

# СТО УП «Порядок создания (актуализации) проекта «Гарантийное обслуживание»

## Концепция документа:

Настоящий стандарт организации устанавливает порядок создания (актуализации) проекта «Гарантийное обслуживание», призванного аккумулировать в себе сбор и исполнение (за счет бюджета проекта) всех гарантийных Заявок от *Собственников* помещений МКД с момента передачи помещений МКД *Собственникам* и в течение всего установленного гарантийного срока.

## Подчиненность документа:

СТО УП «Общий порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома»

## Подчиненные документы:

отсутствуют

## Прочие нормативные ссылки:

Федеральный закон “Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации” /N 214-ФЗ от 30.12.2004/

СТО УП «Регламент ввода Участника команды ИСП в инвестиционно-строительный проект»

СТО УП «Регламент старта нового ИСП»

СТД СМК 003-2013 Договор управления инвестиционно-строительным проектом по технологии develop-man

СТД ИСП-1 Договор оказания услуг по сопровождению и консультированию при использовании информационных ресурсов

СТД ИСП-5 «Лицензионный договор о предоставлении права использования Программного продукта для управления инвестиционным проектом»

СТО СТД 011-2012 Агентский договор на обеспечение выполнения гарантийных обязательств.

## 1. Общие положения

1.1 Настоящий стандарт организации (далее — СТО) устанавливает порядок создания (актуализации) проекта «Гарантийное обслуживание» (далее – проект «ГО»), призванного аккумулировать в себе сбор и исполнение (за счет

бюджета проекта) всех гарантийных Заявок от *Собственников* помещений МКД с момента передачи помещений МКД *Собственникам* и в течение всего установленного гарантийного срока.

1.2 Настоящий СТО входит в комплект СТО, регламентирующих процессы приемки-передачи МКД в эксплуатацию и на гарантийное обслуживание в условиях создания и функционирования проекта «Гарантийное обслуживание», объединенных основополагающим СТО УП «Общий порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома».

1.3 Место и взаимосвязи настоящего СТО в вышеуказанной группе СТО показаны на схеме на рисунке 1:



Рисунок 1. Взаимосвязь стандартов, регламентирующих порядок приемки-передачи МКД в эксплуатацию и на гарантийное обслуживание

1.4 Проект «Гарантийное обслуживание» (далее – проект «ГО») является инвестиционным проектом.

1.5 Структура, цели и задачи проекта «ГО», а также преимущества его создания и работы указаны в основополагающем СТО УП «Общий порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома».

1.6 Для управления проектом «ГО» назначается *Управляющий ГО*. При отсутствии *Управляющего ГО* задачи проекта «Гарантийное обслуживание» передаются в проект ЕИО.

1.7 Если на момент готовящейся приемки нового МКД проект «ГО» уже существует, то, на усмотрение *Управляющего ГО*, расходы на гарантийное обслуживание нового МКД могут быть добавлены к уже существующему проекту «ГО». В этом случае происходит актуализация проекта «ГО», которая описана в подпроцессе 2 «Порядок актуализации проекта «Гарантийное обслуживание»» настоящего СТО.

1.8 Если на момент готовящейся приемки нового МКД проект «ГО» еще не существует, либо *Управляющий ГО* решит расходы на гарантийное обслуживание нового МКД оформить в виде отдельного проекта «ГО», тогда

*Управляющий ГО* запускает процесс формирования нового проекта «ГО», регламентируемый в подпроцессе 1 «Порядок создания проекта «Гарантийное обслуживание» настоящего СТО.

1.9 Проект «ГО» должен быть сформирован и защищен (либо актуализирован) до приемки нового МКД в эксплуатацию, т.е. до подписания Акта приемки-передачи объекта на техническое обслуживание между *Управляющим ИСП* и *Управляющим УК*. Это условие должно быть выполнено для обеспечения своевременного ведения задач проекта «ГО», чтобы первые обращения *Собственников* с замечаниями к помещениям МКД были учтены проектом «ГО».

1.10 В случае, если к моменту приемки МКД в эксплуатацию проект «ГО» не защищен, *Координатор ИСП* направляет соответствующее уведомление *ЕИО организации-Инвестора*, после чего вопросы гарантийного обслуживания МКД переходят в управление *ЕИО организации-Инвестора* в рамках проекта ЕИО (до момента создания проекта «ГО»).

1.11 Срок действия проекта «ГО» (согласно Федерального закона “Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации” /N 214-ФЗ от 30.12.2004) 5 лет для каждого объекта и 3 года для технологического оборудования со дня подписания Передаточного акта или иного документа о передаче объекта в эксплуатацию.

1.12 Настоящий СТО обязателен для исполнения следующими Участниками процесса (таблица 1):

Таблица 1 Участники процесса

Участник процесса	Ответственное лицо / Организационная единица
Управляющий ГО	Управляющий проекта «Гарантийное обслуживание» - Ответственный сотрудник организации - Инвестора (Застройщика), осуществляющий руководство проектом «Гарантийное обслуживание» и контролирующий деятельность подрядных организаций по исполнению гарантийных Заявок.
Управляющий ИСП	Участник команды ИСП, осуществляющий руководство по управлению ИСП и контролирующий деятельность Менеджеров при реализации ИСП.
Управляющий УК	Руководитель Управляющей компании - организации, выполняющей функции управления МКД в процессе его эксплуатации
Риелтор	Ответственный сотрудник риэлтерской компании, с которой у Застройщика заключен Агентский договор. на совершение операций с объектами недвижимости.
ЕИО организации-инвестора	Единоличный исполнительный орган организации-Инвестора (Застройщика)
Координатор ИСП	Специалист офиса управления проектами, координирующий действия Менеджеров по реализации ИСП
Руководитель ОУП	Руководитель офиса управления проектами
Высший орган управления	Для целей настоящего Регламента <i>Высшим органом управления</i> организации-Инвестора (Застройщика) могут быть: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Совет Директоров организации-Инвестора (Застройщика) -- коллегиальный орган, принимающий стратегические решения по ИСП;</li> <li>• <i>Бенефициар</i> - Лицо, получающие доход от своей собственности, которая находится в пользовании третьих лиц или в доверительном управлении;</li> <li>• Представитель участника общества.</li> </ul>

1.13 При использовании данного СТО применяются требования действующих редакций документов, на которые сделаны ссылки в тексте настоящего СТО.

1.14 Как следует из п.п.1.7-1.8. настоящего СТО, основными этапами процесса, описанного в настоящем СТО, являются:

1.14.1 Порядок создания проекта «Гарантийное обслуживание».

1.14.2 Порядок актуализации проекта «Гарантийное обслуживание».

1.15 Схема процесса «Порядок создания (актуализации) проекта «Гарантийное обслуживание» приведена на рисунке 2:

## Порядок создания (актуализации) проекта «Гарантийное обслуживание»



Рисунок 2. Схема процесса «Порядок создания (актуализации) проекта «Гарантийное обслуживание»

## 2. Порядок создания проекта «Гарантийное обслуживание»

2.1 Создание проекта «ГО» проходит аналогично созданию инвестиционно-строительного проекта и включает следующие основные этапы:

- выбор *Управляющего ГО*;
- формирование бюджета проекта «ГО»;
- защита проекта «ГО» у *Высшего органа управления*;
- документальное оформление проекта ГО (заключение необходимых Договоров для функционирования проекта «ГО», в т.ч. Договора управления проектом «ГО» и Договора сопровождения проекта «ГО»).

2.2 Бюджет проекта «ГО» включает в себя следующие статьи расходов:

- расходы на гарантийное обслуживание МКД (на устранение замечаний к помещениям МКД по Заявлениям *Собственников*);
- по согласию проектов, в проект «ГО» могут быть добавлены дополнительные расходы (например, незавершенные работы проекта ИСП, содержание помещений непроданных и (или) непереданных *Собственникам*, принятые в проект ЕИО после закрытия проекта ИСП).

2.3 При формировании проекта «ГО» *Управляющий ГО* принимает решение о том, кто будет осуществлять работу по гарантийному обслуживанию помещений МКД: принимать Заявки *Собственников*, проводить осмотры помещений МКД, организовывать подрядчиков для выполнения работ по устранению замечаний и т.п.:

- либо это будет делать сам *Управляющий ГО*;
- либо вышеуказанные работы (основании Агентского договора на обеспечение выполнения гарантийных обязательств) будет выполнять

Управляющая компания, либо другая сторонняя подрядная организация.

2.4 На усмотрение *Управляющего ГО* может быть заключено несколько Агентских договоров с несколькими подрядными организациями на выполнение разных работ в рамках проекта «ГО».

2.5 В связи с ограниченными ресурсами *Управляющего ГО* рекомендуется для выполнения работ по проекту «ГО» заключать Агентские договоры. Если до момента приемки-передачи МКД в эксплуатацию Агентский договор не заключен, все работы по проекту выполняет *Управляющий ГО*.

2.6 Для целей настоящего СТО для выполнения принципа «одного окна» при приеме Заявлений *Собственников* об устранении замечаний к помещению МКД рекомендуется заключение Агентского договора на услугу приема Заявлений *Собственников* с Управляющей компанией, осуществляющей обслуживание данного МКД.

2.7 Для целей настоящего СТО принимается условие, что подрядной организацией выполняющей работы по проекту «ГО» является Управляющая компания.

2.8 Схема подпроцесса 1 «Порядок создания проекта «Гарантийное обслуживание» приведена на рисунке 3:

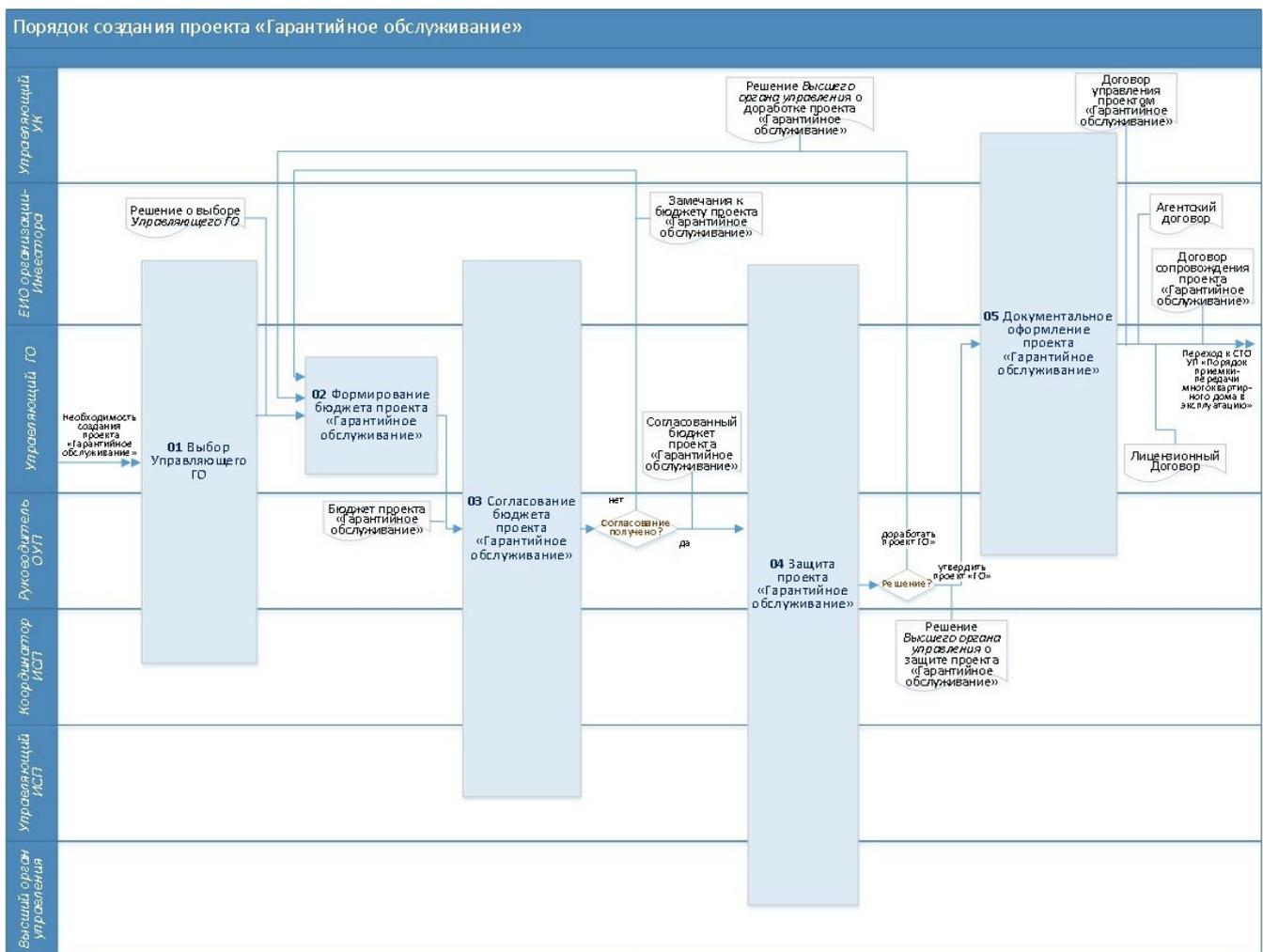


Рисунок 3. Схема подпроцесса 1 «Порядок создания проекта «Гарантийное обслуживание»

2.9 Описание подпроцесса 1 «Порядок создания проекта «Гарантийное

обслуживание» приведено в таблице 2:

Таблица 2 Порядок создания проекта «Гарантийное обслуживание»

№	Наименование операции / Исполнитель / Сроки выполнения /	Описание операции
1.	<p>Выбор <i>Управляющего ГО</i></p> <p><i>Координатор ИСП/ ЕИО</i> <i>организации-Инвестора</i> / <i>Руководитель ОУП /</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> за 2 месяца до даты ввода объекта в эксплуатацию</p>	<p>1. Выбор <i>Управляющего ГО</i> проводится по аналогии с выбором <i>Управляющего ИСП</i>, установленного в разделе 1 «Подбор Кандидата в команду ИСП» СТО УП «Регламент ввода Участника команды ИСП в инвестиционно-строительный проект».</p>
2.	<p>Формирование бюджета проекта «Гарантийное обслуживание»</p> <p><i>Управляющий ГО</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> за 1 месяц до даты ввода объекта в эксплуатацию</p>	<p>1. <i>Управляющий ГО</i> запрашивает у <i>Управляющего ИСП / Риелтора</i> информацию о новом МКД:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• площадь МКД;</li><li>• количество квартир;</li><li>• сроки передачи квартир <i>Собственникам</i>;</li><li>• количество не проданных квартир</li></ul> <p>и определяет плановые <u>расходы на коммунальные услуги помещений нового МКД, не переданных <i>Собственникам</i>.</u></p> <p>2. <i>Управляющий ГО</i> запрашивает у <i>Управляющего ИСП</i>, какая часть бюджета ИСП будет передана в бюджет проекта «ГО» <u>для исполнения гарантийных заявок по новому МКД.</u></p> <p>3. <i>Управляющий ГО</i> совместно с <i>Управляющим ИСП</i> определяет, требуется ли в бюджете проекта «ГО» (помимо расходов на гарантийное обслуживание дома и расходов на коммунальные услуги) учесть какие-либо <u>дополнительные расходы.</u></p> <p>4. На основе собранной информации и проведенных расчетов сумм статей расходов <i>Управляющий ГО</i> формирует бюджет проекта «ГО».</p> <p>Далее осуществляется переход к операции 03.</p>

<p>3.</p>	<p>Согласование бюджета проекта «Гарантийное обслуживание»</p> <p><i>Управляющий ГО / ЕИО организации-Инвестора / Координатор ИСП / Руководитель ОУП / Управляющий ИСП</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> не менее чем за 14 календарных дней до даты ввода объекта в эксплуатацию</p>	<p>1 . <i>Управляющий ГО</i> посредством письма в СЭД направляет бюджет проекта «ГО» на предварительное согласование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>ЕИО организации-Инвестора</i></li> <li>• <i>Координатору ИСП;</i></li> <li>• <i>Руководителю ОУП;</i></li> <li>• <i>Управляющему ИСП.</i></li> </ul> <p>2 При получении от <i>Согласующих лиц</i> замечаний к проекту бюджета, <i>Управляющий ГО</i> оценивает полученные замечания и, при необходимости корректировки бюджета, осуществляется переход к операции 02.</p> <p>3. При одобрении бюджета <i>Согласующими лицами</i> <i>Управляющий ГО</i> инициирует защиту проекта «ГО» у <i>Высшего органа управления;</i> далее осуществляется переход к операции 04.</p>
<p>4.</p>	<p>Защита проекта «Гарантийное обслуживание»</p> <p><i>Управляющий ГО / Высший орган управления / ЕИО организации-Инвестора / Координатор ИСП / Руководитель ОУП / Управляющий ИСП</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> не менее чем за 14 календарных дней до даты ввода объекта в эксплуатацию</p>	<p>1 . <i>Управляющий ГО</i> организывает защиту проекта «ГО» по аналогии с разделом 4 «Защита ИСП» СТО УП «Регламент старта нового ИСП».</p> <p>2. По итогам защиты при необходимости корректировки бюджета проекта «ГО», осуществляется переход к операции 02.</p> <p>3. При успешной защите проекта «ГО», осуществляется переход к операции 05.</p>

<p>Документальное оформление проекта «Гарантийное обслуживание»</p> <p><i>Управляющий ГО / ЕИО организации-Инвестора/ Руководитель ОУП</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> не менее чем за 14 календарных дней до даты ввода объекта в эксплуатацию</p>	<p>1 . <i>Управляющий ГО</i> заключает Договоры, необходимые для функционирования «проекта ГО»:</p> <p>1.1 . <i>Управляющий ГО</i> подписывает с <i>ЕИО организации-Инвестора</i> Договор управления проектом «ГО» (по форме СТД СМК 003-2013 Договор управления инвестиционно-строительным проектом по технологии develop-man ) по аналогии с Разделом 6 «Подготовка и подписание Договора управления ИСП» СТО УП «Регламент старта нового ИСП».</p> <p>1.2. <i>Управляющий ГО</i> подписывает с <i>Руководителем ОУП</i> (или его представителем):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Договор сопровождения проекта «ГО» (по форме СТД ИСП-1 Договор оказания услуг по сопровождению и консультированию при использовании информационных ресурсов) по аналогии с Разделом 7 «Подготовка и подписание Договора сопровождения ИСП» СТО УП «Регламент старта нового ИСП»;</li> <li>• Лицензионный договор в рамках проекта «ГО» (по форме СТД ИСП-5 «Лицензионный договор о предоставлении права использования Программного продукта для управления инвестиционным проектом»).</li> </ul> <p>1.3. <i>Управляющий ГО</i> подписывает <i>Управляющим УК</i> (либо с другой выбранной подрядной организацией) Агентский договор на обеспечение выполнения гарантийных обязательств по форме СТД СМК 011-2012 Агентский договор на обеспечение выполнения гарантийных обязательств.</p> <p>Далее осуществляется переход к СТО УП «Порядок приемки-передачи многоквартирного дома в эксплуатацию».</p>
--	--

### 3. Порядок актуализации проекта «Гарантийное обслуживание»

3.1 Схема подпроцесса 2 «Порядок актуализации проекта «Гарантийное обслуживание» приведена на рисунке 4:

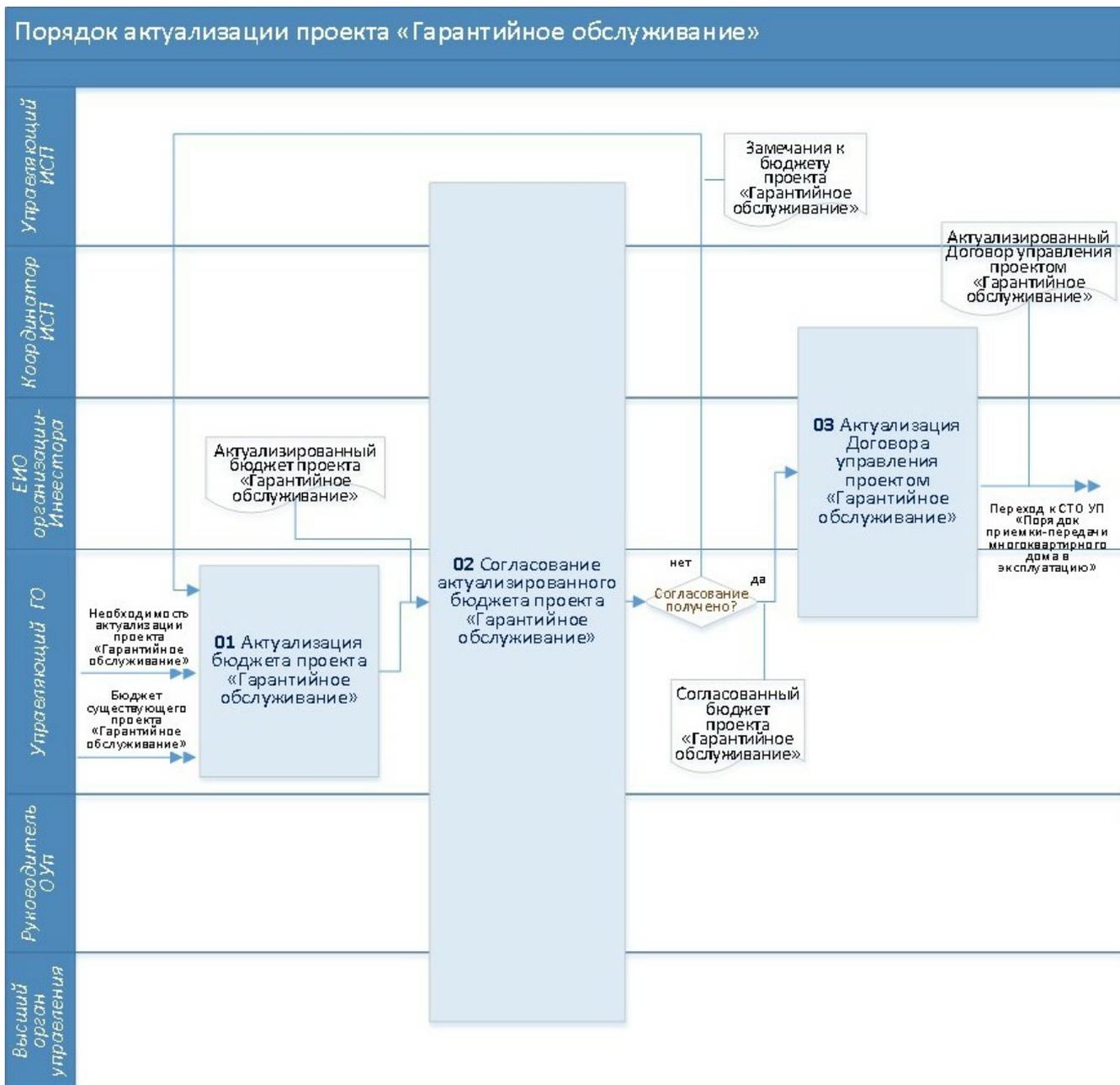


Рисунок 4. Схема подпроцесса 2 «Порядок актуализации проекта «Гарантийное обслуживание»

3.2 Описание подпроцесса 2 «Порядок актуализации проекта «Гарантийное обслуживание» приведено в таблице 3:

Таблица 3 Порядок актуализации проекта «Гарантийное обслуживание»

№	Наименование операции / Исполнитель / Сроки выполнения /	Описание операции

<p>1. <i>Управляющий ГО</i></p>	<p>Актуализация бюджета «Гарантийное обслуживание»</p> <p><b>срок исполнения:</b> за 1 месяц до даты ввода объекта в эксплуатацию</p>	<p>1. Для актуализации бюджета проекта «ГО» <i>Управляющий ГО</i> определяет расходы на обслуживание нового МКД, которые нужно добавить в бюджет существующего проекта «ГО». Для этого:</p> <p>1.1. <i>Управляющий ГО</i> запрашивает у <i>Управляющего ИСП / Риелтора</i> информацию о новом МКД:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• площадь МКД;</li> <li>• количество квартир;</li> <li>• сроки передачи квартир <i>Собственникам</i>;</li> <li>• количество не проданных квартир</li> </ul> <p>и определяет плановые <u>расходы на коммунальные услуги</u> помещений нового МКД, не переданных <i>Собственникам</i>.</p> <p>1.2. <i>Управляющий ГО</i> запрашивает у <i>Управляющего ИСП</i>, какая часть бюджета ИСП будет передана в бюджет проекта «Гарантийное обслуживание» для <u>исполнения гарантийных заявок</u> по новому МКД.</p> <p>1.3. <i>Управляющий ГО</i> совместно с <i>Управляющим ИСП</i> определяет, требуется ли в бюджете (помимо расходов на гарантийное обслуживание дома и расходов на коммунальные услуги) учесть какие-либо <u>дополнительные расходы</u>.</p> <p>1.4. На основе собранной информации и проведенных расчетов сумм статей расходов <i>Управляющий ГО</i> формирует бюджет на гарантийное обслуживание нового МКД.</p> <p>2. <i>Управляющий ГО</i> включает расходы на гарантийное обслуживание нового МКД в уже существующий бюджет проекта «Гарантийное обслуживание».</p>
<p>2.</p>	<p>Согласование актуализированного бюджета проекта «Гарантийное обслуживание»</p> <p><i>Управляющий ГО / Управляющий ИСП / Координатор ИСП / Руководитель ОУП / ЕИО организации-Инвестора / Высший орган управления</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> не менее чем за 14 календарных дней до даты ввода объекта в эксплуатацию</p>	<p>1. <i>Управляющий ГО</i> посредством письма в СЭД направляет актуализированный бюджет проекта «Гарантийное обслуживание» (с учетом расходов на новый объект) на <u>первый этап согласования</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>ЕИО организации-Инвестора</i>;</li> <li>• <i>Координатору ИСП</i>;</li> <li>• <i>Руководителю ОУП</i>;</li> <li>• <i>Управляющему ИСП</i>.</li> </ul> <p>2. При получении от <i>Согласующих лиц</i> замечаний к проекту бюджета, <i>Управляющий ГО</i> оценивает полученные замечания и, при необходимости корректировки бюджета, осуществляется переход к операции 01.</p> <p>3. При одобрении бюджета <i>Согласующими лицами</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Управляющий ГО</i> организует <u>второй этап согласования</u> бюджета – посредством письма в СЭД направляет бюджет <i>Высшему органу управления</i>, после которого, при необходимости корректировки бюджета осуществляется переход к операции 01.</li> <li>• при отсутствии у <i>Высшего органа управления</i> замечаний к новому бюджету проекта «ГО», осуществляется переход к операции 03.</li> </ul>

<p>3. Актуализация Договора управления проектом «Гарантийное обслуживание»</p> <p><i>Координатор ИСП / Управляющий ГО / ЕИО организации-Инвестора</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> в течение 15-ти рабочих дней после согласования нового бюджета проекта «ГО»</p>	<p>1. По результатам согласования нового бюджета проекта «ГО» <i>Координатор ИСП</i> организует актуализацию Договора управления проектом «ГО» по аналогии с разделом 6 «Подготовка и подписание Договора управления ИСП» СТО УП «Регламент старта нового ИСП».</p> <p>Далее осуществляется переход к СТО УП «Порядок приемки-передачи многоквартирного дома в эксплуатацию».</p>
--	---