



**МИНИСТЕРСТВО
СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНСТРОЙ ЛНР)**

ПРИКАЗ

«22» мая 2025 г.

№ 75

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
«23» 05 2025 г. за № 85/470

**Об утверждении Регламента взаимодействия некоммерческой организации
«Единый региональный фонд по управлению многоквартирными домами
на территории Луганской Народной Республики» с собственниками,
нанимателями и иными пользователями помещений в многоквартирных
домах на территории Луганской Народной Республики**

В целях организации управления многоквартирными домами, расположенными на территории Луганской Народной Республики, в соответствии с абзацем вторым пункта 4.1. раздела IV Положения о Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики, утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 09.06.2023 № УГ-55/23 (с изменениями), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент взаимодействия некоммерческой организации «Единый региональный фонд по управлению многоквартирными домами на территории Луганской Народной Республики» с собственниками, нанимателями и иными пользователями помещений в многоквартирных домах на территории Луганской Народной Республики.

2. Начальнику юридического отдела Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики обеспечить в установленном порядке предоставление настоящего приказа на государственную регистрацию в Министерство юстиции Луганской Народной Республики.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его государственной регистрации в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Временно исполняющий
обязанности министра

С.П. Дупленко

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства строительства
и жилищно-коммунального хозяйства
Луганской Народной Республики
от «22» 05 2025 г. № 75

Регламент взаимодействия некоммерческой организации «Единый региональный фонд по управлению многоквартирными домами на территории Луганской Народной Республики» с собственниками, нанимателями и иными пользователями помещений в многоквартирных домах на территории Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Некоммерческая организация «Единый региональный фонд по управлению многоквартирными домами на территории Луганской народной Республики» (далее – единая региональная управляющая организация) обеспечивает взаимодействие с собственниками, нанимателями и иными пользователями помещений в многоквартирных домах (далее – потребители услуг), переданных под управление единой региональной управляющей организации, путем:

- а) организации личного приема потребителей услуг уполномоченными лицами единой региональной управляющей организации;
- б) приема запросов, обращений, заявок и предложений потребителей услуг в многоквартирных домах, а также предоставления ответов на них;
- в) обеспечения свободного доступа к информации, связанной с управлением многоквартирным домом, содержанием, ремонтом общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (далее – общее имущество), предоставлением коммунальных услуг;
- г) согласования с потребителями услуг допуска в занимаемые ими помещения для осмотра находящихся в помещении элементов общего имущества, выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту таких элементов общего имущества;
- д) осуществления контроля за выполнением единой региональной управляющей организации ее обязательств по договору управления многоквартирным домом;
- е) предоставления потребителям услуг отчета о выполнении единой региональной управляющей организацией обязательств по договору управления многоквартирным домом за предыдущий календарный год для ознакомления.

II. Личный прием потребителей услуг

2.1. Личный прием потребителей услуг (далее – прием) осуществляется уполномоченными лицами единой региональной управляющей организацией, в том числе:

2.1.1. Руководителем единой региональной управляющей организации и руководителями соответствующих подразделений единой региональной управляющей организации.

2.1.2. Руководителем территориального подразделения единой региональной управляющей организации, за которым закреплен многоквартирный дом (далее – территориальное подразделение единой региональной управляющей организации), лицом, ответственным за управление многоквартирным домом.

2.2. Прием осуществляется не реже одного раза в месяц, в том числе в обязательном порядке не менее одного раза в вечернее время согласно графику работы единой региональной управляющей организации.

2.3. Прием осуществляется:

2.3.1. Лицами, указанными в подпункте 2.1.1 – по адресу расположения центрального офиса;

2.3.2. Лицами, указанными в подпункте 2.1.2 – в филиале территориального подразделения единой региональной управляющей организации, либо администрации муниципального образования, на территории которого расположен многоквартирный дом в случае, если филиал территориального подразделения единой региональной управляющей организации расположен в другом муниципальном образовании (населенном пункте).

2.4. Запись на прием осуществляется непосредственно в центральном офисе единой региональной управляющей организации или в филиале территориального подразделения единой региональной управляющей организации, по телефону центрального офиса или территориального подразделения единой региональной управляющей организации, через официальный сайт в информационно-коммуникационной сети «Интернет» единой региональной управляющей организации (при наличии).

2.5. Прием без предварительной записи ведется после приема потребителей услуг, записанных на прием.

2.6. Адреса мест приема и расписание приема потребителей услуг уполномоченными лицами единой региональной управляющей организации размещаются на досках объявлений в многоквартирном доме, на информационных стендах (стойках) в центральном офисе и филиале территориального подразделения единой региональной управляющей организации, на официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» единой региональной управляющей организации (при наличии).

2.7. Результаты приема потребителей услуг уполномоченными лицами единой региональной управляющей организации фиксируются в журнале

личного приема, форма журнала утверждена руководителем единой региональной управляющей организации.

III. Прием запросов, обращений, заявок и предложений потребителей услуг и предоставление ответов на них

3.1. Единая региональная управляющая организация обеспечивает прием запросов, заявок, предложений и обращений, направленных потребителями услуг письменно при личном приеме уполномоченными лицами единой региональной управляющей организации, по телефону, письменно почтовым отправлением на официальный юридический адрес единой региональной управляющей организации, по электронной почте, а также через официальный сайт единой региональной управляющей организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3.2. Единая региональная управляющая организация размещает контактную информацию для приема запросов, заявок, предложений и обращений потребителей услуг на досках объявлений в многоквартирном доме, на информационных стендах (стойках) в центральном офисе и филиале территориального подразделения единой региональной управляющей организации, на официальном сайте единой региональной управляющей организации в сети «Интернет» (при наличии).

3.3. Поступившие запросы, заявки, обращения и предложения потребителей услуг, регистрируются в журнале регистрации входящих запросов, заявок, обращений и предложений, форма журнала утверждена руководителем единой региональной управляющей организации.

3.4. Официальные ответы единой региональной управляющей организации потребителям услуг направляются по тем же каналам связи, по которым были получены запросы, заявки, предложения и обращения, если заявителем в обращении не указано иное.

3.5. Единая региональная управляющая организация обязана предоставить потребителю услуг:

3.5.1. В срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (обращения) - любую информацию из перечня информации, подлежащей раскрытию:

наименование (фирменное наименование) единой региональной управляющей организации, адрес местонахождения, в том числе территориального подразделения единой региональной управляющей организации, режим работы, информация о днях и часах приема, адрес официального сайта единой региональной управляющей организации в сети «Интернет» (при наличии);

контактные телефоны единой региональной управляющей организации, территориального подразделения единой региональной управляющей организации, аварийно-диспетчерской службы единой региональной управляющей организации и аварийных служб ресурсоснабжающих

организаций;

пошаговая инструкция о порядке установки индивидуального прибора учета потребления коммунальных услуг;

информация о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний приборов учета исполнителю коммунальных услуг в соответствии с порядком и условиями приема таких показаний, которые установлены договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;

информация об органе государственного жилищного надзора (функции, наименование, адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя);

сведения о ценах (тарифах), подлежащих применению при определении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, и о реквизитах нормативных правовых актов, установивших указанные цены (тарифы);

сведения о нормативах потребления коммунальных услуг и нормативах потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме, а также в случае принятия в Луганской Народной Республики решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) - сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений;

информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;

информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги;

образцы заполнения заявок, запросов и иных обращений граждан и организаций;

перечень предлагаемых единой региональной управляющей организацией работ и услуг.

В случае если запрашиваемая информация затрагивает интересы неопределенного круга лиц и которая раскрыта единой региональной управляющей организацией на официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» или иным способом, обеспечивающим доступ к информации неопределенного круга лиц, и является актуальной на момент рассмотрения запроса (обращения), единая региональная управляющая организация вправе, не предоставляя запрашиваемую информацию, сообщить место размещения запрашиваемой информации.

Указанное сообщение направляется в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса.

3.5.2. В срок не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня поступления запроса (обращения):

письменную информацию за запрашиваемые потребителем услуг периоды о помесечных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных услуг, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, объемах (количестве) коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, объемах (количестве) коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме;

сведения о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета за период не более трех лет со дня снятия показаний;

копию акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, содержащего описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен;

копию акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ, изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами;

копию акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

3.6. Срок для ответа на запрос (обращение) собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме по вопросам, не указанным в пунктах

3.5.1 – 3.5.2. составляет не более 10 рабочих дней со дня получения соответствующего запроса (обращения).

3.7. Ответ на индивидуальный либо коллективный запрос, заявку, предложение или обращение заявителей, не являющихся потребителями услуг в многоквартирном доме, направляется заявителю (заявителям) в течение 30 календарных дней со дня получения соответствующего запроса, заявки, предложения и обращения.

3.8. Единая региональная управляющая организация вправе продлить срок рассмотрения запроса, заявки, предложения и обращения потребителя услуг

и иного заявителя, не более чем на 30 календарных дней в случае, если для подготовки ответа необходимо получение информации от иных лиц,

уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя. Такое уведомление о продлении срока рассмотрения запроса, заявки, предложения и обращения с указанием причин продления его рассмотрения направляется в адрес заявителя до истечения срока рассмотрения запроса (обращения) в письменной форме

с использованием способа отправки, позволяющего установить дату отправки или подтвердить факт вручения (получения).

3.9. Единая региональная управляющая организация хранит запросы, заявки, предложения и обращения потребителей услуг в многоквартирных домах и копии ответов на них в течение 3 лет со дня их регистрации.

IV. Обеспечение потребителям услуг в многоквартирных домах свободного доступа к информации, связанной с управлением, содержанием, ремонтом общего имущества в многоквартирном доме, предоставлением коммунальных услуг

4.1. Единая региональная управляющая организация на постоянной основе размещает для потребителей услуг в многоквартирных домах информацию, указанную в пункте 31 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416, в том числе:

4.1.1. На вывесках у входов в центральный офис единой региональной управляющей организации и входов в филиалы территориальных подразделений единой региональной управляющей организации – наименование единая региональная управляющая организация, адрес местонахождения, контактные телефоны, адрес электронной почты и режим работы единой региональной управляющей организации, территориального подразделения единой региональной управляющей организации;

4.1.2. На досках объявлений в многоквартирных домах – помимо информации, указанной в пункте 4.1.1:

сведения о днях и часах приема;

адрес официального сайта единой региональной управляющей организации (при наличии) и (или) адрес официального сайта государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее - ГИС ЖКХ) в информационно-коммуникационной сети Интернет;

контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы и аварийных служб ресурсоснабжающих организаций;

уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для потребителей услуг в многоквартирном доме либо потребовать их присутствия в помещении в многоквартирном доме в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий, уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги;

4.1.3. На информационных стендах (стойках) в филиалах единой

региональной управляющей организации – помимо указанной выше информации:

пошаговую инструкцию о порядке установки индивидуального прибора учета потребления коммунальных услуг;

информацию о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний приборов учета исполнителю коммунальных услуг;

информационную памятку о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и коммунальные услуги;

сведения о ценах (тарифах), применяемых при определении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, и о реквизитах нормативных правовых актов, которыми они установлены;

сведения о нормативах потребления коммунальных услуг и нормативах потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме;

информационную памятку о правилах безопасного использования газа в быту, информацию об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;

образцы заполнения заявок, запросов и иных обращений граждан и организаций;

перечень оказываемых единой региональной управляющей организацией услуг и выполняемых работ.

4.1.4. На официальном сайте ГИС ЖКХ – информацию, подлежащую размещению лицами, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами на основании договора управления многоквартирным домом, в соответствии с приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 07.02.2024 № 79/пр, зарегистрированного в Министерстве юстиции Российской Федерации от 29.02.2024 № 773893.

V. Согласование с потребителями услуг в многоквартирных домах допуска в помещения потребителей услуг для осмотра находящихся в помещениях элементов общего имущества, выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту таких элементов общего имущества

5.1. Единая региональная управляющая организация вправе требовать от потребителей услуг допуска в заранее согласованное с потребителями услуг время представителей единой региональной управляющей организации

(в том числе работников аварийных служб, подрядных организаций) для осмотра технического состояния, технического обслуживания и ремонта элементов общего имущества, расположенного в помещении внутриквартирного оборудования, для выполнения необходимых ремонтных работ.

5.2. Единая региональная управляющая организация согласовывает с потребителями услуг в многоквартирном доме дату и время допуска в занимаемое потребителем жилое или нежилое помещение для проведения предусмотренных договором управления данным многоквартирным домом работ внутри такого помещения.

5.3. Согласование производится не позднее, чем за 3 рабочих дня до начала проведения указанных плановых работ.

5.4. Согласование производится письменно, путем направления потребителю услуг в многоквартирном доме уведомления о проведении работ внутри помещения, в котором указываются:

5.4.1. Дата и время проведения работ, вид работ и продолжительность их проведения;

5.4.2. Номер телефона, по которому потребители услуг в многоквартирном доме могут согласовать иную дату и время проведения работ, но не позднее 5 рабочих дней со дня получения уведомления;

5.4.3. Должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ.

5.5. Единая региональная управляющая организация уведомляет потребителей услуг путем размещения на официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» единой региональной управляющей организации (при наличии), на досках объявлений в многоквартирном доме, на информационных стендах (стойках) в центральном офисе единой региональной управляющей организации, в филиале территориального подразделения или путем указания не реже 1 раза в квартал в платежных документах информации о последствиях недопуска представителя единой региональной управляющей организации в согласованные дату и время в занимаемое потребителем услуг помещение в многоквартирном доме для проведения осмотра и ремонта внутриквартирного оборудования.

5.6. Представитель единой региональной управляющей организации обязан предоставить потребителю услуг документ, подтверждающий его личность и полномочие на проведение работ в помещении потребителя услуг.

VI. Осуществление контроля за выполнением единой региональной управляющей организации ее обязательств по договору управления многоквартирным домом

6.1. Контроль за выполнением единой региональной управляющей

организацией обязательств по договору управления многоквартирным домом (далее – контроль) может осуществлять любой собственник помещения в таком многоквартирном доме. Полномочия такого собственника подтверждаются документами, подтверждающими право собственности на помещение в многоквартирном доме.

6.2. От имени всех потребителей услуг в многоквартирном доме контроль может осуществлять совет многоквартирного дома, избранный из числа собственников помещений в соответствии со статьей 161¹ Жилищного кодекса Российской Федерации, в том числе председатель и другие члены совета многоквартирного дома.

6.3. Полномочия совета многоквартирного дома, председателя и других членов совета многоквартирного дома на осуществление контроля подтверждаются выпиской из протокола общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, содержащего решение об избрании совета многоквартирного дома, в том числе об избрании председателя совета многоквартирного дома.

6.4. Для контроля качества предоставляемых услуг и выполняемых работ собственники помещений, председатель и члены совета многоквартирного дома вправе привлекать сторонние организации, специалистов, экспертов на возмездной или безвозмездной основе.

6.5. Отсутствие у участников контрольных мероприятий документально подтвержденной квалификации, образования, опыта и специальных знаний не может препятствовать их участию в контроле.

6.6. В целях контроля собственник помещения, председатель и члены совета многоквартирного дома вправе лично присутствовать при:

оказании услуг и выполнении работ единой региональной управляющей организации, проводить аудио, фото и видео фиксацию;

приемке выполненных работ по ремонту общего имущества;

заказывать экспертизу на возмездной или безвозмездной основе для проведения визуального и инструментального контроля и составления по итогам экспертного заключения;

проводить общие и частичные осмотры общего имущества.

6.7. В случае причинения единой региональной управляющей организации ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителей услуг, общему имуществу, собственники помещений, председатель и (или) члены совета многоквартирного дома контролируют составление и участвуют в подписании акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя, общему имуществу, содержащего описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен.

6.8. Контроль за проведением аварийных и восстановительных работ осуществляется в ходе выполнения и приемки работ.

6.9. Контроль проведения осмотров элементов общего имущества осуществляется собственниками помещений, председателем и (или) членами

совета многоквартирного дома (при его наличии) путем участия в проведении осмотра и подписании актов осмотра.

6.10. Контроль за работой единой региональной управляющей организацией с обращениями (жалобами, заявками, предложениями) потребителей услуг в многоквартирных домах, организацией работы круглосуточного аварийно-диспетчерского обслуживания многоквартирного дома осуществляется путем ежегодной проверки записей, внесенных в журнал учета заявок, результатов рассмотрения обращений потребителей, сведений о принятых мерах по обращениям потребителей, возмещении ущерба, причиненного общему имуществу действиями (бездействием) единой региональной управляющей организацией или об устранении порчи общего имущества.

6.11. Единая региональная управляющая организация не вправе препятствовать собственникам помещений, председателю и членам совета многоквартирного дома в осуществлении ими контрольных мероприятий.

6.12. Единая региональная управляющая организация обеспечивает участие своих уполномоченных представителей в проведении контрольных мероприятий.

6.13. Собственник помещения, председатель и (или) члены совета многоквартирного дома обязаны уведомить уполномоченных представителей единой региональной управляющей организации в письменной форме о выявленных в ходе проведения контрольных мероприятий нарушениях обязательств единой региональной управляющей организации, а также обсудить с уполномоченными представителями единой региональной управляющей организации меры и сроки устранения выявленных нарушений.

6.14. Выявленные и своевременно неустраненные нарушения обязательств единой региональной управляющей организации отражаются собственниками помещений, председателем и (или) членами совета многоквартирного дома в документе, составленном в свободной форме не менее чем в двух экземплярах, один из которых вручается под роспись уполномоченному представителю единой региональной управляющей организации.

6.15. Собственники помещений, председатель и (или) члены совета многоквартирного дома вправе передать указанный документ, содержащий перечень нарушений обязательств единой региональной управляющей организации, в Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики, уполномоченный на осуществление контроля деятельности единой региональной управляющей организации, с требованием об устранении единой региональной управляющей организации нарушений её обязательств по договору управления многоквартирным домом.

VII. Предоставление отчета о выполнении единой региональной управляющей организации обязательств по договору управления

**многоквартирным домом за предыдущий календарный год потребителям
услуг в многоквартирном доме для ознакомления**

7.1. Единая региональная управляющая организация ежегодно в срок не позднее первого квартала текущего года предоставляет потребителям услуг в многоквартирном доме отчет о выполнении договора управления за предыдущий календарный год (далее – отчет).

7.2. Отчет размещается на сайте единой региональной управляющей организации в информационно-коммуникационной сети Интернет (при наличии), в ГИС ЖКХ, на бумажном носителе - на информационных стендах (стойках) в территориальном офисе единой региональной управляющей организации. Один экземпляр отчета направляется председателю совета многоквартирного дома (при наличии такого совета многоквартирного дома).

7.3. Единая региональная управляющая организация размещает информацию о месте и порядке ознакомления потребителей услуг в многоквартирном доме с отчетом на досках объявлений в многоквартирном доме, информационных стендах (стойках) в центральном офисе и филиале территориального подразделения единой региональной управляющей организации, на сайте единой региональной управляющей организации (при наличии).

Временно исполняющий обязанности
министра строительства
и жилищно-коммунального хозяйства
Луганской Народной Республики

С.П. Дупленко