

**Регламент взаимодействия Жителей и Офиса ТСН(Ж)
по вопросам заявлений, согласований, жалоб и претензий.**

Офис ТСН(Ж), отвечает за организацию и оказание услуг по управлению общим имуществом (за исключением коммунальных), направленных на обеспечение комфортных и безопасных условий проживания и нахождения Жителей в жилых и нежилых помещениях и местах общего пользования Посёлка, включая выполнение работ по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества.

Информация о деятельности ТСН(Ж), её сотрудниках и круге обязанностей каждого их них, полезные контакты и ссылки на организации, оказывающие коммунальные и прочие услуги, а также все бланки, упомянутые настоящим Регламентом, размещены на официальном сайте www.mkrangelovo.ru

1. Порядок подачи запросов, жалоб и претензий.

1.1. Устные запросы/жалобы/претензии:

Для приёма устных заявлений, жалоб и претензий (далее Запрос) в офисе установлена многоканальная линия связи с номером +7 (495) 197 85 27, позволяющая принять входящий звонок с любого аппарата в офисе в рабочее время, ежедневно: с 9.00 по 18.00.

Входящий звонок Жителя заносится в Реестр заявлений Жителей (далее Реестр). Если вопрос решается по телефону, данная заявка закрывается сотрудником соответствующей записью в Реестре. Если Запрос требует проработки, он передаётся сотруднику Офиса, отвечающего за подготовку ответа.

Если Запрос Жителя не требует обращения в другие организации, ответ готовится в течении 10 рабочих дней и в письменном виде направляется заявителю на электронную почту или вручается лично под роспись, о чём вносится соответствующая запись в Реестре.

В нерабочее время срочные устные Запросы подаются на пост охраны по телефону +7 (926) 403-61-61

1.2. Письменные запросы/жалобы/претензии:

Запросы могут быть поданы и в письменном виде непосредственно в офис ТСН(Ж) или направлены по электронной почте на адрес info@mkrangelovo.ru. Каждый письменный запрос также вносится в Реестр. Председатель Правления или Управляющий принимает решение о назначении ответственного за рассмотрение Запроса Жителя. Если Запрос Жителя не требует обращения в другие организации, ответ готовится в течении 10 рабочих дней и в письменном виде направляется заявителю на электронную почту или вручается лично под роспись, о чём вносится соответствующая запись в Реестре.

Если решение вопроса требует обращения в другие организации или решения Правления ТСН(Ж), то заявителю направляется промежуточный ответ с указанием причины задержки ответа по существу.

2. Порядок согласования посадки деревьев и кустарников.

Посадка крупных зеленых насаждений (деревьев и кустов) на Приквартирных Земельных Участках подлежит обязательному согласованию с ТСН(Ж) и с собственниками сетей Мосрегионгаз, Мосводоканал, с операторами сетей связи, с Застройщиком.

Посадка деревьев и кустов вдоль границы с соседним Приквартирным Земельным Участком также подлежит согласованию с Собственниками, в приоритетном пользовании которых находятся граничащие Приквартирные Земельные Участки.

Процесс Согласования с ТСН(Ж) посадки кустарников и деревьев не должен занимать более 5 календарных дней.

Процедура согласования строится следующим образом:

Шаг 1	Собственник подает Заявление в ТСН(Ж) на посадку деревьев и кустарников в свободной форме. В Заявлении необходимо указать номер дома и квартиры, ФИО собственника, рисунок ориентировочных мест посадки и список планируемых деревьев и кустарников.
Шаг 2	Сотрудник ТСН(Ж) в течении 3-х дней предоставляет Собственнику <i>Бланк Согласований</i> и помогает Собственнику сделать предварительную разметку в данных документах на базе имеющейся информации о проходимых под участком коммуникациях.
Шаг 3	Сотрудник ТСН(Ж) организует для Собственника процесс согласования планируемых посадок с сотрудниками Мосрегионгаз, Мосводоканал, с операторами сетей связи, с Застройщиком. В случаях посадки деревьев и кустов вдоль границы с соседним Приквартирным Земельным Участком, Собственнику также необходимо получить на рисунке подписи Собственников-соседей, в приоритетном пользовании которых находятся граничащие Приквартирные Земельные Участки.
Шаг 4	Завизированный <i>Бланк Согласований</i> и рисунок передаются в ТСН(Ж).
Шаг 5	ТСН(Ж) в течение 2-х рабочих дней выдает Собственнику пакет документов: <i>Разрешение ТСН(Ж) на посадку</i> , подписанный <i>Рисунок</i> и завизированный <i>Бланк Согласований</i> . Копия документов хранится в электронной базе ТСН(Ж).
Шаг 6	После получения пакета документов Собственник может проводить посадку в любое время в рамках установленных Правилами проживания в Поселке дней и условий для проведения данного типа работ.

3. Порядок согласования изменений и реконструкции фасадов, а также возведение перегородок между квартирами на Приквартирных Земельных Участках, обозначенных в Приложении 2 к Правилам проживания в Поселке.

Изменения в реконструкции фасадов, навесов и козырьков, не предусматривающие увеличение площади строения за счет земельного участка, а также возведение перегородок между квартирами на Приквартирных Земельных Участках, перечень и формат которых обозначен в Приложении 2 к Правилам Проживания, должны пройти процедуру согласования.

Процедура согласования строится следующим образом:

Шаг 1	Собственник самостоятельно готовит архитектурный проект предполагаемого изменения (далее <i>Проект</i>) на основании утвержденного ТСН(Ж) перечня допустимых изменений (см. Приложение 2 к Правилам проживания в Поселке). Проект должен соответствовать одному из допустимых изменений, содержать присунок и чертеж строения применимо к конкретной квартире, содержать цель, размеры и материалы строения, а также указание на дом, квартиру и ФИО Собственника.
Шаг 2	Собственник направляет <i>Заявление</i> и <i>Проект</i> в Правление ТСН(Ж) на электронный адрес info@mkrangelovo.ru.
Шаг 3	На основании <i>Оценочного листа</i> ТСН(Ж) в течение 5 рабочих дней оценивает проект на соответствие критериям по данному виду проектов и передает Собственнику заполненный <i>Оценочный лист</i> и <i>Бланк Согласований</i> для дальнейшего утверждения проекта с необходимыми службами и соседями по МКД.
Шаг 4	ТСН(Ж) помогает Собственнику организовать процесс согласования <i>Бланка Согласований</i> со службами Мосрегионгаз, Мосводоканал, с операторами сетей связи, с Застройщиком, если это необходимо для данного типа проектов.
Шаг 5	После согласования со всеми службами Собственнику необходимо обратиться к Собственникам других Квартир МКД, предоставив им на рассмотрение свой <i>Проект</i> , <i>Оценочный лист</i> , заполненный ТСН(Ж), и <i>Бланк Согласований</i> .
Шаг 6	Собственники - соседи Заявителя по МКД, должны ознакомиться с <i>Проектом</i> и <i>Оценочным листом</i> и <ul style="list-style-type: none">• поставить в <i>Оценочном листе</i> свою подпись об ознакомлении,• при согласии с проектом поставить свою подпись, указать ФИО, номер дома и квартиры, контактный телефон и e-mail в <i>Бланке Согласований</i>.
Шаг 7	При получении согласия на проект 2/3 Собственников своего МКД Собственник возвращает подписанные <i>Бланк Согласований</i> и <i>Оценочный лист</i> обратно в ТСН(Ж).
Шаг 8	При согласовании Проекта 2/3 Собственников МКД ТСН(Ж) выдает Собственнику <i>Разрешение на строительство</i> . Пакет документов, включающий <i>Проект</i> , <i>Разрешение на строительство</i> , <i>Оценочный лист</i> , <i>Бланк Согласований</i> , должен храниться у Собственника, а также в базе ТСН (Ж) в печатном и электронном виде.
Шаг 9	После получения пакета документов Собственник может проводить работы по изменению или реконструкции фасада, а также возведению перегородок между квартирами в любое время в рамках установленных Правилами проживания в Поселке дней и условий для проведения данного типа работ.

4. Порядок согласования возведения Стационарных Круглогодичных Строений, не обозначенных в Приложении 2 к Правилам проживания в Поселке.

Размещение любых объектов, возведение построек и конструкций, асфальтирование и бетонирование на Приквартирном Земельном Участке, формат которых не обозначен в Приложении 2 к Правилам проживания, должно пройти процедуру согласования.

Процедура согласования строится следующим образом:

Шаг 1	Собственник самостоятельно готовит архитектурный <i>Проект</i> . При этом Проект должен соответствовать архитектурному стилю Поселка, содержать рисунок и чертеж строения, размеры и планируемые для использования материалы строения.
Шаг 2	Собственник направляет <i>Заявление</i> с указанием на дом, квартиру и <i>Проект</i> в Правление ТСН(Ж) на электронный адрес info@mkrangelovo.ru
Шаг 3	На основании <i>Оценочного листа</i> ТСН(Ж) в течение 5 рабочих дней оценивает проект на соответствие критериям по данному виду проектов.
Шаг 4	ТСН(Ж) помогает Собственнику организовать процесс согласования со службами Мосрегионгаз, Мосводоканал, с операторами сетей связи, с Застройщиком, если это необходимо для данного типа проектов, заполняя тем самым <i>Бланк Согласований</i> .
Шаг 5	После заполнения Собственником <i>Оценочного листа</i> и согласования со всеми службами Собственник направляет в ТСН (Ж) заявление о включении проекта в повестку дня очередного Общего Собрания Собственников, представив следующие документы: <i>Проект</i> , заполненный <i>Оценочный лист</i> , заверенный необходимыми службами <i>Бланк Согласований</i> .
Шаг 6	На Общем Собрании Собственники принимают решение, ТСН(Ж) проводит подсчет голосов. Решения по вопросам возведения строений принимаются 2/3 голосов всех Собственников земельного участка (1 или 3 квартала), на котором планируется разместить такое строение. Решения об изменениях, увеличивающих или уменьшающих размер общей долевой собственности – земельного участка или многоквартирного дома, принимаются собственниками соответствующего имущества единогласно.
Шаг 7	При получении согласия на Проект необходимого количества голосов Собственников ТСН(Ж) выдает Собственнику <i>Разрешение на строительство</i> . Пакет документов, включающий <i>Проект</i> , <i>Разрешение на строительство</i> с указанием результатов голосования Общего собрания, <i>Оценочный лист</i> , <i>Бланк Согласований по данному проекту</i> должен храниться у Собственника, а также в базе ТСН (Ж) в печатном и электронном виде.
Шаг 8	После получения пакета документов Собственник может проводить работы по возведению согласованных Стационарных Круглогодичных Построек в любое время в рамках установленных Правилами проживания в Поселке дней и условий для проведения данного типа работ.

Приложения:

1. Бланк согласований
2. Оценочный лист