Утверждена

 общим собранием

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование)

Протокол №\_\_\_

От «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ИНСТРУКЦИЯ

По организации делопроизводства и ознакомления с документацией

В ТСЖ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

 Инструкция по организации делопроизводства и ознакомления с документацией в ТСЖ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (далее – Инструкция) разработана в целях совершенствования документационного обеспечения деятельности ТСЖ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (далее – Товарищество).

 Инструкция составлена в соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. №491, Стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 г. №731, Уставом товарищества собственников жилья «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

1. Принципы ведения делопроизводства в Товариществе

1.1. Настоящая инструкция определяет порядок ведения делопроизводства в Товариществе, устанавливает общие требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в Товариществе.

1.2. Ответственность за организацию делопроизводства, соблюдение установленных правил и порядка работы с документами возлагается на председателя правления Товарищества.

1.3. Ответственность за ведение делопроизводства в правлении возлагается на лицо, уполномоченное правлением на его ведение.

2. Порядок приема, регистрации и работы с входящей документацией

2.1. документы, поступающие в правление, проходят следующие этапы:

- прием и регистрация;

- рассмотрение и подготовка ответа (при необходимости)

- исполнение (оформление, регистрация и направление ответа заявителю).

2.2. Вся корреспонденция поступает непосредственно по адресу нахождения правления Товарищества : г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ д.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2.2.1. При приеме корреспонденции необходимо проверять правильность доставки. Принятая корреспонденция вскрывается (за исключением корреспонденции с отметкой «Лично», «Конфиденциально») и передается ответственному за ведение делопроизводства на регистрацию входящей документации. Корреспонденция с отметкой «Лично» вручается лично адресату или его доверенному лицу. Корреспонденция, имеющая пометку «Конфиденциально», обрабатывается лицом, который имеет к ней допуск.

2.2.2. Конверты от поступившей корреспонденции сохраняются и прилагаются к документам в случаях, если календарный штемпель на конверте должен служить доказательством времени отправки или получения данного документа или если адрес отправителя указан только на конверте. Обязательно сохраняются конверты с письмами претензионного характера.

2.3. Регистрация документов – это фиксация факта создания или поступления документа путем проставления на нем индекса и даты с последующей записью необходимых сведений в журнал регистрации входящих и исходящих документов. Индекс и дата ставятся в верхнем правом углу поступившего документа. Например: Вх. 121/4-12, где:

Вх.- входящий (поступивший) документ

121 – порядковый регистрационный номер

4 – номер дела, в которое подшивается документ

12- год поступления

2.3.1. Вся документация регистрируется в день поступления. При регистрации должен соблюдаться принцип однократности: каждый документ регистрируется только один раз. Документы, поступившие вторично не регистрируются.

2.3.2. Для записи поступивших в правление телефонограмм ведется специальный журнал.

 При приеме телефонограммы необходимо письменно зафиксировать:

- содержание телефонограммы

- откуда (от кого) она поступила

- дата и время приема

- кто передал и кто принял

2.4. При изучении поступившего документа, следует определить степень важности и срок предполагаемого ответа, если он не указан непосредственно в самом документе.

2.4.1. Если вопросы, указанные в документе, были решены ранее поступившей корреспонденции, Товарищество:

- повторно направляет корреспонденту письменный ответ;

- сообщает телеграммой, телефонограммой или факсограммой о раннее представленном ответе.

2.5. В случае если для подготовки ответа требуется значительное время, то об этом правление информирует корреспондента в течение 3 рабочих дней.

3. Порядок оформления и отправки исходящей письменной корреспонденции

3.1. При оформлении (составления) исходящего документа необходимо руководствоваться следующими принципами:

- текст документа должен быть кратким и точным, не допускающим различных толкований;

- в документе не следует употреблять малоизвестные сокращения, обозначения;

- содержание документа не должно противоречить действующему законодательству

- ответы на поступившие обращения следует подготавливать в письменном виде (в случаях, если поставленные вопросы требуют обязательного документального оформления).

3.2. Для подготовки исходящих документов (в том числе ответов на обращения) устанавливаются следующие сроки:

- не позднее 5 рабочих дней с даты обращения за информацией о перечнях, объемах, количестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ;

- в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления (требования, жалобы, претензии) по качеству предоставления коммунальных услуг;

- в течение 3 рабочих дней со дня получения от потребителя заявления информацию по запрашиваемому потребителем расчетные периоды о помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общественные нужды;

- не позже чем за 30 дней до даты выставления платежных документов, если иной срок не установлен договором, об изменении тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг;

- в течение 5 рабочих дней со дня поступления в Товарищество запроса в электронном виде о предоставлении информации.

3.3. Все исходящие документы подписываются председателем правления. Финансовые документы подписываются председателем правления и бухгалтером.

После подписания исходящий документ должен быть зарегистрирован в журнале регистрации входящих и исходящих документов и на экземпляре документа перед текстом письма от имени Товарищества указывается исходящий номер и дата. Датой документа является дата его подписания или утверждения, для протокола – дата заседания, для акта – дата события.

3.4. Отправляемая корреспонденция готовится в двух экземплярах, один из которых направляется адресату, а второй – остается и подшивается в дело.

3.5. Корреспонденция Товарищества сдается на отправку в отделение связи или доставляется с курьером.

4. Составление номенклатуры, формирования и хранения дел.

4.1. В целях правильного формирования дел в текущем делопроизводстве, их учета, обеспечения, сохранности и быстрого поиска документов ежегодно составляется номенклатура дел.

Номенклатура дел – это систематизированный перечень конкретных наименований дел, заводимых на календарный год, с указанием сроков хранения. Все дела должны иметь индекс – порядковый номер дела по номенклатуре. Заголовок дела должен отражать содержание документов в нем, быть кратким и конкретным. Срок хранения дела определяется в соответствии с законодательством. Рекомендуемая форма к применению созданию номенклатуры дел в Товариществе, приведена в Приложении №1 к настоящей инструкции.

4.1.1. Номенклатура дел ежегодно пересматривается: уточняются заголовки дел и сроки хранения, вносятся новые дела, заведенные в течение года. В этих случаях номенклатура дел заново перепечатывается и вводится в действие с 1 января текущего года.

4.2. Документы, исполненные и списанные «в дело», должны быть:

- проверены на предмет правильности отнесения их в то или иное дело;

- сгруппированы внутри дела по числам, месяцам, годам или по исходящим (входящим) номерам;

- освобождены от лишних дубликатов, черновиков, скрепок и булавок.

4.3. Неисполненные документы подшивать в дело запрещается

4.4. По мере подшивки в дело документы нумеруются. По окончании дела оно должно быть прошнуровано и скреплено печатью Товарищества. Каждое дело должно содержать не более 250 листов. Если документов больше, то заводятся второй, третий и т.д. тома дела.

4.5. Документы, подтверждающие итоги голосования на общем собрании членов Товарищества, в том числе бюллетени для голосования при проведении общего собрания членов Товарищества в форме заочного голосования, доверенности на голосование или копии таких доверенностей, должны быть пронумерованы, прошиты, опечатаны печатью Товарищества и заверены подписью председателя правления.

4.6. Протоколы заседаний правления Товарищества ведутся в виде журнала, который должен быть прошит, пронумерован, опечатан печатью Товарищества и заверен подписью председателя правления. В случаях проведения поименного голосования протокол составляется с поименным перечнем голосовавших.

4.7. Протоколы общих собраний собственников помещений должны быть прошиты, пронумерованы, и заверены подписью председателя собрания. Во всех протоколах должны присутствовать подписи председателя и секретаря собрания. Хранятся протоколы в отдельной папке. Ведется сквозная нумерация. В случаях проведения поименного голосования протокол составляется с поименным перечнем голосовавших.

4.8. Документы, подтверждающие итоги голосования на общем собрании собственников помещений, в том числе решения собственников при проведении общего собрания членов Товарищества в форме заочного голосования, доверенности на голосование или копии таких доверенностей, должны быть пронумерованы, прошиты, и заверены подписью председателя собрания.

4.9. Протоколы общих собраний членов Товарищества должны быть прошиты, пронумерованы, опечатаны печатью Товарищества и заверены подписью председателя правления. Во всех протоколах должны присутствовать подписи председателя и секретаря собрания. Хранятся протоколы в отдельной папке. Ведется сквозная нумерация. В случаях проведения поименного голосования протокол составляется с поименным перечнем голосовавших.

4.10. Товарищество хранит документы по месту нахождения правления Товарищества. При смене председателя правления Товарищества составляется акт приема-передачи документации, утверждаемый решением правления Товарищества.

4.11. Протоколы и другие документы, связанные с проведением общих собраний членов Товарищества, а также протоколы и другие документы, связанные с проведением общих собраний собственников помещений хранится ответственным за делопроизводства.

4.12. Копии материалов, размещаемых а информационных стендах (стойках) в помещении товарищества (включая все обновления) хранятся в течение 5 лет.

4.13. Принятые в электронном виде запросы, а так же полученные письменные запросы и копии ответов хранятся Товариществом соответственно на электронном и бумажном носителях не менее 5 лет.

4.14. Документы в электронном виде, созданные с помощью специальных программных средств, в том числе бухгалтерских программ, хранятся на информационных носителях в виде баз данных с возможностью беспрепятственного восстановления, вне зависимости от места нахождения компьютерного оборудования.

4.15. Документы в электронном виде, полученные Товариществом, а также предназначенные для размещения в сети Интернет, и уже размещенные в сети Интернет, архивируются, их учет и кодификация ведется аналогично входящей и исходящей корреспонденции.

4.16. Ответственность за сохранность электронно-цифровых подписей, паролей, средств шифрования несут лица, уполномоченные на это в соответствии со своими должностными обязанностями.

5. Порядок ознакомления с документацией Товарищества

5.1. По заявлению, поданному в Правление Товарищества, член Товарищества, собственник, не являющийся членом Товарищества, или уполномоченное им по доверенности лицо может ознакомиться со следующими документами Товарищества:

- Уставом Товарищества, внесенными в Устав изменениями, свидетельством о государственной регистрации Товарищества, свидетельством о постановке на налоговый учет;

- реестром членом Товарищества;

- реестром собственников помещений;

- Бухгалтерской (финансовой) отчетностью Товарищества, сметой доходов и расходов товарищества на год, отчетами об исполнении таких смет, аудиторскими заключениями (в случае проведения аудиторских проверок);

- заключениями ревизионной комиссии (ревизора) Товарищества;

- документами, подтверждающими права Товарищества на имущество, отражаемое на его балансе;

- протоколами общих собраний членов Товарищества, заседаний правления Товарищества и ревизионной комиссии Товарищества;

- документами, подтверждающими итоги голосования на общем собрании членов Товарищества, в том числе бюллетенями для голосования, доверенностями на голосование или копиями таких доверенностей, а также в письменной форме решением собственников помещений в многоквартирном доме по вопросам, поставленным на голосование, при поведении общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в форме заочного голосования;

- технической документацией на многоквартирный дом и иными связанными с управлением данным домом документами;

- иными предусмотренными Жилищным кодексом РФ, Уставом Товарищества и решениями общего собрания членов Товарищества внутренними документами Товарищества.

5.2. Документы Товарищества должны быть предоставлены для ознакомления во время ведения приема должностными лицами Товарищества – немедленно, в других случаях не позднее срока установленного законодательством РФ.

5.3. Лицо, подавшее заявление об ознакомлении с документами Товарищества, вправе снят с них копии за свой счет любыми средствами по согласованию с Правлением (уполномоченным лицом в правлении), не нарушающими целостность документации. Оригиналы документов для снятия с них копий за пределами согласованного места ознакомления, не выдаются, для предотвращения утеи и порчи документации.

5.4. Товарищество обеспечивает:

- размещение информации на информационных стендах, расположенных в каждом из подъездов многоквартирного дома;

- предоставление информации на основании запросов, поданных в письменном виде, а также в электронном виде.

5.5. Товарищество обеспечивает обработку и хранение персональных данных в соответствии с действующим законодательством РФ

6. Примерный перечень документации Товарищества

6.1. Основные внутренние документы Товарищества

- Устав товарищества, внесенные в устав изменения и дополнения.

- Свидетельство о государственной регистрации товарищества.

- Свидетельство о постановке на налоговый учет.

- реестр членов товарищества.

- реестр собственников помещений

- заключения ревизионной комиссии (ревизора) товарищества

- протоколы общих собраний членов товарищества, заседаний правления товарищества и ревизионной комиссии товарищества.

- документы, подтверждающие итоги голосования на общем собрании членов товарищества, в том числе бюллетени для голосования, доверенности на голосование или копии таких доверенностей, а также в письменной форме решения собственников помещений в многоквартирном доме в форме заочного голосования

- листы регистрации вручения уведомлений о проведении общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме.

- листы регистрации вручения уведомлений о проведении общих собраний членов Товарищества.

- Листы регистрации вручения бланков решений собственников помещений в многоквартирном доме для голосования (в случае проведения общего собрания в форме заочного голосования).

- листы регистрации вручения бланков решений членов Товарищества для голосования (в случае проведения общего собрания в форме заочного голосования).

- схемы распределения долей собственников помещений в многоквартирном доме в праве общей собственности на общее имущество.

6.2. Бухгалтерская, финансовая и правоустанавливающая документация

- Сметы доходов и расходов и отчетность по ним

- планы текущего ремонта и отчетность по ним

- Документы финансовой и налоговой отчетности.

- Документы, подтверждающие права товарищества на имущество, отражаемое на его балансе.

- Аудиторское заключение (в случае поведения аудиторских проверок).

- финансово-лицевые счета со сведениями по собственникам и нанимателям.

- гарантийные письма и обязательства.

- истории начислений по жилым и нежилым помещениям

- выписки из домовой книги, документы паспортного учета

- списки льготников и субсидиантов, а также копии документов, подтверждающих право на предоставление льгот и субсидий

- акты по передаче материальных ценностей, относящихся к общему имуществу дома

- договоры с ресурсоснабжающими и подрядными организациями

- договоры и контракты с должностными лицами и сотрудниками Товарищества.

- Акты приемки-сдачи работ (услуг)

- договоры (копии договоров) на аренду или на другое право на нежилое помещение в доме

- копии договоров социального найма

- ордера нанимателей на жилые помещения в доме

- копии свидетельств о праве собственности и иных правоустанавливающих документов на квартиры и прочие помещения дома.

- договоры управления, заключенные с собственниками, не являющимися членами Товарищества

- приказы и распоряжения.

6.3. Техническая документация

- Документация Центра технической информации:

 - технические паспорта;

 - экспликации

 - поэтажные планы

- Чертежи и схемы инженерных коммуникаций

- Схемы механического оборудования

- схемы электрического оборудования

- схемы санитарно-технического оборудования

- схемы иного оборудования, обслуживающего более одного помещения в доме.

-схемы разводки системы видеонаблюдения и запирающего устройства

- схемы и акты установки и приемки в эксплуатацию общедомовых приборов учета ресурсов.

- акты об установке и принятии на учет индивидуальных приборов учета ресурсов

- паспорта на инженерное. Электрическое, механическое, санитарно-техническое оборудование и др.

- акты разграничения эксплуатационной ответственности инженерных сетей электроснабжения, холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения, газоснабжения с ресурсоснабжающими организациями.

- санитарный паспорт дома

- разрешение на присоединение мощности к сети энергоснабжающей организации

- отчеты о произведенных замерах сопротивления, изоляции и фазы-ноль

- распоряжения об утверждении актов госкомиссии (акты).

- акты приемки объектов, завершенных строительством

- распоряжение о вводе в эксплуатацию (правовой акт)

- исполнительная и проектная документация, предъявляемая приемочной комиссии, в соответствии с которой осуществлено строительство дома.

- акты осмотра отдельных конструктивных элементов (крыши, ограждающих конструкции и т.д.)

- градостроительный план земельного участка

- кадастровая карта (план) земельного участка

- градостроительное заключение для оформления земельного участка

- документы, в которых указываются содержание и сфера действия сервитута, с приложением заверенного соответствующей организацией (органом) по государственному учету объектов недвижимого имущества плана, на котором отмечена сфера (граница) действия сервитута, относящегося к части земельного участка

- документы (акты) о приемке результатов работ по капитальному ремонту общего имущества

- документы (акты) о приемке результатов работ по текущему ремонту общего имущества.

- акты освидетельствования скрытых работ

- протоколы измерения шума и вибрации

- протоколы измерения сопротивления электросетей

- протоколы измерения вентиляции

- акты технических осмотров

- акты подготовки дома к сезонной эксплуатации, паспорта

- паспорт готовности дома к эксплуатации в зимних условиях

- акты проверки газового оборудования (при наличии)

- акты устранения замечаний и нарушений от надзорных органов, имеющихся до момента передачи дома в управления

- акты по наличию малых форм и др. элементов, относящихся общему имуществу дома

6.4. Другая документация, связанная с деятельностью Товарищества по управлению многоквартирным домом

- письменные заявления, жалобы и предложения по вопросам качества содержания общего имущества в доме и предоставления коммунальных услуг.

- журналы (книги) учета заявлений, жалоб и предложений по вопросам качества содержания общего имущества в доме и предоставления коммунальных услуг.

- журнал учета заявок на оперативное устранение неисправностей и повреждений общего имущества

- журнал учета заявок на оперативное устранение неисправностей и повреждений в помещениях, принадлежащих физическим и юридическим лицам на праве собственности

- положения, правила, инструкции, утвержденные общим собранием членов Товарищества или общим собранием собственников помещений

- должностные инструкции должностных лиц и сотрудников Товарищества

- книга учета обращений в правление Товарищества

- переписка по вопросам деятельности Товарищества

- иные документы, предусмотренные действующим законодательством