

# СТО УП «Порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома»

## Концепция документа:

Настоящий стандарт организации устанавливает порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома (далее - МКД) в условиях создания и функционирования инвестиционного проекта «Гарантийное обслуживание».

## Подчиненность документа:

СТО УП «Общий порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома»

## Подчиненные документы:

СТО ФД «База данных проекта «Гарантийное обслуживание»

## Прочие нормативные ссылки:

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

СТО СМК 66.21.10 Порядок работы с гарантийными заявками

СТО «Диспетчерское обслуживание собственников жилых и нежилых помещений»

СТО ФД «Заявление об устранении замечаний»

СТД СМК 008-2011 Договор участия в долевом строительстве

## 1. Общие положения

1.1 Настоящий стандарт организации (далее — СТО) устанавливает порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома (далее - МКД) в условиях создания и функционирования инвестиционного проекта «Гарантийное обслуживание».

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:

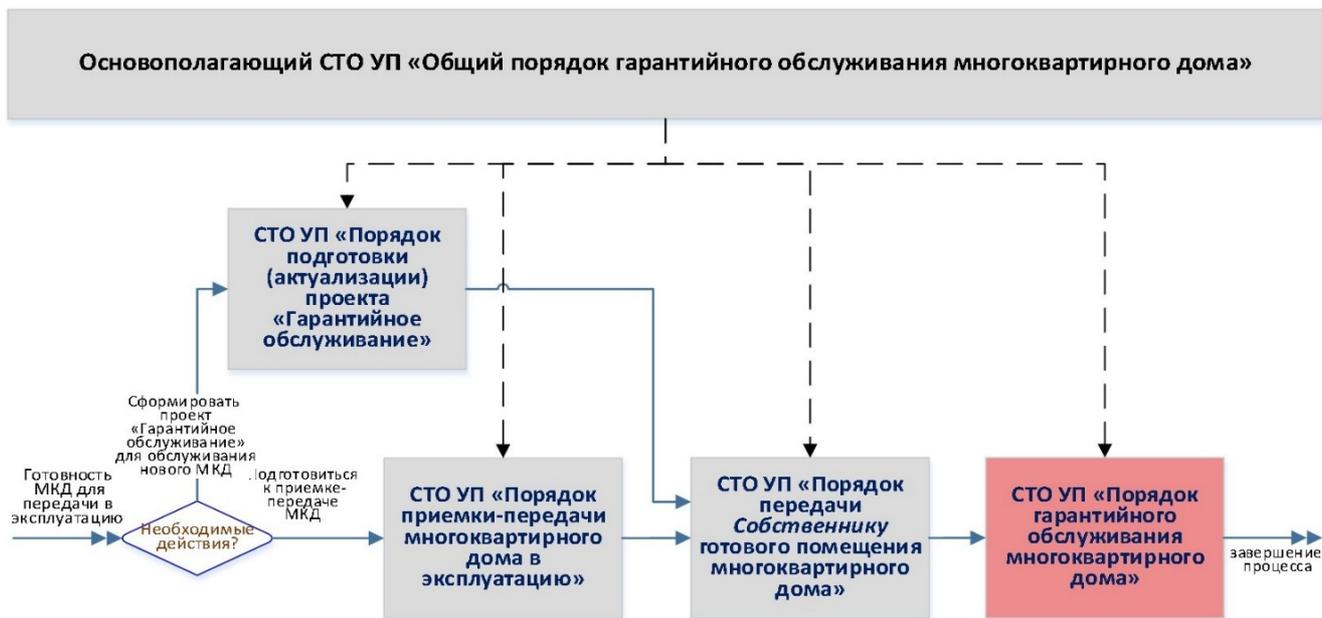


Рисунок 1. Взаимосвязь стандартов, регламентирующих порядок приемки-передачи МКД в эксплуатацию и на гарантийное обслуживание

1.4 Цели и задачи проекта «Гарантийное обслуживание» (далее- проект «ГО») описаны в СТО УП «Общий порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома».

1.5 Процесс создания / актуализации проекта «ГО») описывается в СТО УП «Порядок создания (актуализации) проекта «Гарантийное обслуживание».

1.6 Участники настоящего процесса гарантийного обслуживания МКД указаны в таблице 1:

Таблица 1 Участники процесса

Участник процесса	Ответственное лицо / Организационная единица
Управляющий УК	Руководитель Управляющей компании - организации, выполняющей функции управления МКД в процессе его эксплуатации
Сотрудник УК	Сотрудник Управляющей компании - организации, выполняющей функции управления МКД в процессе его эксплуатации
Управляющий ГО	Управляющий проекта «Гарантийное обслуживание» - Ответственный сотрудник организации - Инвестора (Застройщика), осуществляющий руководство проектом «Гарантийное обслуживание» и контролирующей деятельность подрядных организаций по исполнению гарантийных Заявок.
Инженер по качеству	Работник организации, оказывающей услуги строительного контроля, привлекаемый по заключенному с Застройщиком Договору оказания услуг для участия в комиссионных осмотрах помещений МКД по Заявлениям Собственников и оценки гарантийности случаев.
Собственник	Физическое или юридическое лицо, обладающее правом собственности на помещение МКД.

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

1.8 В период гарантийного обслуживания МКД возможны два вида обращений *Собственников* для устранения недостатков помещений МКД:

- текущие заявки;
- аварийные заявки.

1.9 Порядок работы с текущими Заявками *Собственников* описан в разделе 2 «Порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома» настоящего СТО.

1.10 При поступлении от *Собственника* аварийной Заявки, последствия аварии устраняются силами Управляющей компании в оперативном режиме, после чего *Управляющий УК* обращается к *Управляющему ГО* для возмещения понесенных расходов за счет бюджета проекта «ГО». *Управляющий ГО* совместно с *Инженером по качеству* проводит оценку причин аварии на предмет отнесения к гарантийным случаям. Если *Инженер по качеству* подтвердит негарантийность случая, *Управляющий ГО* отказывает *Управляющему УК* в компенсации расходов. В таком случае расходы на устранение аварии несет Управляющая компания.

## 2. Порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома

2.1 Схема процесса «Порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома» приведена на рисунке 2:

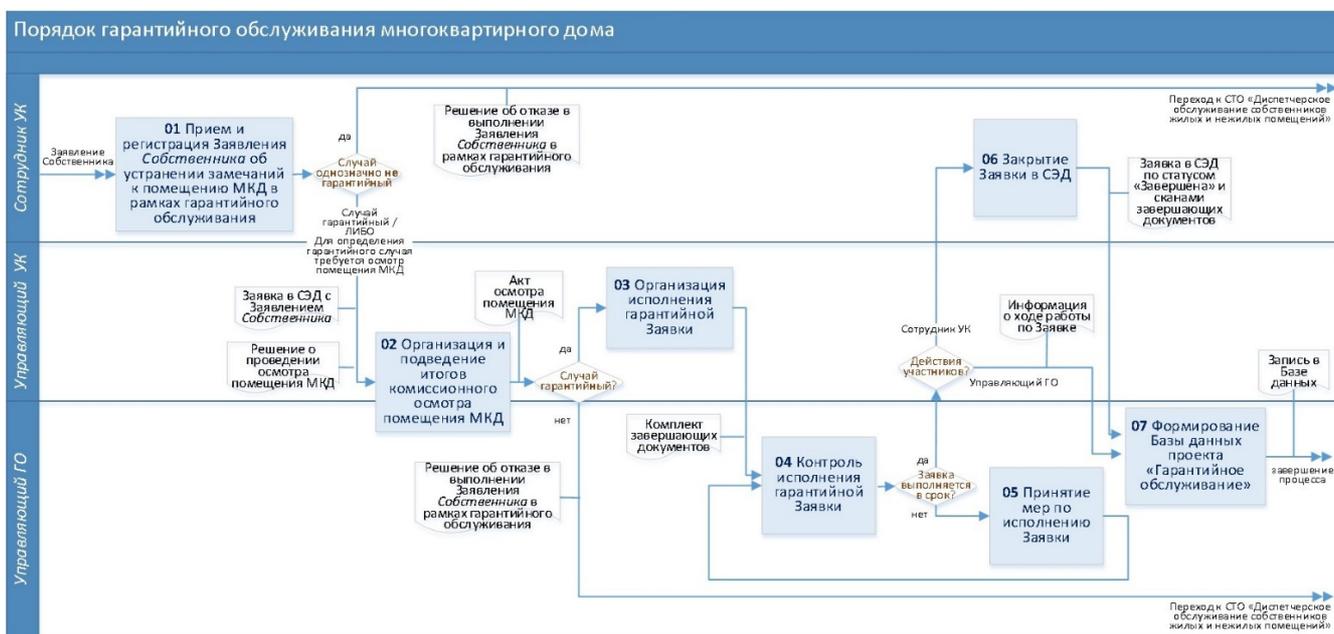


Рисунок 2. Схема процесса «Порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома»

2.2 Описание процесса «Порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома» приведено в таблице 2:

Таблица 2 Порядок гарантийного обслуживания многоквартирного дома

№	<b>Наименование операции / Исполнитель / Сроки выполнения /</b>	<b>Описание операции</b>
1.	<p>Прием и регистрация Заявления <i>Собственника</i> об устранении замечаний к помещению МКД в рамках гарантийного обслуживания</p> <p><i>Сотрудник УК</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> в день обращения <i>Собственника</i></p>	<p>1. <i>Сотрудник УК</i> на основании заключенного с <i>Управляющим ГО</i> Агентского договора на обеспечение выполнения гарантийных обязательств и согласно СТО СМК 66.21.10 Порядок работы с гарантийными заявками принимает от <i>Собственника</i> Заявление об устранении замечаний.</p> <p>2. <i>Сотрудник УК</i> анализирует Заявление <i>Собственника</i> на предмет его отнесения к гарантийным / негарантийным случаям.</p> <p>3. При однозначном отнесении Заявления к не гарантийным случаям без комиссионного осмотра помещения МКД, Заявление подлежит исполнению в рамках текущего обслуживания МКД; далее осуществляется переход к СТО «Диспетчерское обслуживание собственников жилых и нежилых помещений».</p> <p>4. Если Заявление подлежит исполнению в рамках гарантийного обслуживания МКД, <i>Сотрудник УК</i> на основании Заявления составляет в СЭД в разделе «Заявки / Диспетчерская ЖКХ (гарантийное обслуживание)» Заявку на гарантийное обслуживание. Заявка автоматически направляется ответственным исполнителям, в т.ч. и <i>Управляющему ГО</i>; далее осуществляется переход к операции 02.</p>

2.	<p>Организация и подведение итогов комиссионного осмотра помещения МКД</p> <p><i>Управляющий ГО</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> в течении 5-ти рабочих дней с момента получения Заявки; при необходимости (в зависимости от времени отклика <i>Собственника</i>) срок может быть увеличен.</p>	<p>1. <i>Управляющий ГО</i> получает Заявку и на основании Агентского договора на обеспечение выполнения гарантийных обязательств передает <i>Управляющему УК</i> поручение на организацию и проведение осмотра помещения МКД согласно СТО СМК 66.21.10 Порядок работы с гарантийными заявками. При необходимости, <i>Управляющий ГО</i> дает рекомендации по составу комиссии. А также <i>Управляющий ГО</i> может сам принять участие в комиссионном осмотре помещения МКД.</p> <p>3. По итогам осмотра помещения МКД <i>Управляющий ГО</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• получает от <i>Управляющего УК</i> и анализирует Акт осмотра с предварительным заключением комиссии о гарантийности / негарантийности случая;</li> <li>• принимает окончательное решение о приеме Заявки в работу в рамках проекта «ГО», либо об отказе исполнения Заявки по гарантии.</li> </ul> <p>4. Если случай признан гарантийным, <i>Управляющий ГО</i> передает <i>Управляющему УК</i> поручение на организацию исполнения гарантийного Заявки; далее осуществляется переход к операции 03.</p> <p>5. В ином случае Заявка подлежит исполнению в рамках текущего обслуживания МКД; далее осуществляется переход к СТО «Диспетчерское обслуживание собственников жилых и нежилых помещений»</p>
3.	<p>Организация исполнения гарантийной Заявки</p> <p><i>Управляющий УК</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> в соответствии с СТО СМК 66.21.10 Порядок работы с гарантийными заявками</p>	<p>1. <i>Управляющий УК</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• на основании заключенного с <i>Управляющим ГО</i> Агентского договора на обеспечение выполнения гарантийных обязательств организует исполнение гарантийной Заявки в соответствии с СТО СМК 66.21.10 Порядок работы с гарантийными заявками;</li> <li>• по окончании выполнения Заявки направляет <i>Управляющему ГО</i> ссылку на выполненную Заявку в СЭД с приложенными сканами завершающих документов (в т.ч. Акта выполненных работ, Задания на выполнение работ с подписью <i>Собственника</i> / Акта качества с подписью <i>Собственника</i>).</li> </ul> <p>Далее осуществляется переход к операции 04.</p>
4.	<p>Контроль исполнения гарантийной Заявки</p> <p><i>Управляющий ГО</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> в течение периода исполнения Заявки</p>	<p>1. <i>Управляющий ГО</i> контролирует исполнение Заявки в соответствии с СТО СМК 66.21.10 Порядок работы с гарантийными заявками;</p> <p>2. При наличии риска невыполнения Заявки в срок, осуществляется переход к операции 05.3. Если у <i>Управляющего ГО</i> отсутствуют претензии к сроку и качеству выполнения Заявки, осуществляется переход к операции 07.4. Для закрытия Заявки в СЭД осуществляется переход к операции 06.</p>

5.	<p>Принятие мер по исполнению Заявки</p> <p><i>Управляющий ГО</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> в течение периода исполнения Заявки</p>	<p>1. <i>Управляющий ГО</i> принимает меры по исполнению Заявки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• при отставании срока выполнения Заявки либо при отсутствии со стороны стороннего Подрядчика действий для выполнения Заявки – связывается с Подрядчиком для выяснения ситуации;</li> <li>• при отказе Подрядчика от выполнения работ по гарантийной Заявке – обращается в юридический отдел для инициации судебного разбирательства и контролирует ход процесса;</li> <li>• при отсутствии у Подрядчика возможности выполнения Заявки / отказе Подрядчика - обращается к <i>Управляющему УК</i> для выполнения Заявки силами <i>Управляющей компании</i>.</li> </ul> <p>Далее осуществляется переход к операции 04.</p>
6.	<p>Закрытие Заявки в СЭД</p> <p><i>Сотрудник УК</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> в день поступления завершающих документов</p>	<p>1. <i>Сотрудник УК</i> на основании полученных подписанных завершающих документов (Акта выполненных работ, Задания на выполнение работ с подписью <i>Собственника</i> / Акта качества с подписью <i>Собственника</i>) присваивает Заявке в СЭД в разделе «Заявки / Диспетчерская ЖКХ (гарантийное обслуживание)» статус «Завершена», а также размещает в Заявке на вкладке «Документы» сканы завершающих документов.</p> <p>2. <i>Сотрудник УК</i> направляет <i>Управляющему ГО</i> ссылку на выполненную Заявку в СЭД с приложенными сканами завершающих документов (в виде письма в СЭД либо в форме отчета за отчетный период), осуществляется переход к операции 07.</p>
7.	<p>Формирование Базы данных проекта «Гарантийное обслуживание»</p> <p><i>Управляющий ГО</i></p> <p><b>срок исполнения:</b> по итогам исполнения Заявки / по окончании отчетного месяца</p>	<p>1. <i>Управляющий ГО</i> формирует и ведет Базу данных исполненных гарантийных Заявок, а также проводит анализ расходов проекта «ГО» в форме согласно СТО ФД «База данных проекта «Гарантийное обслуживание».</p> <p>2. При получении от <i>Сотрудника УК</i> ссылок на выполненные Заявки в СЭД (в виде отчета или письма в СЭД) <i>Управляющий ГО</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проверяет полноту комплекта и корректность оформления завершающих документов (в т.ч. Акта выполненных работ, Задания на выполнение работ с подписью <i>Собственника</i> / Акта качества с подписью <i>Собственника</i>);</li> <li>• при отсутствии необходимых завершающих документов по Заявке, либо при некачественном их оформлении (например, при отсутствии подписи <i>Собственника</i> в Расписке) - обращается к <i>Управляющему УК</i> для надлежащего оформления завершающих документов и их размещения в Заявке в СЭД;</li> <li>• размещает ссылку на выполненную Заявку в СЭД в Базе данных проекта «ГО».</li> </ul> <p>Далее осуществляется завершение процесса.</p>