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	<p>Считает ли Управляющая компания себя законопослушной организацией?</p> <p>1. Вопрос о соблюдении УК требований ЖК РФ и Постановлений Правительства РФ в сфере ЖКХ – почему в грубейшей форме не соблюдается Закон?</p> <p>2. Почему Застройщик, менеджеры ОКС и сотрудники УК от Застройщика принуждают к подписи Договор с УК, который по многим пунктам грубо нарушает ЖК РФ?</p> <p>3. Объясните – какие функции УК, связанные с управлением многоквартирных домов, и на основании каких документов выполняет ОКС?</p>	<p>Многим Участникам ДДУ актуален этот вопрос к Управляющей компании.</p>
Ответ 1	<p>1. Готовы соблюдать ЖК РФ.</p> <p>2. Не готовы принять протокол разногласий – только по решению ОСС.</p> <p>3. ОКС – принимает от застройщика и передает квартиры собственнику. Принимает входящую корреспонденцию в УК. Решает вопросы связанные с обслуживанием МКД.</p>	
Вопрос 2	<p>Тарифы на ЖКУ в рамках графы «Содержание и ремонт помещений».</p> <p>1. Почему такие высокие тарифы ЖКУ?</p> <p>2. Кем и когда в Администрации г.о. Химки формировался тариф на коммунальные услуги для УК?</p> <p>3. Почему за 15 месяцев расшифровка этого тарифа менялась 4 раза в одностороннем порядке со стороны УК без согласования с собственниками?</p> <p>4. Где посмотреть документ о согласовании тарифа ЖКУ с Администрацией г.о. Химки в рамках раскрытия информации от УК?</p> <p>5. Почему тариф за ЖКУ в таунхаусах завышен?</p> <p>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?</p> <p>7. Откуда взялись тарифы на "согласование" перепланировки в квартирах?</p>	<p>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?</p> <p>По таунхаусам - мытья и обслуживания подъездов нет, лифтов нет мусоропроводов нет и т.д., а тариф завышен!</p>
Ответ 2	<p>1. УК расшифровывает тарифы и предоставляет смету с характеристиками площадей каждого МКД.</p> <p>2. Нет ответа у УК. Юридический департамент УГ предоставит норму закона РФ, по которой можно понять как формируется тариф и кем обязан согласовываться..</p> <p>3. См.п.1. После предоставления подробной сметы УК обещает не менять в одностороннем порядке эту смету.</p> <p>4. Не ответа у УК.</p> <p>5. См.1. Будет предоставлена отдельная смета на МКД «Таунхаусы».</p> <p>6. Замечание принято. УК приносит извинения. Сотрудники будут проинструктированы и впредь этого не будет повторяться.</p> <p>7. Стоимость 5000 руб. (оплачивается работа инженеров УК по внимательному изучению проекта). 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.</p>	<p>По пунктам 1, 2, 3, 5 – срок 20 дней. До 09.07.2014.</p> <p>По пункту 7 – срок услуги не более 15 рабочих дней.</p>

№	Наименование и расшифровка вопроса. Ниже ответ Управляющей компании.	Примечания и комментарии. Сроки.
<p>Вопрос 3</p>	<p>Тарифы на ЖКУ естественных монополий (горячая и холодная вода, водоотведение, электричество, отопление).</p> <p>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 теплотенергии 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?</p>	<p>Просьба соблюсти требования Собственников и предоставить указанные документы на ознакомление.</p> <p>Горячая вода появляется в кране после 15 минут "слива". Почему произошло отключение горячей воды вместо обещанного непрерывного? 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?</p>
<p>Ответ 3</p>	<p>Таймаут 20 дней по всем вопросам. УК изучает все НПА и предоставляет собственникам информацию (путем размещения на сайте УК) с указанием статей и пунктов НПА с расшифровкой. 6. УК обещает опубликовать информацию по названию компании, ИНН и номеру договора, который заключен с поставщиками коммунальных услуг в МКД.</p>	
<p>Вопрос 4</p>	<p>Согласование новой версии договора с УК.</p> <p>1. Почему за 8 месяцев не рассмотрен вариант Договора с УК, учитывающей интересы жителей и соответствующей законодательству РФ?</p>	<p>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».</p>
<p>Ответ 4</p>	<p>Не готовы рассматривать изменение. Только по решению ОСС. 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.</p>	<p>Собственники настоятельно советуют пересмотреть Договор согласно Протокола разногласий. Готовы предоставить таблицу разногласий с указанием норм НПА по каждому абзацу Договора.</p>

№	Наименование и расшифровка вопроса. Ниже ответ Управляющей компании.	Примечания и комментарии. Сроки.
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	Готовы изменить режим работы. В 20 дневный срок будут предложены изменения по графику работ.	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 четких ответов не дает, футбол от ОКС к УК и наоборот уже достал!
Ответ 6	1. Обещание УК - будет все работать. Будет утвержден штраф размером 5000 руб. ответственному за работу лицу (диспетчер, сотрудники и т.п.) в случае невыполнения 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.	

№	Наименование и расшифровка вопроса. Ниже ответ Управляющей компании.	Примечания и комментарии. Сроки.
Вопрос 7	<p>Сроки проведения работ по заявкам, аварийным вызовам, комплексная уборка, гарантийные обязательства и т.п.</p> <p>1. Сколько времени потребуется сантехнику, электрику, лифтеру и/или иному специалисту добраться до аварийного участка с момента возникновения аварии?</p> <p>2. Почему эти сроки не указаны на стендах и в Договоре с УК (в Правилах определены нормы по скорости реагирования)?</p> <p>3. Устранение недостатков будет вестись постоянно или по мере накопления (какого количества будет достаточно для начало работ)?</p> <p>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)?</p> <p>5. Как будет производиться комплексная уборка комплекса, график, объёмы, территории, время, ответственный сотрудник?</p> <p>6. Как часто будут устраняться выявленные в будущем строительные недостатки, будь то крыша, или фундамент или стены дома и так далее?</p> <p>7. Есть ли алгоритм выполнения гарантийных обязательств после заселения всего комплекса (да и алгоритм решения вопросов по обслуживанию ЖК)?</p> <p>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).</p>	<p>Адекватность - главное!</p> <p>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 случаям очень актуально: температура горячей воды, температура отопления, сырости - (Да у вас сухо).</p>
Ответ 7	<p>1. 10 минут.</p> <p>2. Будет сделано. Информацию продублируют на сайте УК.</p> <p>3. Постоянно.</p> <p>4. Чтобы контролировать выполненную работу – необходима зарегистрированная заявка. Сроки выполнения заявок будут озвучены в рамках вопроса «7.2». Аварийные заявки будут приниматься в обязательном порядке по телефону. Разграничение на аварийные и плановые заявки будут опубликованы на сайте УК и продублированы на стендах.</p> <p>5. Смета в вопросе 2 даст ответ на этот вопрос.</p> <p>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.</p> <p>8. Расчеты будут произведены по письменным заявлениям собственников.</p>	
Вопрос 8	<p>Запирающее устройство (Домофон).</p> <p>1. На каком основании мы отдельно оплачиваем обслуживание запирающего устройства (Домофона), которое является общедомовым имуществом, обязанным к передаче Застройщиком в эксплуатацию УК?</p> <p>2. Почему кодовые замки установлены только на внешних подъездах, когда для многих жителей удобно наличие таких замков в подъездах со стороны двора?</p>	<p>Письмо с указанием всех нормативных документов и законодательных Актов было прислано в УК – ответ не дан.</p> <p>Все эти вопросы относятся к домофонам в паркинги и кладовки!</p> <p>Дополнительная отдельная квитанция за запирающее устройство - это мошенничество!</p>
Ответ 8	<p>1. УК даст ответ в 20-ти дневный срок с указанием НПА с их расшифровкой.</p> <p>2. Вопрос остался без рассмотрения.</p>	

№	Наименование и расшифровка вопроса. Ниже ответ Управляющей компании.	Примечания и комментарии. Сроки.
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. УК ежедневно контролирует Застройщика и решает эту проблему из-за нерадивости подрядчиков. УК приносит извинения за возникновение этой ситуации. 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. УК согласилась без заявлений собственников произвести перерасчет за все оплаченные месяцы в сторону уменьшения по тарифу 1,32 руб./кв.м. 2. УК согласилось с имеющейся проблемой. Готова предоставить контейнер у каждого дома. В контейнеры будет складироваться только строительный мусор, производимый собственниками в рамках ремонта. УК будет контролировать строителей Застройщика и запрещать им выкидывать мусор со строительства домов не сданных в эксплуатацию. 3. Правила организации своих контейнеров размещены на стендах УК.	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.	

№	Наименование и расшифровка вопроса. Ниже ответ Управляющей компании.	Примечания и комментарии. Сроки.
Вопрос 12	<p>Отель в жилом доме нашего комплекса. Проживание людей в «консьержных».</p> <p>1. Когда прекратит свою работу указанный незаконный отель со светоиндикацией в окнах?</p> <p>2. В нежилых помещениях (консьержных) живут «сотрудники» УК - жильцам будет выплачена взимаемая с них арендная плата?</p> <p>3. Сроки выселения указанных жильцов из нежилых помещений?</p>	<p>Полное нарушение санпинов и прочих законов – как будет решена эта проблема? В подъездах накурено и стоит жуткая вонь (особенно в д. 8к2 подъезд 1).</p>
Ответ 12	<p>1. Вывеска демонтирована. УК написала письма в Жилинспекцию и прокуратуру. УК готова предоставить форму письма собственникам, чтобы продвигать решение этой проблемы в контролирующих и надзорных органах.</p> <p>2. Сотрудники заселены УК и есть протокол их проживания в подъезде и кодекс их поведения. Если нужно выселить – будут выселены из этих помещений. Арендная плата с «жильцов» не берется. Им вменены обязанности по контролю и решению проблем в рамках управления общим имуществом собственников МКД.</p> <p>3. См. 12.2.</p>	
Вопрос 13	<p>Реклама на фасадах многоквартирного дома.</p> <p>1. Как будет решаться вопрос с рекламой на фасадах домов и в подъездах до проведения ОСС?</p> <p>2. С кем согласована имеющаяся реклама банка, цветочного магазина и иных организаций в доме №17 и №8?</p> <p>3. Кому поступают платежи за размещение указанной рекламы и почему они не отражены в балансе дома?</p>	
Ответ 13	<p>1. Будет размещена информация на сайте УК. УК предоставит нормы НПА, по которым размещенные логотипы и надписи не являются рекламой.</p> <p>2. Согласовано с ПР Урбана. Сделано в целях привлечения «БИЗНЕСА» в наш ЖК.</p> <p>3. Реклама бесплатна. Нужна лишь для того, чтобы бизнес-структуры «пришли» в ЖК.</p>	
Вопрос 14	<p>Информационные таблички (адреса и номера домов и т.п.).</p> <p>1. Как будут обозначаться номера блоков в таунхаусах: централизованно, или каждый по своему желанию будет где-то рисовать или прикреплять номер?</p> <p>2. Каким образом планируется организация почтовых ящиков в таунхаусах?</p>	<p>В ЖК должны рано или поздно появиться таблички с наименованием улиц и номерами домов – когда это произойдет?</p> <p>Каждый сам вешает свой ящик (где посчитает нужным) или почтовые ящики будут централизованные - колонка для дома или группы домов?</p>
Ответ 14	<p>1. Централизованно. Сроки выполнения данных работ будут опубликованы на сайте УК.</p> <p>2. Будут предоставлены варианты по заданию собственников. Собственники таунхаусов выбирают вариант и УК (или Застройщик) решает эту проблему.</p>	

№	Наименование и расшифровка вопроса. Ниже ответ Управляющей компании.	Примечания и комментарии. Сроки.
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. Вопрос остается открытым – УК просматривает НПА и обязуется выдать по акту необходимую документацию в рамках НПА. Срок не более 20 дней.	
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 (бесплатно) в офисе ОКС (Заявление собственника с указанием марки и номера машины, номера дома и квартиры для ведения статистики со стороны УК и Застройщика). 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 обслуживании 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 думает над этим вопросом.	
Вопрос 18	Детские площадки в 19 домах. Детские площадки в 21-х домах.	
Ответ 18	С 10 июля начнутся работы. Нет информации. УК обязуется уточнить этот вопрос и опубликовать на сайте и стендах.	