



ОХТА-СЕРВИС
МИСТОЛОВО

ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС «ОБРАЗ ЖИЗНИ». ГОРНАЯ ДЕРЕВНЯ»

**РЕГЛАМЕНТ
РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

РЕДАКЦИЯ №2 ОТ 01.08.2022 г.

1. Общие положения

1.1. Термины и определения

- Владельцы* - Лица, владеющие на праве собственности или долгосрочной аренды земельными участками и/или Коттеджами.
- Жители* - Владельцы, проживающие с ними лица, их гости, владельцы движимого и/или недвижимого имущества, расположенного на территории Объекта.
- Кооператив* - Потребительский Кооператив по созданию и управлению объектами общего пользования Жилого комплекса «Горная деревня» (ПК ЖК «Горная деревня»).
- Коттедж* - Индивидуальный жилой дом и/или блок в сблокированном жилом доме на 4, 8, 10 семей, расположенный на территории Объекта.
- Курорт* - Прилегающая к Объекту рекреационная зона.
- Обслуживающая компания* - Общество с ограниченной ответственностью «Охта-Сервис Мистолово» (ООО «ОСМ»), осуществляющее обслуживание жизнедеятельности Объекта на основании договора с Кооперативом.
- Объект* - «Жилой комплекс «Образ Жизни». Горная Деревня», расположенный в д. Мистолово Бугровского сельского поселения Всеволожского района Ленинградской области.
- ООП* - Объекты общего пользования.
- 1.2. Настоящий Регламент является локальным (внутренним) актом, разработанным и утвержденным в соответствии с законодательством Российской Федерации в целях разрешения конфликтных ситуаций, возникающих на территории Объекта.
- 1.3. Сотрудники Кооператива, Обслуживающей компании и привлечённых подрядчиков обязаны в любых ситуациях соблюдать этические нормы поведения, вежливую спокойную манеру общения, не допускающую использования нецензурной лексики, оскорбительных и унижающих выражений и жестов, не допускать превышения своих полномочий, включая инициативные дополнительные контакты с Жителями, не предусмотренные настоящим Регламентом, другими локальными актами Кооператива и Обслуживающей компании, не допускать нарушения прав и законных интересов лиц.

2. Неоплата или неполная оплата Владельцами услуг Кооператива, в т.ч. коммунальных услуг

- 2.1. При наличии задолженности по оплате одной или нескольких услуг, при условии отсутствия соглашения о погашении задолженности, заключенного Владелецем с Кооперативом, и (или) при невыполнении условий такого соглашения, Кооператив вправе приостановить или ограничить предоставление услуг через 1 месяц после Письменного уведомления Владельца.
- 2.2. Порядок реагирования на неоплату или неполную оплату услуг:
- 2.2.1. по истечении 5 рабочих дней с момента просрочки - направление уведомления о необходимости оплаты услуг;
- 2.2.2. по истечении 10 рабочих дней с момента просрочки (в случае непогашения задолженности) - повторное уведомление по телефону сотрудником Клиентской службы Обслуживающей компании;

- 2.2.3. По истечении календарного месяца с даты направления уведомления, указанного в п. 2.2.1 настоящего Положения, (в случае непогашения задолженности) - блокировка индивидуальных пропусков и ограничение предоставления указанных в уведомлении услуг с предварительным (за 3 суток) уведомлением (с указанием суммы задолженности и размера пеней).
- 2.2.4. По истечении календарного месяца с даты введения ограничения предоставления услуг (в случае непогашения задолженности) - приостановка предоставления услуг с предварительным (за 3 суток) уведомлением (с указанием суммы задолженности и размера пеней).
- 2.2.5. По истечении календарного месяца с даты приостановки предоставления услуг (в случае непогашения задолженности) – направление искового заявления в суд. Исковое заявление может быть направлено в суд без предварительного введения ограничения или приостановки оказания услуг – по истечении календарного месяца с даты направления первого уведомления о просрочке оплаты.
- 2.3. Предоставление услуг в полном объеме, а также работа индивидуальных пропусков восстанавливается в течение 2-х рабочих дней с даты погашения образовавшейся задолженности в полном объеме, включая пени.
- 2.4. Порядок действий для возобновления подачи ресурса:
 - 2.4.1. Потребителю, отключенному за неуплату, необходимо в полном объеме оплатить имеющуюся задолженность.
 - 2.4.2. Оплатить счет в размере 2500 руб. за компенсацию расходов на отключение и подключение электроэнергии. Квитанция доставляется потребителю в момент приостановления подачи энергоресурса.
 - 2.4.3. После оплаты счета независимо от способа совершения платежа следует оставить заявку на подключение по эл. почте: info@ohta-service.ru или письменно в офисе Обслуживающей компании в рабочие дни с 09:00 до 17:00.
 - 2.4.4. Возобновление подачи электроэнергии производится в течение двух рабочих дней после полного погашения задолженности и оплаты расходов на подключение (не считая дня оплаты).

3. Нарушение Жителями правил эксплуатации систем и оборудования

- 3.1. В случаях:
 - 3.1.1. выявления факта самовольного подключения к инженерным системам,
 - 3.1.2. использования Жителями бытовых приборов, оборудования мощностью, превышающей технические характеристики инженерных систем, указанные в техническом паспорте,
 - 3.1.3. неудовлетворительного состояния инженерных систем, за техническое состояние которых отвечает Житель, угрожающего аварией или создающего угрозу жизни и безопасности граждан, Обслуживающая компания вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг с использованием соответствующих инженерных систем через 1 месяц с даты соответствующего уведомления Владельца.
- 3.2. Порядок реагирования на нарушение Жителями правил эксплуатации систем и оборудования:
 - 3.2.1. в день выявления факта, указанного в п. 3.1 настоящего Регламента, - осмотр на месте сотрудником Клиентской службы и сотрудником Технической службы Обслуживающей компании, фотофиксация, составление протокола осмотра (или протокола о невозможности осмотра в связи с действиями Владельца), направление уведомления Владельцу о необходимости устранения нарушения в указанный срок и требование об уплате штрафа (платы за администрирование), предусмотренного настоящим Регламентом;
 - 3.2.2. по истечении 10 рабочих дней с даты истечения срока устранения нарушения (в случае неустранения нарушения) - приостановка предоставления соответствующих коммунальных услуг с предварительным (за 3 суток) уведомлением;
 - 3.2.3. По истечении календарного месяца с даты приостановки предоставления коммунальных услуг (в случае неустранения нарушения) – направление искового заявления в суд.

Предоставление коммунальных услуг в полном объёме восстанавливается в течение 2-х рабочих дней с даты устранения нарушения в соответствии с порядком, указанным в п. 2.4 настоящего Регламента.

4. Порча ООП

- 4.1. Порядок реагирования на порчу ООП, возникшую в результате несанкционированных действий Жителей, третьих лиц:
 - 4.1.1. в день выявления факта, указанного в п. 4.1 настоящего Регламента, - осмотр на месте сотрудником Обслуживающей компании, фотофиксация, составление протокола осмотра, направление уведомления Жителю/третьему лицу о необходимости уплаты штрафа (платы за администрирование), предусмотренного настоящим Регламентом, устранения последствий порчи и восстановления ООП в прежнее состояние в установленный срок либо о необходимости возмещения ущерба с приложением соответствующего счёта (срок оплаты счёта составляет 5 рабочих дней). Ущерб рассчитывается исходя из затрат Кооператива на восстановление испорченного ООП.
 - 4.1.2. по истечении 10 рабочих дней с даты истечения срока, указанного в уведомлении (п. 4.1.1 настоящего Регламента) при неисполнении Жителем/третьим лицом изложенных в уведомлении требований, – направление искового заявления в суд.

5. Прочие конфликтные ситуации

- 5.1. В случае неумышленного нарушения или нарушения, не повлекшего убытки, сотрудник Кооператива (Обслуживающей компании) выносит устное замечание нарушителю.
- 5.2. В случае нарушения Жителем Регламента по архитектурному стилю и благоустройству, Регламента пропускного режима и пребывания на территории, сотрудник Обслуживающей компании в день выявления указанного нарушения проводят осмотр на месте, видео- и/или фотофиксацию, составляет протокол осмотра (или протокол о невозможности осмотра в связи с действиями Жителя), направляет уведомление Владельцу о необходимости устранения нарушения незамедлительно.
- 5.3. Владельцы вправе обратиться с заявлением в Кооператив (Обслуживающую компанию) в свободной форме о нарушении прочими Владельцами архитектурного стиля Объекта и прочих нарушениях, допущенными Жителями и третьими лицами на территории.
- 5.4. В случае наступления случаев административной или уголовной ответственности вследствие действий/бездействий/событий, произошедших на территории Объекта, Обслуживающая компания немедленно сообщает об этом в уполномоченные органы государственной власти и, при необходимости, по запросу предоставляет в указанные органы данные видео- и фотофиксации и иные материалы, в том числе персональные данные Владельцев в соответствии с действующим законодательством.
- 5.5. В случае возникновения конфликтных ситуаций между Владельцами и/или Владельцами и третьими лицами, Обслуживающая компания в течение 2 рабочих дней с даты получения запроса проводит изучение ситуации, при необходимости выдаёт письменную справку и другие материалы/сведения, если это не нарушает прав и законных интересов других лиц.

6. Дополнительные полномочия Кооператива по приостановлению и ограничению предоставления коммунальных услуг

- 6.1. Кооператив вправе без предварительного уведомления Владельца приостановить предоставление коммунальных услуг в случае:
 - а) возникновения или угрозы возникновения аварийных ситуаций на оборудовании или сетях, по которым осуществляются водо-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение;

- b) возникновения стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения.
- 6.2. Кооператив вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг после Уведомления Владельца в случае:
- a) проведения планово-предупредительного ремонта и работ по обслуживанию инженерных систем, относящихся к ООП;
 - b) получения соответствующего предписания уполномоченных государственных или муниципальных органов.
- 6.3. Действия по приостановлению или ограничению предоставления коммунальных услуг (либо подаче коммунальных ресурсов) не должны приводить к повреждению ООП, нарушению прав и законных интересов третьих лиц.

7. Штрафы и пени

- 7.1. Порча ИОП, включая вандализм:
Штраф (плата за администрирование) в размере 10 000 руб. (в дополнение к возмещению прямого ущерба).
- 7.2. Мытье автомобилей, другой техники, складирование любого мусора и стройматериалов на дорогах и других ООП, загромождение подъездов для специальной техники и снегоуборочных машин:
Штраф (плата за администрирование) в размере 5 000 руб.
- 7.3. Прочее нарушение Регламента пропускного режима и пребывания на территории:
Штраф (плата за администрирование) в размере 3 000 руб.
- 7.4. Засор канализации:
Штраф (плата за администрирование) в размере 15 000 руб.
- 7.5. Несоблюдение правил пожарной безопасности:
Штраф (плата за администрирование) в размере 15 000 руб.
- 7.6. Несоблюдение правил содержания и выгула собак и других домашних животных:
Штраф (плата за администрирование) в размере 5 000 руб.
- 7.7. Несоблюдение требований к архитектурному облику, предусмотренных Регламентом по архитектурному стилю и благоустройству:
Штраф (плата за администрирование) в размере 50 000 руб.
- 7.8. Несоблюдение правил проведения строительных и озеленительных работ:
Штраф (плата за администрирование) в размере 15 000 руб.
- 7.9. За несвоевременную оплату ежемесячных платежей:
Пени в размере 1 % за каждый день просрочки платежа от суммы основного долга, начиная с 30 дня просрочки платежа.
- 7.10. Уплата штрафов (платы за администрирование) и пеней не освобождает от исполнения обязательств по оплате основного долга / устранения нарушения / компенсации затрат на устранение нарушения и/или ликвидацию его последствий.