АНКЕТА

оценки деятельности управляющей организации

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

(наименование управляющей организации)

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

(адрес многоквартирного дома (МКД), населенный пункт, улица, N дома)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Вопрос анкеты (наименование критерия) | Порядок оценки по 5-балльной системе | Результат оценки (количество баллов) |
| гр. 1 | гр. 2 | гр. 3 | гр. 4 |
| 1. | Как вы оцениваете предоставление управляющей организацией информации о перечне выполняемых работ (оказываемых услуг) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в МКД? | Максимум - 5 баллов:5 баллов - представлен детальный перечень работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в МКД управлению МКД, с указанием периодичности (сроков), объемов их выполнения;4 балла - представлен детальный перечень работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в МКД и недетализированный перечень услуг по управлению МКД с указанием периодичности (сроков), объемов их выполнения;1 балл - представлен недетализированный перечень работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в МКД, услуг по управлению МКД (только "комплексные" услуги и работы), отсутствует детальное описание выполняемых действий, их периодичности (сроков) либо при детальном описании работ и услуг и наличии сведений о периодичности отсутствует указание на объемы оказания услуг, выполнения работ;0 баллов - перечень услуг и работ отсутствует |  |
| 2. | Как вы оцениваете предоставление управляющей организацией сведений о стоимости каждой работы (услуги) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в МКД? | Максимум - 5 баллов:5 баллов - стоимость работы (услуги) указана в расчете на единицу измерения, соответствующую количественной характеристике объекта общего имущества в МКД;1 балл - стоимость работы (услуги) указана в расчете на 1 кв. м площади в МКД;0 баллов - сведений о стоимости работы (услуги) нет |  |
| 3. | Как вы оцениваете выполнение управляющей организацией работ и услуг по содержанию общего имущества в вашем доме в течение оцениваемого периода (соответствие объема, периодичности, сроков, качества услуг и работ условиям договора управления МКД)? | Максимум - 5 баллов:5 баллов - оказание управляющей организацией услуг и выполнение работ полностью соответствует договору управления МКД, претензий нет;4 балла - при оказании управляющей организацией услуг и выполнении работ в отдельных случаях бывают отклонения от условий договора управления МКД, которые впоследствии устраняются, значительных претензий нет;1 балл - при оказании управляющей организацией услуг и выполнении работ часто бывают отклонения от условий договора управления МКД, не все они впоследствии устраняются, есть претензии;0 баллов - серьезные претензии к оказанию управляющей организацией услуг и выполнению работ |  |
| 3.1. | Содержание (техническая эксплуатация) конструкций дома |  |
| 3.2. | Техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем |  |
| 3.3. | Санитарное содержание помещений, относящихся к общему имуществу МКД (подъезды и другие помещения) |  |
| 3.4. | Содержание земельного участка (придомовой территории), включая благоустройство и озеленение |  |
| 3.5. | Вывоз твердых бытовых отходов, содержание контейнерных площадок |  |
| 3.6. | Текущий ремонт |  |
| 3.7. | Аварийно-диспетчерское обслуживание |  |
| 3.8. | Капитальный ремонт |  |
| 4. | Как вы оцениваете качество коммунальных услуг, предоставляемых управляющей организацией потребителям в вашем доме в течение оцениваемого периода? | Максимум - 5 баллов:5 баллов - претензий к предоставлению коммунальной услуги нет;4 балла - бывают отдельные проблемы с предоставлением коммунальной услуги, но быстро решаются, значительных претензий нет;1 балл - достаточно часто бывают проблемы с предоставлением коммунальной услуги, есть претензии;0 баллов - постоянные проблемы с предоставлением коммунальной услуги, есть претензии |  |
| 4.1. | Холодное водоснабжение |  |
| 4.2. | Горячее водоснабжение |  |
| 4.3. | Водоотведение |  |
| 4.4. | Отопление |  |
| 4.5. | Электроснабжение |  |
| 4.6. | Газоснабжение |  |
| 5. | Как вы оцениваете изменения в состоянии вашего многоквартирного дома в результате деятельности управляющей организации? | Максимум - 5 баллов:5 баллов - состояние дома заметно улучшается;4 балла - сохраняется (поддерживается) хорошее состояние дома;1 балл - состояние дома удовлетворительное или плохое и не меняется в лучшую сторону0 баллов - состояние дома ухудшается |  |
| 6. | Предложила ли управляющая организация собственникам помещений в вашем МКД годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества на очередной (текущий) год? | Максимум - 5 баллов:5 баллов - управляющая организация предложила годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества в МКД, в котором имеются все необходимые разделы, где указаны конкретные виды услуг или работ с периодичностью и сроками их выполнения;4 балла - управляющая организация предложила годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества в МКД, в котором имеются все необходимые разделы, во всех разделах указаны конкретные услуги или работы, но не для всех услуг или работ указаны периодичность или сроки их выполнения;1 балл - управляющая организация предложила годовой план только в части проведения текущего ремонта с указанием объема, сроков выполнения;0 баллов - управляющая организация не предложила годовой план работ |  |
| 7. | Представила ли управляющая организация полный отчет об исполнении плана работ по содержанию и ремонту МКД за предыдущий (прошедший) год? | Максимум - 5 баллов:5 баллов - управляющая организация представила отчет об исполнении плана работ за предыдущий год, который содержит всю необходимую информацию об оказанных услугах и выполненных работах - плановые и фактические показатели, отклонения от плана и причины отклонений от плана;4 балла - управляющая организация представила отчет об исполнении плана работ за предыдущий год, который содержит информацию о плановых и фактических показателях по оказанным услугам и выполненным работам, но в нем не указаны причины отклонений от плана;1 балл - управляющая организация представила отчет о фактически оказанных услугах и выполненных работах, но без сравнения с плановыми показателями;0 баллов - управляющая организация не представила отчет |  |
| 8. | Как вы оцениваете предоставление управляющей организацией информации, необходимой собственникам помещений для принятия решений по управлению МКД (содержанию общего имущества)? | Максимум - 5 баллов:5 баллов - управляющая организация предоставляет детальную информацию с необходимыми обоснованными подтверждающими документами, пояснениями в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором;4 балла - управляющая организация предоставляет достаточно полную информацию, информация предоставляется в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором, серьезных претензий нет;1 балл - информация предоставляется, но есть претензии к ее полноте и (или) срокам, способам предоставления, к обоснованию и подтверждению документами;0 баллов - информация предоставляется формально или не предоставляется совсем, имеются серьезные претензии |  |
| 8.1. | Перечень необходимых (обязательных) работ и ремонтов для надлежащего содержания общего имущества в МКД в соответствии с требованиями законодательства |  |
| 8.2. | Информация о состоянии общего имущества, его соответствие требованиям безопасности (по результатам осмотра) |  |
| 8.3. | Предложения по проведению энергосберегающих мероприятий |  |
| 9. | Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с советом МКД (правлением ТСЖ, ЖСК)? | Максимум - 5 баллов:5 баллов - управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с советом МКД (правлением ТСЖ, ЖСК) в соответствии с условиями договора управления, например:- регулярные встречи с советом МКД (правлением ТСЖ, ЖСК);- взаимодействие при приемке услуг и работ;- рассмотрение предложений, представленных советом МКД (правлением ТСЖ, ЖСК);- предоставление информации по запросу совета МКД (правлением ТСЖ, ЖСК);4 балла - управляющая организация не всегда готова взаимодействовать с советом МКД (правлением ТСЖ, ЖСК) в соответствии с условиями договора управления, есть отдельные трудности, но они постепенно разрешаются, серьезных претензий нет;1 балл - взаимодействие управляющей организации с советом МКД (правлением ТСЖ, ЖСК) носит формальный характер, есть серьезные претензии;0 баллов - управляющая организация отказывается взаимодействовать с советом МКД (правлением ТСЖ, ЖСК) |  |
| 10. | Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с потребителями, собственниками помещений в МКД для получения "обратной связи" (по информации, которой располагает совет МКД)? | Максимум - 5 баллов:5 баллов - управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с собственниками помещений в МКД, например:- прием граждан в установленные дни и часы;- прием заявлений, обращений собственников помещений и ответы на них в установленный срок;- предоставление информации по запросам потребителей услуг;- и не менее трех способов взаимодействия из следующих: участие в общих собраниях собственников помещений в МКД; регулярные встречи с собственниками помещений в МКД; проведение опросов (анкетирование) собственников помещений в МКД; ответы на вопросы на сайте управляющей организации; рассылка и прием сообщений по электронной почте и пр.;4 балла - управляющая организация использует для взаимодействия с потребителями такие способы, как:- прием граждан в установленные дни и часы;- прием заявлений, обращений собственников помещений и ответы на них в установленный срок;- предоставление информации по запросам потребителей услуг;- и не менее двух способов взаимодействия из следующих: участие в общих собраниях собственников помещений в МКД; регулярные встречи с собственниками помещений в МКД; проведение опросов (анкетирование) собственников помещений в МКД; ответы на вопросы на сайте управляющей организации; рассылка и прием сообщений по электронной почте и пр.;1 балл - управляющая организация использует для взаимодействия с потребителями такие способы, как:- прием граждан в установленные дни и часы;- прием заявлений, обращений собственников помещений и ответы на них в установленный срок;- предоставление информации по запросам потребителей услуг;- участие в общих собраниях собственников помещений;0 баллов - управляющая организация ограничивает взаимодействие с потребителями только приемом граждан в установленные дни и часы и приемом заявлений (жалоб) и ответами на них |  |

Подписи членов Совета многоквартирного дома (правления ТСЖ, ЖСК):

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

 (подпись) (Ф.И.О.) (дата)

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

 (подпись) (Ф.И.О.) (дата)

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

 (подпись) (Ф.И.О.) (дата)

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Критерии оценки управляющей организации должны соответствовать требованиям жилищного законодательства Российской Федерации к деятельности по управлению многоквартирными домами, условиям договора управления многоквартирным домом.

2. Критерии оценки управляющей организации подразделяются на три группы:

критерии оценки качества информации, предоставляемой управляющей организацией неограниченному кругу потребителей;

критерии оценки качества услуг и работ управляющей организацией;

критерии оценки качества взаимодействия управляющей организации с потребителями.

3. Критерии оценки управляющей организации указаны в качестве вопросов анкеты оценки деятельности управляющей организации (далее именуется - анкета).

4. Перечень критериев оценки (вопросов анкеты):

4.1. Критерий 1: предоставление управляющей организацией информации о перечне выполняемых работ (оказываемых услуг) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.

Максимальная оценка - 5 баллов, которая ставится при условии, если управляющей организацией представлен детальный перечень работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, управлению многоквартирным домом.

4.2. Критерий 2: предоставление управляющей организацией сведений о стоимости каждой работы (услуги) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.

Максимальная оценка - 5 баллов, которая ставится при условии: стоимость работы (услуги) определена в расчете на единицу измерения, соответствующую количественной характеристике объекта общего имущества в многоквартирном доме (например, на 1 кв. м площади кровли многоквартирного дома).

4.3. Критерий 3: выполнение управляющей организацией работ и услуг по содержанию общего имущества многоквартирного дома в течение оцениваемого периода (соответствие объема, периодичности, сроков, качества услуг и работ условиям договора управления многоквартирным домом, годовому плану).

Оценка проводится отдельно по каждому из следующих направлений:

1) содержание (техническая эксплуатация) конструкций дома;

2) техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем;

3) санитарное содержание помещений, относящихся к общему имуществу многоквартирного дома (подъезды и другие помещения);

4) содержание земельного участка (придомовой территории), включая благоустройство и озеленение;

5) вывоз твердых бытовых отходов, содержание контейнерных площадок;

6) текущий ремонт;

7) аварийно-диспетчерское обслуживание;

8) капитальный ремонт.

Максимальная оценка - 5 баллов, которая ставится при условии, если оказание управляющей организацией услуг и выполнение работ полностью соответствовало по качеству, объему, периодичности, срокам выполнения условиям договора управления многоквартирным домом и (или) годовому плану работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.

Оценка проводится по каждому направлению отдельно, общая оценка рассчитывается как среднее арифметическое по всем оцениваемым направлениям. Если какое-либо направление не оценивается, в анкете ставится прочерк, данное направление не учитывается при расчете средней арифметической оценки управляющей организации по критерию 3.

4.4. Критерий 4: качество коммунальных услуг, предоставляемых управляющей организацией потребителям в многоквартирном доме в течение оцениваемого периода.

Оценка проводится отдельно по каждой из коммунальных услуг, предоставляемых потребителям в многоквартирном доме:

1) холодное водоснабжение;

2) горячее водоснабжение;

3) водоотведение;

4) отопление;

5) электроснабжение;

6) газоснабжение.

Максимальная оценка - 5 баллов, которая ставится при условии, если качество коммунальной услуги полностью соответствовало нормативным требованиям (бесперебойность, длительность перерывов, другие показатели качества) согласно Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354.

Оценка проводится по каждому виду коммунальных услуг отдельно, общая оценка рассчитывается как среднее арифметическое по всем оцениваемым направлениям. Если какой-либо вид коммунальных услуг не оценивается (не предоставляется), в анкете ставится прочерк, данное направление не учитывается при расчете средней арифметической оценки управляющей организации по критерию 4.

4.5. Критерий 5: изменения в состоянии многоквартирного дома в результате деятельности управляющей организации.

Максимальная оценка - 5 баллов, которая ставится при условии, если заметны улучшения технического (санитарного) многоквартирного дома.

4.6. Критерий 6: предложение управляющей организации собственникам помещений в многоквартирном доме годового плана работ по содержанию и ремонту общего имущества на очередной (текущий) год.

Максимальная оценка - 5 баллов, которая ставится при условии, если управляющая организация предложила годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, в котором имеются все необходимые разделы, где указаны конкретные виды услуг или работ с периодичностью и сроками их выполнения. Утверждение годового плана работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме в таком виде дает возможность собственникам помещений многоквартирного дома эффективно осуществлять контроль за его исполнением.

4.7. Критерий 7: представление управляющей организацией полного отчета об исполнении плана работ по содержанию и ремонту многоквартирного дома за предыдущий (прошедший) год.

Максимальная оценка - 5 баллов, которая ставится при условии, если управляющая организация представила отчет об исполнении плана работ за предыдущий год, который содержит информацию всю необходимую информацию об оказанных услугах и выполненных работах:

отчет представлен в отношении конкретного многоквартирного дома, а не в целом по управляющей организации;

отчет по структуре соответствует плану работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома;

отчет содержит сведения о фактическом оказании услуг (выполнении работ), включенных в план работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме на отчетный год (с указанием объема выполненных работ, даты (периодичности) выполнения и пр.);

в отчете указаны сведения об отклонениях от плана и причины таких отклонений.

4.8. Критерий 8: предоставление управляющей организацией информации, необходимой собственникам помещений для принятия решений по управлению общим имуществом многоквартирного дома.

Оценка проводится в отношении предоставления следующей информации:

1) информация о состоянии общего имущества, его соответствие требованиям безопасности (по результатам осмотра);

2) перечень услуг и работ, необходимых для надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства;

3) предложения по проведению энергосберегающих мероприятий.

Максимальная оценка - 5 баллов, которая ставится при условии, если управляющая организация представляет детальную информацию с необходимыми обоснованными подтверждающими документами, пояснениями в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором управления многоквартирным домом.

Оценка проводится по каждому виду информации отдельно, общая оценка рассчитывается как среднее арифметическое по всем оцениваемым направлениям. Если какое-либо направление не оценивается, в анкете ставится прочерк, данное направление не учитывается при расчете средней арифметической оценки управляющей организации по критерию 8.

4.9. Критерий 9: взаимодействие управляющей организации с советом многоквартирного дома (правлением товарищества собственников жилья, органами управления жилищного кооператива или органов управления иного специализированного потребительского кооператива).

Максимальная оценка - 5 баллов, которая ставится при условии, если управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, ЖСК) в соответствии с условиями договора управления, например:

регулярные встречи с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, ЖСК);

взаимодействие при приемке услуг и работ;

рассмотрение предложений, представленных советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, ЖСК);

предоставление информации по запросу совета многоквартирного дома (правления ТСЖ, ЖСК).

4.10. Критерий 10: взаимодействие управляющей организации с потребителями, собственниками помещений в многоквартирном доме для получения "обратной связи" (по информации, которой располагает совет многоквартирного дома).

Максимальная оценка - 5 баллов, которая ставится при условии, если управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с собственниками помещений в многоквартирном доме, например:

прием граждан в установленные дни и часы;

прием заявлений, обращений собственников помещений и ответы на них в установленный срок;

предоставление информации по запросам потребителей услуг;

и не менее трех способов взаимодействия из следующих: участие в общих собраниях собственников помещений в многоквартирном доме; регулярные встречи с собственниками помещений в многоквартирном доме; проведение опросов (анкетирование) собственников помещений в многоквартирном доме; ответы на вопросы на сайте управляющей организации; рассылка и прием сообщений по электронной почте и пр.