется решение собрания собственников помещений (квартир)?

Решение собрания собственников помещений (квартир) оформляется протоколом, в котором указываются:

- местонахождение объекта condominiumа;
- дата, время проведения собрания;
- общее количество собственников помещений (квартир);
- количество присутствующих на собрании собственников помещений (квартир);
- председатель и секретарь собрания;
- повестка дня собрания;
- лица, выступившие на собрании;
- форма и итоги голосования;
- решение, принятое собранием.

Для ведения собрания избираются председатель и секретарь.

11. Что относится к компетенции собрания собственников квартир:

Важно знать, какие вопросы КСК или иная управляющая организация не может решить самостоятельно, без собрания собственников. Обязательного рассмотрения и одобрения на собрании собственников требуют следующие вопросы:

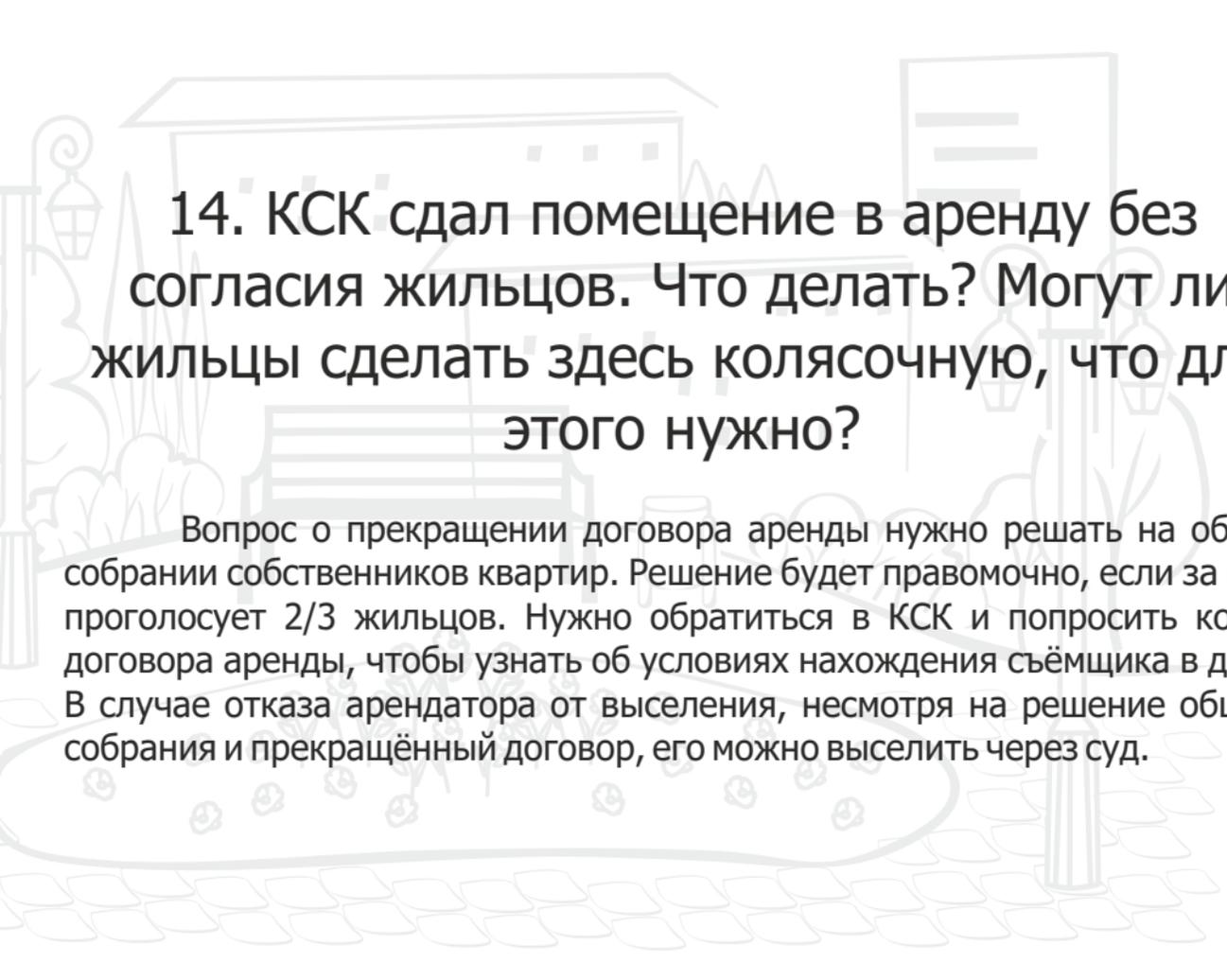
- связанные с выбором или изменением формы управления объектом condominiumа;
- утверждения размеров взносов на управление и содержание общего имущества объекта condominiumа;
- принятия решения о заключении, об изменении или о расторжении договора управления объектом condominiumа;
- внесения изменений в правовой кадастр в органах юстиции;
- изменения (расширения, модернизации, технического перевооружения, реконструкции, реставрации, капитального ремонта) жилого дома.
- о выборе сервисной компании (при выборе способа управления посредством сервисной компании);
- о проведении капитального ремонта многоквартирного дома, его объеме, сроках, размере оплаты расходов на основании сметной стоимости;
- о передаче в пользование части общего имущества объекта.

12. Должны ли собственники выполнять решения собрания, с которым они не согласны?

Решения собственников помещения (квартир) собрания являются обязательными для всех собственников помещений в многоквартирном доме, даже для тех, кто не участвовал в голосовании. Протокол общего собрания является документом для рассмотрения спорных и иных вопросов в судах и других государственных учреждениях как волеизъявление собственников помещений (квартир), а также служит основанием для расчета жилищной помощи.

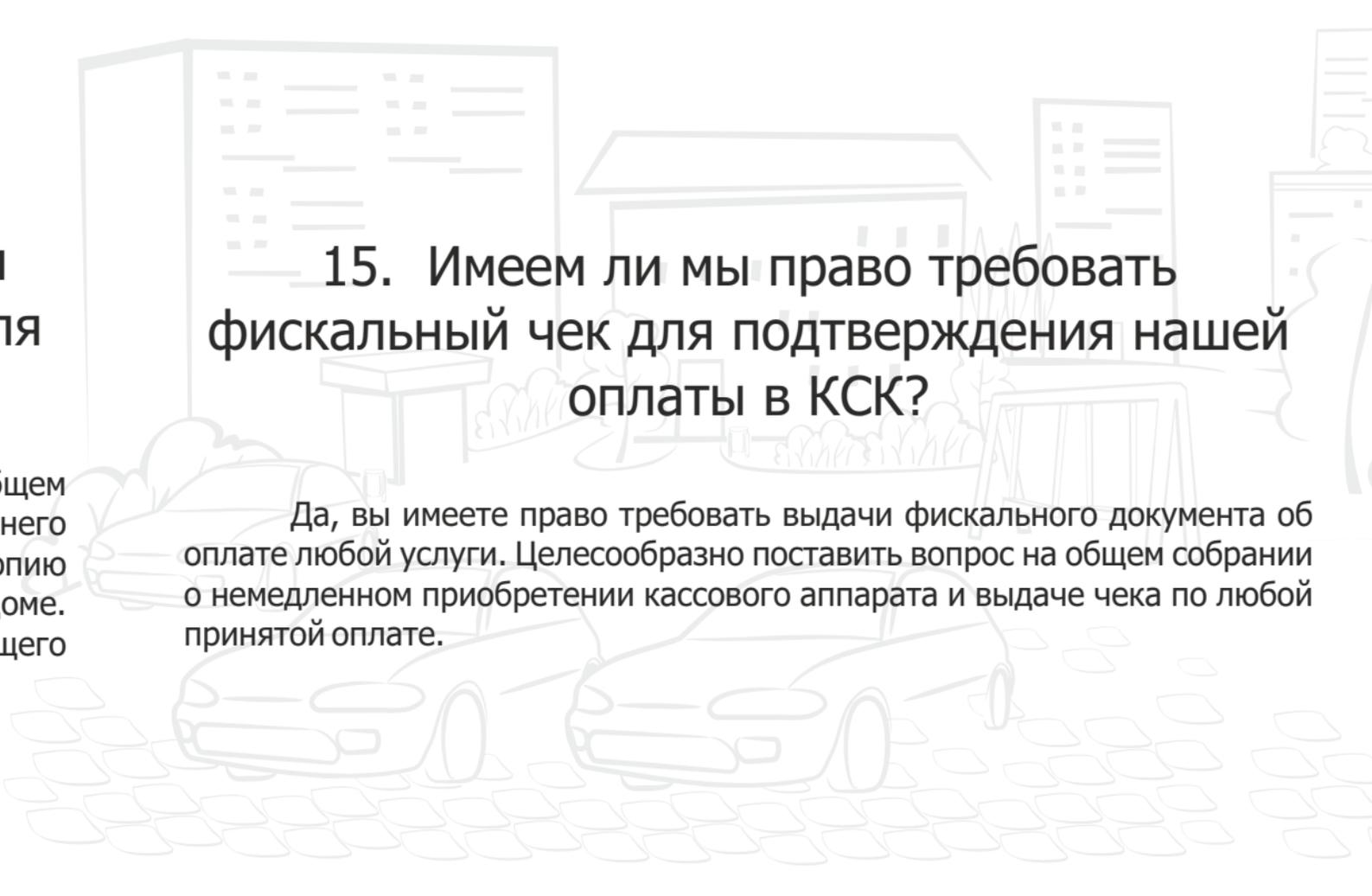
13. КСК хочет отказаться от нашего дома. Законно ли решение правления кооператива?

Скорее всего, существует конфликт, большая задолженность или группа противодействия, и с вашим домом КСК не хочет работать. Вам нужно либо погасить долги, либо создать свой КСК и начать самим следить за домом.



14. КСК сдал помещение в аренду без согласия жильцов. Что делать? Могут ли жильцы сделать здесь колясочную, что для этого нужно?

Вопрос о прекращении договора аренды нужно решать на общем собрании собственников квартир. Решение будет правомочно, если за него проголосует 2/3 жильцов. Нужно обратиться в КСК и попросить копию договора аренды, чтобы узнать об условиях нахождения съёмщика в доме. В случае отказа арендатора от выселения, несмотря на решение общего собрания и прекращённый договор, его можно выселить через суд.



15. Имеем ли мы право требовать фискальный чек для подтверждения нашей оплаты в КСК?

Да, вы имеете право требовать выдачи фискального документа об оплате любой услуги. Целесообразно поставить вопрос на общем собрании о немедленном приобретении кассового аппарата и выдаче чека по любой принятой оплате.

16. КСК, ссылаясь на проблемы, хочет отказаться от управления нашим домом. Что делать жильцам?

Если у администрации КСК нет желания обслуживать дом, значит, есть причины. Попробуйте их узнать и принять меры для возобновления нормального диалога. При этом, согласно законодательству, жильцы дома вправе самостоятельно на общем собрании определить судьбу дома без вмешательства государственных органов: избрать председателя и организовать новый кооператив. Важно взять ответственность за судьбу дома на себя. В акимате, конечно, могут рекомендовать нового председателя, но это может мало что изменить. Выбор за вами.

17. Зачем нужен государственный акт на землю? Где его оформить?

Государственный акт на дворовый участок нужен для того, чтобы знать границы вашей собственности. Выдают его в управлении земельных отношений, куда подаётся соответствующее заявление. Данная процедура должна проводиться с согласия общего собрания и выбора уполномоченного лица, которому собственники дали полномочия по регистрации объекта кондоминиума и сбору документов.

18. Сколько голосов жителей надо собрать, чтобы сменить управляющую домом компанию? Что делать, если не удаётся собрать нужное количество голосов?

Если кворума в 2/3 на собрании нет, то проведите письменный опрос и обойдите весь дом. Цель - собрать подписи тех же 2/3 от общего количества. В опросном листе необходимо указать и кандидатуру нового управляющего, которого нужно выбирать на смену прежнему.

19. Отчеты председателя противоречивые и неточные. Наши действия?

Отчёты предоставляются, прежде всего, для их изучения собственниками. Если нашли недочёт, ошибку, несуровицу, обязательно письменно обратитесь к председателю. Он обязан разьяснить, почему суммы не сходятся. Это необходимое правило при работе с деньгами жителей. Чем собственники внимательнее, тем больше стимулов председателю работать профессионально.

20. Может ли КСК заниматься коммерческой деятельностью?

КСК, как юридическое лицо, вправе заниматься предпринимательской деятельностью и извлекать прибыль, уплачивая налоги и соблюдая действующее законодательство. При этом высшим органом в данном кооперативе также является общее собрание членов, которое вправе требовать отчёта о всей деятельности кооператива, включая и коммерческие проекты. Ревизионная комиссия также может работать по всем договорам и проводить ревизию полностью, без каких-либо ограничений. Прибыль, полученная от коммерческой деятельности, должна направляться на содержание дома.

21. Крыша требует ремонта, а в КСК говорят, что нет денег для ремонта. Я отремонтировал крышу за свой счёт, все документы сохранил, просил сделать перерасчёт. В КСК отказали. Законно ли поступает Правление моего КСК?

В данном случае в каждом КСК такие вопросы решаются индивидуально. Возможно, в вашем КСК жители отказались включить в смету ремонтные средства и непредвиденные расходы, и в КСК нет возможности возместить ваши затраты. Вам необходимо было до ремонта получить письменное согласие КСК произвести перерасчёт. Постарайтесь решить этот вопрос путем переговоров либо в судебном порядке.

22. У нас уже 8 лет протекает крыша дома. Все провода перегорели, розетки не работают. Подвал в ужасном состоянии: трубы голые, дом теряет тепло, в подъезде нет стёкол и света. Что делать жильцам, если КСК не реагирует?

Собственникам дома нужно брать инициативу в свои руки, например, выбрать другого председателя КСК, либо выйти из этого кооператива и вступить в другой, либо организовать свой. В любом случае жильцы должны сами решить, где им лучше, и знать, на что тратят их деньги.

23. Как составить заявление о вступлении в КСК? Что делать, если собственник квартиры не желает вступить в кооператив и оплачивать взносы?

Форма заявления простая: письменная с указанием фамилии, инициалов собственника, адреса его проживания и предложения о вступлении в определённый (написать название) КСК. Если собственник квартиры не хочет вступать в кооператив, то он может этого не делать, но от обязанности уплаты взносов это не спасает, так как обязанность содержать общедомовое имущество закрепляется именно за собственником жилья, а не за членом КСК.

24. Кто контролирует работу КСК в целом? К кому обратиться по спорным вопросам?

Высшим органом КСК является его общее собрание. Текущую работу ведёт Правление. Проверку финансовой деятельности осуществляет ревизионная комиссия. Спорные вопросы разрешает суд. Для разъяснения каких-либо вопросов можно обратиться в жилищную инспекцию.

25. Что делать, если один из трех членов ревизионной комиссии уехал?

Выборы ревизионной комиссии находятся в исключительной компетенции общего собрания КСК. Вместе с тем, если ревизоров всего трое, и выбыл только один, то кворум, необходимый для проверки финансовой деятельности кооператива, всё же имеется. Пусть работают вдвоём. На ближайшем собрании нужно поставить вопрос о довыборах в ревизионную комиссию.

26. Председатель КСК при уходе забрал(а) печать, а бухгалтер - документы. Что делать в такой ситуации?

Начинайте работать и одновременно оформляйте иск в суд о краже документов юридического лица. По корешкам квитанций у жителей определите количество сданных денег, например, за последние три года. Поясните бывшим руководителям, что если они не предоставят расходные документы, то вы истребуете у них полную сумму. Скорее всего, после этого документы вернут.

27. По состоянию здоровья я не могу занимать должность председателя КСК. Желающих в нашем доме не нашлось. Согласилась председатель из соседнего кооператива. Мы собрали подписи жильцов о согласии смены председателя. Каковы наши дальнейшие действия по передаче полномочий другому человеку?

При наличии протокола собрания членов КСК прежний председатель, то есть вы, по акту приёма-передачи должен передать все документы вашего КСК, материальные и финансовые ценности вновь избранному председателю, после чего новый руководитель кооператива приступит к работе. На момент смены председателя или бухгалтера в обязательном порядке проводится внеочередная ревизия.

28. Хочу расторгнуть договор с КСК, так как не устраивает качество услуг. Как правильно это сделать?

Для начала нужно прочитать договор, заключённый с КСК, и найти в нём пункты о том, как его расторгнуть. Затем выполнить условия договора, регламентирующие его расторжение или прекращение. Расторжение договора не освобождает вас от обязанности ежемесячно платить взносы на содержание общего имущества, утвержденные общим собранием. Правильней будет заняться выяснением причин низкого качества услуг и устранением этих причин.

29. Подвал нашего многоквартирного дома постоянно затоплен нечистотами, идёт пар, сырость, рушатся лестничные марши. Проблема в том, что у нас нет КСК, нам никто не помогает, а акимат наверняка получает какие-то средства на содержание бесхозных домов.

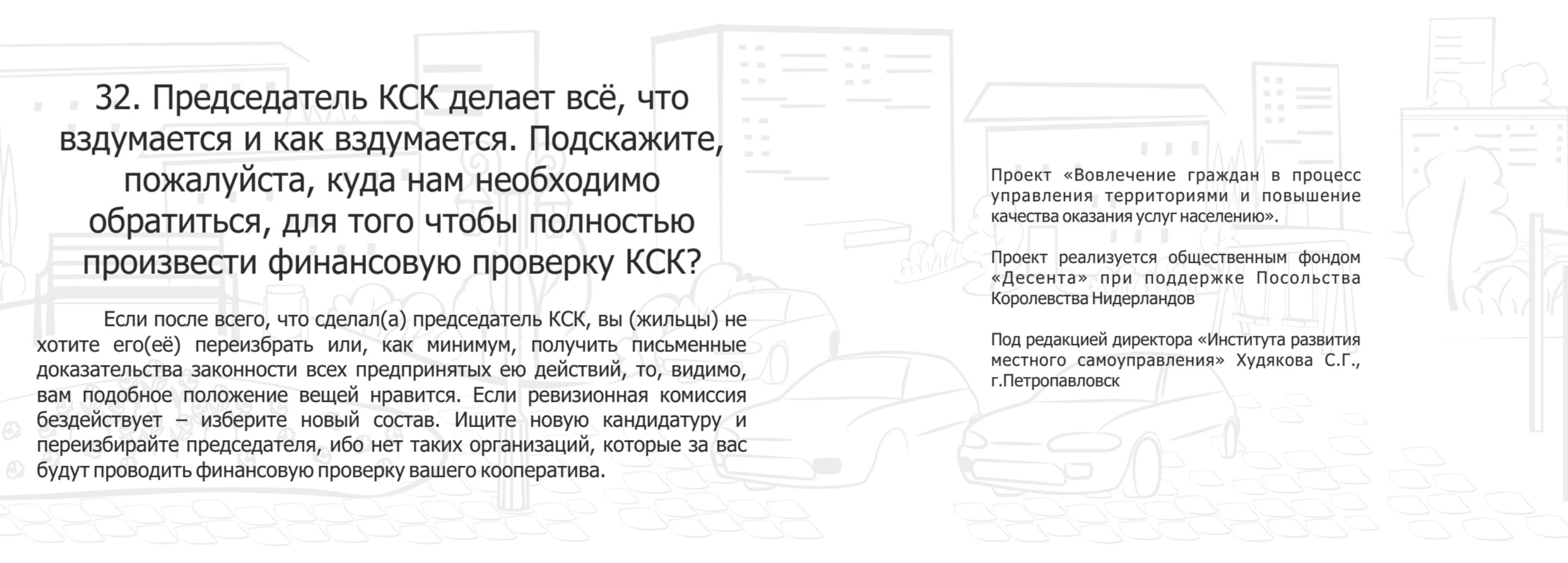
Нет, это не так. Ваш дом не бесхозный до тех пор, пока в нём живут собственники квартир. Более того, наличие бардака в доме не является проблемой государства. Жильцам никто не мешает привести подвал дома в надлежащее состояние и выполнить иные работы для проживания в комфортных условиях. Нежелание организованно отвечать за свою недвижимость может привести к разрушению дома.

30. Как можно проверить финансовую деятельность КСК?

Контроль осуществляется ревизионной комиссией, избранной на общем собрании. Правоохранительные органы не будут разбираться в ваших жалобах, если вы сами не контролируете, кто, когда и как, например, отремонтировал дом. Если была повышена оплата в КСК (тариф), то в этом случае должен быть протокол общего собрания жильцов. Со всеми подобными документами (актами ревизий, протоколами общих собраний) вы можете ознакомиться самостоятельно, и узнать, куда идут ваши деньги. Необходимо осознать, что никто этого за вас делать не будет.

31. Должны ли все члены ревизионной комиссии быть бухгалтерами? Нужно ли заключение аудиторской фирмы для того, чтобы судить бывшего председателя КСК за хищения?

В состав ревизионной комиссии избираются жители из числа членов кооператива. Наличие специального образования не является обязательным. Если ревизией обнаружены факты незаконных действий председателя, пишите заявление в правоохранительные органы и приложите документы. Заключение аудиторов делать не обязательно.



32. Председатель КСК делает всё, что вздумается и как вздумается. Подскажите, пожалуйста, куда нам необходимо обратиться, для того чтобы полностью произвести финансовую проверку КСК?

Если после всего, что сделал(а) председатель КСК, вы (жильцы) не хотите его(её) переизбрать или, как минимум, получить письменные доказательства законности всех предпринятых ею действий, то, видимо, вам подобное положение вещей нравится. Если ревизионная комиссия бездействует – изберите новый состав. Ищите новую кандидатуру и переизбирайте председателя, ибо нет таких организаций, которые за вас будут проводить финансовую проверку вашего кооператива.

Проект «Вовлечение граждан в процесс управления территориями и повышение качества оказания услуг населению».

Проект реализуется общественным фондом «Десента» при поддержке Посольства Королевства Нидерландов

Под редакцией директора «Института развития местного самоуправления» Худякова С.Г., г.Петропавловск