 **УТВЕРЖДЕНО:**

Приказом № п 022/23-10

от 07.04.2023

**Регламент исполнения гарантийных обязательств застройщика**

**В5.2**

(взамен Регламента исполнения гарантийных обязательств Застройщика,

утвержденного приказом № п003/22-14 от 15.03.2022 г.)

**Екатеринбург,**

**2023**

Содержание

[1 Общие положения 4](#_Toc127458161)

[2 Нормативные ссылки 4](#_Toc127458162)

[3 Термины и определения, сокращения 4](#_Toc127458163)

[4 Основные положения 5](#_Toc127458164)

[4.1 Виды гарантийных обязательств застройщика 5](#_Toc127458165)

[4.2 Ежедневный контроль поступающих обращений и претензий со стороны претензионной службы 6](#_Toc127458166)

[5 Работа с обращениями по строительным недостаткам 7](#_Toc127458167)

[5.1 Порядок регистрации обращения о строительном недостатке (этап 1) 7](#_Toc127458168)

[5.2 Порядок проведения первичного осмотра (этап 2) 8](#_Toc127458169)

[5.3 Назначение исполнителей для устранения недостатков по Акту первичного осмотра (этап 3) 9](#_Toc127458170)

[5.4 Решение о проведении комиссионного осмотра (этап 4) 9](#_Toc127458171)

[5.5 Порядок организации и проведения комиссионного осмотра (этап 5) 10](#_Toc127458172)

[5.6 Назначение задач подрядчикам по результатам комиссионного осмотра (этап 6) …………………………………………………………………………………………………...11](#_Toc127458173)

[5.7 Порядок выполнения работ (этап 7) 11](#_Toc127458174)

[5.8 Принятие работ (этап 8) 12](#_Toc127458175)

[5.9 Контроль выполнения работ по обращению (этап 9) 13](#_Toc127458176)

[5.10 Подтверждение выполнения работ застройщиком (этап 10) 14](#_Toc127458177)

[5.11 Особенности работы с обращениями по аварийным ситуациям 14](#_Toc127458178)

[5.12 Особенности работы с обращениями при устранении строительных недостатков МОП, благоустройства и паркингов 15](#_Toc127458179)

[6 Работа с претензиями 16](#_Toc127458180)

[6.1 Порядок работы с претензиями по устранению недостатков 16](#_Toc127458181)

[6.1.1 Работа с претензиями по устранению недостатков по общей схеме 16](#_Toc127458182)

[6.1.2 Работа с претензиями по устранению недостатков по индивидуальным схемам …………………………………………………………………………………………………...18](#_Toc127458183)

[6.1.2.1 Особенности работы с претензиями при преднамеренном препятствовании заявителя в допуске в помещение (правовая компания «Гребец» и т.п.) 18](#_Toc127458184)

[6.1.2.2 Особенности работы с претензиями по индивидуальным приборам учета 19](#_Toc127458185)

[6.1.2.3 Особенности работы с претензиями по мебели и технике 19](#_Toc127458186)

[6.1.2.4 Особенности работы с претензиями с приложением независимой экспертизы, тепловизионного отчета 19](#_Toc127458187)

[6.2 Порядок работы с претензиями с требованием о возмещении расходов об устранении недостатков 20](#_Toc127458188)

[6.2.1 Работа с претензиями с требованием о возмещении расходов об устранении недостатков по общей схеме 20](#_Toc127458189)

[6.2.2 Работа с претензиями с требованием о возмещении расходов об устранении недостатков по индивидуальным схемам 21](#_Toc127458190)

[6.2.2.1 Особенности работы с претензиями с требованием о возмещении расходов за недостатки с приложением независимой экспертизы 21](#_Toc127458191)

[6.2.2.2 Особенности отработки претензии с требованием о дополнительном возмещении расходов за недостатки с приложением новых доказательств (тепловизионные исследования, экспертизы и другие, не анализируемые ранее документы) 22](#_Toc127458192)

[6.3 Особенности работы с претензиями при передаче помещений 23](#_Toc127458193)

[7 Взаимодействие претензионной службы и юридического отдела 23](#_Toc127458194)

[7.1 Передача материалов в юридический отдел 23](#_Toc127458195)

[7.2 Порядок взаимодействия претензионной службы и юридического отдела 24](#_Toc127458196)

[8 Порядок оплаты по договорам сторонним подрядчикам при исполнении гарантийных обязательств застройщика 25](#_Toc127458197)

[Приложение 1.1 Блок – схема по обработке обращений о строительных недостатках 28](#_Toc127458198)

[Приложение 1.2 Блок – схема работы с претензиями по устранению недостатков (общая схема)………………………………………………………………………………………………..29](#_Toc127458199)

[Приложение 1.3 Блок – схема работы с претензиями с требованием о возмещении расходов за устранение недостатков (общая схема) 30](#_Toc127458200)

[Приложение 2.1 Карточка процесса 31](#_Toc127458201)

[Приложение 2.2 Перечень записей по процессу 32](#_Toc127458202)

[Приложение 3 Памятка по выбору маршрута и по работе в СЭД 33](#_Toc127458203)

[Приложение 4 Перечень строительных и эксплуатационных недостатков 34](#_Toc127458204)

[Приложение 5.1 Форма Акта первичного осмотра 35](#_Toc127458205)

[Приложение 5.2 Форма Акта первичного осмотра по факту обнаружения намокания 36](#_Toc127458206)

[Приложение 6 Форма Соглашения о проведении отложенного обследования 37](#_Toc127458207)

[Приложение 7 Порядок организации комиссионного осмотра. Полномочия комиссии 38](#_Toc127458208)

[Приложение 8.1 Форма Акта комиссионного осмотра в зимний период 40](#_Toc127458209)

[Приложение 8.2 Форма Акта комиссионного осмотра в летний период 41](#_Toc127458210)

[Приложение 8.3 Форма Акта комиссионного обследования технического состояния дымовых и вентиляционных каналов 42](#_Toc127458211)

[обследования технического состояния дымовых и вентиляционных каналов 42](#_Toc127458212)

[Приложение 9.1 Форма Акта выполненных работ 43](#_Toc127458213)

[Приложение 9.2 Форма Акта скрытых работ 44](#_Toc127458214)

[Приложение 10 Форма электронного файла «Контроль» 45](#_Toc127458215)

[Приложение 11 Памятка по предварительному анализу претензии 46](#_Toc127458216)

[Приложение 12 Памятка по замене индивидуальных приборов учёта (ГВС, ХВС, электричество) ……………………………………………………………………………………..47](#_Toc127458217)

[Приложение 13 Пример Справки-отзыва 49](#_Toc127458218)

[Приложение 14 Форма Дефектной ведомости 50](#_Toc127458219)

[Приложение 15 Форма служебной записку на составление сметы 51](#_Toc127458220)

[Приложение 16 Порядок выплаты по претензии 52](#_Toc127458221)

[Приложение 17 Пример справки-описи 54](#_Toc127458222)

[Приложение 18 Форма Акта осмотра 55](#_Toc127458223)

[Приложение 19 Пример гарантийного письма об оплате 56](#_Toc127458224)

[Приложение 20 Пример служебной записки с заявкой на проведение работ 57](#_Toc127458225)

[Приложение 21 Схема договорного регулирования при отработке обращений и претензий 58](#_Toc127458226)

[Приложение 22 Форма приказа на выплату 59](#_Toc127458227)

# Общие положения

* 1. Настоящий регламент разработан для организации взаимодействия всех участников процесса исполнения гарантийных обязательств застройщика.
  2. Настоящий регламент является внутренним нормативным документом, разработанным для организаций, входящих в группу компаний   
     ООО «Атомстройкомплекс-Строительство» (далее – Компания) и подлежит обязательному применению всеми участниками процесса.

В настоящем регламенте в том числе определен порядок взаимодействия с организациями, не входящими в Компанию, с которыми заключены договоры на оказание услуг или подряда, и имеющими доступ в систему электронного документооборота по контролю претензий.

* 1. Требования настоящего регламента не распространяются на судебную работу по исковым заявлениям.
  2. Всем участникам процесса запрещается разглашать информацию, полученную из системы электронного документооборота «Претензия», без согласования с руководителем претензионной службы.
  3. Блок - схемы процесса исполнения гарантийных обязательств застройщика приведены в [приложении 1](#_Приложение_1.1_Блок) к настоящему регламенту, карточка процесса - в [приложении 2](#_Приложение_2_Карточка).1, перечень записей - в [приложении 2.2](#_Приложение_2.2_Перечень).

# 2 Нормативные ссылки

В настоящем регламенте использованы ссылки на следующие документы:

* [В1.2 Регламент по организации и проведению совещаний](https://life.atomsk.ru/SitePages/Normat_docs.aspx);
* [В15.3 Регламент проведения осмотров объектов капитального строительства;](https://life.atomsk.ru/SitePages/Normat_docs.aspx)
* В15.4 Регламент по подготовке к передаче и порядок передачи объекта капитального строительства[[1]](#footnote-1);
* [С.5.1 Методические указания по проведению первичных и комиссионных осмотров при исполнении гарантийных обязательств застройщика.](https://life.atomsk.ru/SitePages/Normat_docs.aspx)

# 3 Термины и определения, сокращения

**Гарантийный срок** – период, в течение которого застройщик гарантирует качество объекта капитального строительства, соответствующее условиям договора, требованиям технических регламентов, проектной документации и градостроительных регламентов, а также иным обязательным требованиям

**Генеральный подрядчик** **(генподрядчик, ГП)** – организация, с которой застройщик заключил договор генподряда на выполнение работ по строительству объекта капитального строительства с правом привлечения третьих лиц (подрядчиков).

**Застройщик** – организация, наименование которой содержит слова "специализированный застройщик", обладающая правами на земельный участок, на котором осуществляется строительство, реконструкция, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства, а также выполнение инженерных изысканий, подготовку проектной документации для их строительства, реконструкции, капитального ремонта.

**Заявитель** - лицо, имеющее право предъявлять требования к застройщику по гарантийным обязательствам, вытекающим из договора долевого строительства, договора купли – продажи и иным обязательствам.

**Комиссия** – группа лиц, в компетенцию которых входит обследование и установление причин строительных недостатков, принятие решений о порядке и сроках их устранения, установление виновных лиц. Включает представителей застройщика (в лице специалистов претензионной службы), управляющей компании, генподрядчика и подрядных организаций, предположительно отвечающих за заявленный строительный недостаток.

**Объект** **капитального строительства (объект)** — это многоквартирный жилой дом, комплекс апартаментов (многофункциональный комплекс) или отдельно стоящий паркинг.

**Подрядная организация (подрядчик)** – организация, с которой генподрядчик заключил договор подряда на выполнение работ при строительстве объекта капитального строительства, отвечающая за качество выполненных работ.

**Помещения** – жилые помещения (квартиры), нежилые помещения (машиноместо, кладовка, апартаменты, офис и др.).

**Сторонняя подрядная организация (сторонний подрядчик)** – организация, с которой застройщик или генподрядчик заключил договор подряда на выполнение работ для исполнения гарантийных обязательств застройщика.

**АВР** – акт выполненных работ.

**АКО** – акт комиссионного осмотра.

**АКН -** ООО «Агентство коммерческой недвижимости «Атомстройкомплекс».

**АН -** ООО «Агентство недвижимости «Атом».

**Делопроизводитель** – делопроизводитель претензионной службы.

**ДДУ** – договор долевого участия.

**ДКП** – договор купли – продажи.

**Инженер ПС** - инженер по техническому надзору претензионной службы.

**ИПУ** – индивидуальные приборы учёта.

**КЦ** – контакт-центр.

**МОП** – места общественного пользования.

**ПС** – претензионная служба (представитель застройщика).

**РГИ** – руководитель группы контроля качества строительства и гарантийных обязательств (руководитель группы инженеров претензионной службы).

**РС** – руководитель стройки на объекте, являющийся сотрудником генподрядчика.

**СЭД.Претензия (СЭД)** – система электронного документооборота по контролю претензий.

**УК** – управляющая компания.

**ЮО –**юридический отдел.

# 4 Основные положения

## 4.1 Виды гарантийных обязательств застройщика

4.1.1 Требования в адрес застройщика делят на следующие виды:

а) обращение о строительном недостатке (в т.ч. аварийные ситуации);

б) претензия;

в) исковое заявление (судебную работу по исковым заявлениям осуществляют сотрудники ЮО);

г) заявка об устранении строительных недостатков от ЮО.

4.1.2 К ***обращению о строительном недостатке*** относят требование заявителя об устранении строительных недостатков, поступивших впервые и не содержащих иных требований, кроме устранения строительных недостатков в гарантийный период (в том числе заявки от УК по устранению строительных недостатков МОП, паркингов и благоустройства).

4.1.3 К ***претензии*** относят следующие виды письменных требований:

* требование об устранении строительных недостатков, поступившее повторно после истечения сроков исполнения по обращению;
* требование об устранении строительных недостатков, поступившее впервые и содержащее иные требования кроме устранения строительных недостатков в гарантийный период;
* требование, имеющее признаки досудебной претензии;
* не гарантийные требования;
* требование заявителя, возникшее при передаче помещений участникам долевого строительства, покупателям и т.д. (кроме Актов приёма – передачи с замечаниями или Актов осмотра, которые отрабатываются в соответствии с [Регламентом В15.4](#_2_Нормативные_ссылки));
* претензия по индивидуальным приборам учета.

4.1.4 К ***заявкам об устранении строительных недостатков от ЮО*** относят заявки о необходимости организации строительных работ при рассмотрении дела судом/ исполнения судебных решений/ исполнения мировых соглашений. Порядок регистрации и отработки заявки об устранении строительных недостатков осуществляют по маршруту *«Претензия: Новый регламент – судебный»* в соответствии с требованиями [7.2.6 настоящего регламента](#_7.2_Порядок_взаимодействия).

4.1.5 Заявки поступают через следующие каналы коммуникации:

* контакт-Центр;
* управляющая компания;
* группа документооборота;
* сайт компании;
* прочие каналы коммуникации.

4.1.6 При поступлении заявки, ответственный за регистрацию заявок сотрудник УК/ сотрудник КЦ/ делопроизводитель определяет к какому виду относится заявка и направляет:

1. *обращение о строительном недостатке* - по общему маршруту в соответствии с требованиями [раздела 5 настоящего регламента](#_5_Отработка_обращений);
2. *претензию* - по маршрутам в соответствии с требованиями [раздела 6 настоящего регламента.](#_6_Отработка_претензий)

Памятка по выбору маршрута и по работев ***СЭД*** приведена в [приложении 3](#_Приложение_3_Памятка).

* + 1. При работе с обращениями и претензиями о строительных недостатках руководитель ПС может сделать запрос руководителю направления по работе с сервисными компаниями на проведение внепланового осмотра (с фотофиксацией недостатков) специалистами выездной группы в соответствии с требованиями [Регламента В15.3](https://life.atomsk.ru/SiteAssets/Reglaments/%D0%9215.3%20%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%B2%20%D0%BE%D0%B1%D1%8A%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%B2.pdf).

## 4.2 Ежедневный контроль поступающих обращений и претензий со стороны претензионной службы

4.2.1 Делопроизводитель *ежедневно* проводит анализ обращений и претензий, зарегистрированных в ***СЭД*** за прошедший день:

1. проводит проверку каждого обращения и претензии на дублирование по адресу помещения, сравнивая адрес и заявленные требования (в случае наличия дублирующих - закрывает их со ссылкой на зарегистрированную ранее обращение/ претензию. В первоначальную обращение /претензию вносит информацию о наличии дополнительного обращения и ссылку на пояснения/новые документы/текст электронного письма);
2. проводит проверку каждого обращения и претензии на правильность постановки маршрута ответственным за регистрацию заявок. При выявлении ошибки в выборе маршрута - закрывает обращение/ претензию и направляет ее на правильный маршрут. В случае, если обращение/ претензия не были своевременно запущены на маршрут – направляет её на правильный маршрут для дальнейшей отработки.

Для всех претензий по ИПУ делопроизводитель назначает ответственным за их отработку в ***СЭД*** сотрудника ПС в соответствии [с 6.1.2.2 настоящего регламента](#_Особенности_работы_с).

4.2.2 Делопроизводитель *ежемесячно* анализирует ошибки регистраторов и информирует о них руководителя ПС.

# 5 Работа с обращениями по строительным недостаткам

## 5.1 Порядок регистрации обращения о строительном недостатке (этап 1)

5.1.1 Ответственный за регистрацию заявок сотрудник УК/ сотрудник КЦ/ делопроизводитель в течение одного рабочего дня после получения от заявителя обращения о строительном недостатке (письменное заявление, обращение посредством электронной почты, обращение через официальный сайт Компании (<https://atomsk.ru/>) и пр.) регистрирует его в ***СЭД*** и направляет на маршрут отработки в «УК» или «сторонняя УК» в зависимости от адреса помещения (см. [приложение 3](#_Приложение_3_Памятка)).

***СЭД****: для регистрации претензии необходимо создать элемент в СЭД, заполнив все строки карточки и загрузить обращение (письменное заявление, обращение посредством электронной почты, обращение через официальный сайт Компании (*[*https://atomsk.ru/*](https://atomsk.ru/) *и пр.). Все вложенные элементы должны быть поименованы с указанием типа документа и даты его создания, также допускаются иные дополнительные уточнения (Напр.: АВР от 11.01.2022г. ИСК, АКО от 12.02.2022г., претензия от 01.01.2022г.).*

*При выборе маршрута необходимо руководствоваться обслуживающей объект УК (вид документа: Претензия: новый регламент – соответствующая УК), для перехода на этап 2 необходимо нажать кнопку «обработка претензии», после чего в обращении сформируется «Задача о проведении первичного осмотра».*

5.1.2. Если объектом управляет сторонняя УК, первичный осмотр не проводится. Сотрудник ПС организует комиссионный осмотр помещения, после проведения которого прикладывает АКО и закрывает задачу в ***СЭД*** в соответствии [с разделом 5.6](#_5.6_Назначение_задач) настоящего регламента.

***СЭД****: для регистрации претензии необходимо создать элемент в СЭД, заполнив все строки карточки и загрузить обращение (письменное заявление, обращение посредством электронной почты, обращение через официальный сайт Компании (*[*https://atomsk.ru/*](https://atomsk.ru/) *и пр.). Все вложенные элементы должны быть поименованы с указанием типа документа и даты его создания, также допускаются иные дополнительные уточнения (Напр.: АВР от 11.01.2022г. ИСК, АКО от 12.02.2022г., претензия от 01.01.2022г.).*

*При выборе маршрута необходимо выбрать маршрут: Претензия: новый регламент – сторонняя УК). Для перехода на этап 6 необходимо нажать кнопку «обработка претензии», после чего в обращении сформируется «Задача о назначении подрядчиков». После проведения комиссионного осмотра загрузить АКО и закрыть задачу в соответствии с разделом 5.6.*

## 5.2 Порядок проведения первичного осмотра (этап 2)

5.2.1 Сотрудник УК в течение 3 рабочих дней после получения задачи о проведении первичного осмотра в ***СЭД***организует и проводит своими силами первичный осмотр по обращению:

-во время осмотра ведет фото и видеофиксацию выявленного строительного недостатка (при возможности визуальной фиксации);

-определяет, относится ли заявленный недостаток к строительному или эксплуатационному и распространяется ли на него гарантия в соответствии с [приложением 4](#_Приложение_4_Перечень);

-устраняет мелкие недостатки в соответствии с перечнем, установленным в договоре о гарантийном обслуживании объекта, и оформляет Акт выполненных работ (при наличии данного договора);

-по результатам первичного осмотра составляет и подписывает Акт первичного осмотра с заявителем. Форма Акта приведена [в приложении 5](#_Приложение_5.1_Форма).

При проведении осмотра необходимо руководствоваться требованиями [Методических указаний С5.1](#_2_Нормативные_ссылки).

***СЭД****:*

1 При признании случая гарантийным*: закрыть задачу с «Информировать о невозможности исполнения» и вложить Акт первичного осмотра с указанием причин образования дефекта, фото и видео материалы (при их наличии)–* ***переход на этап 3;***

2 При отказе признания случая гарантийным*: закрыть задачу с «Перенос сроков», приложить Акт первичного осмотра* *с указанием причин отказа в признании случая гарантийным; фото и видео материалы (при их наличии) –* ***переход на этап 4;***

3 При устранении мелких недостатков по договору о гарантийном обслуживании объекта*: закрыть задачу с «Исполнено», приложить* *Акт первичного осмотра, Акт выполненных работ, фото и видео материалы, подтверждающие устранение дефекта -* ***переход на этап 9.***

5.2.2 Если из текста обращения ясно, что случай не является гарантийным, ответственный сотрудник УК оформляет отказ в выходе на осмотр в свободной форме с указанием причин.

***СЭД****: закрыть задачу с «Перенос сроков», заполнить комментарии с указанием причин–* ***переход на этап 4.***

5.2.3 Если погодные условия или другие объективные обстоятельства не позволяют провести первичный осмотр, ответственный сотрудник УК подписывает с заявителем Соглашение о проведении отложенного обследования. Форма Соглашения приведена в [приложении 6](#_Приложение_6_Форма).

***СЭД****: закрыть задачу с «Перенос сроков», приложить Соглашение о проведении отложенного обследования –* ***переход на этап 4.***

## 5.3 Назначение исполнителей для устранения недостатков по Акту первичного осмотра (этап 3)

5.3.1 Сотрудник ПС в течение 1 рабочего дня с момента поступления Акта первичного осмотра решает вопрос о назначении подрядчиков и сроков для устранения выявленных строительных недостатков. Подрядчики по объектам и видам работ и исполнители от подрядчиков по работе в ***СЭД*** приведены в [Перечне подрядчиков по объектам](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%80%D1%8F%D0%B4%D1%87%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D1%8A%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B0%D0%BC.xlsx) и в [Перечне исполнителей по работе в СЭД](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%B8%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%A1%D0%AD%D0%94.xlsx). Ответственность за актуальность данных в Перечнях несёт руководитель ПС.

***СЭД: з****аполнить вкладку дефекты в СЭД с указанием исполнителей и сроков устранения, нажать «Прекратить редактирование». Закрыть задачу с «Исполнено» -* ***переход на 4 этап.***

*Примечание: Задача на восстановление отделки до выполнения основных работ не ставится. В тексте задачи на выполнение основных работ должно быть указано о**необходимости проведения отделочных работ после основных. Например: замена электрического кабеля (при наличии АВР - задача на отделку).*

В случае отсутствия подрядчика в ***СЭД***, задачу на устранение недостатка для контроля исполнения и своевременного приложения Акта выполненных работ сотрудник ПС ставит на:

-УК, если это подрядчики, привлечённые УК;

-инженера ПС, составившего Акт комиссионного осмотра, если это подрядчики, привлечённые ГП.

-руководителя стройки, если есть необходимость в привлечении ГП для исполнения задач по благоустройству, паркингам, инженерному оборудованию объекта и иное.

5.3.2 Если сотрудник ПС по результатам первичного осмотра не может назначить подрядчиков (не могут определить причину недостатка или выявленный строительный недостаток относится к недостаткам, решение об устранении которых принимает комиссия), то сотрудник ПС информирует РГИ о невозможности исполнения задачи.

Перечень дефектов, решение об устранении которых всегда принимает комиссия, приведён в [приложении 7](#_Приложение_7_Порядок) к настоящему регламенту.

***СЭД:*** *закрывает задачу с указанием «Информировать о невозможности исполнения»* ***- переход на этап 5.***

5.3.3 Если исполнитель второго этапа не приложил Акт первичного осмотра, сотрудник ПС не назначает исполнителей для устранения недостатка и направляет обращение на доработку ([раздел 5.2 настоящего регламента](#_5.2_Порядок_проведения)).

***СЭД:*** *закрывает задачу с указанием «Отклонить»* ***- переход на этап 2.***

## 5.4 Решение о проведении комиссионного осмотра (этап 4)

5.4.1 РГИ в течение 2 рабочих дней с момента поступления информации о назначении подрядчиков и сроков исполнения по Акту первичного осмотра/ Соглашения об отложенном осмотре/ информации о не гарантийном случае (информация с указанием причин отказа/ Акт первичного осмотра):

-принимает решение о необходимости проведении комиссионного осмотра, в том числе отложенного;

-согласовывает или направляет на уточнение Акт первичного осмотра;

-проверяет обоснованность назначенных исполнителей, согласовывает или корректирует подрядчиков и сроки исполнения;

-передает информацию о не гарантийном случае юристу ПС для подготовки мотивированного ответа на обращение заявителю.

5.4.2 При принятии решения о необходимости проведения комиссионного осмотра, РГИ назначает комиссионный осмотр.

***СЭД****: закрывает задачу с «Комиссия нужна» -* ***переход на этап 5.***

5.4.3 При принятии решения о проведении отложенного комиссионного осмотра, РГИ назначает дату отложенного комиссионного осмотра.

***СЭД:*** *закрывает задачу с «Комиссия нужна, отложена», указывает дату проведения комиссионного осмотра* ***– переход на 5 этап с указанным сроком.***

5.4.4 При отсутствии необходимости проведения Комиссионного осмотра, РГИ:

-либо согласовывает назначенных подрядчиков и сроки выполнения работ;

-либо корректирует назначенных подрядчиков и/или сроки выполнения работ;

***СЭД:*** *закрывает задачу с «Комиссия не нужна»* ***- переход на этап 7.*** *При необходимости корректировки задач внести изменения во вкладку дефекты в СЭД, нажать «Прекратить редактирование».*

-при необходимости ставит задачу юристу ПС для подготовки мотивированного ответа на обращение заявителя или иных задач.

***СЭД:*** *заполнить вкладку дефекты в СЭД с указанием ответственно юриста ПС, нажать «Прекратить редактирование». Закрыть задачу с «Комиссия не нужна»* ***- переход на этап 7.***

5.4.5 В случае, если информации в Акте недостаточно, но из представленных материалов очевидно, что принять решение можно без проведения комиссионного осмотра, РГИ направляет в УК запрос на уточнение данных.

***СЭД:*** *закрывает задачу с «Отказать» заполнив окно «Текст отчета»-* ***переход на этап 2.***

5.4.6 При необходимости назначить одновременно задачи по проведению комиссионного осмотра и иных задач по обращению, РГИ ставит все задачи через постановку задач.

***СЭД****: заполнить вкладку дефекты в СЭД с указанием исполнителей, при этом задача на комиссионный осмотр должна быть поставлена на пользователя (ответственный исполнитель) «Отложенный осмотр», нажать «Прекратить редактирование». Закрыть задачу с «Комиссия не нужна»* ***- переход на этап 7.***

## 5.5 Порядок организации и проведения комиссионного осмотра (этап 5)

5.5.1 Сотрудник ПС в течение 1 рабочей недели с момента получения решения о проведении комиссионного осмотра или наступления срока проведения отложенного комиссионного осмотра организует его проведение с участием представителей застройщика (в т.ч. инженер ПС), ГП, УК, подрядчиков, в присутствии заявителя или уполномоченного им лица в соответствии с [приложением 7](#_Приложение_7_Порядок) к настоящему регламенту.

5.5.2 Этап проведения комиссионного осмотра ***в СЭД*** завершается после того, как сотрудник ПС прикрепит Акт комиссионного осмотра и укажет ответственного за его составление инженера ПС. Форма Акта комиссионного осмотра приведена в [приложении 8](#_Приложение_8.2_Форма).

***СЭД:*** *приложить Акт комиссионного осмотра, закрыть задачу с указанием в задаче ФИО инженера ПС, составившего Акт,* ***- переход на 6 этап.***

## 5.6 Назначение задач подрядчикам по результатам комиссионного осмотра (этап 6)

Сотрудник ПС в течении 1 рабочего дня с момента получения Акта комиссионного осмотра назначает задачи подрядчикам по устранению строительных недостатков и сроки выполнения работ. Исполнители от подрядчиков по работе в ***СЭД*** приведены в [Перечне исполнителей по работе в СЭД](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%B8%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%A1%D0%AD%D0%94.xlsx).

***СЭД:*** *заполнить вкладку дефекты в СЭД с указанием исполнителей и сроков устранения, нажать «Прекратить редактирование». Закрыть задачу -* ***переход на 7 этап.***

*Примечание: Задача на восстановление отделки до выполнения основных работ не ставится. В тексте задачи на выполнение основных работ должно быть указано о**необходимости проведения отделочных работ после основных. Например: замена электрического кабеля (при наличии АВР - задача на отделку).*

В случае отсутствия подрядчика в ***СЭД***, задачу на устранение недостатка для контроля исполнения и своевременного приложения Акта выполненных работ сотрудник ПС ставит на:

-УК, если это подрядчики, привлечённые УК;

-инженера ПС, составившего Акт комиссионного осмотра, если это подрядчики, привлечённые ГП.

-руководителя стройки, если есть необходимость в привлечении ГП для исполнения задач по благоустройству, паркингам, инженерному оборудованию объекта и иное.

## 5.7 Порядок выполнения работ (этап 7)

5.7.1 При поступлении задачи в ***СЭД*** о выполнении ремонтных работ в соответствии с Актом первичного осмотра/ Актом комиссионного осмотра, **подрядчик** **(в т.ч. сторонний подрядчик):**

-либо проводит ремонтные работы в установленные сроки, составляет Акт выполненных работ (форма приведена в [приложении 9.1](#_Приложение_9.1_Форма)), а также Акт скрытых работ (форма приведена в [приложении 9.2](#_Приложение_9.2_Форма)) и подписывает его с заявителем;

***СЭД:*** *закрыть задачу с «Исполнено», приложить Акт выполненных работ* ***- переход на этап 8***

-либо отказывает в выполнении работ с указанием причины (заполняет текст отчёта в задаче в ***СЭД***);

***СЭД:*** *закрыть задачу с «Информировать о невозможности исполнения», (указать причины в тексте отчета в задаче) -* ***переход на этап 8***

-либо запрашивает изменение установленных сроков исполнения с указанием причин;

***СЭД:*** *закрыть задачу с «Информировать о невозможности исполнения» (указать* *причины о переносе сроков в тексте отчета в задаче)* ***- переход на этап 8***

-либо информирует о невозможности проведения работ по причине недопуска в помещение (в т.ч. ввиду отсутствия возможности связаться с заявителем), прикладывает Акт о недопуске со своей подписью (акт оформляет в свободной форме).

***СЭД:*** *закрыть задачу с «Информировать о невозможности исполнения», приложить акты о недопуске -* ***переход на этап 8***

5.7.2 Делопроизводитель контролирует соблюдение сроков выполнения работ подрядчиками и в случае неисполнения подрядчиками гарантийных работ в установленные сроки принудительно снимает задачи с назначенных в ***СЭД*** подрядчиков (до закрытия задач самими подрядчиками) и передает задачи в работу стороннему подрядчику (стороннему подрядчику передаются задачи при наличии Акта комиссионного осмотра, либо Акта осмотра с визой РГИ). Подрядчик, с которого снята задача ввиду нарушения сроков ее исполнения, получает уведомление по электронной почте о снятии задачи до ее исполнения.

***СЭД:*** *делопроизводитель ПС закрывает задачи подрядчиков принудительно с указанием результата «передача другому подрядчику с перевыставлением расходов»-* ***переход на этап 8.***

*Подрядчики в данном случае получают автоматическое уведомление о снятии с них задачи, дополнительно по данной функции формируется* [*Отчет Просроченные задачи этапа 7*](%20https:/life.atomsk.ru/doctrix/Lists/Tasks/7.aspx?PageView=Shared&InitialTabId=Ribbon.WebPartPage&VisibilityContext=WSSWebPartPage) *«Выполнение работ.»*

*Также формируется* [*Отчет о снятых задачах, переданных стороннему подрядчику для отработки и перевыставления расходов подрядчикам*](https://life.atomsk.ru/doctrix/Lists/Tasks/view25.aspx?PageView=Personal&InitialTabId=Ribbon.WebPartPage&VisibilityContext=WSSWebPartPage)*.*

5.7.3 Сторонний подрядчик организует выполнение ремонтных работ по устранению строительных недостатков. В случае, если при осмотре помещения установлено, что работы, указанные в задаче, не требуются, т.к. необходимо проведение других работ или указанные объемы не соответствуют фактическим, тогда представитель стороннего подрядчика составляет Акт осмотра с фото и видео фиксацией и направляет его в ПС для согласования изменения работ или объемов.

***СЭД****: закрыть задачу с «Информировать о невозможности исполнения», приложить Акт осмотра, фото и видео файлы -* ***переход на этап 8***

5.7.4 Юрист ПС при получении задачи в ***СЭД*** о подготовке мотивированного ответа об отказе в выполнении работ в связи с тем, что случай не является гарантийным, и/ или по подготовке иных документов отчитывается о её исполнении в установленные в задаче сроки.

***СЭД****: закрыть задачу с «Исполнено», приложить подтверждающие документы -* ***переход на этап 8***

## 5.8 Принятие работ (этап 8)

5.8.1 Сотрудник ПС в течении 2 рабочих дней после поступления подтверждающих документов в ***СЭД*** по результатамисполнения этапа 7:

- проверяет приложенные подрядчиком документы о выполнении работ и принимает (при необходимости назначает задачу на проведение отделочных работ) или отказывает в приемке Акта выполненных работ;

***СЭД:***

***-*** *в случае принятия Акта выполненных работ**закрыть задачу с указанием «Исполнено»* ***- переход на 9 этап*** *после закрытия всех задач этапа 8 со статусом исполнено;*

*или*

***-*** *в случае отказа в приемке Акта выполненных работ**или необходимости назначения задачи на проведение отделочных работ откорректировать задачу в перечне дефектов (нажать «Редактировать», изменить информацию, нажать «Прекратить редактирование») и закрыть задачу с указанием «Отклонить» -* ***переход на 7 этап*** *откорректированной задачи.*

- при поступлении отказа от подрядчика от проведения работ с указанием причины передает задачу стороннему подрядчику, принимая отказ первоначального подрядчика, или передает задачу первоначальному подрядчику в случае устранения причин отказа;

***СЭД:*** *откорректировать задачу в перечне дефектов (нажать «Редактировать», изменить информацию, нажать «Прекратить редактирование») и закрыть задачу с указанием «Отклонить» -* ***переход на 7 этап*** *откорректированной задачи.*

- изменяет сроки проведения работ по задаче при поступлении запроса на изменение установленных сроков с указанием причин;

***СЭД:*** *откорректировать задачу в перечне дефектов (нажать «Редактировать», изменить информацию, нажать «Прекратить редактирование») и закрыть задачу с указанием «Отклонить»* ***- переход на 7 этап*** *откорректированной задачи.*

-ставит задачу юристу ПС для отправки заявителю требования о предоставлении графика доступа при поступлении Акта о недопуске;

***СЭД:*** *откорректировать задачу в перечне дефектов (нажать «Редактировать», изменить информацию, нажать «Прекратить редактирование») и закрыть задачу с указанием «Отклонить» -* ***переход на 7 этап*** *откорректированной задачи.*

-передаёт задачу стороннему подрядчику при поступлении информации о снятии задач с подрядчиков в связи с просрочкой.

***СЭД:*** *откорректировать задачу в перечне дефектов (нажать «Редактировать», изменить информацию, нажать «Прекратить редактирование») и закрыть задачу с указанием «Отклонить»* ***- переход на 7 этап*** *откорректированной задачи.*

## 5.9 Контроль выполнения работ по обращению (этап 9)

5.9.1 Сотрудник КЦ в течении 2 рабочих дней с момента поступления задачи о подтверждении отработки обращения о строительном недостатке:

* связывается с заявителем, получает от него устное подтверждение по телефону о принятии работ и устранении всех заявленных в обращении недостатков, либо информацию о незаконченных работах;
* делает соответствующую отметку в ***СЭД***:

1. если не дозвонился до заявителя (более 2 раз в разные дни и в разное время), «не дозвонились до заявителя»;
2. если дозвонился до заявителя, который подтвердил устранение всех заявленных недостатков, - «устранено и подтверждено заявителем»;
3. если дозвонился до заявителя, который не подтвердил устранение заявленных недостатков, - «не устранено по данным от заявителя» и дополнительный комментарий в свободной форме.

***СЭД:*** *закрыть задачу с указанием комментариев* ***– переход на 10 этап.***

Обращение о строительном недостатке поступает руководителю ПС [на этап 10](#_5.10_Подтверждение_выполнения) для завершения претензии или возврата ее на доработку сотруднику ПС [на этап 6](#_5.6_Назначение_задач).

5.9.2 Сотрудник КЦ при проведении контроля исполнения требований по обращению, запрашивает у заявителя информацию о подтверждении устранения только тех недостатков, которые были заявлены в рассматриваемом обращении.

5.9.3 В случае заявления новых недостатков, сотрудник КЦ направляет заявителя в УК для подачи нового заявления, а в случае отсутствия УК - на сайт застройщика.

5.9.4 При возникновении у заявителя вопросов по регулировке светопрозрачных конструкций сотрудник КЦ должен сообщить, что проведение регулировки светопрозрачных конструкций не является гарантийным обязательством застройщика. При возникновении у заявителя вопросов по проведению регулировки светопрозрачных конструкций сотрудникам КЦ необходимо информировать заявителей о платном предоставлении услуги, для этого использовать [Речевой модуль по регулировке светопрозрачных конструкций](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A0%D0%B5%D1%87.%20%D0%BC%D0%BE%D0%B4%20%D0%BF%D0%BE%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%83%D0%BB%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B5%20%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BD%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%9A%D0%A6.docx).

## 5.10 Подтверждение выполнения работ застройщиком (этап 10)

Руководитель ПС в течении 5 рабочих дней с момента поступления задачи о подтверждении выполнения работ по обращению о строительном недостатке анализирует все имеющиеся в обращении документы, а также комментарии сотрудника КЦ на 9 этапе и принимает решение:

-о закрытии обращения в случае, если подтверждает и принимает все представленные документы;

***СЭД:*** *закрыть задачу с «Исполнено» –* ***обращение закрывается автоматически.***

-о направлении обращение на доработку сотруднику ПС для повторного определения исполнителей в случае, если не подтверждает информацию о выполненных работах.

***СЭД:*** *закрыть задачу с «Отклонить»* ***- переход на 6 этап.***

## 5.11 Особенности работы с обращениями по аварийным ситуациям

5.11.1 При поступлении от собственников помещений или сотрудников УК сообщения об отсутствии электричества, аварии водо/ теплоснабжения и т.п. (возникновения аварийной ситуации в квартире или МОП), сотрудник УК:

* + организует выход на место аварии и принимает меры к локализации источника аварии;
  + проводит первичный осмотр, при возможности визуальной фиксации - ведет фото и видеофиксацию;
  + определяет причину аварийной ситуации и вид недостатка (эксплуатационный или строительный);
  + оформляет Акт первичного осмотра (см. [приложение 5)](#_Приложение_5_Форма) с указанием вида недостатка, подписывает Акт с заявителем.

5.11.2 В случае, если недостаток эксплуатационный, то сотрудник УК информирует об этом заявителя, сообщает способы устранения. Расходы генеральному подрядчику или застройщику не предъявляются.

5.11.3 В случае, если недостаток строительный, то сотрудник УК информирует РГИ телефонограммой об аварийной ситуации и организует по аналогии [с 5.5](#_5.5_Порядок_организации) настоящего регламента комиссионный осмотр с участием инженера ПС и подрядчиков, который состоится на следующий день. В случае, если участники на осмотре не присутствовали, представитель УК организует устранение недостатков за счёт УК. Расходы на устранение недостатков выставляются генеральному подрядчику или застройщику с приложением документов, подтверждающих их ответственность.

Если комиссионный осмотр с участием РГИ и подрядчиков состоялся, то дальнейшие действия осуществляются в соответствии [с 5.6-5.10 настоящего регламента.](#_5.6_Назначение_задач)

5.11.4 Для контроля со стороны ПС сотрудник УК регистрирует в ***СЭД*** заявку о строительном недостатке, в соответствии [с 5.1](#_5.1_Порядок_регистрации) и [5.2](#_5.2_Порядок_проведения) настоящего регламента.

## 5.12 Особенности работы с обращениями при устранении строительных недостатков МОП, благоустройства и паркингов

5.12.1 При получении обращения об устранении строительных недостатков МОП, благоустройства и паркингов ответственный за регистрацию заявок сотрудник УК/ сотрудник КЦ предварительно анализирует его и проводит проверку уже зарегистрированных обращений по данному объекту ([в представлении «Претензии МОП»](https://life.atomsk.ru/doctrix/Lists/ListInternal/view18.aspx) в ***СЭД*** все претензии по МОПам, благоустройству и паркингам сгруппированы по объектам).

В случае, если обращение по заявленному недостатку уже было ранее зарегистрировано в ***СЭД***, то обращение повторно не регистрируется. Ответственный за регистрацию заявок сотрудник УК/ сотрудник КЦ заполняет поле «комментарии по активности» в уже зарегистрированном обращении с указанием текста обращения, ФИО и контактных данных заявителя и сохраняет изменения. Комментарии переносятся в поле «История активности» с указанием даты, времени и ФИО лица, принявшего заявку, формируя историю заявок по данному недостатку на данном объекте. Если к новой заявке приложено письменное обращение - его необходимо загрузить в карточку претензии.

В случае, если обращение по заявленному недостатку не зарегистрировано в ***СЭД***, ответственный за регистрацию заявок сотрудник УК/ сотрудник КЦ регистрирует новое обращение и запускает его по маршруту *«Отработка по МОП, благоустройству и паркингам».*

* + 1. В одном зарегистрированном обращении не могут быть заявлены разнородные требования, отдельно регистрируются обращения по:
* инженерному оборудованию (водоснабжению, отоплению/ холодоснабжению, канализации, электроснабжению, системе пожаротушения и дымоудаления, лифтовому оборудованию, вентиляционным системам);
* конструктивным элементам (окнам, стенам, лестницам, спускам в подвал, дверям, фасадам);
* кровле;
* благоустройству (покрытию, озеленению, МАФ, ливневой системе, мусороудалению);
* дополнительному оборудованию (СКУД, видеонаблюдению, домофонии);
* паркингу (в том числе, инженерному оборудованию паркинга, отделке паркинга, кровли паркинга, конструктивных элементов паркинга, дополнительному оборудованию паркинга).

5.12.3 Порядок отработки обращений по МОП, благоустройству и паркингам:

1) Сотрудник УК:

-по аналогии с установленным порядком на этапе 5 ([см. 5.5](#_5.5_Порядок_организации) настоящего регламента), инициирует проведение комиссионного осмотра с привлечением подрядчиков, застройщика (представитель застройщика по необходимости привлекает представителя ГП, инженера отдела качества и технадзора) По результатам осмотра загружает ***в СЭД*** Акт комиссионного осмотра. Периодичность проведения комиссионного осмотра: по отделке (в случае отсутствия угрозы ущерба жизни, здоровья и имущества третьих лиц) - не более 1 раза в квартал; по аварийным ситуациям–в соответствии [с 5.11](#_5.11_Особенности_отработки) настоящего Регламента; по иным вопросам - по необходимости;

-по аналогии с установленным порядком на этапе 6 ([см. 5.6](#_5.6_Назначение_задач) настоящего регламента) назначает подрядчиков и сроки выполнения работ в соответствии с Актом комиссионного осмотра.

2) Дальнейшие действия осуществляются в соответствии с разделами [5.7 – 5.10](#_5.7_Порядок_выполнения) настоящего регламента.

5.12.4 За год до истечения гарантийного срока после получения Отчёта об осмотре объекта от главного специалиста по работе с сервисными компаниями в соответствии с требованиями [Регламента В15.3](#_2_Нормативные_ссылки), руководитель ПС назначает инженера ПС за организацию общего комиссионного осмотра МОП, благоустройства и паркинга данного объекта. Организация комиссионного осмотра, его проведение и оформление результатов осуществляется в соответствии [с 5.5 настоящего регламента](#_5.5_Порядок_организации). При подготовке к общему комиссионному осмотру инженер ПС проводит анализ зарегистрированных в ***СЭД*** обращений, с учетом представленного Отчета от главного специалиста по работе с сервисными компаниями. Акт комиссионного осмотра инженер ПС передает в УК для актуализации обращений по объекту в ***СЭД*** в соответствии с 5.12.3 настоящего регламента, копию Акта комиссионного осмотра передаёт делопроизводителю для контроля.

Общий комиссионный осмотр проводится для своевременного устранения недостатков перед окончанием гарантийного срока.

# 6 Работа с претензиями

Работу с претензиями осуществляют по следующим направлениям:

-отработка претензий по устранению недостатков (маршрут «*Претензия: Новый регламент – претензионная служба»)*;

-отработка претензий с требованием о компенсации за недостатки (маршрут «*Претензия: Новый регламент – претензионная служба»)*;

-отработки претензий при передаче помещения собственнику (маршрут *«Претензия: новый маршрут – приемка (общий)»);*

## 6.1 Порядок работы с претензиями по устранению недостатков

## 6.1.1 Работа с претензиями по устранению недостатков по общей схеме

6.1.1.1 При поступлении претензии в претензионную службу руководитель ПС:

-рассматривает полученную претензию;

-назначает юриста ПС, ответственного за отработку данной претензии;

-пересылает данные по претензии назначенному юристу ПС, делопроизводителю и РГИ.

6.1.1.2 Делопроизводитель в течение 1 рабочего дня:

-регистрирует поступившую претензию в файле «Контроль» (форма приведена в [приложении 1](#_Приложение_11_Форма)0 к настоящему регламенту) и ***в СЭД*** (в случае, если претензия не была зарегистрирована в рамках отработки обращения по строительному недостатку) на маршрут *«Претензия: Новый регламент – претензионная служба»;*

-передаёт оригиналы документов юристу ПС.

6.1.1.3 РГИ в течение 1 рабочего дня назначает инженера ПС, определяет дату комиссионного осмотра и информирует об этом и юриста ПС.

6.1.1.4 Юрист ПС в течение 3 рабочих дней после получения документов:

-проводит анализ заявленных требований, проверяет гарантийные сроки на помещение, изучает договор в соответствии с [приложением 1](#_Приложение_12_Памятка)1 настоящего регламента;

-информирует ответственного инженера ПС об особенностях фиксации строительных недостатков по данной претензии с учётом формы и условий договора;

-анализирует все задачи по данному адресу в ***СЭД***, в т.ч. закрывает все неактуальные задачи.

6.1.1.5 Инженер ПС:

-организует комиссионный осмотр в соответствии с п.2.1 [приложения 7](#_Приложение_7_Порядок) настоящего регламента;

-ставит делопроизводителю задачу на отправку заявителю уведомления о дате осмотра.

6.1.1.6 Делопроизводитель направляет заявителю телеграмму от имени застройщика не менее, чем за 3 дня до даты осмотра.

6.1.1.7 Под руководством инженера ПС в установленные сроки проходит комиссионный выход на адрес с фиксацией результатов осмотра в Акте комиссионного осмотра (форма Акта приведена в [приложении 8](#_Приложение_8.1_Форма) к настоящему регламенту).

При предоставлении допуска в помещение комиссия проводит осмотр указанных в претензии недостатков, согласовывает с заявителем и фиксирует в Акте перечень и сроки проведения работ. Акт подписывают все участники осмотра, в том числе заявитель. Если заявитель не согласен с перечнем работ, указанном в Акте комиссионного осмотра, инженер ПС вносит в Акт комментарии заявителя и отказ от проведения назначенных работ.

В случае, если заявитель открыл дверь, но отказывается предоставить доступ для осмотра, инженер ПС прописывает в Акте, что заявитель дома присутствовал, но от осмотра и устранения отказался. Акт подписывают все члены комиссии.

В случае, если заявитель НЕ открыл дверь (доступ не предоставлен), инженер ПС указывает в Акте комиссионного осмотра способ оповещения заявителя об осмотре, время недопуска. Акт подписывают все члены комиссии.

6.1.1.8 По итогам комиссионного осмотра инженер ПС передаёт подписанный Акт комиссионного осмотра юристу ПС в течение 1 рабочего дня после проведения осмотра.

*6.1.1.9 Юрист ПС* в течение 2 рабочих дней анализирует представленный Акт комиссионного осмотра.

*Если недостатки подтвердились, юрист ПС:*

* ставит задачу делопроизводителю о постановке задач подрядчикам в ***СЭД*** в соответствии[с 5.6](#_5.6_Назначение_задач) настоящего регламента;
* подготавливает ответ на претензию заявителю с указанием сроков устранения недостатков (от имени застройщика) и передаёт делопроизводителю;
* результаты отработки претензии направляет руководителю ПС электронным письмом со ссылкой на регистрационный номер файла «Контроль».

*Если недостатки не подтвердились, либо признаны НЕ гарантийными, юрист ПС;*

* подготавливает ответ на претензию с отказом в удовлетворении заявленных требований (от имени застройщика) и передаёт делопроизводителю;
* закрывает претензию ***в СЭД*** после отправки ответа заявителю и загрузки в ***СЭД*** скана ответа и подтверждающих документов об отправке;
* результаты отработки претензии направляет руководителю ПС электронным письмом со ссылкой на регистрационный номер файла «Контроль».

*Если осмотр не состоялся (заявитель не обеспечил доступ в помещение), юрист ПС:*

* подготавливает ответ на претензию с требованием о предоставлении графика допуска для осмотра заявленных недостатков и передаёт делопроизводителю;
* закрывает претензию в ***СЭД*** после отправки ответа заявителю и загрузки в ***СЭД*** скана ответа и подтверждающих документов об отправке;
* результаты отработки претензии направляет руководителю ПС электронным письмом со ссылкой на регистрационный номер файла «Контроль»;
* в случае получения графика доступа повторно запускает претензию в ***СЭД*** и продолжает работу по ней.

6.1.1.10 Делопроизводитель в течение 1 рабочего дня после получения документов:

-направляет заявителю ответы на претензию и иные документы (по электронной почте, заказным письмом с обратным уведомлением и т.д. по указанию юриста ПС);

-загружает в ***СЭД*** сканы ответа на претензию и подтверждение отправки.

6.1.1.11 Руководитель ПС периодически, но не реже 1 раза в месяц осуществляет контроль за отработкой претензий, проставляет отметки в файле «Контроль», при необходимости даёт указания по доработке незакрытых претензий в рамках оперативных совещаний.

## 6.1.2 Работа с претензиями по устранению недостатков по индивидуальным схемам

## 6.1.2.1 Особенности работы с претензиями при преднамеренном препятствовании заявителя в допуске в помещение (правовая компания «Гребец» и т.п.)

6.1.2.1.1 При получении претензии, по которой до организации осмотра/ устранения ясно, что заявитель будет препятствовать в допуске в помещение, назначение юриста ПС и инженера ПС, регистрация претензии осуществляются в соответствии с [6.1.1.1-6.1.1.](#_6.1.1_Отработка_претензий)2 настоящего регламента.

6.1.2.1.2 После проведения анализа юрист ПС подготавливает ответ на претензию с требованием о предоставлении графика допуска для осмотра заявленных недостатков. Если к претензии приложено заключение экспертизы - формирует ответ на претензию с требованием о предоставлении графика устранения заявленных недостатков.

Подготовленные документы юрист ПС передаёт делопроизводителю для отправки в соответствии с [6.1.1.10](#_6.1.1_Отработка_претензий) настоящего регламента.

6.1.2.1.3 Юрист ПС в случае получения от заявителя графика допуска/ графика устранения недостатков даёт указание инженеру ПС организовать комиссионный осмотр/ устранение недостатков в дату, указанную заявителем.

В случае, если график допуска/ график устранения недостатков НЕ предоставлен заявителем, юрист ПС по истечении 3-х недель после отправки требования о предоставлении даёт указание инженеру ПС организовать проведение комиссионного осмотра/ устранение недостатков.

6.1.2.1.4 Инженер ПС:

-организует комиссионный осмотр/ выход на устранение в соответствии с п.2.1 [приложения 7](#_Приложение_7_Порядок) настоящего регламента;

-ставит делопроизводителю задачу на отправку заявителю уведомления о дате проведения осмотра/ устранения недостатков.

6.1.2.1.5 Делопроизводитель направляет заявителю телеграмму от имени застройщика не менее, чем за 3 дня до даты осмотра/ устранения недостатков.

6.1.2.1.6 Дальнейшие действия осуществляют в соответствии с [6.1.1.7–6.1.1.10](#_6.1.1_Отработка_претензий) настоящего регламента. На осмотр/ устранение выходит комиссия в составе представителя УК, инженера ПС и представителя подрядчика. По заявке ответственного юриста ПС факт недопуска в помещение дополнительно фиксируется на видео.

## Особенности работы с претензиями по индивидуальным приборам учета

При получении претензии по индивидуальным приборам учета ответственный сотрудник ПС начинает отработку претензии с этапа 7 ([раздел 5.7 настоящего регламента](#_5.7_Порядок_выполнения)):

- проводит проверку гарантийных сроков на инженерное оборудование исходя из [Списка объектов, введённых в эксплуатацию](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A1%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BE%D0%BA%20%D0%BE%D0%B1%D1%8A%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%B2.xlsx) (не более 3 лет);

- проводит проверку приложенных документов (к претензии должен быть приложен скан паспорта на ИПУ);

- подготавливает ответ на обращение с отказом либо организует замену ИПУ в соответствии с [приложением 12](#_Приложение_13_Памятка).

## Особенности работы с претензиями по мебели и технике

6.1.2.3.1 При получении претензии по мебели и/ или технике назначение юриста ПС за отработку и регистрацию претензии осуществляется в соответствии с [6.1.1.1-6.1.1.2](#_6.1.1_Отработка_претензий) настоящего регламента.

6.1.2.3.2 Юрист ПС должен:

* дополнительно запросить договор поставки на мебель/ технику у генподрядчика;
* провести анализ договора и особенностей гарантийных обязательств.

6.1.2.3.3 *Если гарантийный срок не истек,* то юрист ПС:

* отправляет поставщику мебели/ техники на указанную в договоре поставки электронную почту: претензию, договор с поставщиком, указывает данные заявителя (ФИО, адрес, контактный телефон) и кратко суть требований;
* по истечении 2 рабочих дней созванивается с представителем поставщика и обговаривает сроки и порядок предоставления информации об устранении (АВР, иной документ);
* после предоставления поставщиком информации об устранении недостатков, получает от заявителя подтверждение об устранении и закрывает претензию в ***СЭД.***

6.1.2.3.4 *Если гарантийный срок истек,* то юрист ПС:

* подготавливает ответ на претензию с отказом в удовлетворении заявленных требований (от имени застройщика) и передаёт делопроизводителю для отправки заявителю тем же способом, каким была получена претензия;
* закрывает претензию после отправки ответа заявителю и загрузки в ***СЭД*** скана ответа и подтверждающих документов об отправке.

## 6.1.2.4 Особенности работы с претензиями с приложением независимой экспертизы, тепловизионного отчета

6.1.2.4.1 При поступлении претензии об устранении недостатков с приложением заключения независимой экспертизы, в которой представитель застройщика принимал участие, назначение юриста ПС за отработку и регистрацию претензии осуществляется в соответствии с [6.1.1.1-6.1.1.4](#_6.1.1_Отработка_претензий) настоящего регламента. При участии в независимой экспертизе инженер ПС обязательно ведет встречный Акт осмотра, форма приведена в [приложении 18.](#_Приложение_18_Форма)

Юрист ПС предоставляет инженеру ПС пакет документов с приложением Справки-отзыва (пример приведен в [приложении 13](#_Приложение_13_Пример));

Инженер ПС анализирует предоставленное заключение экспертизы на основании встречного Акта осмотра, фиксирует в Справке-отзыве следующую информацию:

* недостатки, с которыми он согласен, с указанием подрядчиков и сроков устранения,
* недостатки, с которыми он не согласен, со с ссылками на нормативную документацию (СНиПы, ГОСТы и т.д.).

Инженер ПС после анализа экспертного заключения передаёт юристу ПС Справку-отзыв и пакет документов для организации работ по устранению недостатков в соответствии [с 6.1.1.9](#_6.1.1_Отработка_претензий) настоящего регламента.

6.1.2.4.2 При поступлении претензии об устранении недостатков с приложением заключения независимой экспертизы, в которой представитель застройщика не принимал участия, а комиссионный осмотр по порядку, установленному [в 6.1.1.7](#_6.1.1_Отработка_претензий) настоящего регламента не состоялся, назначение юриста ПС за отработку и регистрацию претензии осуществляется в соответствии с [6.1.1.1-6.1.1.4](#_6.1.1_Отработка_претензий) настоящего регламента.

Юрист ПС предоставляет инженеру ПС пакет документов с приложением Справки-отзыва (пример приведен в [приложении 13](#_Приложение_13_Форма));

Инженер ПС анализирует предоставленное заключение экспертизы в полном объеме, фиксирует в Справке–отзыве следующую информацию:

* недостатки, с которыми он согласен, с указанием подрядчиков и сроков устранения,
* недостатки, с которыми он не согласен, со с ссылками на нормативную документацию (СНиПы, ГОСТы и т.д.).

Инженер ПС после анализа экспертного заключения передаёт юристу ПС Справку-отзыв и пакет документов для организации работ по устранению недостатков в соответствии [с 6.1.1.9](#_6.1.1_Отработка_претензий) настоящего регламента.

## 6.2 Порядок работы с претензиями с требованием о возмещении расходов об устранении недостатков

## 6.2.1 Работа с претензиями с требованием о возмещении расходов об устранении недостатков по общей схеме

6.2.1.1 Регистрация претензии с требованием о возмещении расходов об устранении недостатков, порядок назначения ответственных лиц, организация и проведение комиссионного осмотра осуществляется по аналогии с [6.1.1.1 – 6.1.1.7](#_6.1.1_Отработка_претензий) настоящего регламента.

6.2.1.2 *Если осмотр состоялся, недостатки признаны гарантийными* инженер ПС дополнительно к Акту комиссионного осмотра оформляет Дефектную ведомость и передает указанные документы юристу ПС в течение 1 рабочего дня после проведения осмотра. Форма Дефектной ведомости приведена в [приложении 14](#_Приложение_14_Форма).

Юрист ПС формирует служебную записку на составление сметы по отработке претензии и передаёт её вместе с Актом комиссионного осмотра и Дефектной ведомостью в сметный отдел в течение 1 рабочего дня. Форма служебной записки приведена в [приложении 15](#_Приложение_15_Форма).

Специалист сметного отдела в течение 5 рабочих дней составляет смету и возвращает документы и составленную смету юристу ПС.

Юрист ПС:

* в течение 2 рабочих дней подготавливает ответ на претензию с указанием суммы компенсации без конкретизации видов, объемов и стоимости работ;
* организует и контролирует выплату в соответствии с [приложением 16](#_Приложение_16_Порядок);
* после получения платежного поручения от бухгалтера закрывает претензию в ***СЭД.***

6.2.1.3 *Если осмотр состоялся, недостатки не подтвердились, либо признаны не гарантийными* инженер ПС передаёт Акт комиссионного осмотра юристу ПС в течение 1 рабочего дня после проведения осмотра.

Юрист ПС в течение 2 рабочих дней подготавливает ответ на претензию с отказом в удовлетворении заявленных требований (от имени застройщика) и передаёт делопроизводителю для отправки в соответствии с 6.2.1.5 настоящего регламента.

Юрист ПС закрывает претензию в ***СЭД*** после отправки ответа заявителю и загрузки в ***СЭД*** делопроизводителем скана ответа и подтверждающих документов об отправке.

6.2.1.4 *Если осмотр не состоялся* (заявитель не обеспечил доступ в помещение) инженер ПС передает Акт комиссионного осмотра с отметкой о недопуске юристу ПС в течение 1 рабочего дня после проведения осмотра.

Юрист ПС в течение 2 рабочих дней подготавливает ответ на претензию с требованием о предоставлении графика допуска для осмотра заявленных недостатков и передаёт делопроизводителю по претензиям для отправки в соответствии с 6.2.1.5 настоящего регламента и закрывает претензию в ***СЭД.***

6.2.1.5 Делопроизводитель в течение 1 рабочего дня после получения документов от юриста ПС:

* направляет заявителю ответы на претензию и иные документы (при наличии) заказным письмом с обратным уведомлением с описью вложения;
* загружает в ***СЭД*** сканы ответа на претензию и квитанции об отправке, уведомление о вручении, опись отправки;
* оригинал квитанции передает подотчетному лицу в ПС.

6.2.1.6 Стоимость проведения экспертизы, тепловизионного обследования и т.д. рассчитываются в процентном соотношении заявленной и подтвержденной к выплате сумм возмещения расходов на устранение строительных недостатков.

6.2.1.7 Юрист ПС, ответственный за отработку претензий с требованием о возмещении расходов об устранении недостатков, ведёт статистику выплат, занимается перевыставлением расходов.

## 6.2.2 Работа с претензиями с требованием о возмещении расходов об устранении недостатков по индивидуальным схемам

## 6.2.2.1 Особенности работы с претензиями с требованием о возмещении расходов за недостатки с приложением независимой экспертизы

6.2.2.1.1 При поступлении претензии с требованием о возмещении расходов за недостатки с приложением заключения независимой экспертизы, в которой представитель застройщика принимал участие, назначение юриста ПС за отработку и регистрацию претензии осуществляется в соответствии с [6.1.1.1-6.1.1.4](#_6.1.1_Работа_с) настоящего регламента. При участии в независимой экспертизе инженер ПС обязательно ведет встречный Акт осмотра, форма приведена в [приложении 18.](#_Приложение_18_Форма)

Юрист ПС предоставляет инженеру ПС пакет документов с приложением Справки-отзыва ([приложении 13](#_Приложение_13_Форма)).

Инженер ПС анализирует предоставленное заключение экспертизы на основании встречного Акта осмотра и фиксирует в Дефектной ведомости ([приложение 14](#_Приложение_14_Форма)) и в Справке–отзыве следующую информацию:

* недостатки, с которыми он согласен указывает в Дефектной ведомости;
* недостатки, с которыми он не согласен, со с ссылками на нормативную документацию (СНиПы, ГОСТы и т.д.) указывает в Справке-отзыве.

Инженер ПС после анализа экспертного заключения передаёт юристу ПС Дефектную ведомость, Справку-отзыв и пакет документов для организации работ по организации оплаты в соответствии [6.2.1.2](#_6.2.1_Работа_с) настоящего регламента.

6.2.2.1.2 При поступлении претензии с требованием о возмещении расходов за недостатки с приложением заключения независимой экспертизы, в которой представитель застройщика не принимал участия, а комиссионный осмотр по порядку, установленному [в 6.1.1.7](#_6.1.1_Отработка_претензий) настоящего регламента не состоялся, назначение юриста ПС за отработку и регистрацию претензии осуществляется в соответствии с [6.1.1.1-6.1.1.4](#_6.1.1_Работа_с) настоящего регламента.

Юрист ПС предоставляет инженеру ПС пакет документов с приложением Справки-отзыва ([приложении 13](#_Приложение_13_Форма)).

Инженер ПС анализирует предоставленное заключение экспертизы в полном объеме фиксирует в Дефектной ведомости ([приложение 14](#_Приложение_14_Форма)) и в Справке–отзыве следующую информацию:

* недостатки, с которыми он согласен, указывает в Дефектной ведомости;
* недостатки, с которыми он не согласен, со с ссылками на нормативную документацию (СНиПы, ГОСТы и т.д.) указывает в Справке-отзыве.

Инженер ПС после анализа экспертного заключения передаёт юристу ПС Дефектную ведомость, Справку-отзыв и пакет документов для организации работ по организации оплаты в соответствии [6.2.1.2](#_6.2.1_Работа_с) настоящего регламента.

## 6.2.2.2 Особенности отработки претензии с требованием о дополнительном возмещении расходов за недостатки с приложением новых доказательств (тепловизионные исследования, экспертизы и другие, не анализируемые ранее документы)

6.2.2.2.1 При поступлении претензии с требованием о дополнительном возмещении расходов за недостатки (ранее произведено возмещение расходов) с приложением новых доказательств наличия строительных недостатков, назначение юриста ПС за отработку и регистрацию претензии осуществляется в соответствии [с 6.1.1.1-6.1.1.4](#_6.1.1_Отработка_претензий) настоящего регламента.

6.2.2.2.2 Юрист ПС предоставляет инженеру ПС, составлявшему Дефектную ведомость по первоначальной выплате, пакет документов с приложением Справки-отзыва (пример приведен в [приложении 13](#_Приложение_13_Форма)).

6.2.2.2.3 Инженер ПС анализирует представленные документы, результатыфиксирует в Дефектной ведомости ([приложение 14](#_Приложение_14_Форма)) и в Справке–отзыве:

* в случае, если представленные вновь документы не подтверждают наличия недостатков, не возмещённых ранее, либо отсутствует подтверждение наличия недостатков, указывает их в Справке-отзыве;
* в случае заявления новых недостатков, подтвержденных документами, - указывает их в Дефектной ведомости.

6.2.2.2.4 Инженер ПС после сравнительного анализа пакета документов передаёт юристу ПС Дефектную ведомость, Справку-отзыв и пакет документов для организации доплаты в соответствии [6.2.1.2](#_6.2.1_Работа_с) настоящего регламента в случае необходимости.

## 6.3 Особенности работы с претензиями при передаче помещений

6.3.1 При выявлении недостатков в процессе передачи помещений участникам долевого строительства (покупателям и т.д.) Акты приёма – передачи с замечаниями или Акты осмотра по переданным и непереданным помещениям не регистрируют в ***СЭД.*** Порядок устранения выявленных недостатков при передаче помещения прописан в [Регламенте В15.4](#_2_Нормативные_ссылки).

6.3.2 В случае, если при передаче помещения заявлена письменная претензия, ответственный за регистрацию заявок сотрудник УК/ сотрудник КЦ/ делопроизводитель загружает и регистрирует её в ***СЭД,*** запускает по маршруту *«Претензия: новый маршрут – приемка (общий)».*

6.3.3 Руководитель ПС проводит анализ претензии после её получения.

6.3.3.1 Если претензия не содержит иных требований кроме устранения недостатков, руководитель ПС передает претензию в работу представителю генподрядчика (ставит на руководителя стройки в ***СЭД*** задачу о необходимости организации устранения всех недостатков и информирования об их устранении).

Руководитель стройки после устранения всех выявленных при передаче недостатков загружает в ***СЭД*** подтверждающие документы и закрывает задачу.

Дальнейшие действия осуществляются в соответствии [с 5.8 – 5.10 настоящего Регламента.](#_5.8_Принятие_работ)

6.3.3.2 Если заявлено требование о возмещении расходов за недостатки, выявленные при передаче помещения, то отработка претензии осуществляется по общей схеме в соответствии [с 6.2.1](#_6.2.1_Отработка_претензий) настоящего регламента.

Дополнительно юрист ПС информирует по электронной почте руководителя стройки о приостановке работ по устранению недостатков в случае необходимости.

6.3.3.3 Если заявлены иные требования не связаны с устранением недостатка и выплатой компенсации за недостатки, руководитель ПС передает претензию в ЮО (ставит на начальника ЮО задачу на портале юридических услуг о подготовке ответа на претензию, начальник ЮО передает задачу в работу юристу ЮО).

Юрист ЮО после подготовки и направления ответа на претензию загружает соответствующие документы на портале юридических услуг.

6.3.3.4 Если заявлены требования о допуске в помещение, а также требование согласования участия при передаче специалиста и иные вопросы организации процесса передачи, руководитель ПС передает претензию руководителю направления по работе с сервисными компаниями (ставит на него задачу в ***СЭД*** об организации мероприятий процесса передачи и в случае необходимости подготовке ответа на претензию).

Руководитель направления по работе с сервисными компаниями после организации мероприятий процесса передачи/ подготовки и направления ответа на претензию закрывает задачу в ***СЭД*** с указанием комментариев/ приложением ответа.

Дальнейшие действия осуществляются в соответствии [с 5.8 – 5.10](#_5.8_Принятие_работ) настоящего регламента.

# 7 Взаимодействие претензионной службы и юридического отдела

## 7.1 Передача материалов в юридический отдел

7.1.1 Запрос о передаче материалов по претензии в юридический отдел поступает от юриста ЮО через руководителя ПС.

7.1.2 Если по запрашиваемой претензии работы, предусмотренные [разделом 6](#_6_Отработка_претензий) настоящего регламента, завершены, то юрист ПС:

-подбирает по запросу оригиналы и копии документов, которые не были загружены в ***СЭД***. Документы, которые загружены в ***СЭД*** предоставляются в бумажном виде только в случае необходимости, по запросу юриста ЮО;

-раскладывает документы в хронологическом порядке;

-подготавливает Справку-опись (пример приведён в [приложении 1](#_Приложение_18_Пример)7). В Справке-описи указывает номера претензий в ***СЭД***;

-передает пакет документов юристу ЮО.

7.1.3 Если на момент запроса претензия находится в работе в соответствии с   
[разделом 6](#_6_Отработка_претензий) настоящего регламента, то юрист ПС:

- передает имеющиеся материалы и информацию о номерах претензий в ***СЭД*** в электронном виде, с указанием ориентировочных сроков отработки претензии;

- после окончательного завершения работ по претензии передаёт материалы и информацию в ЮО в соответствии с 7.1.2 настоящего регламента.

7.1.4 Сотрудник ЮО ознакамливается с переданным пакетом документов, запрашивает недостающие документы и информацию об отработке у юриста ПС.

7.1.5 По завершению работы с материалами сотрудник ЮО возвращает в ПС оригиналы предоставленных материалов в соответствии со Справкой-описью в течении 5 рабочих дней после завершения судебного процесса.

7.1.6 Оригиналы материалов по отработанным претензиям хранятся в архиве ПС.

7.1.7 Юрист ЮО направляет руководителю ПС все вступившие в законную силу решения и мировые соглашения.

Юрист ПС по указанию руководителя ПС загружает сканы решений в ***СЭД*** и вносит данные в статистику выплат в соответствии [с 6.2.1.7](#_6.2.1_Отработка_претензий) настоящего регламента.

## 7.2 Порядок взаимодействия претензионной службы и юридического отдела

7.2.1 После передачи в ЮО полного пакета документов по претензии, по которой завершены работы в соответствии с [разделом 6](#_6_Отработка_претензий) (в том числе если не была произведена оплата в досудебном порядке), дело ведут сотрудники ЮО.

Инженеры ПС могут привлекаться для проведения анализа судебных экспертиз, участия в судебных экспертизах, в судебных процессах, в организации строительных работ, повторных выездов, выдачи технического заключения.

7.2.2 При необходимости в привлечении технического специалиста юрист ЮО направляет руководителю ПС запрос на участие инженера ПС в мероприятиях.

Сотрудник ЮО после получения информации о назначенном инженере ПС организует и контролирует процесс (направление вызовов, телеграмм, подготовку доверенностей, консультирование специалиста по юридическим вопросам и особенностям осмотра исходя из правоустанавливающего договора и т.д.).

7.2.3 При участии в судебной экспертизе инженер ПС изучает проектную документацию и участвует в судебной экспертизе с ведением встречного Акта осмотра (форма приведена в [приложении 1](#_Приложение_19_Форма)8), по возможности ведет фото и видео фиксацию. В случае ведения Акта осмотра судебным экспертом, инженер ПС указывает в нем свои замечания, которые фиксирует в Дополнении к Акту осмотра судебного эксперта.

При необходимости составления иных документов юрист ЮО прикладывает к запросу об участии в экспертизе дополнительное требование.

При необходимости проведения работ по демонтажу поверхностей для дальнейшего проведения судебной экспертизы, сотрудник ЮО готовит гарантийное письмо и направляет его подрядчику по электронной почте, указанной в гарантийном письме. Пример гарантийного письма приведён в [приложении](#_Приложение_21_Пример) 19.

7.2.4 При проведении анализа судебной экспертизы инженер ПС составляет Дефектную ведомость и Справку-отзыв.

7.2.4.1 Если к запросу о проведении анализа экспертизы сотрудник ЮО приложил Справку-отзыв с указанием документов для сравнительного анализа, инженер ПС анализирует представленные документы, результаты вносит в Дефектную ведомость и Справку-отзыв в соответствии [с 6.2.2.2](#_6.2.2.2_Особенности_отработки) настоящего регламента.

7.2.4.2 Если к запросу о проведении анализа экспертизы сотрудник ЮО не приложил дополнительной информации, то инженер ПС анализирует предоставленную экспертизу в полном объеме, результаты по объемам и видам работ вносит в Дефектную ведомость и в Справку-отзыв в соответствии [с 6.2.2.1](#_6.2.2.1_Особенности_работы) настоящего регламента.

7.2.5 При необходимости дачи пояснений технического характера инженер ПС принимает участие в судебном заседании в качестве технического специалиста.

7.2.6 Организация строительных работ для исполнения судебных решений или исполнения мировых соглашений осуществляется в следующем порядке:

7.2.6.1 Сотрудник ЮО направляет заместителю директора по капитальному строительству и руководителю ПС служебную записку с заявкой на проведение работ (пример приведен в [приложении 20](#_Приложение_20_Пример)) с приложением необходимых документов, дополнительно дублирует заявку по средством телефонной связи заместителю директора по капитальному строительству.

7.2.6.2Сотрудник ПСрегистрирует заявку в ***СЭД*** на маршрут «Претензия: Новый регламент – судебный» и ставит на начальника отдела качества и технадзора задачу по организации работ по устранению строительных недостатков.

7.2.6.3 Сотрудник отдела качества и технадзора проводит анализ заявки и организует проведение работ по устранению строительных недостатков. Сотрудник отдела качества контролирует производство работ, принимая каждый этап работ (в том числе скрытые работы).

7.2.6.4 Начальник отдела качества и технадзора после окончания работ загружает в ***СЭД*** документы, подтверждающие проведение работ (Акты приёмки работ сотрудником отдела качества и технадзора (в том числе скрытых работ); Акты выполненных работ, подписанные заявителем), и закрывает задачу.

7.2.6.5 Сотрудник ПС после закрытия задачи по организации работ по устранению строительных недостатков, ставит на сотрудника ЮО, инициировавшего работы, задачу на портале юридических услуг по проверке и приемке закрывающих документов.

7.2.6.6 Сотрудник ЮО проверяет приложенные документы, принимает выполнение заявки и закрывает задачу или отказывает в приёмке выполнении заявки. Задача возвращается для доработки начальнику отдела качества и технадзора.

Сотрудник ЮО курирует судебное устранение и по запросу от сотрудника отдела качества и технадзора подготавливает необходимые документы.

# 8 Порядок оплаты по договорам сторонним подрядчикам при исполнении гарантийных обязательств застройщика

8.1 При необходимости выполнения работ по устранению недостатков сторонним подрядчиком, сотрудник ПС ставит на него задачу ***в СЭД*** в соответствии с разделом [5.6](#_5.6_Назначение_задач) настоящего регламента на основании следующих документов:

* Акта первичного осмотра с визой РГИ;
* Акта комиссионного осмотра;
* специальной заявки застройщика с гарантийным письмом об оплате (пример гарантийного письма приведён в [приложении](#_Приложение_21_Пример) 19).

8.2 Сторонний подрядчик выполняет работы своими силами. Генподрядчик и/или застройщик ежемесячно перечисляет аванс стороннему подрядчику на выполнение ремонтных работ по договору. Аванс не перечисляется в случае отсутствия минимального объёма работ в предыдущем отчётном периоде.

* 1. Ежемесячно, в период с 1 по 4 число месяца следующего за отчетным, сторонний подрядчик выставляет счета генподрядчику и/или застройщику за проведённые работы по договорам с предоставлением документов, подтверждающих их выполнение.

1. Если работы проведены на основании Акта первичного осмотра, согласованного с ПС, сторонний подрядчик предоставляет следующие документы:
   * + заявление собственника (скан-копия);
     + Акт первичного осмотра с визой РГИ (скан-копия);
     + ссылку на претензию в ***СЭД***, по которой загружены фото и видео материалы;
     + Акт выполненных работ (обязательно должен содержать дату, адрес, описание работ, подпись заявителя и указание на отсутствие претензий по выполненным работам);
     + Акт скрытых работ, если такие проводились;
     + Акты выполненных работ формы КС2 и справка формы КС3 в 2 экземплярах.
2. Если работы проведены на основании Акта комиссионного осмотра, составленного инженером ПС, сторонний подрядчик предоставляет следующие документы:
   * + заявление собственника (скан-копия);
     + Акт комиссионного осмотра (скан-копия);
     + ссылку на претензию в ***СЭД***, по которой загружены фото и видео материалы;
     + Акт выполненных работ (обязательно должен содержать дату, адрес, описание работ, подпись заявителя и указание на отсутствие претензий по выполненным работам);
     + Акт скрытых работ, если такие проводились;
     + Акты выполненных работ формы КС2 и справка формы КС3 в 2 экземплярах.
3. Если работы проведены на основании заявки застройщика, сторонний подрядчик предоставляет следующие документы:
   * + заявку (скан-копия);
     + Акт выполненных работ (обязательно должен содержать дату, адрес, описание работ, подпись заявителя и указание на отсутствие претензий по выполненным работам);
     + Акт скрытых работ, если такие проводились;
     + Акты выполненных работ формы КС2 и справка формы КС3 в 2 экземплярах.

8.4 Генподрядчик и/или застройщик проверяет предоставленные документы в срок до 25 числа месяца, следующего за отчетным и вправе отправить на доработку стороннему подрядчику без оплаты в текущем отчётном периоде, если:

* + - выполнение работ проведено с нарушением утвержденных [технологических карт](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%8B);
    - стоимость проведенных работ не соответствует договорной;
    - не подтверждены объемы работ;
    - проведены работы, на которые не подавалось заявки;
    - пакет документов не соответствует 8.3 настоящего регламента.

При наличии мотивированных замечаний от Генподрядчика и/или застройщика по представленным документам, сторонний подрядчик обязан в течение 2 дней устранить замечания (доукомплектовать документы и т.д).

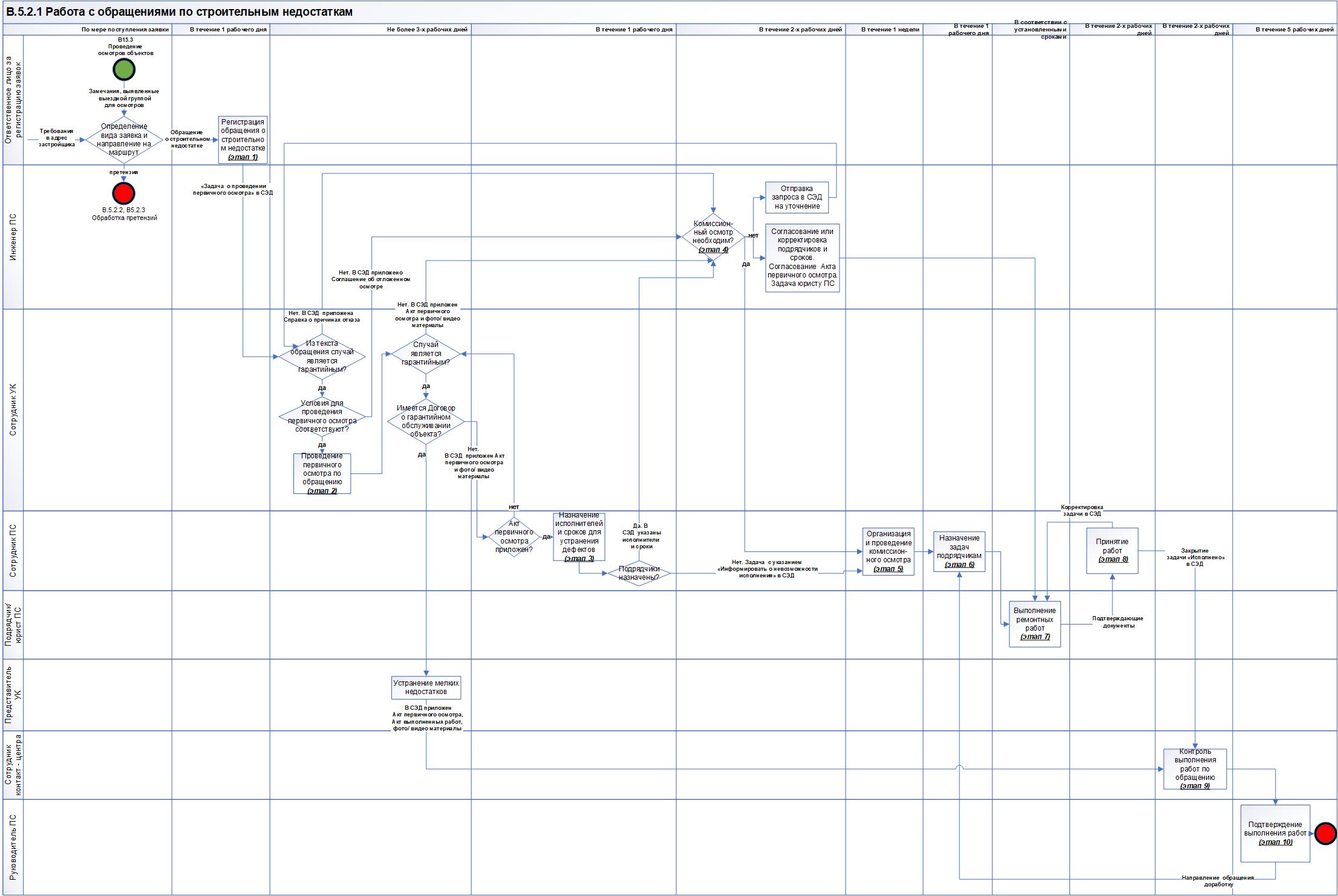
В случае не устранения сторонним подрядчиком в течение 2 дней предоставленных замечаний, проверка документов переносится на следующий отчетный период (до 25 числа следующего месяца).

8.5 В случае, если до 25 числа месяца, следующего за отчетным, Генподрядчик и/или застройщик не предоставили стороннему подрядчику мотивированных замечаний, то работы считаются принятыми без замечаний.

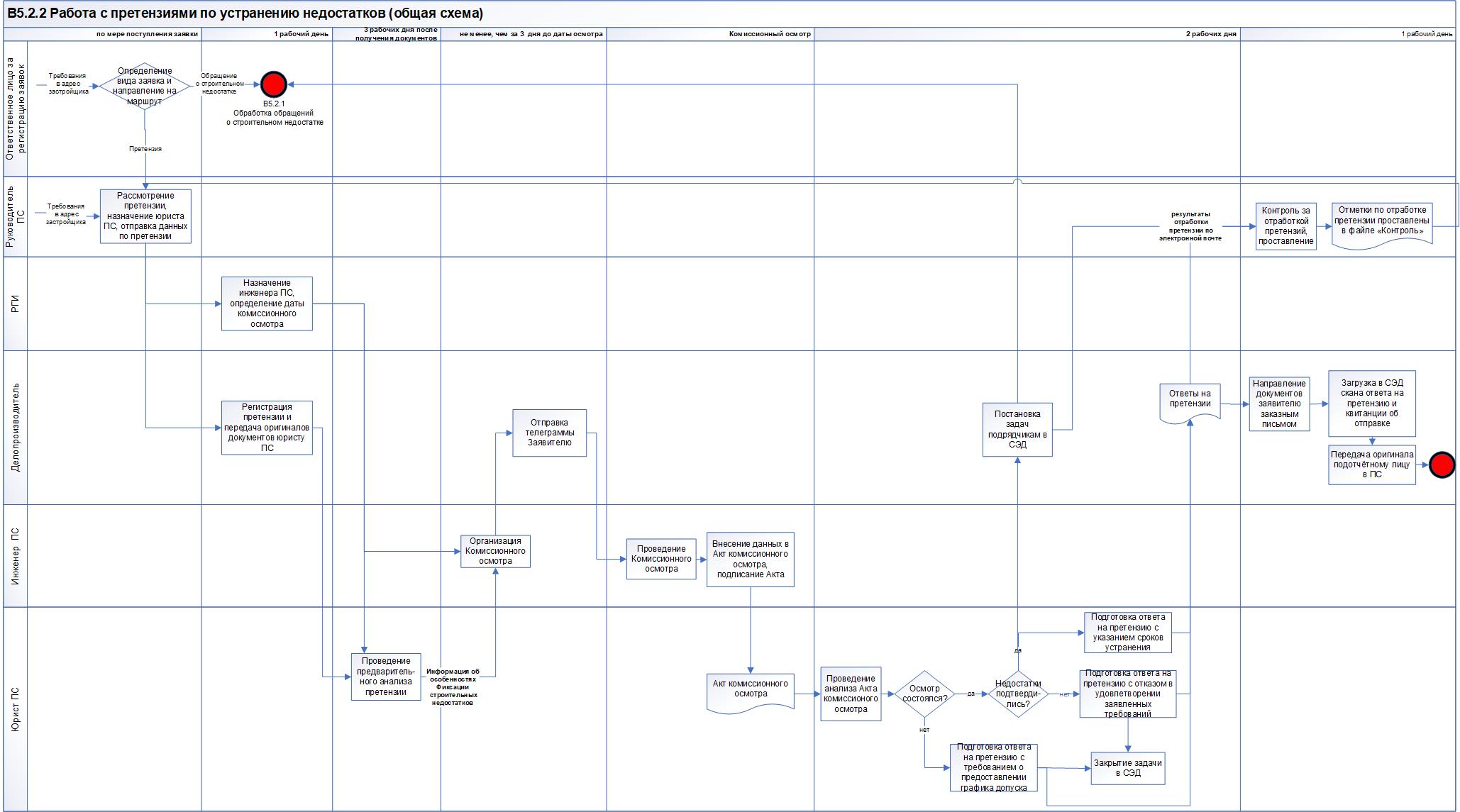
8.6 Генподрядчик и/или застройщик на основании предоставленных документов ежемесячно распределяет затраты между подрядными организациями, виновными в допущении строительного недостатка и производит оплату работ стороннему подрядчику из гарантийного удержания той подрядной организации, по чьей вине возник строительный недостаток.

8.7 Схема взаимодействия договорных отношений между участниками процесса приведена в [приложении 21](#_Приложение_21_Схема).

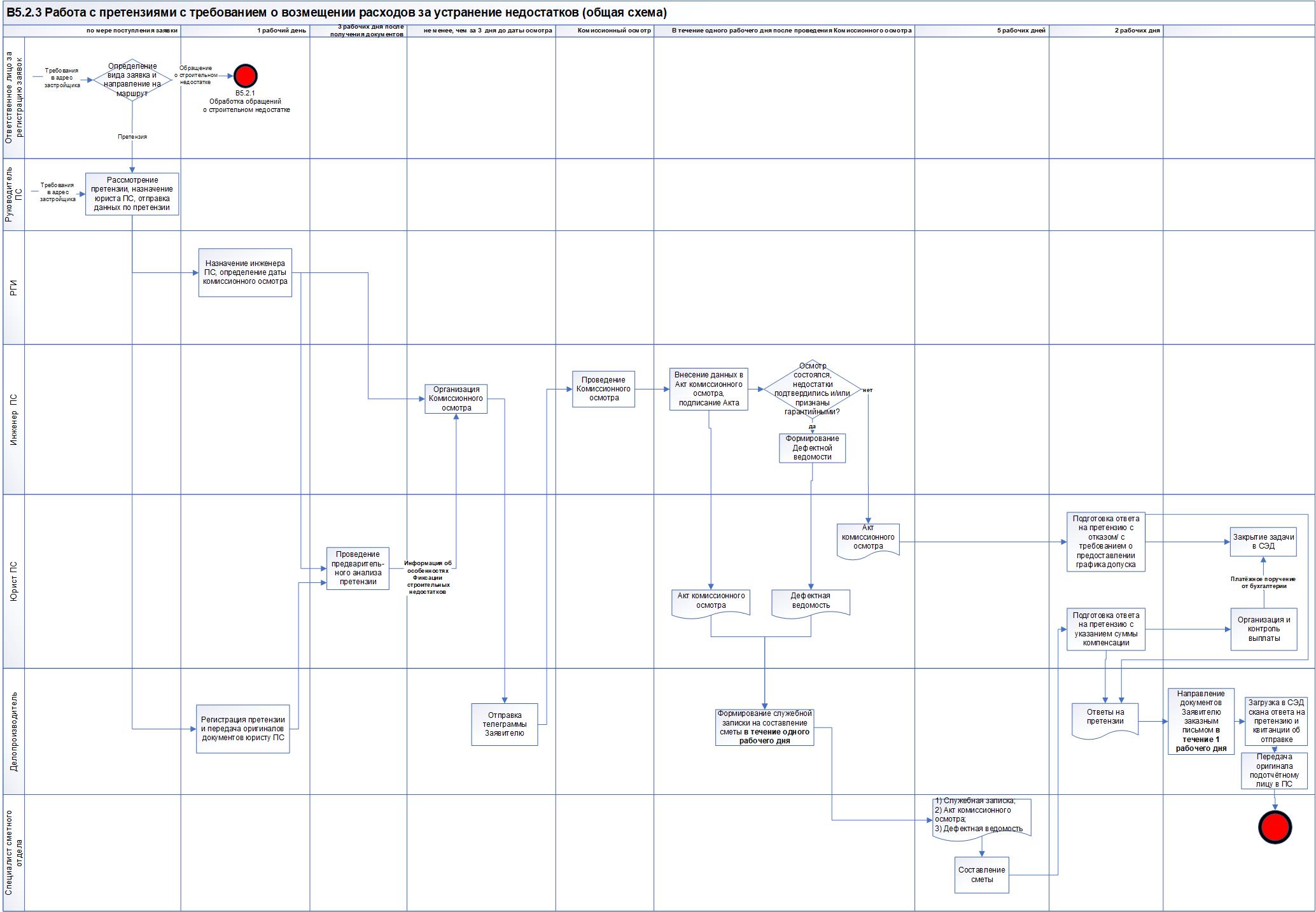
# **Приложение 1.1 Блок – схема по обработке обращений о строительных недостатках**

****

# **Приложение 1.2 Блок – схема работы с претензиями по устранению недостатков (общая схема)**



# **Приложение 1.3 Блок – схема работы с претензиями с требованием о возмещении расходов за устранение недостатков (общая схема)**



# **Приложение 2.1 Карточка процесса**

|  |  |
| --- | --- |
| Владелец процесса | руководитель ПС |
| Участники процесса | - руководитель ПС;  - делопроизводитель;  - РГИ;  - инженер ПС;  - юрист ПС;  - начальник отдела качества и технадзора  - инженер отдела качества и технадзора;  - юрист ЮО;  - сотрудники Контакт центра;  - руководитель стройки;  - генеральный подрядчик;  ~~-~~ сторонние подрядчики;  - подрядчики;  - представитель УК;  - руководитель направления по работе с сервисными компаниями;  - директор по строительству;  - заместитель директора по капитальному строительству. |
| Входы процесса | - заявка от собственника в адрес застройщика;  - заявка от УК в адрес застройщика;  - заявка от сотрудников ЮО о необходимости организации строительных работ для предотвращения установления наличия недостатков судом/ исполнения судебных решений/ исполнения мировых соглашений;  - замечания, выявленные выездной группой для осмотров |
| Выходы процесса | - выявленный строительный недостаток устранен;  - претензия от собственника отработана;  - заявка об устранении строительных недостатков от ЮО отработана. |

# 

# **Приложение 2.2 Перечень записей по процессу**

В настоящем Регламенте используются следующие записи:

| **№ п/п** | **Наименование формы** | **Вид (Эл/ бум, скан)** | **Место хранения (нахождения)** | **Ответственное  лицо** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | [Акт выполненных работ](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%92%D0%A0.docx) | Скан | СЭД.Претензия | УК/ сторонний подрядчик/ подрядчики |
| 2 | [Акт первичного осмотра](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%BA%D1%82%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B2.%20%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B0_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx) | Скан | СЭД.Претензия | УК/ сторонний подрядчик |
| 3 | [Акта первичного осмотра по факту обнаружения промочки](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%BA%D1%82%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B2.%20%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D1%87%D0%BA%D0%B8_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx) | Скан | СЭД.Претензия | УК/ сторонний подрядчик |
| 4 | Справка о причинах отказа | Эл. | СЭД.Претензия | УК/ сторонний подрядчик |
| 5 | [Соглашение о проведении отложенного осмотра](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%A1%D0%BE%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BE%D1%82%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD.%20%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx) | Скан | СЭД.Претензия | УК/ сторонний подрядчик |
| 6 | [Акт комиссионного осмотра](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%9A%D0%9E) | Скан | СЭД.Претензия | ПС |
| 7 | [Акт скрытых работ](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%BA%D1%82%20%D1%81%D0%BA%D1%80%D1%8B%D1%82%D1%8B%D1%85%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx) | Скан | СЭД.Претензия | УК/ сторонний подрядчик / подрядчики |
| 8 | Акт о недопуске | Скан | СЭД.Претензия | УК/ сторонний подрядчик / подрядчики |
| 9 | [Дефектная ведомость](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%94%D0%B5%D1%84%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C.docx) | Скан | СЭД.Претензия | инженер ПС |
| 10 | [Служебная записка на составление сметы](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%A1%D0%BB%D1%83%D0%B6.%20%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%B0%20%D0%BD%D0%B0%20%D1%81%D0%BC%D0%B5%D1%82%D1%83_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx) | Скан | СЭД.Претензия | Делопроизводитель ПС |
| 11 | [Акт осмотра](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%BA%D1%82%20%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B0%20(%D0%90%D0%9E)_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx) | Скан | СЭД.Претензия | Инженер ПС |
| 12 | [Справка-отзыв](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%A1%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0%20%D0%BE%D1%82%D0%B7%D1%8B%D0%B2%20%D0%BD%D0%B0%20%D1%8D%D0%BA%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B8%D0%B7%D1%83_%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D1%80.docx) | Скан | СЭД.Претензия | Инженер ПС |
| 13 | [Справка-опись](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%A1%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D0%BF%D0%B8%D1%81%D1%8C_%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D1%80.docx) | Скан | СЭД.Претензия | Юрист ПС |
| 14 | [Гарантийное письмо об оплате](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%93%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%BF%D0%B8%D1%81%D1%8C%D0%BC%D0%BE_%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D1%80.docx) | Бум. (оригинал) | ЮО | Сотрудник ЮО |
| 15 | Акт выполненных работ формы КС2 | Бум. (оригинал) | Сторонний подрядчик | Сторонний подрядчик |
| 16 | Справка формы КС3 | Бум. (оригинал) | Сторонний подрядчик | Сторонний подрядчик |
| 17 | [Приказ на выплату](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%B2%D1%8B%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%83.docx) | Скан. | СЭД.Претензия | Юрист ПС |
| 18 | Файл «Контроль» | Эл. | Эл. папка ПС | Руководитель ПС |
| 19 | [Служебная записка на проведение работ](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%A1%D0%BB.%D0%B7%D0%B0%D0%BF.%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2-%D0%B5%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82_%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC..docx) | Скан | СЭД.Претензия | Сотрудник ЮО |

Хранение форм и справочников, необходимых для исполнения требований настоящего Регламента, осуществляются на корпоративном интернет – портале: <https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/Forms/AllItems.aspx>.

# **Приложение 3 Памятка по выбору маршрута и по работе в СЭД**

|  |  |
| --- | --- |
| **Маршруты по квартирам и коммерческим помещениям по обращениям об устранении недостатков:** | |
| Если дом обслуживает УК, с которой заключен договор на проведение первичных осмотров | Претензия: новый Регламент – АК Хаитова Е.Ю.  Претензия: новый Регламент – А1  Претензия: новый Регламент –ЛЖ Зырянова Е.Д.  Претензия: новый Регламент – Терр. Афанасьева В.В.  Претензия: новый Регламент – Терр. Агалаков В.О.  Претензия: новый Регламент – АК Хлебникова В.В.  Претензия: новый Регламент – Огни Закржевский Ф.Б. |
| Если дом обслуживает сторонняя УК | Претензия: новый Регламент – Сторонняя УК |
| **Маршруты по МОП, благоустройству и паркингам по обращениям об устранении недостатков:** | |
| Если дом обслуживает УК, с которой заключен договор на проведение первичных осмотров | Претензия: новый Регламент – МОП, благоустройство, паркинг А1  Претензия: новый Регламент – МОП, благоустройство, паркинг ЛЖ Зырянова  Претензия: новый Регламент – МОП, благоустройство, паркинг Терр. Афанасьева  Претензия: новый Регламент – МОП, благоустройство, паркинг Терр. Агалаков  Претензия: новый Регламент – МОП, благоустройство, паркинг АК Хлебникова  Претензия: новый Регламент – МОП, благоустройство, паркинг АК Хаитова  Претензия: новый Регламент – МОП, благоустройство, паркинг Огни Закржевский |
| Если дом обслуживает сторонняя УК | Претензия: новый Регламент – МОП, благоустройство, паркинг Сторонняя УК |
| **Маршрут для претензий по передаче (любые претензии по передаче)** | |
| Все ЖК | Претензия: новый Регламент – Приемка (Общий) |
| **Маршрут для претензий (выплаты, экспертизы, тепловизионные отчеты, устранения недостатков по досудебным претензиям и т.д.)** | |
| Все ЖК | Квартиры и коммерческие помещения:  Претензия: новый Регламент – Претензионная служба (короткий)  Претензия: новый Регламент – Претензионная служба  МОП, благоустройство, паркинг:  Претензия: новый Регламент – МОП, благоустройство, паркинг Претензионная служба |
| **Маршрут для заявки по судебным устранениям** | |
| Все ЖК | Судебные устранения:  Претензия: Новый регламент – Судебный |

**Рекомендации по работе в СЭД:**

1. Исполнитель этапа 7 может принять задачу в работу, и видеть разделение своих задач по статусу принятых и не принятых в работу: заходим в задачу и нажимаем в нижнем левом углу кнопку «Принять в работу». После принятия задачи в работу ее статус с «не начата» изменится на «в процессе выполнения». Отборку по статусу можно сделать[*в представлении «Мои задачи»*](https://life.atomsk.ru/doctrix/Lists/Tasks/view25.aspx?PageView=Personal&InitialTabId=Ribbon.WebPartPage&VisibilityContext=WSSWebPartPage)*.*

# **Приложение 4 Перечень строительных и эксплуатационных недостатков**

***Строительные недостатки***

- Образование трещин на стенах и потолке.

- Промерзание наружных стен.

- Продувание, промерзание оконных откосов.

- Дефекты кладки наружных стен (трещины, отклонения, разрушение).

- Неровности стен, пола, потолка.

- Промочки кровли, паркинга, подоконников и т.д.

***Эксплуатационные недостатки***

- Разбитые стеклопакеты.

- Царапины на: стеклах, оконных профилях, подоконниках, дверях.

- Вышедшая из строя электропроводка.

- Разбитые или трещины на раковинах и унитазах.

- Любые претензии если в квартире производились перепланировка или капитальный ремонт.

- и т.д.

***Примечание: Гарантийные обязательства Продавца, могут не распространяться на некоторые строительные недостатки помещения при отдельном указании на это в ДКП.***

# **Приложение 5.1 Форма Акта первичного осмотра**

г. Екатеринбург «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_

[АКТ](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%BA%D1%82%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B2.%20%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B0_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx)

первичного осмотра помещения по адресу:

ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д.\_\_\_\_\_\_\_\_\_, кв.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Осмотр провели в составе:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Причина обращения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ранее проводимые работы (УК или застройщиком):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В ходе совместного осмотра установлено (указать только фактические дефекты на момент осмотра, описать место образования дефекта, объем повреждения, момент возникновения дефекта):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Решение по осмотру (указать необходима ли комиссия от застройщика либо возможно устранение силами УК, срок устранения УК, фото для застройщика):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка собственника об информировании и отзыве претензии (разъяснен негарантийный характер дефектов; разъяснена обязанность проведения планового обслуживания светопрозрачных конструкций и необходимость обратиться после ее проведения; разъяснены сроки усадочного периода и необходимость обратиться повторно):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписи:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Собственник кв. №\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, тел. +7\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись ФИО

# **Приложение 5.2 Форма Акта первичного осмотра** **по факту обнаружения намокания**

г. Екатеринбург «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_

[АКТ](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%BA%D1%82%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B2.%20%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D1%87%D0%BA%D0%B8_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx)

первичного осмотра по факту обнаружения промочки

ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д.\_\_\_\_\_\_\_\_\_, кв.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Осмотр провели в составе:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Причина обращения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В ходе совместного осмотра установлено:

1. Обстоятельства возникновения промочки (со слов собственника: в какой период, когда заметили, когда обратились, иные обстоятельства): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Описание (место расположения, ближайшие коммуникации, объёмы поврежденной отделки по помещениям, фото) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. В результате промочки в обследуемой квартире пострадали помещения (указать № квартиры, этаж или МОП с объёмами):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Силами УК провели опрессовку (приложить акт опрессовки):

□ ХВС, □ ГВС, □ системы отопления.

5. Заключение:

Причина протечки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Комиссия от застройщика: □ требуется / □ не требуется

Вскрытие отделочных слоёв для выявления причины: □ требуется / □ не требуется

Дефект эксплуатационный по вине собственника: □ да / □ нет / □ не установлено

Подписи:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Собственник кв. №\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, тел. +7\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись ФИО

# **Приложение 6 Форма Соглашения о проведении отложенного обследования**

**[Соглашение](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%A1%D0%BE%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BE%D1%82%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD.%20%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx)**

**о проведении осмотра**

г. Екатеринбург «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_года

Собственник жилого помещения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, далее именуемый **«Собственник»**, с одной стороны, и уполномоченный представитель Застройщика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующий на основании договора поручения № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем **«Застройщик»**, в лице директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Собственник обратился с заявлением к Застройщику «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года с требованием об устранении недостатков жилого помещения по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в связи с \_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Застройщик обязуется провести осмотр ***в холодное время года (примерный период с «15» ноября по «15» марта) при условии, что температура окружающей среды будет ниже -10°С. Дату и время комиссионного осмотра стороны согласуют дополнительно при установлении холодной погоды.***

3. После проведения осмотра Застройщик при участии Собственника составляет Акт осмотра.

4. В случае выявления при осмотре недостатков, Застройщик обязуется выполнить работы по устранению недостатков в течение одного месяца после проведения осмотра и составления Акта.

5. Настоящее Соглашение вступает в силу с даты подписания сторонами и действует до момента полного исполнения своих обязательств.

6. Настоящее Соглашение составлено в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу: один – для Собственника, второй – для Застройщика.

7. Все дополнения и/или изменения к настоящему Соглашению должны быть составлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

Подписи сторон:

|  |  |
| --- | --- |
| **Собственник**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Уполномоченный представитель Застройщика**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Адрес регистрации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Паспорт: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Кем выдан: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» настоящим выражаю свое согласие (несогласие) на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, изменение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных). | Адрес:  ИНН  КПП  БИК  Р/с  К/с  Директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |

# **Приложение 7 Порядок организации комиссионного осмотра. Полномочия комиссии**

**1 Перечень недостатков, требующих проведение комиссионного осмотра**

* + трещины на стыке разнородных материалов;
  + трещины на отделочном слое в местах деформационных швов;
  + промерзание по плитам перекрытий;
  + трещины на стеклопакетах.

**2 Порядок организации и проведения комиссионного осмотра:**

2.1 Ответственный сотрудник ПС ***не позднее, чем за 3 рабочих дня*** до проведения комиссионного осмотра, направляет в соответствии с п.2.8 настоящего приложения вызов участникам (ГП, УК, подрядные организации). Вызов направляет по адресам электронной почты, указанным в [Перечне исполнителей по СЭД](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%B8%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%A1%D0%AD%D0%94.xlsx), дополнительно для ПС - [pankova@atomsk.ru](mailto:pankova@atomsk.ru4), [skorba@atomsk.ru](mailto:skorba@atomsk.ru); Центр подрядов - [centr@atomsk.ru](mailto:centr@atomsk.ru); Отделстрой - [otdelstroy@atomsk.ru](mailto:otdelstroy@atomsk.ru); ООО «АтомПрофи+» - atomprofi@atomsk.ru. В случае получения от участника комиссии запроса о переносе сроков, ответственный сотрудник ПС согласует новый срок проведения комиссионного осмотра, о котором ***не позднее чем за 1 рабочий день*** уведомляет участников. Если участник комиссии не запрашивал переноса сроков проведения комиссионного осмотра и не явился на него: решение комиссии принимается без его участия и является для него обязательным для исполнения.

2.2 Представитель УК:

-уведомляет собственников помещений по телефону о проведении комиссионного осмотра и уточняет возможность предоставления доступа в помещение (направление текстовых и иных сообщений собственникам без предварительного звонка не допускается);

-направляет ответным письмом сотруднику ПС по электронной почте полученную информацию о возможности получения доступа в помещение для корректировки графика комиссионных осмотров.

При необходимости проведения обследования ограждающих конструкций с применением тепловизионного оборудования - даёт рекомендации по подготовке к комиссионному осмотру в соответствии с пунктом 4.2.3 [Методических указаний С5.1](#_2_Нормативные_ссылки).

2.3 При проведении Комиссионного осмотра производится осмотр заявленных недостатков, устанавливается их причина (рекомендуется применение [Методических указаний С.5.1](#_2_Нормативные_ссылки)).

2.4 Во время комиссионного осмотра инженер ПС составляет [Акт комиссионного осмотра](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%9A%D0%9E) по форме, приведенной в [приложении 8](#_Приложение_8.1_Форма) к настоящему Регламенту.

2.5 В Акте комиссионного осмотра обязательно фиксируются:

-указанные собственником недостатки и момент их возникновения;

-причины возникновения недостатков, установленные комиссией;

-принятые решения по результатам комиссионного осмотра.

В решении обязательно фиксируются:

-необходимые мероприятия по всем выявленным недостаткам с указанием ориентировочных объемов работ;

-ответственные за устранение недостатков организации и сроки проведения работ. Если устранение поручено организации, не ответственной за выявленный недостаток, в Акте должно быть указано, за чей счет будут произведены работы.

При наличии оснований об отказе в гарантийном устранении недостатков, в Акте фиксируется, что случай не является гарантийным с указанием причин.

2.6 Акт комиссионного осмотра подписывают все участники осмотра, в том числе заявитель. В случае наличия особого мнения, участник комиссии фиксирует его в Акте, и инженер ПС передает Акт руководителю ПС. Руководитель ПС организует и проводит совещание комиссии по разрешению споров в соответствии с требованиями [Регламента В1.2](https://life.atomsk.ru/SiteAssets/Reglaments/%D0%921.2%20%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%89%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B9.pdf) в части подготовки, проведения и оформления результатов совещаний без участия учредителей Компании. Обязательными участниками совещания являются: директор по строительству, главный инженер ГП, главные инженеры подрядчиков. После принятия решения по Акту комиссионного осмотра с визой директора по строительству, Акт поступает в работу через ПС.

2.7 Инженер ПС передает оригинал Акта комиссионного осмотра ответственному за отработку этапа 5 сотруднику ПС.

2.8 Форма вызова-телефонограммы для вызова на комиссионный осмотр:

|  |
| --- |
| ТЕЛЕФОНОГРАММА: Прошу направить Вашего представителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. в \_\_\_\_\_\_\_, для участия в комиссионном осмотре помещений (характер заявленных дефектов – отделка, окна, промерзания, электрика, протекания, трещины и т.д.) по адресу:  - ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ д. \_\_\_\_\_, кв.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  УК «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» обеспечить доступ в указанные квартиры без распределения по времени. |

# **Приложение 8.1 Форма Акта комиссионного осмотра в зимний период**

г. Екатеринбург «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_

[АКТ](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%9A%D0%9E/%D0%90%D0%9A%D0%9E%20%D0%B2%20%D0%B7%D0%B8%D0%BC%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BE%D0%B4_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx)

[осмотра помещения по адресу](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%9A%D0%9E/%D0%90%D0%9A%D0%9E%20%D0%B2%20%D0%B7%D0%B8%D0%BC%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BE%D0%B4_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx):

ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д.\_\_\_\_\_\_кв.\_\_\_\_\_\_\_

Комиссия в составе:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Провела осмотр:

Тнар = ℃; Твн = ℃; W = %; Т теплоносителя на входе = оС.

Первичная регулировка окон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Инструкция по эксплуатации при заселении: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Радиаторы (вкл/выкл/на какой отметке): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ранее проводимые по гарантии работы (УК и застройщиком):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В ходе осмотра установлено:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Решение комиссии:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Собственник кв. № \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись ФИО

Тел.: +7\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# **Приложение 8.2 Форма Акта комиссионного осмотра в летний период**

г. Екатеринбург «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_

[АКТ](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%9A%D0%9E/%D0%90%D0%9A%D0%9E%20%D0%B2%20%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BE%D0%B4_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx)

[осмотра помещения по адресу](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%9A%D0%9E/%D0%90%D0%9A%D0%9E%20%D0%B2%20%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BE%D0%B4_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx):

ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д.\_\_\_\_\_\_кв.\_\_\_\_\_\_\_

Комиссия в составе:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Провела осмотр. В ходе осмотра установлено:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Решение комиссии:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписи:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Собственник кв. № \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись ФИО

Тел.: +7\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# **Приложение 8.3 Форма Акта комиссионного обследования технического состояния дымовых и вентиляционных каналов**

г. Екатеринбург «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_

[АКТ](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%9A%D0%9E/%D0%90%D0%9A%D0%9E%20%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BB%D1%8F%D1%86%D0%B8%D1%8F_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx)

обследования технического состояния дымовых и вентиляционных каналов

ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д.\_\_\_\_\_\_кв.\_\_\_\_\_\_\_

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Провели осмотр и составили настоящий акт о том, что произведено обследование технического состояния вентиляционных каналов в квартире с целью установления их работоспособности.

Обследованием установлено:

1. Вентиляционные каналы, расположенные во внутренних капитальных стенах здания, находятся в состоянии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(рабочее, не рабочее)

2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование помещения | Скорость воздушного потока в вент. канале, м/с | Фактический воздухообмен в помещении, м3/ч | Влажность  в помещении | Температура  в помещении |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

3. Контроль проводился техническими приборами: Анемометр- Testo 405-V1, Testo 410-2; Термогигрометр -Testo 610.

Решение комиссии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписи:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Собственник кв. № \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись ФИО

Тел.: +7\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Комиссия не смогла провести обследование в связи с не допуском собственниками в помещение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# 

# **Приложение 9.1 Форма Акта выполненных работ**

г. Екатеринбург «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_

[**Акт выполненных работ**](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%92%D0%A0.docx)

Представитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование организации*) (ФИО)

Собственник/представитель собственника *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

(ФИО)

составили настоящий Акт о нижеследующем:

На объекте: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес)

выполнены работы согласно Акту осмотра от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

Состав работ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вышеперечисленные работы выполнены полностью и в срок. Собственник/ представитель собственника претензий по объему, качеству и срокам выполнения работ не имеет.

Сдал: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (ФИО)

Принял: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (ФИО)

# **Приложение 9.2 Форма Акта скрытых работ**

г. Екатеринбург «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_

[**АКТ**](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%BA%D1%82%20%D1%81%D0%BA%D1%80%D1%8B%D1%82%D1%8B%D1%85%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx)

**скрытых работ по устранению продуваний по окнам**

по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В процессе проведения работ по акту комиссионного осмотра от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ было произведено вскрытие следующих элементов отделки оконной конструкции:

Откосы ПВХ : □ Правый □ Левый □ Верхний

□ Подоконная доска

□ Другие элементы (указать)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружены следующие дефекты:

□ продувание по кладке (указать место и объём):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

□ продувание, не герметичность, нарушение монтажного шва (указать место и объём):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

□ иные дефекты (описание и объём): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписи:

Представитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование организации*) (подпись) (ФИО)

Представитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование организации*) (подпись) (ФИО)

Представитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование организации*) (подпись) (ФИО)

# **Приложение 10** **Форма электронного файла «Контроль»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер | Дата внесения инф. | ФИО | Адрес | Номер претензий в АСУ | Инженер | Юрист | Дата претензии, указанная заявителем | Требование (выплата или устранение, либо оба) | Инфор-мация о закрытии |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# **Приложение 11 Памятка по предварительному анализу претензии**

***Порядок*** ***проведения предварительного анализа претензии:***

1 Анализ ответственности исходя из организации получателя претензии по заявленным требованиям (кому адресована претензия – продавец, застройщик и т.д.).

2 Анализ ответственности исходя из договора (ДДУ, ДКП):

-если ДДУ, то нужно обратить внимание на уровень отделки (с отделкой/без отделки; с мебелью/без мебели);

-если ДКП, то нужно обратить внимание указано ли состояние помещения на момент передачи (прописаны ли недостатки, с которыми продано помещение);

-если договор уступки, то приложен ли ДДУ.

Если к претензии не приложен правоустанавливающий договор, то его необходимо запросить у заявителя либо:

-для коммерческой недвижимости – у юриста АКН;

- ля некоммерческой недвижимости – у руководителя отдела регистрации АН;

-для помещений, предоставленных в качестве компенсации отселяемым гражданам - у начальника сектора отселения.

3 Проверку гарантийных сроков на объект осуществляют в соответствии со [Списком объектов, введенных в эксплуатацию](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A1%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BE%D0%BA%20%D0%BE%D0%B1%D1%8A%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%B2.xlsx) (5 лет на объект, 3 года на технологическое и инженерное оборудование).

4 Проверка гарантийных сроков исходя из договора (по ДКП к продавцу необходимо обратиться в течении 2 лет, если иное не указано в ДКП).

5 Проверка заявленных ранее требований по указанному адресу (анализ всех зарегистрированных в ***СЭД*** заявок по адресу).

# **Приложение 12 Памятка по замене индивидуальных приборов учёта (ГВС, ХВС,** **электричество)**

1. Запрос скана паспорта на ИПУ.

При организации предоставления скана паспорта на ИПУ ответственный сотрудник ПС выбирает один из вариантов:

а) если счетчик на ТЕПЛО SANEXST, то паспорт можно получить по номеру счетчика (необходимо запросить фото счетчика у заявителя) на <https://fgis.gost.ru/fundmetrology/cm/results> (вводит № и год поверки (можно примерно); проваливается в открывшуюся строку и скачивает паспорт;

б) уточняет наличие скана паспорта в управляющей компании;

в) отправляет запрос по электронной почте Заявителю на предоставление скана паспорта ИПУ (можно направить на atomservice@atomsk.ru) по следующей форме:

*«В ответ на ваше обращение от 30.05.2022г. в связи с неисправной работой индивидуального прибора учёта горячего водоснабжения (далее - ИПУ ГВС) в жилом помещении, расположенном по адресу: г. Екатеринбург, ул. Дорожная, д.18, кв. 357, сообщаем Вам:*

*Замена ИПУ ГВС осуществляется на основании заявления собственника и приложенной к нему копии технического паспорта индивидуального прибора учёта. Технический паспорт необходим с целью установления результатов первичной поверки, межповерочного интервала и срока эксплуатации. При передаче жилого помещения собственнику на основании акта приема-передачи предоставляется комплект документов на установленные в его жилом помещении индивидуальные приборы учёта, подпись собственника в данном акте фиксирует факт их получения.*

*На основании вышеизложенного, просим предоставить Вас на электронную почту atomservice@atomsk.ru фотокопию технического паспорта, с целью скорейшего разрешения вашего обращения, при отправке указывайте Ваш адрес и ФИО».*

1. Порядок организации работ:
   1. Если на момент написания заявления собственником о неисправности ИПУ не прошло 3 года с даты ввода объекта в эксплуатацию, но получить скан паспорта в соответствии с п. 1 настоящего приложения в течении 45 дней не удалось сотрудник ПС оформляет ответ на претензию и направляет его заявителю тем же способом, каким была получена претензия. Закрывает претензию в ***СЭД*** после отправки ответа заявителю и загрузки в ***СЭД*** скана ответа и подтверждающих документов об отправке.

Образец ответа:

*«В ответ на ваше обращение от 30.05.2022г. в связи с неисправной работой индивидуального прибора учёта горячего водоснабжения (далее - ИПУ ГВС) в жилом помещении, расположенном по адресу: г. Екатеринбург, ул. Дорожная, д.18, кв. 357, сообщаем Вам:*

*Замена ИПУ ГВС осуществляется на основании заявления собственника и приложенной к нему копии технического паспорта индивидуального прибора учёта. Технический паспорт необходим с целью установления результатов первичной поверки, межповерочного интервала и срока эксплуатации. При передаче жилого помещения собственнику на основании акта приема-передачи предоставляется комплект документов на установленные в его жилом помещении индивидуальные приборы учёта, подпись собственника в данном акте фиксирует факт их получения.*

*02.06.2022г. Вам направлен запрос о предоставлении указанных выше документов. На сегодняшний день документы Вами не представлены.*

*Сообщаем, что Ваша заявка по неисправности ИПУ закрыта ввиду невозможности ее исполнения.*

* 1. Если на момент написания заявления собственников о неисправности ИПУ не прошло 3 года с даты ввода объекта в эксплуатацию и скан паспорта на ИПУ в наличии, сотрудник ПС направляет по электронной почте запрос подрядчику на замену ИПУ (подрядчики указаны в [Перечне подрядчиков по ИПУ](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%80%D1%8F%D0%B4%D1%87%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%98%D0%9F%D0%A3.xlsx)). К запросу прикладывает: паспорт счётчика, заявление от собственника, Акт поверки (если есть).

Примечание: Подрядчик обязан произвести монтаж/ демонтаж ИПУ своими силами и за свой счет, т.к. в соответствии с договором гарантирует возможность эксплуатации ИПУ на протяжении всего гарантийного срока, при этом несёт ответственность за отступление от них, в связи с чем собственник не должен нести дополнительные расходы на монтаж/демонтаж оборудования.

После замены оборудования подрядчик направляет в ПС акт выполненных работ. Сотрудник ПС загружает Акт выполненных работ и закрывает претензию ***в СЭД***.

* 1. Если на момент написания заявления собственником о неисправности ИПУ прошло 3 года с даты ввода объекта в эксплуатацию, сотрудник ПС запрашивает у заявителя либо ответственных лиц в соответствии с пунктом 2 [приложения 1](#_Приложение_12_Памятка)1 правоустанавливающий договор, а также Акт приема-передачи помещения и передает юристу ПС запрос для проверки гарантийных сроков на ИПУ.

Юрист ПС в течение 3 рабочих дней после получения документов проводит проверку гарантийных сроков на инженерное и технологическое оборудование проводит анализ ответственности исходя из договора (ДДУ, ДКП):

-если был заключён ДДУ, то гарантийный срок на инженерное оборудование начинает исчисляться с момента подписания **первого** Акта приема-передачи и составляет 3 года;

-если был заключён ДКП, то необходимо изучить инвестиционный договор и ДКП (обычно срок гарантии соответствует гарантийному сроку производителя).

Юрист ПС сообщает решение сотруднику ПС.

* + 1. Если на момент написания заявления собственником о неисправности ИПУ гарантия на инженерное и технологическое оборудование не закончилась, сотрудник ПС организует замену ИПУ в соответствии с 2.2 настоящего приложения.

2.3.2. Если на момент написания заявления собственников о неисправности ИПУ гарантия закончилась, сотрудник ПС оформляет ответ заявителю с отказом в удовлетворении его требований и рекомендацией обратиться к производителю и отправляет его тем же способом, каким была получена претензия. Сотрудник ПСзакрывает претензию в ***СЭД*** после отправки ответа заявителю и загрузки в ***СЭД*** скана ответа и подтверждающих документов об отправке.

Образец ответа:

*«В ответ на ваше обращение от 24.01.2022 г. по поводу замены блока питания электросчётчика в жилом помещении, расположенном по адресу: г. Екатеринбург, Водоёмная, д.80/3, кв.49, сообщаем Вам:*

*Гарантийный срок на технологическое и инженерное оборудование, а также на общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме начинает исчисляться со дня подписания первого передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства (ч. 5, 5.1 ст. 7 Закона N 214-ФЗ). Гарантийный срок на технологическое и инженерное оборудование, входящее в состав объекта долевого строительства, составляет 3 (три) года (п. 6.2.2 Договор участия в долевом строительстве №049-982003 от 29.09.2017 г.).*

*Жилое помещение, расположенное по адресу: г. Екатеринбург, Водоёмная, д.80/3, кв.49, было передано 07.05.2018г. Гущину А.С. по акту приема-передачи, следовательно, гарантийный срок на инженерное и технологическое оборудование в вышеуказанном жилом помещении истек 07.05.2021г.*

*На основании вышеизложенного, сообщаем, что гарантийный срок, установленный застройщиком, истек. К сожалению, вынуждены отказать Вам в удовлетворении требований по поводу замены блока питания электросчётчика. При этом, обращаем Ваше внимание, что гарантийный срок производителя на установленные в Вашем жилом помещении электросчётчики не истёк, в связи с этим рекомендуем Вам обратиться к производителю с техническим паспортом на индивидуальный прибор учёта электроэнергии».*

# **Приложение 13 Пример Справки-отзыва**

[Справка-отзыв](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%A1%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0%20%D0%BE%D1%82%D0%B7%D1%8B%D0%B2%20%D0%BD%D0%B0%20%D1%8D%D0%BA%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B8%D0%B7%D1%83_%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D1%80.docx) на экспертизу №5 от 11.03.2022г.

Адрес: г. Среднеуральск, пер. Пихтовый, д.1/6. кв.82.

Заявитель: Тюнина А.А.

1. 15.12.21г. Претензия без экспертизы.

Выход 18.01 Панкова Ю.И.

1. Акт осмотра от 01.01.2022г.
2. Дефектная ведомость от 02.01.2022г.

Оплачено 51 582,00 от 16.02.22г.

1. Экспертиза 11.03.22г.

Присутствие: Кокшаров В.С.

Требования на сумму 332 523,00

**Необходим анализ экспертизы общий/сравнительный.**

Юрист ПС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заключение инженера (должны быть учтены все заявленные в экспертизе недостатки):**

*П. 1-5 недостатки ранее не осмечены, прикладываю дефектную ведомость.*

*П. 6-9 осмечено, дефектная ведомость от 02.01.2022г.*

*П. 10 окна, при осмотре дефекты не обнаружено, экспертизой не подтверждено.*

*П. 11 окна под замену, в дефектной ведомости от 02.01.2022г. осмечен ремонт.*

Инженер ПС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# **Приложение 14** **Форма Дефектной ведомости**

г. Екатеринбург, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_, д. \_\_\_, кв.\_\_\_\_\_.

[Дефектная ведомость](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%94%D0%B5%D1%84%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C.docx) по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_ от

(акт осмотра, экспертиза, тепловизионный отчет и т.д.)

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022г.

Дополнительная информация: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(обязательно указывается задефектован документ в целом или проведена частичная дефектовка со сравнительным анализом с указанием на анализируемые документы; в случае дефектования конкретных работ по заявке юриста указывать ФИО заказчика)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виды работ | Ед. изм. | Объем |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Составил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# **Приложение 15 Форма служебной записку на составление сметы**

**Начальнику сметно-договорного отдела**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(ФИО)

[**СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА**](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%A1%D0%BB%D1%83%D0%B6.%20%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%B0%20%D0%BD%D0%B0%20%D1%81%D0%BC%D0%B5%D1%82%D1%83_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx)

Прошу произвести сметный расчет стоимости устранения замечаний по претензии собственника по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дефектная ведомость по Акту осмотра прилагается.

Юрист претензионной службы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись/ ФИО

# **Приложение 16 Порядок выплаты по претензии**

1. Для подтверждения прав на получение денежных средств по представленным заявителем реквизитам юрист ПС сверяет данные получателя с данными участника долевого строительства/ покупателя, указанными в правоустанавливающем договоре (первоначальный ДДУ/ ДКП, заключенный с Компанией). Денежные средства могут быть перечислены только собственнику помещения, либо нотариально уполномоченному лицу.
2. Если после проверки реквизитов установлено, что получателем денежных средств указан ни собственник помещения и не нотариально уполномоченное лицо, юрист ПС направляет заявителю запрос на предоставление реквизитов собственника помещения, для оперативности дублирует его телефонограммой и с электронной почты [atomservice@atomsk.ru](mailto:atomservice@atomsk.ru).

В случае неполучения реквизитов в течении 7 дней после направления запроса, выплата производится путем размещения на депозите нотариуса.

1. Юрист ПС формирует пакет документов для выплаты: претензия, Акт осмотра инженера ПС (представителя застройщика)/ экспертное заключение, дефектная ведомость на Акт осмотра/ экспертное заключение, локальный сметный расчет, ответ на претензию, приказ на выплату. Форма приказа приведен в [приложении 22](#_Приложение_24_Форма).

В приказе указывает шифр движения денежных средств для оплаты неустойки, возмещения собственнику расходов на устранение строительных недостатков/ оплаты услуг экспертных организаций - 1.2.4.08; информацию об отсутствии или наличии НДФЛ (возмещение собственнику расходов на устранение строительных недостатков/ оплаты услуг экспертных организаций не облагаются НДФЛ; выплата неустойки - облагается НДФЛ).

1. Юрист ПС подписывает у директора организации локальный сметный расчёт, ответ на претензию и приказ на выплату. Передаёт подписанный приказ и остальной пакет документов главному бухгалтеру организации в соответствии с [Распределением функций в централизованной бухгалтерии](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A0%D0%B0%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%B1%D1%83%D1%85%D0%B3%D0%B0%D0%BB%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B8.xlsx).
2. Главный бухгалтер визирует приказ, оригинал подписанного приказа хранится в бухгалтерии, копию приказа с визой главного бухгалтера и остальной пакет документов возвращает юристу ПС.
3. Юрист ПС сканирует копию приказа и остальной пакет документов (сканированные документы именуются в соответствии с содержанием) и направляет запрос на предоставление номера выплаты на электронную почту [docskan@atomsk.ru](file:///C:\Users\gerasimova\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\FY15AIAE\docskan@atomsk.ru) с текстом: «Прошу завести контрагента и произвести компенсационную выплату» с перечислением всех приложенных документов.

В случае оплаты на более чем одни реквизиты (несколько собственников), в приказе указывается разбивка суммы со всеми реквизитами, на [docskan@atomsk.ru](mailto:docskan@atomsk.ru) направляются письма по количеству контрагентов с указанием контрагента. Каждой выплате должен быть присвоен отдельный номер.

1. Все отсканированные документы загружаются в отрабатываемую претензию в ***СЭД*** (оригиналы документов хранятся в архиве ПС).
2. Юрист ПС после получения номера выплаты указывает его на копии приказа и проставляет отметку о том, кому направить платежное поручение по выплате; передаёт копию приказа для оплаты руководителю группы финансирования.
3. После получения платежного поручения от руководителя группы финансирования юрист ПС загружает его в ***СЭД***.
4. *Особенности выплаты неустойки: в*ыплата неустойки облагается НДФЛ. Для оплаты заявителю неустойки юрист ПС подготавливает приказ на перечисление суммы неустойки заявителю и на перечисление 13% от суммы неустойки в Межрайонную налоговую инспекцию. При этом сумма удержанного НДФЛ высчитывается из общей суммы неустойки (например: после расчета неустойки по заявленным требованиям сумма составила 10000 р., тогда необходимо перечислить заявителю 8700р., НДФЛ 1300р.).

При уплате неустойки до направления пакета документов на визирование директору, приказ в электронном виде юрист ПС направляет на согласование бухгалтеру организации плательщика. На docskan@atomsk.ru направляются 2 письма с указанием разных контрагентов и каждой выплате присваивается номер.

# **Приложение 17 Пример справки-описи**

Начальнику юридического отдела

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО)

**[Справка-опись](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%A1%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D0%BF%D0%B8%D1%81%D1%8C_%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D1%80.docx)**

Направляем вам материалы по претензии(ям) Иванова И.И.: квартира № 5, ул. Водоемная, д. 1:

- Претензия от 01.01.2020г. (оригинал);

-

-

-

Дополнительная информация:

Документы передал \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись ФИО передающего

Документы принял/переданы через канцелярию с инф. по эл.почте

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись/инф. о передаче ФИО принимающего

----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. дополнительно переданы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документы передал \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документы принял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# **Приложение 18 Форма Акта осмотра**

г. Екатеринбург «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_

[АКТ](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%90%D0%BA%D1%82%20%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B0%20(%D0%90%D0%9E)_%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0.docx)

осмотра помещения по адресу:

ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д.\_\_\_\_\_\_кв.\_\_\_\_\_\_\_

Комиссия в составе:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Провела осмотр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(совместно с экспертом, указать ФИО и организацию)

В ходе осмотра установлено:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписи:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# **Приложение 19** **Пример гарантийного письма об оплате**

Исх.№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от 21.03.22г.

Директору ООО Служба общестроительного сервиса»

Скорогонову Д.А.

[ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%93%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%BF%D0%B8%D1%81%D1%8C%D0%BC%D0%BE_%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D1%80.docx).

В производстве Орджоникидзевского районного суда г. Екатеринбурга рассматривается гражданское дело по иску Фаттахова М.М., Фаттаховой С.А., действующей за себя и за сына Фаттахова М.М. к АО «Корпорация «Атомстройкомплекс» о взыскании стоимости ремонта (ДЕЛО: 2-5363/2021).

В рамках указанного дела назначена судебная экспертиза.

Эксперты указали о необходимости проведения вскрытия отделочного слоя по потолку, покрытия пола из ламината, отделочного слоя стены, в связи с чем, суд обязал ответчика провести указанные работы за свой счет.

В связи с заключенным с вашей организацией договором подряда №1-ПС/2022 от 10.01.2022г., прошу организовать вышеперечисленные работ**.**

**Оплату указанных работ гарантируем.**

**Адрес проведения осмотра квартиры: г. Екатеринбург, пер. Сосновый, д.14.**

**Дата проведения осмотра квартиры: 22 марта 2022 года в 10.00 часов.**

Приложение: письмо №ПНС-315.

Директор АО «Корпорация Атомстройкомплекс» **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Минкин О.Ш.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контакты ООО «Служба общестроительного сервиса»: Ямилов Артур Раилович 8-905-803-91-21 [blackdrag@mail.ru](mailto:blackdrag@mail.ru) (перед отправкой уточнить у руководителя ПС актуального подрядчика)

# **Приложение 20** **Пример служебной записки** **с заявкой на проведение работ**

Заместителю директора по капитальному строительству

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО)

Руководителю претензионной службы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО)

*(копия для регистрации в СЭД.Претензия)*

[СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%A1%D0%BB.%D0%B7%D0%B0%D0%BF.%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2-%D0%B5%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82_%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC..docx)

Орджоникидзевским районным судом г. Екатеринбурга вынесено решение/ утверждено мировое соглашение по делу № 2-5/23 по иску Иванова А.А. к   
АО «Корпорация «Атомстройкомплекс».

В соответствии с решением/мировым в срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_необходимо провести работы, указанные в акте осмотра/судебной экспертизе:

-

-

-

Прошу организовать проведение работ и в срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ предоставить акты выполненных работ.

Дополнительно:

Прикладываю форму АВР/ Прошу зафиксировать отдельный этап выполнения работ и т.д.

Приложение:

Копия решения/мирового соглашения.

Юрист Ю.О. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**

Контактный телефон:

# **Приложение 21 Схема договорного регулирования при отработке обращений и претензий**



# **Приложение 22 Форма приказа на выплату**

**[ПРИКАЗ](https://life.atomsk.ru/ReglamentsFiles/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%B8/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%B2%D1%8B%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%83.docx)**

  По результатам рассмотрения претензии вх. № \_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (ФИО)

**приказываю:**

1) Возместить собственнику расходы, связанные с устранением строительных недостатков:

Адрес объекта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Шифр объекта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО собственника: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Реквизиты получателя (собственник/ уполномоченный представитель):

**Сумма ХХХ (сумма прописью) рублей, 00 коп.**

Валюта получаемого перевода: Рубли (RUB)

Получатель: ФИО получателя

Расч.сч:00000000000000000000

Банк: НАИМЕНОВАНИЕ БАНКА

ИНН: 0000000000

ОГРН: 000000000000000

БИК: 0000000000

Корр. счет 0000000000000000

**Назначение платежа:** компенсация ФИО собственника/ заявителя за устранение недостатков в квартире № \_\_\_ по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по претензии от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Шифр движения денежных средств: 1.2.4.08

Выплата НДФЛ не облагается/облагается.

2) Бухгалтерии обеспечить выплату в трехдневный срок.

3) Затраты выставить подрядчику/ Принять расходы на себя.

 Приложения:

**Директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 (подпись)/ (ФИО)

**Согласовано:**

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)/ (ФИО)

Руководитель претензионной службы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)/ (ФИО)

1. Настоящий документ на момент утверждения В5.2 «Регламент исполнения гарантийных обязательств застройщика находится на этапе разработки. [↑](#footnote-ref-1)