



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ  
ФОНДА  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ



РЕГИОНАЛЬНОЕ  
СОДРУЖЕСТВО  
НКО СФЕРЫ ЖКХ

Проект  
«Региональное содружество НКО сферы ЖКХ:  
новые задачи и решения»  
реализуется при поддержке



---

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
по организации работы общественной телефонной  
службы по вопросам капитального ремонта  
многоквартирных домов  
Волгоградской области  
8(8442) 59-69-05**

*(в помощь специалистам и добровольцам  
НКО сферы ЖКХ)*

2024 г.

## Содержание

№	Наименование раздела	Стр.
	Обращение разработчиков методических рекомендаций	3
1.	Кадры	6
2.	Этика телефонного общения	8
3.	Этапы телефонного разговора	11
4.	Результат телефонного разговора	15
5.	Вопросы, наиболее часто задаваемые на телефонной службе и ответы на них	17
5.1.	Общие вопросы	17
5.2.	Взносы на капитальный ремонт	29
5.3.	Формирование платежного документа	34
5.4.	Меры социальной поддержки.	39
6.	Нормативно-правовые документы	41
6.1.	Федеральные нормативно-правовые документы	42
6.2.	Региональные нормативно-правовые документы (Волгоградская область)	46
7.	Информационные ресурсы	52
8.	Форма учетной карточки общественной телефонной службы по капитальному ремонту МКД	53
9.	Стажировочные площадки для специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ (контакты, график работы на территории Волгоградской области)	55
10.	Информация о разработчиках	57

## **Уважаемые коллеги – специалисты и добровольцы НКО!**

Потребность в решении проблем собственников жилья, возникающих в ходе реализации программ капитального ремонта многоквартирных домов, сохраняет свою актуальность. Собственники жилья стали активнее участвовать в процессах, связанных с ремонтом своих домов и качеством работы организаций жилищно-коммунального комплекса. В условиях современного информационного общества в качестве канала оперативной связи между собственниками жилья и сотрудниками администраций разного уровня, специалистами управляющих организаций стали интенсивнее использоваться ресурсы Интернета. Однако, телефонная связь по-прежнему остается остро востребованным каналом оперативного взаимодействия особенно для людей пожилого возраста, проживающих в многоквартирном жилом фонде муниципальных образований Волгоградской области, удаленных от регионального центра.

Настоящие методические рекомендации, предлагаемые в помощь НКО сферы ЖКХ, подготовлены с опорой на накопленный с 2016 года опыт организации и работы горячей линии по капитальному ремонту многоквартирных домов Ассоциацией советов многоквартирных домов Ворошиловского района Волгограда, Региональной общественной инспекцией, АНО ДПО «Международная академия профессионального образования» и Региональным центром общественного контроля в сфере ЖКХ Волгоградской области.

При разработке данного рекомендательного документа использованы апробированные ранее методические рекомендации по организации работы горячей линии. Необходимость трансформации методических рекомендаций вызвана необходимостью изменения

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

формата действующей горячей линии в телефонную службу в связи с обновлением функционала специалистов и добровольцев НКО.

А именно:

- 1) Появилась новая функция взаимодействия не только с фондом капитального ремонта МКД, но и другими организациями, вовлеченными в решение проблемы жителя МКД (органы государственной власти региона, органы местного самоуправления, органы социальной защиты, Роспотребнадзор и др.).
- 2) Проработка проблемы заявителя с применением информационных ресурсов - стала новой обязательной технологией, существенно влияющей на качество консультирования и его результат.
- 3) Появилась новая форма отложенного взаимодействия с заявителями, требующая четкой регламентации работы специалистов и добровольцев службы.
- 4) Введен мониторинг качества оказываемой консультативной услуги.

В этих условиях особенно актуальной становится задача повышения результативности и качества консультативных телефонных услуг, оказываемых жителям по широкому спектру вопросов капитального ремонта многоквартирных домов в формате телефонной службы, обеспечивающей реализацию расширенного функционала специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ.

Дистанционное общение имеет свои особенности и предъявляет специфические требования к специалистам и добровольцам НКО, которые работают с собственниками жилья. Так, нередко заявители находятся в напряженном и тревожном эмоциональном состоянии и проявляют раздражительность, нетерпеливость, враждебность. В таком состоянии поведение человека нередко становится агрессивным и напористым. Соответственно, возрастает

уровень конфликтогенности. У некоторых заявителей изначально имеется установка на ссору, борьбу, скандал.

Часто операторам приходится выступать сначала в роли психологов, примирителей и только потом консультантов. Есть особенности взаимодействия с инвалидами, людьми «серебряного» возраста, которые также необходимо учитывать в работе оператора.

Настоящие методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи операторам телефонной службы в выработке навыков психологически грамотного и эффективного общения с заявителями по вопросам ЖКХ. Команда проекта «Региональное содружество НКО сферы ЖКХ: новые задачи и решения» надеется, что настоящая методичка поможет уже действующим и будущим операторам, стажерам, добровольцам в организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области, действующей при поддержке Фонда президентских грантов, станет полезной для каждого из них в этой непростой работе с собственниками.

Приглашаем пройти стажировку на специально подготовленной площадке Региональной общественной инспекции по адресу: г. Волгоград, ул. им. Циолковского, д.39, помещ. 1006.

Получить подробную информацию можно по телефону опорной стажировочной площадки: 8(8442) 52-93-22.

## 1. Кадры

Как известно, кадры решают всё. По нашему опыту операторами, стажерами, добровольцами общественной телефонной службы по вопросам капремонта должны быть внимательные и неравнодушные люди. Важно, чтобы у них изначально была потребность оказывать людям помощь и поддержку, а также знания и компетенции, позволяющие им эффективно общаться с различными заявителями и, главное, помогать им в решении возникших проблем.

Чрезвычайно важной является системная подготовка операторов. Это должны быть люди, прошедшие базовый курс обучения по специальной программе со специализацией по капитальному ремонту, получившие подтверждающий сертификат и предпочтительно статус общественного жилищного инспектора.

В нашей практике сформировался следующий алгоритм подбора и повышения квалификации операторов телефонной службы:

- подбор участников для обучения по специализированной программе преимущественно из числа председателей советов домов, старших по дому, активистов многоквартирных домов, входящих в региональную программу капитального ремонта на три ближайших года;
- обучение отобранных собственников жилья по программе подготовки общественных жилищных инспекторов со специализацией по капитальному ремонту;
- стажировка по вопросам проведения общественного жилищного контроля в многоквартирных домах на разной стадии капитального ремонта;
- отбор желающих работать в телефонной службе (в том числе с привлечением студенческой молодежи);

- закрепление наставников за новобранцами;
- стажировка в общественной телефонной службе по капитальному ремонту многоквартирных домов;
- самостоятельное консультирование собственников жилья по вопросам капитального ремонта;
- повышение квалификации, самообразование.

### ***Важно!***

Для постоянного совершенствования профессионализма операторов телефонной службы используются следующие ресурсы Регионального содружества НКО сферы ЖКХ с опорой на практику Межрегионального центра компетенций НКО и жителей МКД в сфере ЖКХ:

- консультация эксперта в форме личного общения или в группе «Общественные Инспекторы» в WhatsApp;
- стажировка в приемных граждан, на горячих линиях по вопросам ЖКХ, в общественной телефонной службе по вопросам капремонта МКД;
- поддержка наставника;
- участие в лабораторных занятиях по технологии оказания консультационных, юридических, медиативных, лабораторных услуг по вопросам ЖКХ;
- повышение квалификации по программе «Медиация. Базовый курс» и участие в вебинарах по этой тематике;
- актуализация знаний на программах подготовки общественных жилищных инспекторов по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов;
- участие в мероприятиях общественного жилищного контроля;
- обучение по программам: «Информационная культура в сфере ЖКХ», «Применение информационных ресурсов при консультировании по вопросам ЖКХ»;

- участие в практикоориентированных реалити мастер-классах по применению ГИС ЖКХ, освоению дорожной карты помощи жителю МКД;
- самообразование - постоянная работа над пополнением собственных знаний, в том числе с помощью настоящих методических рекомендаций.

## 2. Этика телефонного общения

В своей работе оператор телефонной службы сталкивается с различными заявителями, поэтому его профессионально значимыми компетенциями являются: умение устанавливать контакт с людьми, психологически грамотно выстраивать эмоциональную атмосферу общения, слушать собеседника, исследовать проблему заявителя, консультировать его.

Первоочередная задача оператора телефонной службы – установление контакта с заявителем. Этика делового телефонного разговора рекомендует проявлять к собеседнику доброжелательное, внимательное и уважительное отношение.

Такое отношение будет оптимальным для общения с любым собеседником. Если оператор с первых своих слов сможет выразить это оптимальное отношение, то он, тем самым, «задаст правила игры» и с большой долей вероятности заявитель будет придерживаться предложенного эмоционального тона.

Для поддержания эмоционального контакта с собеседником и создания атмосферы взаимного принятия важно правильно обращаться к собеседнику. Психологи утверждают, что на свете нет звука лучше, чем звук собственного имени. Поэтому по ходу разговора рекомендуем почаще обращаться к собеседнику по имени и

отчеству. Это помогает укрепить контакт и вызвать доверие у собеседника. Тон собеседника становится более спокойным и уважительным, что подсознательно вызывает у него чувство сопричастности, благодарности и некоей близости.

Особенно запоминаются последние добрые слова и пожелания, а значит, у собеседника останутся о Вас и о разговоре добрые впечатления и удовлетворение.

Этика делового разговора по телефону рекомендует оператору проявлять в общении спокойствие, демонстрировать свою уверенность и компетентность.

Звуковой канал коммуникации позволяет с помощью эмоциональных интонаций голоса выразить самые разнообразные нюансы своего отношения, состояния, настроения. Чтобы управлять своим голосом в общении просто нужно уметь слушать себя, слышать не только то, ЧТО мы говорим, но, прежде всего, то, КАК мы говорим. Способность слышать, КАК говорим мы сами и КАК говорит наш собеседник, возможность целенаправленно развивать обсуждаемую тему, научившись сосредотачивать свое внимание на эмоциональной составляющей своего голоса или голоса собеседника.

Этикет делового разговора предполагает умение оператора придерживаться деловой, а иногда и официальной манеры общения.

### ***Важно!***

Нередко оператору телефонной службы приходится общаться с возбужденными, взволнованными и несдержанными заявителями, которые готовы «выплеснуть» на него все свои проблемы и перед ним стоит задача успокоить их, настроить на решение проблемы.

В таком случае полезно показать, что вы понимаете чувства собеседника:

*«Мне кажется, что Вы очень взволнованы... Скажите откровенно, что Вас тревожит?»*

*«Я чувствую, что Вы очень недовольны ситуацией...Расскажите, что Вас не устраивает?»*

*«Я чувствую, что Вы огорчены. Расскажите, в чем причина?»*

*«По-моему, Вы обижены. Расскажите, что случилось?»*

Показав собеседнику, что вы понимаете его чувства и переживания, вы укрепите контакт, сделаете собеседника более доверительным и открытым.

Обиженного собеседника следует выслушать очень внимательно, показывая своими реакциями что вы понимаете его чувства:

*«Понимаю Вас...»*

*«Неприятно, что всё так получилось...»*

*«Я сочувствую Вам...»*

*«Многие на Вашем месте переживали бы то же самое...»*

*«Я понимаю Ваши чувства...»*

Бывают заявители настолько «зажатые», что сначала их надо разговорить, чтобы разобраться в проблеме. В этом случае оператору нужно воспользоваться техникой вопросов:

*«Что у Вас случилось?»*

*«Расскажите, что Вас не устраивает?»*

*«Чтобы я мог помочь Вам, скажите откровенно, что произошло, как можно изменить ситуацию, чтобы Вам было комфортно?»*

### ***Важно!***

Этикет делового телефонного разговора в телефонной службе также предполагает соблюдение ряда правил:

- обращаться к собеседнику **по имени и отчеству**;
- внимательно **выслушивать** его;

- **не перебивать** собеседника;
- **не давать оценок** действиям, словам, личности собеседника;
- **уважать** его чувства, его точку зрения или позицию;
- **обсуждать проблему** заявителя;
- ни в коем случае **не бросать трубку**, даже если негативные чувства переполняют.

### 3. Этапы телефонного разговора.

В стандартном телефонном разговоре оператора телефонной службы возможно выделить несколько этапов, на каждом из которых специалист решает свои профессиональные задачи:

1 этап – приветствие, представление и сбор сведений о заявителе.

2 этап – исследование (выявление) проблемы заявителя.

3 этап – консультирование заявителя по выявленной проблеме.

4 этап – подведение итогов беседы, обсуждение дальнейшего сотрудничества.

Рассмотрим каждый этап отдельно.

✓ Этикет делового общения по телефону рекомендует начинать диалог с заявителем с приветствия и представления. Затем, следует узнать фамилию, имя и отчество заявителя и выявить, с какой проблемой он обращается.

Возможный сценарий первого этапа общения с заявителем:

*«Здравствуйте! Общественная телефонная служба по вопросам капитального ремонта. Я, общественный инспектор и / или оператор - Иванова Екатерина Ивановна (Петров*

*Петр Петрович). Представьтесь, пожалуйста. Назовите ваш адрес и контактный номер телефона. Теперь ваши вопросы и проблемы. Скажите, что Вас волнует? Что произошло?»*

Не исключена другая последовательность слов, но обязательно необходимо получить информацию о заявителе и о его проблеме.

Ни в коем случае нельзя допускать информацию, не содержащую ни адреса, ни фамилии. Оператору не следует поддаваться соблазну сразу давать консультацию, т. к. в этом случае есть большой риск упустить важные регистрационные детали. Например, фамилию, имя, отчество (полностью) прежнего собственника, даты сделки, период сверки расчетов, номер контактного телефона и т.д.

Тон разговора со стороны оператора обязательно должен спокойным, уверенным, доброжелательным и уважительным, каким бы бестактным и наглым не оказался собственник. В случае подобного тона или отказа назвать себя, дать свой номер телефона, следует спокойно и вежливо сказать заявителю о том, что диалог с ним будет прекращен и волнующая его проблема останется нерешенной:

*«Прошу Вас, назовите свою фамилию, имя и отчество, свой адрес и номер контактного телефона. Всё это мне нужно только для того, чтобы мы смогли оперативно Вам помочь, решить волнующие Вас вопросы!».*

### ***Важно!***

Уже на первом этапе необходимо деликатно установить степень социальной незащищенности заявителя, наличие инвалидности, возраст и другие параметры, чтобы учесть их при дальнейшем взаимодействии и оказании консультативной и иной помощи.

✓ На втором этапе телефонного разговора оператор с помощью вопросов выявляет проблему заявителя, его интересы.

Для того, чтобы выявить проблему заявителя оператор использует «технику вопросов» и «технику слушания».

Для исследования проблемы заявителя и его интересов оператор может использовать следующие вопросы и просьбы:

*«Расскажите, пожалуйста, что у Вас случилось?»;*

*«Что Вас беспокоит?»;*

*«Скажите откровенно, что Вас не устраивает в сложившейся ситуации?»;*

*«Что побудило Вас обратиться к нам?»;*

*«Расскажите, пожалуйста, подробно о своей проблеме»;*

*«Чего Вы добиваетесь?»;*

*«Как Вы считаете, что нужно сделать, чтобы изменить ситуацию, решить Ваш вопрос?»;*

*«Что бы Вы хотели получить в итоге?»;*

*«Как Вы видите выход из сложившейся ситуации?».*

В процессе слушания заявителя оператор может задавать уточняющие вопросы или попросить заявителя более подробно рассказать о тех или иных аспектах своей ситуации.

Завершить второй этап разговора с заявителем следует подведением итогов исследования проблемы его интересов:

*«Позвольте я подведу итог тому, что Вы мне рассказали»;*

*«Давайте подведем итог того, что я услышал»;*

*«Позвольте повторить основные моменты того, что я от Вас услышал».*

Далее оператор своими словами повторяет основные мысли, высказанные заявителем, его интересы и потребности. Это делается для того, чтобы Вы убедились, что правильно поняли своего собеседника, смысл его

обращения. Подобное резюмирование помогает избежать смыслового барьера с собеседником, позволяет удостовериться, что Вы правильно поняли суть проблемы, а также его интересы и намерения.

✓ На третьем этапе разговора оператор консультирует его по выявленной проблеме, объясняет, что и в какой последовательности необходимо сделать, чтобы решить проблему, добиться желаемого результата, к кому следует обратиться для решения вопроса, какие документы необходимо подготовить и т.п.

### ***Важно!***

Если ответ оператора не удовлетворил заявителя, или он недостаточно компетентен в данной проблеме, следует проконсультироваться по данному вопросу у специалиста, а затем самому перезвонить.

*«Извините, но в данный момент я не владею нужной для решения Вашего вопроса информацией. Давайте поступим следующим образом. Я проконсультируюсь по Вашему вопросу с экспертом и перезвоню Вам».*

✓ На четвертом этапе телефонного разговора оператор подводит итог работы с заявителем.

*«Подведем итог нашего разговора...»;*

*«Давайте посмотрим, к чему мы с Вами пришли...»;*

*«Давайте проговорим еще раз, что Вам нужно сделать, чтобы изменить ситуацию...».*

Далее, оператор телефонной службы кратко повторяет что нужно сделать заявителю, к кому необходимо обратиться, какие документы необходимо подготовить, кто может проконсультировать его по интересующим вопросам.

Если необходима дальнейшая работа с заявителем, связанная с поиском информации в Интернете, взаимодействием с Фондом капитального ремонта многоквартирных домов, а также по другим направлениям, то оператор проговаривает, когда он свяжется с ним.

***Важно!***

Понимать, от чего зависит эффективность консультаций оператора телефонной службы. Это, прежде всего - исчерпывающие знания оператора по предмету обращения. Отвечать следует только на поставленные вопросы, ни в коем случае не отвлекаться на другие темы!

Если обратившийся ведет разговор в грубом тоне, не стоит бросать трубку, надо постараться успокоить собеседника, и, затем, сдержанно продолжить диалог.

Если вопрос поставил Вас в тупик, надо посмотреть на проблему с другой стороны, подробно расспросить у собеседника о деталях ситуации.

Опыт, конечно, приходит не сразу, а нарабатывается оператором телефонной службы в практике общения с заявителями. Необходимо систематически пополнять свои знания. Чем они обширнее по обсуждаемой проблеме, тем короче диалог. Тогда разговор будет конкретным, доходчивым и эффективным. Целесообразно, чтобы разговор был не только содержательным, но и кратким, что позволит принять большее число обращений.

**4. Результат телефонного разговора**

Итогом телефонного разговора должна стать обратная связь, направленная на выявление удовлетворенности заявителя полученной консультацией, зафиксированная в учетной карточке телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов (Приложение) или иной документальной форме учета и мониторинга.

Поэтому в конце телефонного разговора или по итогам содействия в решении проблемы заявителя оператору необходимо обязательно мягко спросить, все ли понял собственник, удовлетворён ли он ответом и рекомендациями оператора и поставить в учетной карточке

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

в графе «удовлетворенность консультацией» соответствующий знак «+» или «-».

Это будет соответствующей оценкой эффективности работы телефонной службы.

Отметим, что основной критерий оценки сформулирован следующим образом – понятное разъяснение и алгоритм решения проблемы, эффективное содействие в ее решении в случае такой необходимости.

### ***Важно!***

В случае неудовлетворенности заявителя целесообразно понять и проанализировать ее причину с тем, чтобы учесть полученный опыт в дальнейшей работе.

Таким образом, результатами телефонного разговора в зависимости от решаемой проблемы в сфере ЖКХ могут стать:

- полученная заявителем консультация и удовлетворенность от нее «+»;
- полученная заявителем консультация и неудовлетворенность от нее «-»;
- предложение получить консультацию у юристов;
- предложение обратиться к профессиональным медиаторам;
- предложение провести мероприятие общественного жилищного контроля;
- предложение взять вопрос в проработку, требующую, например, взаимодействия с региональным фондом капитального ремонта многоквартирных домов, органами социальной защиты и др. с обязательной последующей обратной связью с заявителем;
- предложение пройти обучение по программам подготовки общественных жилищных инспекторов, в том числе со специализацией по капитальному ремонту; «Информационная культура в сфере ЖКХ».

**Важно!**

Осуществлять мониторинг эффективности работы телефонной службы по капитальному ремонту многоквартирных домов, приемных граждан по вопросам ЖКХ путем получения обратной связи от заявителей, а также посредством системного анализа учетных документов (карточек общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов, журналов приема граждан по вопросам ЖКХ) на предмет удовлетворенности полученными услугами с последующим реагированием на нерешенные проблемы и неудовлетворительные отзывы.

## **5. Вопросы, наиболее часто задаваемые на телефонной службе и ответы на них.**

### **5.1. Общие вопросы.**

**5.1.1. Вопрос:** Какие виды работ выполняются за счет минимального (обязательного) размера взноса на капремонт?

**Ответ:**

- 1) ремонт крыши;
- 2) ремонт подвальных помещений, относящихся к общему имуществу в многоквартирном доме;
- 3) ремонт фасада;
- 4) ремонт фундамента многоквартирного дома.

Это обязательные виды работ. Региональные законы этот перечень расширяют, и он включает в себя:

Волгоградская область	Ст. 17 174-ОД – полный перечень с учетом дополнительных видов работ и услуг: 1) ремонт внутридомовых инженерных систем электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, водоотведения;
-----------------------	--

	<p>2) ремонт, замену, модернизацию лифтов, ремонт лифтовых шахт, машинных и блочных помещений;</p> <p>3) ремонт крыши, в том числе переустройство неветилируемой крыши на вентилируемую крышу, устройство выходов на кровлю;</p> <p>4) ремонт подвальных помещений, относящихся к общему имуществу в многоквартирном доме;</p> <p>5) ремонт фасада, в том числе ремонт и замена балконов;</p> <p>6) ремонт фундамента многоквартирного дома;</p> <p>7) утепление фасада;</p> <p>8) разработку проектной документации, в случаях, если такая разработка требуется в соответствии с действующим законодательством;</p> <p>9) осуществление строительного контроля;</p> <p>11) осуществление авторского надзора в случаях, предусмотренных действующим законодательством;</p> <p>12) проведение государственной экспертизы проекта в случаях, предусмотренных действующим законодательством;</p> <p>13) проведение инженерных изысканий для подготовки проектной документации в случае, если проведение таких изысканий необходимо в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности.</p> <p>14) установка автоматизированных информационно-измерительных систем учета потребления коммунальных ресурсов и коммунальных услуг;</p> <p>16) установка коллективных (общедомовых) приборов учета потребления ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, и узлов управления и регулирования потребления этих ресурсов (тепловой энергии, горячей и холодной воды, газа).</p>
--	---

**5.1.2. Вопрос:** Чем отличается капитальный ремонт от текущего ремонта?

**Ответ:** Капитальный ремонт – это полная замена инженерных сетей или строительных конструкций здания. Капремонт делают, когда здание подверглось старению, износу.

П. 14.2 ст. 1 Градостроительного кодекса РФ устанавливает понятие «капитальный ремонт объектов капитального строительства». Это замена и (или) восстановление строительных конструкций объектов капитального строительства или элементов таких конструкций, за исключением несущих строительных конструкций, замена и (или) восстановление систем инженерно-технического обеспечения и сетей инженерно-технического обеспечения объектов капитального строительства или их элементов, а также замена отдельных элементов несущих строительных конструкций на аналогичные или иные улучшающие показатели таких конструкций элементы и (или) восстановление указанных элементов.

Региональный оператор занимается исключительно капитальным ремонтом всего дома, всех изношенных элементов здания и оборудования. Оплата за выполненные работы производится за счет собранных с собственников жилья взносов на капремонт.

Текущий ремонт – это работы по замене составных частей или устройств, либо работы по частичному восстановлению конструкций и механизмов в доме. Выполняются при необходимости управляющей организацией.

П. 3.1 ГОСТ Р 56535-2015 «Услуги текущего ремонта общего имущества многоквартирных домов» устанавливает, что текущий ремонт – это комплекс работ (услуг), включенных в план работ и проводимых в рамках содержания общего имущества многоквартирного дома, связанных с

---

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

восстановлением потерявших в процессе эксплуатации функциональную способность частей многоквартирного дома, на аналогичные или иные, улучшающие показатели до их нормативного состояния, когда объем таких работ не превышает тридцати процентов от ремонтируемого имущества. Региональный оператор:

Волгоградская область	УНО «Фонд капитального ремонта МКД Волгоградской области»	г. Волгоград, ул. Козловская, д. 32А
-----------------------	---	--------------------------------------

Примечание: восстановление имущества может проводиться путем замены или ремонта, за исключением элементов несущих конструкций многоквартирного дома, восстановление которых осуществляется в рамках капитального ремонта.

Причиной текущего ремонта является необходимость устранения внешних дефектов и предотвращения ухудшения ситуации. Плата за текущий ремонт включается в строку «Содержание жилого помещения» наряду с платой за «Содержание общего имущества». Решение об определении порядка проведения текущего ремонта в силу положений п. 2 ст. 44 ЖК РФ принимается общим собранием собственников или советом дома, если собрание такое полномочие ему делегировало.

**5.1.3. Вопрос:** Какие существуют способы накопления средств на капремонт?

**Ответ:**

Существует два способа накопления средств на капитальный ремонт (формирование фонда капремонта):

1. Формирование фонда на специальном счете.
2. Формирование фонда на счете регионального оператора.

При выборе первого способа накопления, собственники самостоятельно занимаются организацией капремонта, выбирают исполнителя работ по капремонту и заключают с ним договора.

При формировании фонда капремонта на счете регионального оператора, так называемый «общий котел», региональный оператор берет на себя в полном объеме организацию проведения капремонта в сроки, установленные региональной программой: привлекает подрядные организации, контролирует качество и сроки работ, принимает выполненные работы. Несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств подрядными организациями. Способ формирования фонда капремонта может быть изменен в любое время на основе решения общего собрания собственников. Решение о прекращении формирования фонда капремонта на счете регионального оператора и формировании фонда капремонта на спецсчете вступает в силу через:

Волгоградская область	ОБЩЕЕ ПРАВИЛО: Через год после направления региональному оператору решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.
	ИСКЛЮЧЕНИЕ №1: Через 1 месяц - при установлении комиссией необходимости изменения сроков проведения капитального ремонта и вступлении в силу изменений в регпрограмму капремонта, утвержденных Администрацией Волгоградской области по данному основанию (т.е. через 1 месяц вступает в силу решение об изменении способа формирования фонда капремонта – переход на специальный счет, если принято и опубликовано решение о переносе сроков на более ранний срок).

	<p>ИСКЛЮЧЕНИЕ №2: Через 1 месяц – если решение о выборе способа формирования фонда капремонта принималось ОМС, а решением суда установлен факт, что ОМС не были приняты меры, направленные на</p> <p>1) надлежащее информирование граждан о - возможных способах формирования фонда капремонта - последствиях выбора одного из способов,</p> <p>2) оказание собственникам помощи в принятии соответствующего решения и разъяснении порядка его реализации</p> <p>УСЛОВИЕ: капремонт еще не проведен.</p>
<p>В течение пяти дней после вступления в силу указанного решения региональный оператор перечисляет средства фонда капитального ремонта на специальный счет.</p>	

### **ВНИМАНИЕ:**

изменение способа формирования фонда капремонта возможно только после выполнения собственниками обязательств по оплате уже проведенного капремонта, принятых кредитных и заемных обязательств.

**5.1.4. Вопрос:** Как узнать, когда будет проводиться капремонт в вашем доме?

#### **Ответ:**

Из практики Волгоградской области для этого достаточно зайти на сайт фонда капитального ремонта <http://fond34.ru>, открыть раздел «Узнай о своем доме»,

ввести в поисковике название улицы и номер дома и посмотреть какие работы и когда будут выполняться по программе кап. ремонта. Там можно найти всё, что касается вашего дома (собираемость взносов, кол-во жилых и нежилых помещений, и т.д.). Аналогичная возможность предоставлена и в других регионах.

Волгоградская область	<a href="http://fond34.ru">http://fond34.ru</a> , открыть раздел «Узнай о своем доме», ввести в поисковике название улицы и номер дома и посмотреть какие работы и когда будут выполняться по программе кап. ремонта.
-----------------------	---

### 5.1.5. Вопрос:

Можно ли отказаться от участия в программе кап. ремонта, если это будет принято на общем собрании собственников?

#### Ответ:

Нет, нельзя. Действующей редакцией Жилищного Кодекса РФ и законом Волгоградской области об организации проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, право отказаться от участия в региональной программе капитального ремонта не предусмотрено.

Значит, такое решение собственников будет считаться нелегитимным, т.е. противоречащими закону.

В региональную программу включаются все дома на территории региона, за исключением:

Волгоградская область	-МКД, признанных аварийными и подлежащими сносу или реконструкции; -МКД, расположенных на территориях закрывающихся населенных пунктов; -МКД, в которых имеется менее чем пять квартир.
-----------------------	---

### 5.1.6. Вопрос:

Если возникают вопросы в процессе проведения кап. ремонта в доме, куда обращаться?

**Ответ:**

1. До проведения в доме капитального ремонта на общем собрании дома выбирается ответственное лицо (которое в дальнейшем будет подписывать акт выполненных работ), Этот человек должен иметь все контактные телефоны подрядной организации, куда обращаться.
2. Необходимо познакомиться с куратором от фонда, который отвечает за проведение всех работ, также необходимо взять его контакты, а также контакты организации, осуществляющей строительный контроль.
3. На доме, перед началом кап. ремонта должна быть размещена информация с указанием названия подрядной организации и ее контактных телефонов.
4. Относительно хода и качества выполняемых работ можно обращаться в организацию, осуществляющую строительный контроль.

**5.1.7. Вопрос:**

Если капремонт проведен некачественно, кто несет ответственность?

**Ответ:**

Региональный оператор несет ответственность перед собственниками помещений за качество выполненных работ в течение 5 лет с момента подписания соответствующего акта приемки выполненных работ, в том числе за несвоевременное и ненадлежащее устранение выявленных нарушений.

В случае обнаружения ненадлежащего исполнения работ по капитальному ремонту, а также в случае причинения ущерба собственнику помещения необходимо обращаться к региональному оператору в письменном виде, и региональный оператор обязан провести проверку. О результатах проверки собственник уведомляется региональным оператором в письменном виде в месячный срок с даты регистрации обращения (заявления) собственника.

**5.1.8. Вопрос:**

Кто и когда принимает решение о выборе способа формирования фонда капремонта в новостройке?

**Ответ:**

В силу п. 5 ст. 170 ЖК РФ решение об определении способа формирования фонда капитального ремонта должно быть принято и реализовано собственниками помещений в многоквартирном доме в течение срока, установленного органом государственной власти субъекта Российской Федерации, но не менее чем в течение трех месяцев и не более чем в течение шести месяцев после официального опубликования региональной программы капитального ремонта, которая утверждена в установленном законом субъекта Российской Федерации порядке и в которую включен многоквартирный дом, в отношении которого решается вопрос о выборе способа формирования его фонда капитального ремонта.

Волгоградская область	174-ОД	<p>Не позднее чем за три месяца до возникновения обязанности по уплате взносов на капитальный ремонт (п. 2 ст. 3) – для новостроек.</p> <p>В течение трех месяцев после официального опубликования утвержденной в установленном порядке региональной программы, в которую включен многоквартирный дом, в отношении которого решается вопрос о выборе способа формирования фонда его капитального ремонта (п. 5 ст. 4) – общее правило.</p>
-----------------------	--------	--

**5.1.9. Вопрос:**

Куда обращаться для того, чтобы ускорить проведение капремонта?

**Ответ:**

Необходимо обратиться в региональную комиссию по рассмотрению вопросов установления необходимости проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, утвержденную приказом комитета ЖКХ Волгоградской области.

#### **5.1.10. Вопрос:**

Как часто в региональную программу вносятся изменения?

#### **Ответ:**

Все изменения в регпрограмму капремонта вносятся при её актуализации, которая производится не реже 1 раза в год (п. 5 ст. 168 ЖК РФ).

#### **5.1.11. Вопрос:**

В какой срок и какие документы о проведении капремонта регоператор обязан передать организации, осуществляющей управление домом?

#### **Ответ:**

В силу п. 8 ст. 189 ЖК РФ в течение десяти дней с даты подписания акта приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме региональный оператор обязан передать лицу, осуществляющему управление этим многоквартирным домом, копии документов о проведенном капитальном ремонте общего имущества в многоквартирном доме (в том числе копии проектной, сметной документации, договоров строительного подряда, актов приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ) и иные документы, связанные с проведением капитального ремонта, за исключением финансовых документов.

#### **5.1.12. Вопрос:**

Каков максимальный размер аванса, выплачиваемого подрядчику при заключении договора строительного

---

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

подряда для выполнения работ по проведению капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме?

**Ответ:**

И регоператор (п. 3 ст. 190 ЖК РФ), и владелец спецсчета (пп. 3 п. 4 ст. 177 ЖК РФ) вправе перечислить в пользу подрядной организации авансовый платеж в размере, не превышающем тридцать процентов от стоимости услуг и (или) работ по договору о капитальном ремонте.

Региональный оператор может уплачивать в качестве аванса более чем тридцать процентов стоимости соответствующего вида услуг и (или) работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме в случаях и порядке, которые установлены Правительством Российской Федерации.

Это правомочие реализовано в п. 78(2) Положения о привлечении специализированной некоммерческой организацией, осуществляющей деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, подрядных организаций для оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 1 июля 2016 г. N 615.

В случаях, если в проекте договора о проведении капитального ремонта заказчиком предусмотрено условие о казначейском сопровождении расчетов по договору о проведении капитального ремонта в части выплаты аванса в соответствии с законодательством Российской Федерации или условие о банковском сопровождении договора о проведении капитального ремонта, предусмотренное пунктом 219(1) настоящего Положения, заказчик может предусматривать в таком проекте договора о проведении капитального ремонта выплату аванса в размере:

---

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

а) до 80 процентов стоимости соответствующего вида работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах - в целях закупки подрядной организацией товаров (материалов, оборудования), необходимых для выполнения таких работ, на основании представленного подрядной организацией документа, подтверждающего приемку подрядной организацией указанных товаров (материалов, оборудования). При этом размер аванса не может превышать стоимость товаров (материалов, оборудования), указанную в таком документе;

б) не более 50 процентов стоимости соответствующего вида услуг и (или) работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах - в иных целях.

### **5.1.13. Вопрос:**

Какие документы являются основанием для выплаты кредитной организацией аванса при формировании фонда капитального ремонта на специальном счете?

### **Ответ:**

В силу п. 4 ст. 177 ЖК РФ операции по перечислению со специального счета денежных средств могут осуществляться банком по указанию владельца специального счета в адрес лиц, оказывающих услуги и (или) выполняющих работы по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме, при предоставлении следующих документов:

1) протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, содержащий решение такого собрания об оказании услуг и (или) о выполнении работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

2) договор строительного подряда, предусматривающий в том числе установление гарантийного срока на оказанные услуги и (или) выполненные работы продолжительностью не менее пяти

лет с момента подписания соответствующего акта приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ, а также обязательства подрядных организаций по устранению выявленных нарушений в разумный срок, за свой счет и своими силами;

3) акт приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ по договору, указанному в пункте 2 настоящей части. Такой акт приемки не предоставляется в случае осуществления операции по выплате аванса на оказание услуг и (или) выполнение работ в размере не более чем тридцать процентов от стоимости таких услуг и (или) работ по договору, указанному в пункте 2 ст. 177 ЖК РФ.

Таким образом, для перечисления авансового платежа потребуется решение общего собрания и договор о капремонте общего имущества. Для окончательного расчета с подрядчиком потребуется акт приемки выполненных работ (оказанных услуг).

#### **5.1.14. Вопрос:**

Как получить сведения о специальном счете, а именно о накоплениях и расходах?

#### **Ответ:**

По требованию любого собственника помещения в многоквартирном доме, а также по запросу органа государственного жилищного надзора банк, в котором открыт специальный счет, и владелец специального счета обязаны предоставлять информацию о сумме зачисленных на счет платежей собственников всех помещений в многоквартирном доме, об остатке средств на специальном счете, обо всех операциях по данному специальному счету.

## **5.2. Взносы на капитальный ремонт.**

### **5.2.1. Вопрос:**

---

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

Кто должен платить за капитальный ремонт?

**Ответ:**

Согласно п.2.3. ст. 158 ЖК РФ, обязанность по оплате расходов на капитальный ремонт многоквартирного дома распространяется на всех собственников помещений в этом доме. Платят собственники как жилых, так и нежилых помещений. Наниматели взносы на капремонт не оплачивают.

### **5.2.2. Вопрос:**

Кто обязан оплатить долги предыдущего собственника?

**Ответ:**

Обязанность по оплате расходов на капитальный ремонт закреплена в ЖК РФ и распространяется на всех владельцев помещений МКД с момента возникновения права собственности. При продаже, дарении, наследовании квартиры к новому собственнику переходит и обязанность оплачивать взносы на капитальный ремонт, в том числе и погашение образовавшейся задолженности. Исключение только одно – для помещений, ранее находившихся в собственности РФ, региона или муниципалитета (приватизация).

Поэтому при покупке квартиры или нежилого помещения необходимо проверить состояние расчетов собственника в части уплаты взносов на капремонт. Отдельно рекомендуем обратить внимание на погашение задолженности непосредственно перед сделкой по отчуждению квартиры. Подобная ситуация может свидетельствовать, что после оформления квартиры новому собственнику могут быть начислены пени за нарушение сроков оплаты предыдущим собственником.

### **5.2.3. Вопрос:**

Кто должен платить за капремонт, если в квартире никто не прописан и не живет?

---

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

**Ответ:**

В силу п. 11 ст. 155 ЖК РФ неиспользование собственниками, нанимателями и иными лицами помещений не является основанием невнесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги, составной частью которой являются взносы на капремонт.

Т.е., собственник жилого помещения в любом случае обязан оплачивать взносы. Данный платеж также не привязан к факту проживания, а равно наличия или отсутствия регистрации в этом помещении иных лиц.

**5.2.4. Вопрос:**

Должны ли собственники продолжать платить взносы на капремонт после того, как капитальный ремонт в МКД уже проведен?

**Ответ:**

Да, программа капремонта – долгосрочная. И затраты на каждый МКД намного больше, чем собранные взносы. Погашение их осуществляется за счет последующих взносов на капремонт.

**5.2.5. Вопрос:**

Кто освобождается от оплаты взносов на капитальный ремонт?

**Ответ:**

От платы взносов на капитальный ремонт общего имущества освобождаются собственники помещений в многоквартирных домах, которых нет в региональной программе.

Критерии для исключения или невключения в регпрограмму таких домов устанавливаются региональными законами и перечислены в таблице ответа на вопрос 5.1.5

**5.2.6. Вопрос:**

Когда начинают платить взносы на капремонт в новостройках?

**Ответ:**

Обязанность по уплате взносов на капитальный ремонт у собственников помещений в многоквартирном доме, введенном в эксплуатацию после утверждения региональной программы капитального ремонта и включенном в региональную программу капитального ремонта при ее актуализации, возникает по истечении срока, установленного органом государственной власти субъекта Российской Федерации, но не позднее чем в течение пяти лет с даты включения данного многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта (п. 5.1 ст. 170 ЖК РФ).

Волгоградская область	174-ОД	По истечении одного года с даты включения данного многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта (п. 2 ст. 3).
-----------------------	--------	---

**5.2.7. Вопрос:**

Должны ли оплачивать взносы на капремонт собственники помещений в доме, по которому установлена судом обязанность бывшего наймодателя по ст. 16 Закона «О приватизации» провести капитальный ремонт?

**Ответ:**

В силу п. 4 ст. 190.1 ЖК РФ обязательство бывшего наймодателя по проведению капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме не освобождает собственников помещений в многоквартирном доме от уплаты взносов на капитальный ремонт.

**5.2.8. Вопрос:**


---

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

Можно ли оплачивать взносы на капремонт за счет общих средств, полученных от использования общего имущества, или из иных источников?

**Ответ:**

П. 4 ст. 169 ЖК РФ предоставляет право общему собранию собственников помещений (членов ТСЖ, ЖСК соответственно) в многоквартирном доме направлять доходы от передачи в пользование объектов общего имущества в многоквартирном доме, средства товарищества собственников жилья, жилищного кооператива, в том числе доходы от хозяйственной деятельности товарищества собственников жилья, жилищного кооператива на формирование фонда капитального ремонта в счет исполнения обязанности собственников помещений в многоквартирном доме по уплате взносов на капитальный ремонт и (или) на формирование части фонда капитального ремонта сверх формируемой исходя из установленного минимального размера взноса на капитальный ремонт, которая может использоваться на финансирование любых услуг и (или) работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме.

**5.2.9. Вопрос:**

Может ли собрание принять решение о прекращении уплаты взносов на капремонт?

**Ответ:**

Собрание может лишь принять решение о приостановлении исполнения обязанности по уплате взносов на капремонт.

В силу п. 8 ст. 170 ЖК РФ по достижении минимального размера фонда капитального ремонта собственники помещений в многоквартирном доме на общем собрании таких собственников вправе принять решение о приостановлении обязанности по уплате взносов на

капитальный ремонт, за исключением собственников, которые имеют задолженность по уплате этих взносов.

Законом субъекта Российской Федерации устанавливается минимальный размер фондов капитального ремонта в отношении многоквартирных домов, собственники помещений в которых формируют указанные фонды на специальных счетах, размер которых не может превышать пятьдесят процентов оценочной стоимости капитального ремонта многоквартирного дома. Собственники помещений в многоквартирном доме вправе установить размер фонда капитального ремонта в отношении своего дома в размере большем, чем установленный минимальный размер фонда капитального ремонта.

#### **5.2.10. Вопрос:**

Может ли собрание принять решение о снижении размера взноса на капремонт?

**Ответ:**

Нет. Прямой запрет на это установлен пп. 1 п. 4 ст. 170 ЖК РФ.

### **5.3. Формирование платежного документа**

#### **5.3.1. Вопрос:**

От чего зависит сумма взносов на капремонт?

**Ответ:**

Итоговое начисление взносов на капремонт в платежном документе ставится в зависимость только от величины общей площади помещения. Расчет взносов ведется по формуле:  $S$  (общая площадь помещения) умножается на минимальный размер взноса, утвержденный органом исполнительной власти субъекта РФ.

**5.3.2. Вопрос:**

Влияет ли количество зарегистрированных в жилом помещении граждан на сумму оплаты взносов на капремонт?

**Ответ:**

Нет, не влияет. На величину суммы взносов, подлежащих оплате, влияет только площадь помещения.

Волгоградская область	
Об установлении минимального размера взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме на территории (* размер взноса указан на 1 кв.м. площади помещения в МКД)	
Постановление администрации ВО от 14.10.22 № 611-п	
2014/2015	5,06 р.
2016/2018	5,90р.
2019	6,13р.
2020	6,56р.
2021.	7,01р.
2022	7,50р.
2023	8,02р.
2024	8,74

**5.3.3. Вопрос:**

Если в жилом помещении никто не проживает или временно отсутствует, делается ли перерасчет взноса на капремонт?

**Ответ:**

Взносы на капремонт не являются коммунальной услугой, а это означает, что перерасчет по взносам на капремонт в связи с отсутствием проживающих в жилом помещении законодательством не предусмотрен.

**5.3.4. Вопрос:**

Если сменился собственник, как переделать л/счет?

**Ответ:**

Необходимо заполнить заявление, к которому приложить:

- один из документов (копию), подтверждающих право собственности на помещение;

- выписку из ЕГРН;

- договор купли-продажи (если право собственности возникло ранее 1996 г.);

Заявление и копию «права собственности» направить в адрес регионального оператора по электронной почте или почтой России по адресу (таблица ниже).

Также Вы можете направить заявление с использованием ГИС ЖКХ.

Волгоградская область	УНО «Фонд капитального ремонта МКД Волгоградской области»	г. Волгоград, ул. Козловская, д. 32А
-----------------------	---	--------------------------------------

### 5.3.5. Вопрос:

Как разделить л/счет при необходимости?

**Ответ:**

Заполнить заявление. К заявлению необходимо приложить копии документов, обосновывающих внесение изменений:

- копию паспорта заявителя;
- копию свидетельства на право собственности заявителя или копию выписки из гос. реестра о праве собственности заявителя;
- иные документы, обосновывающие необходимость разделения л/счета;

Заявление должно быть подписано всеми собственниками помещений. Если есть задолженность по оплате взносов, то должно быть подписано соглашение, в котором прописано распределение задолженности по новым лицевым счетам.

Заявление о разделении л/счета с приложением соответствующих документов направить в адрес регионального оператора по адресам, указанным в ответе на вопрос 5.3.4. или на электронную почту.

### 5.3.6. Вопрос:

Как получить дубликат счет-квитанции?

#### Ответ:

1. Необходимо обратиться в фонд с заявлением о вручении или направлении дубликата квитанции за определенный период в адрес плательщика почтой России или иным способом.
2. Зайти в личный кабинет на сайте ГИС ЖКХ и распечатать квитанцию.

### 5.3.7. Вопрос:

Если пришла квитанция с двойным начислением?

#### Ответ:

Разобраться с причиной. Обратите внимание, когда именно была произведена последняя оплата. Если дата Вашей оплаты следует за датой формирования и печати нового платежного документа, оплачивать такие платежи надо в одинарном размере. В следующем периоде будут учтены оба платежа.

В любом случае Вы можете обратиться с заявлением к регистратору для сверки начислений.

### 5.3.8. Вопрос:

Если собственник квартиры игнорирует квитанции и отказывается платить за капремонт, кто и как его сможет обязать?

#### Ответ:

Внесение взносов на капремонт в соответствии со статьей 169 ЖК РФ является обязанностью каждого собственника помещения многоквартирного дома наряду с оплатой коммунальных услуг.

Задолженность по оплате взносов на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

подлежит взысканию в судебном порядке региональным оператором. При этом учитываются и судебные расходы, понесенные региональным оператором.

Также к недобросовестным плательщикам применяются следующие меры:

- Начисление пени в размере 1/300 ставки рефинансирования ЦБ РФ, действующей на день фактической оплаты, от невыплаченной в срок суммы за каждый день просрочки, начиная со следующего дня после дня наступления установленного срока оплаты (14.1 ст. 155 ЖК РФ).

Также, например, в Волгоградской области, если собственник по ряду причин не мог вовремя платить взносы по кап. ремонту, можно написать заявление о предоставлении рассрочки

Для этого необходимо:

- заполнить заявление;

- к заявлению приложить копию паспорта, документ на право собственности;

- направить заявление на предоставление рассрочки в адрес регионального оператора по электронной почте или почтой России по адресу 400074, Волгоград, ул. Козловская, 32А.

По результатам будет составлен договор погашения задолженности, который необходимо будет соблюдать.

### **5.3.9. Вопрос:**

Что делать, если собственник по ряду причин не мог вовремя платить взносы по капремонту?

**Ответ:**

При наличии объективных обстоятельств, препятствующих своевременной оплате, и, как следствие, формирования задолженности, можно написать заявление о предоставлении рассрочки.

Если есть документы, подтверждающие обстоятельства, которыми потребитель объясняет причины

---

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

возникновения задолженности, необходимо приложить к заявлению их копии.

Направить заявление о предоставлении рассрочки необходимо в адрес регионального оператора по электронной почте или почтой России.

Регоператор вправе по результатам рассмотрения заявления потребителя вправе заключить соглашение о порядке погашения задолженности, который необходимо будет соблюдать.

## **5.4. Меры социальной поддержки**

### **5.4.1. Вопрос:**

Кому положены льготы по оплате взносов за капитальный ремонт?

**Ответ:**

Компенсации на оплату капремонта в Волгоградской области могут получить:

- одиноко проживающие собственники жилых помещений, достигшие 70 лет в размере - 50%;
- 80 лет в размере -100%, а также проживающие в составе семьи, состоящей только из совместно проживающих неработающих граждан пенсионного возраста или неработающие инвалиды 1 или 2 гр.

Также на компенсацию в размере до 50% могут претендовать:

- инвалиды 1 и 2 гр., дети-инвалиды, граждане, имеющие детей-инвалидов;
- инвалиды и участники ВОВ и члены их семей;
- инвалиды и ветераны боевых действий;
- «чернобыльцы» и члены их семей;
- одиноко проживающие ветераны труда федерального значения.

В размере 100%:

-Герои СССР и РФ, полные кавалеры ордена Славы, Герои соц. Труда, Герои труда РФ, полные кавалеры ордена Трудовой Славы и проживающие совместно с ними члены их семей.

При начислении компенсации учитывается региональный стандарт нормативной площади жилого помещения, т.е. компенсация будет рассчитываться не на всю занимаемую площадь, а с учетом регионального стандарта площади.

Обращаем внимание, что речь именно о компенсации, а не об освобождении от обязанности оплачивать взносы на капремонт.

С 07.10.2022 года перестал действовать заявительный порядок как условие получения компенсации в силу возраста. Компенсация должна быть назначена без обращения собственника.

#### **5.4.2. Вопрос:**

Кому предоставляются субсидии по оплате взносов на кап. ремонт?

#### **Ответ:**

Субсидия по взносам на капитальный ремонт – мера социальной поддержки малоимущих категорий граждан. Осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 г. №761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» и рассчитывается в составе субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг по месту постоянного проживания исходя из социального стандарта. Воспользоваться субсидией могут все волгоградцы, у которых оплата ЖКХ составляет больше 22% от семейного бюджета.

#### **5.4.3. Вопрос:**

Кто осуществляет меры соц. поддержки?

#### **Ответ:**

---

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

Для получения компенсации гражданин должен обратиться по месту своего жительства в центр социальной защиты населения или в МФЦ по месту жительства с заявлением о предоставлении компенсации только в отношении одного жилого помещения, являющегося местом жительства собственника.

С 07.10.2022 года перестал действовать заявительный порядок как условие получения компенсации в силу возраста. Компенсация должна быть назначена без обращения собственника.

Выплата компенсации производится центрами социальной защиты ежеквартально за истёкший квартал, путем перечисления денежных средств на счета, открытые получателем в банках или через отделение «Почты России».

Данная мера соцподдержки направлена не на освобождение отдельных категорий собственников помещений от уплаты взносов на кап. ремонт, а на предоставление возможности компенсировать расходы, связанные с уплатой взносов. Обязательным условием получения компенсации или субсидий является отсутствие у собственника помещения задолженности по оплате ЖКУ или при заключении и выполнении гражданином соглашений по её погашению.

В свою очередь, региональный оператор не наделен правом самостоятельно предоставлять гражданам меры социальной поддержки или уменьшать размер взносов на кап ремонт.

## **6. Нормативно-правовые документы.**

### ***Важно!***

Оператору телефонной службы по капитальному ремонту многоквартирных домов, специалисту-консультанту приемной граждан по вопросам ЖКХ

---

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

целесообразно руководствоваться в своей работе нормативно-правовыми документами.

## **Федеральные нормативно-правовые документы**

1. Жилищный кодекс Российской Федерации.
2. Градостроительный кодекс Российской Федерации.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ.
5. Федеральный закон от 21.07.2007 № 185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства».
6. Федеральный закон от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе ЖКХ».
7. Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».
8. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».
9. Федеральный закон от 21.07.2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».
10. Федеральный закон № 184-ФЗ от 27.12.2002 г. «О техническом регулировании».
11. Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
12. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ.
13. Постановление Правительства РФ от 30.09.2021 N 1670 "Об утверждении общих требований к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора)".
14. Постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2016 г. № 1491 г. «О порядке осуществления общественного жилищного контроля».
15. Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

16. Постановление Правительства Российской Федерации от 01.07.2016 № 615 «О порядке привлечения подрядных организаций для оказания услуг (или) выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме и порядке осуществления закупок товаров, работ, услуг в целях выполнения функций специализированной некоммерческой организации, осуществляющей деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах».
17. Постановление Правительства РФ от 27.09.2021 N 1628 «Об утверждении Правил установления требований энергетической эффективности для зданий, строений, сооружений и требований к правилам определения класса энергетической эффективности многоквартирных домов»
18. Постановление правительства Российской Федерации от 14.12.2005 № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».
19. Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2016 № 453 «Об утверждении Правил размещения временно свободных средств фонда капитального ремонта, формируемого на счете специализированной некоммерческой организации, осуществляющей деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах».
20. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 июня 2010 года № 468 «О порядке проведения строительного контроля при осуществлении строительства, реконструкции и капитального ремонта объектов капитального строительства».
21. Постановление Правительства РФ от 17.01.2017 N 18 «Об утверждении Правил предоставления финансовой поддержки за счет средств государственной корпорации - Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства на проведение капитального ремонта многоквартирных домов».
22. Приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 28.01.2019 № 44/пр «Об утверждении требований к оформлению протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах и порядка направления подлинников решений и протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах в уполномоченные органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственный жилищный надзор».

23. Приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 30.12.2015 г. № 965/пр «Об утверждении формы отчета специализированной некоммерческой организации, осуществляющей деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах и сроках его размещения».
24. Приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 04.08.2014 № 427/пр «Об утверждении методических рекомендаций установления необходимости проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме».
25. Приказ Минстроя РФ от 06.04.2018 №213/пр «Об утверждении методических рекомендаций по установлению размера платы за содержание жилого помещения для собственников жилых помещений, которые не приняли решения о выборе способа управления многоквартирным домом, решения о размере платы за содержание жилого помещения, а также по установлению порядка определения предельных индексов изменения размера такой платы».
26. Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» (вместе с «Правилами оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме»).
27. Постановление Госстроя России от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».
28. Приказ Минстроя России от 29 декабря 2022 № 1159/пр «Об утверждении методических рекомендаций по определению нормативным правовым актом субъекта РФ услуг и (или) работ, входящих в число услуг и (или) работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме, оказание и (или) выполнение которых финансируются за счет средств фонда капремонта, который сформирован исходя из минимального размера взноса на капитальный ремонт, и которые включены в перечень, указанный в части I статьи 166 ЖК РФ». Действие с 01.03.2023г.
29. Приказ Минстроя России от 07.02.2024 N 79/пр "Об установлении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, обязательное размещение которой предусмотрено Федеральным законом от 21

---

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

- июля 2014 г. N 209-ФЗ "О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства".
30. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021 № 3 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 2.1.3684-21 "Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию территорий городских и сельских поселений, к водным объектам, питьевой воде и питьевому водоснабжению, атмосферному воздуху, почвам, жилым помещениям, эксплуатации производственных, общественных помещений, организации и проведению санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий» (Зарегистрирован 29.01.2021 № 62297).
  31. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 011-2011 «Безопасность лифтов» (решение Евразийского экономического сообщества, комиссии Таможенного союза о принятии технического регламента Таможенного союза «Безопасность лифтов» от 18.10.2011 № 824).
  32. ВСН 41-85 (р) Инструкция по разработке проектов организации и проектов производства работ по капитальному ремонту жилых зданий.
  33. МДС 13-1.99. Инструкция о составе, порядке разработки, согласования и утверждения проектно-сметной документации на капитальный ремонт жилых зданий.
  34. ВСН 61-89(р). Реконструкция и капитальный ремонт жилых домов. Нормы проектирования;
  35. СП 48.13330.2011. Свод правил. Организация строительства. Актуализированная редакция СНиП 12-01-2004.
  36. ВСН 58-88 (р). Положение об организации и проведении реконструкции, ремонта и технического обслуживания зданий, объектов коммунального и социально-культурного назначения.
  37. ВСН 42-85(р). Правила приемки в эксплуатацию законченных капитальным ремонтом жилых зданий.
  38. Методическое пособие по содержанию и ремонту жилищного фонда МДК 2-04.2004.
  39. Методические рекомендации по формированию состава работ по капитальному ремонту многоквартирных домов, финансируемых за счет средств, предусмотренных Федеральным законом от 21 июля 2007 года № 185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства».

## **Региональные нормативно-правовые документы (Волгоградская область).**

40. Закон Волгоградской области от 19.12.2013 № 174-ОД «Об организации проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области».
41. Закон Волгоградской области от 13.01.2017 № 3-ОД «Об установлении доли для расчета объема средств фонда капитального ремонта, которые региональный оператор ежегодно вправе израсходовать на финансирование региональной программы капитального ремонта».
42. Закон Волгоградской области от 30.12.2015 № 240-ОД «Об осуществлении общественного контроля в Волгоградской области».
43. Закон Волгоградской области от 10.01.2014 № 12-ОД «О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями Волгоградской области по организации и осуществлению государственного жилищного надзора».
44. Постановление Правительства Волгоградской области от 08.11.2013 № 566-п «О создании некоммерческой организации «Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов» Волгоградской области.
45. Постановление Правительства Волгоградской области от 31.12.2013 № 812-п «Об утверждении региональной программы «Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области».
46. Постановление Правительства Волгоградской области от 06.12.2013 года № 688-п «Об утверждении порядка выплаты владельцем специального счета и (или) региональным оператором средств фонда капитального ремонта собственникам помещений в многоквартирном доме, а также использования средств фонда капитального ремонта на цели сноса или реконструкции многоквартирного дома».
47. Постановление Правительства Волгоградской области от 02.04.2014 № 154-п «Об установлении критерия доступности минимального размера взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах на территории Волгоградской области для граждан - собственников помещений в многоквартирных домах».
48. Постановление администрации Волгоградской области от 26.10.2017 № 570-п «Об утверждении порядка применения критериев определения очередности проведения капитального ремонта общего

- имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области, для целей формирования и актуализации региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах».
49. Постановление администрации Волгоградской области от 31.03.2016 № 136-п «Об осуществлении контроля за соответствием деятельности регионального оператора установленным требованиям и контроля за целевым расходованием денежных средств, сформированных за счет взносов на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, и обеспечением сохранности этих средств на территории Волгоградской области».
  50. Постановление Администрации Волгоградской обл. от 01.03.2016 № 89-п «Об утверждении Порядка предоставления компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области».
  51. Постановление Администрации Волгоградской области от 12.02.2018 N 59-п "Об утверждении порядка установления необходимости проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области.
  52. Постановление Администрации Волгоградской области от 11.05.2022 № 267-п "О внесении изменений в постановление Правительства Волгоградской области от 31 декабря 2013 г. № 812-п "Об утверждении региональной программы "Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области".
  53. Постановление администрации Волгоградской области от 14.10.2022 № 611-п «Об установлении на 2023 год минимального размера взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме на территории Волгоградской области».
  54. Постановление Администрации Волгоградской области от 11.10.2023 № 684-п "Об установлении на 2024 год минимального размера взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме на территории Волгоградской области".
  55. Приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области от 15.04.2019 N 63-ОД "Об утверждении регионального краткосрочного плана реализации региональной программы "Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области", утвержденной постановлением

- Правительства Волгоградской области от 31.12.2013 N 812-п, на 2020 - 2022 годы.
56. Приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области от 31.12. 2022 N 70-ОД "Об утверждении регионального краткосрочного плана реализации региональной программы "Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области", утвержденной постановлением Правительства Волгоградской области от 31.12.2013 N 812-п, на 2023 - 2025 годы.
  57. Приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области от 02.07.2018 № 100-ОД "Об установлении порядка передачи владельцу специального счета и (или) региональному оператору документов и информации, связанных с формированием фонда капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме, при изменении способа формирования фонда капитального ремонта".
  58. Приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области от 16.11.2016 № 449-ОД "Об утверждении порядка предоставления владельцем специального счета и региональным оператором сведений о денежных средствах на капитальный ремонт многоквартирных жилых домов, иных сведений, подлежащих предоставлению указанными лицами".
  59. Приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области от 29.12.2022 № 143-ОД "Об утверждении размера предельной стоимости каждого из видов услуги (или) работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме на территории Волгоградской области, оказание и (или) выполнение которых финансируются региональным оператором за счет средств фонда капитального ремонта, сформированного исходя из минимального размера взноса на капитальный ремонт, с учетом средств государственной поддержки, муниципальной поддержки".
  60. Приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области от 16.11.2016 № 450-ОД "Об утверждении порядка проведения мониторинга технического состояния многоквартирных домов, расположенных на территории Волгоградской области".
  61. Приказ комитета социальной защиты населения Волгоградской обл. от 15.04.2016 №368 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление компенсации расходов на уплату взноса на

- капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области».
62. Приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской обл. от 16.11.2016 № 451-ОД «Об утверждении Порядка ведения реестра уведомлений о выбранном собственниками помещений в многоквартирных домах способе формирования фонда капитального ремонта и реестра специальных счетов, на которые перечисляются взносы на капитальный ремонт в целях формирования фонда капитального ремонта на территории Волгоградской области».
  63. Приказ инспекции государственного жилищного надзора Волгоградской области от 13.10.2014 № 121 «Об утверждении форм предоставления владельцем специального счета сведений о поступлении денежных средств на капитальный ремонт от собственников помещений в многоквартирном доме и о размере остатка денежных средств на специальном счете».
  64. Приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области от 10.05.2018 № 69-ОД «О создании рабочей группы по рассмотрению спорных вопросов по проведению капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах».
  65. Приказ комитета ЖКХ и ТЭК Волгоградской области от 30.07.2019 №120-ОД «Об утверждении порядка применения оснований для внесения изменений в региональную программу «Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области», утвержденную постановлением Правительства Волгоградской области от 31.12.2013 №812-п.
  66. Приказ комитета ЖКХ Волгоградской области от 29.04.2022 № 70-од «Об утверждении краткосрочного плана реализации региональной программы».
  67. Приказ комитета ЖКХ Волгоградской области от 30.07.2019 N 120-ОД "Об утверждении порядка применения оснований для внесения изменений в региональную программу "Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области".
  68. Приказ комитета ЖКХ Волгоградской области от 04.08.2023 N 68-ОД "Об утверждении порядка разработки и утверждения краткосрочных планов реализации региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области".

69. Приказ комитета ЖКХ Волгоградской области от 14.04.2023 N 34-ОД "Об утверждении перечня услуг и (или) работ, входящих в число услуг и (или) работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме".
70. Приказ комитета ЖКХ Волгоградской области от 11.04.2018 N 53-ОД "Об утверждении Порядка установления фактов воспрепятствования проведению работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме и определения невозможности оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества".
71. Приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области от 21 мая 2018 г. № 76-ОД "Об утверждении Положения о комиссии по рассмотрению вопросов установления необходимости проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах".
72. Приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области от 01.03.2023 № 23-ОД "Об утверждении Порядка подписания акта приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме, а также взаимодействия участников подписания акта приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме, в том числе с комиссией, осуществляющей приемку оказанных услуг и (или) выполненных работ".
73. Приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области от 21.02.2024 № 12-ОД "Об утверждении размера предельной стоимости услуг и (или) работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме на территории Волгоградской области, оказание и (или) выполнение которых финансируется региональным оператором за счет средств фонда капитального ремонта, сформированного исходя из минимального размера взноса на капитальный ремонт, с учетом средств государственной поддержки, муниципальной поддержки".

### ***Важно!***

Оператору общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области также необходимо отслеживать

изменения регионального и муниципального жилищного законодательства, применяя их в своей работе.

При этом целесообразно пользоваться актуальными версиями нормативно-правовых документов из компьютерных справочных правовых систем Российской Федерации, а также официальных сайтов органов исполнительной власти и органов местного самоуправления на территориях оказания помощи собственникам помещений многоквартирных домов.

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ ПРОЕКТА  
«Региональное содружество НКО сферы ЖКХ:  
новые задачи и решения»**

<a href="http://roi34.pф">http://roi34.pф</a>	Сайт Региональной общественной инспекции
<a href="https://vk.com/roi34">https://vk.com/roi34</a>	Страница Региональной общественной инспекции ВКонтакте
<a href="https://t.me/roi34">https://t.me/roi34</a>	Telegram Региональной общественной инспекции
<a href="https://ok.ru/roi34rf">https://ok.ru/roi34rf</a>	Страница Региональной общественной инспекции в Одноклассниках
<a href="http://mapo-ano.ru/">http://mapo-ano.ru/</a>	Сайт АНО ДПО «Международная академия профессионального образования»
<a href="https://vk.com/ano.dpo.mapo">https://vk.com/ano.dpo.mapo</a>	Страница АНО ДПО «Международная академия профессионального образования» ВКонтакте
<a href="https://t.me/anomapo">https://t.me/anomapo</a>	Telegram АНО ДПО «Международная академия профессионального образования»
<a href="https://ok.ru/anodpomapo.proekt">https://ok.ru/anodpomapo.proekt</a>	Страница АНО ДПО «Международная академия профессионального образования» в Одноклассниках
Чат «Общественные Инспекторы»	Чат в WhatsApp
Чат «Клуб ПрофМедиаторов» в Telegram	Чат в Telegram
<a href="https://rutube.ru/channel/25572770/">https://rutube.ru/channel/25572770/</a>	Канал АНО ДПО «Международная академия профессионального образования» в RUTUBE
<a href="https://www.youtube.com/@mapo-ano">https://www.youtube.com/@mapo-ano</a>	Канал АНО ДПО «Международная академия профессионального образования» в YouTube

**Форма учетной карточки**

Проект «Региональное содружество НКО сферы ЖКХ: новые задачи и решения», реализуемый Региональной общественной инспекцией с использованием средств гранта Президента Российской Федерации, предоставленного Фондом президентских грантов.

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА РЕГИОНАЛЬНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ  
СЛУЖБЫ ПО ВОПРОСАМ КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА  
МКД\*/ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ  
8 (8442 59-69-05) Вторник, среда, четверг / с 9.00 до 12.00**

Дата консультирования: \_\_\_\_\_

ФИО инструктора проекта: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ФИО стажера/ов

\_\_\_\_\_  
ФИО добровольца/ев

№ п/п	ФИО заявителя, категория заявителя**, адрес, контактный телефон	Тема обраще- ния	Время консульти- рования/ оказания помощи (мин.)***	Результат**** (поставить вариант фиксации результата: 1, 2 или 3; 2 – пояснить)	Оценка удовлетворен- ности ***** (+ да / - нет)

\*Заполняется по согласованию с гражданином при оказании бесплатной социальной услуги (консультирование) на региональной телефонной службе по вопросам капитального ремонта МКД Волгоградской области и фиксирует участие стажеров и/или добровольцев в проекте «Региональное содружество НКО сферы ЖКХ: новые задачи и решения», реализуемом Региональной общественной инспекцией с использованием средств гранта Президента Российской Федерации, предоставленного Фондом президентских грантов.

\*\*Указать номер согласно категории, к которой относится обратившийся (рядом с ФИО):

1. Люди пожилого возраста

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024

2. Люди с ограниченными возможностями здоровья
3. Иные категории жителей многоквартирных домов из числа собственников жилых помещений

\*\*\*Сведения учетной карточки являются основой для учета почасовой работы стажера/ов, измеряемой в академических часах (1 час - 45 мин.).

\*\*\*\*Варианты фиксации результата:

1. Дана консультация при непосредственном обращении заявителя.
2. Дана консультация после проработки вопроса с соответствующими организациями (УНО «Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов», Ростехнадзор, Роспотребнадзор, органы социальной защиты, органы местного самоуправления, управляющие организации и др.).
3. Дана первичная консультация, заявителю рекомендовано получить юридическую, медиативную или переговорную помощь в приемной граждан по вопросам ЖКХ Волгоградской области, тел. 88442 52-93-22.

\*\*\*\*\*Отметка удовлетворенности (+) или неудовлетворенности (-) поученной консультацией ставится со слов заявителя лицом, оказавшим услугу. Основной критерий – понятное разъяснение и алгоритм решения проблемы, эффективное содействие в ее решении (в случае такой необходимости).

**СТАЖИРОВОЧНЫЕ ПЛОЩАДКИ**  
**для специалистов и добровольцев НКО в приемных**  
**граждан по вопросам ЖКХ и общественной телефонной**  
**службе по вопросам капитального ремонта**  
**многоквартирных домов Волгоградской области**

Представители НКО, специалисты-консультанты, юристы, медиаторы, добровольцы могут пройти стажировку по вопросам оказания услуг консультативной, юридической, медиативной, переговорной помощи жителям многоквартирных домов по вопросам ЖКХ, а также по вопросам проведения общественного жилищного контроля. На перечисленных площадках действует институт наставничества.

**График работы**

Дни и время приема	Место приема
<p>понедельник 09.00-12.30            вторник 14.00-17.00            среда 14.00-17.00            четверг 15.30-18.30            пятница 15.30-18.30</p>	<p><b>г. Волгоград, Ворошиловский район</b>, ул. им. Циолковского, д.39, помещение 1006            на площадке Региональной общественной инспекции            тел.: 8(8442) 52-93-22</p>
<p>понедельник 09.00-13.00            вторник 09.00-13.00            среда 09.00-13.00</p>	<p><b>г. Волгоград, Центральный район</b>, ул. Голубинская, д. 1            на площадке Регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ            тел.: 8(8442) 35-27-31</p>
<p>среда с 10.00 до 12.00</p>	<p><b>г. Волгоград, Тракторозаводской район</b>, ул. Клименко, д. 6            на площадке МУ «Клуб пожилых людей»            тел.: 8 905 393-19-71, 8(8442) 52-93-22</p>

суббота с 14.00 до 16.00	<b>г. Волгоград, Дзержинский район,</b> ул. Рионская, д. 3 на площадке библиотеки-филиала № 33 ВМУК «Централизованная система городских библиотек» тел.: 8 905 393-19-71, 8(8442) 52-93-22
<b>вторник 09.00-12.00</b> <b>среда 09.00-12.00</b> <b>четверг 09.00-12.00</b>	<b>Региональная телефонная служба</b> <b>по вопросам капитального ремонта</b> <b>многоквартирных домов</b> <b>Волгоградской области</b> на площадке Региональной общественной инспекции тел.: 8(8442) 59-69-05
вторник 10.00-16.00 четверг 10.00-16.00 суббота 10.00-12.00 воскресенье 10.00-12.00	<b>г. Михайловка Волгоградской</b> <b>области,</b> ул. Республиканская, д.56 на площадке ВРОО «Центр Защиты Прав Населения» - Вторник, четверг тел.: 8 905 337 98 53 / 8905 336 29 65 - Суббота, воскресенье тел.: 8 968 283 36 93
пятница 15.00-18.00 (по записи)	<b>г. Волжский Волгоградской</b> <b>области,</b> пр. им. Ленина, д.19, каб. 112 на площадке Общественной палаты Г.о.г.Волжский тел.: 8 909 386 03 74
среда 15.00-18.00 (по записи)	<b>г. Волжский Волгоградской</b> <b>области,</b> ул. Энгельса, д.10 на площадке Школы социальной активности тел.: 8 909 386 03 74

**Разработчик методических рекомендаций:**

**Е.К. Волохов**, руководитель общественной телефонной службы по капитальному ремонту многоквартирных домов, заместитель председателя Координационного Совета участников Соглашения о межмуниципальном сотрудничестве между Советами муниципальных образований регионов юга России, член общественного совета при УНО «Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области», Председатель Правления Ассоциации советов многоквартирных домов Ворошиловского района Волгограда.

**Разработчик методических рекомендаций выражает благодарность за помощь в актуализации настоящих методических рекомендаций:**

**Т.Н. Забровской**, заместителю руководителя общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области.

**О.В. Шаминой, Т.А. Прокофьевой**, специалистам-добровольцам телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области.

**О.М. Петраевской**, руководителю юридической службы АНО ДПО «Международная академия профессионального образования», заместителю председателя Коллегии независимых посредников по альтернативному урегулированию споров.

**Рецензенты:**

**О.С. Капустин**, сопредседатель координационного комитета Всероссийской хартии солидарности в сфере ЖКХ, председатель совета правления Региональной общественной инспекции, руководитель проекта «Региональное содружество НКО сферы ЖКХ: новые задачи и решения».

**Е.В. Шилина**, ректор АНО ДПО «Международная академия профессионального образования», к.и.н., председатель Коллегии независимых посредников по альтернативному урегулированию споров.

**Т.Н. Текучева**, руководитель Регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ Волгоградской области, эксперт Региональной общественной инспекции, профессиональный медиатор.

**Е.И. Каминский**, кандидат психологических наук, практикующий психолог, профессиональный медиатор.

**М.В. Фетисов**, руководитель комитета в сфере ЖКХ Региональной общественной инспекции, председатель общественного совета при УНО «Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области», председатель правления Ассоциации советов многоквартирных домов Волгоградской области.

---

*Методические рекомендации актуализированы командой проекта «Региональное содружество НКО сферы ЖКХ: новые задачи и решения», реализуемого при поддержке Фонда президентских грантов и НП «Национальный центр общественного контроля в сфере ЖКХ «ЖКХ Контроль».*

**Исполнитель проекта: Региональная общественная инспекция.**

Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области (в помощь специалистам и добровольцам НКО сферы ЖКХ). 2024