

## МЕТОДИКА ОЦЕНКИ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ПОСТРОЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЕЙТИНГА

Собственникам помещений в многоквартирных домах, которые хотят выбрать управляющую организацию и заключить с ней договор управления многоквартирным домом или договор оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, необходима информация об управляющих организациях, осуществляющих деятельность на территории муниципального образования, о тех услугах и работах, которые они предлагают потребителям, а также о том, насколько хорошо эти организации выполняют свои обязательства по уже заключенным договорам, как они строят отношения со своими клиентами - собственниками помещений в многоквартирных домах. И в этом им может помочь потребительский рейтинг управляющих организаций.

Оценка качества услуг и работ управляющей организации потребителями является одним из эффективных способов контроля ее деятельности. Такая оценка в масштабах одного дома важна только для взаимоотношений управляющей организации и собственников помещений в этом доме. Но обобщение оценок управляющей организации потребителями из разных многоквартирных домов (значительной части домов, управляемых данной управляющей организацией) имеет уже большое общественное значение, поскольку дает интегрированную потребительскую оценку организации в целом, которая, став общеизвестной, позволяет широкому кругу потребителей сравнивать данную управляющую организацию с другими участниками рынка. Потребительский рейтинг может стать эффективным механизмом общественного контроля качества услуг и работ управляющих организаций.

Потребительский рейтинг – это не только отражение текущей ситуации, «потребительской репутации» управляющих организаций, но и способ задать вектор изменений на рынке услуг управления многоквартирными домами, отписав лучшие показатели критериев оценки управляющих организаций, которые характеризуют ориентированность управляющей организации на потребителей услуг, их запросы и возможности, стремление привлечь и сохранить своих клиентов, добиваясь их удовлетворенности результатами работы по управлению многоквартирным домом, обеспечению содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

### 1. ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЕЙТИНГА

#### Цели создания потребительского рейтинга управляющих организаций:

- создать источником информации для потребителей об управляющих организациях;
- стимулировать управляющие организации улучшать качество своей работы и взаимодействие с потребителями;
- содействовать вовлечению широкого круга потребителей жилищно-коммунальных услуг в решение вопросов, связанных с управлением общим имуществом в многоквартирных домах.

### 2. ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ

# Институт экономики города

## Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

Источниками информации для оценки и построения потребительского рейтинга управляющих организаций являются:

а) сведения, размещаемые управляющими организациями на сайтах в сети «Интернет» или на информационных стендах в офисе управляющей организации в соответствии с требованиями Стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. N 731 (далее – Стандарт раскрытия информации);

б) результаты анкетирования представителей потребителей услуг управляющих организаций (советов многоквартирных домов, правлений товариществ собственников жилья и жилищных кооперативов).

Для проведения оценки могут использоваться сайты в сети «Интернет», на которых управляющие организации раскрывают информацию в соответствии со Стандартом раскрытия информации:

- сайты управляющих организаций;
- сайт органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, определяемого высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации;
- сайт органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого управляющая организация осуществляет свою деятельность.

Адрес сайта, использованный для проведения оценки управляющей организации, указывается при опубликовании результатов оценки.

Анкеты для оценки деятельности управляющих организаций представителями потребителей заполняются на добровольной основе и направляются организатору оценки, которым может быть орган местного самоуправления, уполномоченный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, общественное объединение потребителей услуг ЖКХ или некоммерческое объединение (саморегулируемая организация) управляющих организаций.

### **3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Критерии оценки управляющих организаций определены исходя из следующих принципов.

Критерии оценки управляющих организаций (оцениваемые показатели их деятельности) должны:

- отражать важные с точки зрения потребителей стороны деятельности управляющей организации;
- зависеть от действий только управляющей организации (не зависеть одновременно от действий других лиц – собственников помещений в многоквартирном доме, органов местного самоуправления, др.);
- отражать результат деятельности управляющей организации;

## Институт экономики города

### Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

- позволять провести оценку без обращения за информацией к управляющей организации, органам местного самоуправления, другим органам власти или контролирующим органам (для оценки должна использоваться информация, находящаяся в открытом доступе, которую управляющие организации обязаны раскрывать в соответствии с требованиями законодательства, или информация, полученная непосредственно от потребителей или представителей потребителей услуг управляющей организации).

Кроме этого, требования (ожидания) потребителей, выражаемые через критерии оценки, не должны быть чрезмерными. Они должны корреспондироваться с требованиями законодательства к управляющим организациям и их деятельности, а при проведении оценки - учитывать договорные условия (обязательства, возлагаемые на управляющую организацию собственниками помещений в многоквартирном доме как стороной договора с управляющей организацией).

Критерии для оценки управляющих организаций делятся на три группы:

1. Критерии для оценки качества информации, предоставляемой управляющей организацией неограниченному кругу потребителей
2. Критерии оценки качества услуг и работ управляющей организации непосредственно потребителями (представителями потребителей - советами МКД, правлениями ТСЖ);
3. Критерии оценки качества взаимодействия управляющей организации с потребителями (представителями потребителей)

Критерии группы 1 (таблица 1) позволяют оценить:

- предоставляет ли управляющая организация неограниченному кругу потребителей информацию, которая позволяет им оценить возможности управляющей организации по оказанию услуг и выполнению работ, качество (результат) услуг и работ, что в свою очередь дает возможность потребителям принять решение о перечне заказываемых услуг и работ по договору управления многоквартирным домом или по договору на оказание услуг и (или) выполнение работ по содержанию общего имущества в многоквартирном доме (далее – договор содержания и ремонта общего имущества);
- предоставляет ли управляющая организация неограниченному кругу потребителей информацию о стоимости услуг и работ в таком виде, который позволяет собственникам помещений определить размер необходимых общих расходов для оплаты заказываемых услуг и работ, исходя из количественных характеристик объектов общего имущества в многоквартирном доме, оптимизировать затраты путем изменения периодичности оказания услуги (работы), если это не нарушает требований законодательства к обеспечению надлежащего состояния общего имущества в многоквартирном доме;
- легко ли потенциальный потребитель может найти информацию об услугах и работах управляющей организации.

Критерии групп 2 и 3 представлены в таблице 2 и сформулированы как вопросы анкеты, на которые отвечают представители потребителей услуг управляющей организации в

## Институт экономики города

---

### Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

отдельных многоквартирных домах – советы многоквартирных домов, правления ТСЖ или жилищных кооперативов.

Критерии группы 2 позволяют оценить, как выполняет ли управляющая организация свои обязательства по договору в отношении отдельного многоквартирного дома.

Критерии группы 3 позволяют оценить, как управляющая организация взаимодействует с потребителями в отдельном многоквартирном доме в процессе исполнения договора.

Все критерии оценки равнозначны. Максимальное количество баллов, которое может быть присвоено управляющей организации по каждому критерию, составляет 5 баллов.

## Институт экономики города

Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

**Таблица 1. Критерии для оценки качества информации, предоставляемой управляющей организацией неограниченному кругу потребителей**

Название критерия	Балл
<b>Критерий 1. Предоставление управляющей организацией информации о перечне оказываемых (предлагаемых) услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</b> <i>(максимум - 5 баллов)</i>	<b>5 баллов</b> – как отдельная информация представлен <b>детальный перечень услуг и работ по каждой из групп:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• услуги и работы по содержанию (и ремонту) общего имущества в многоквартирном доме</li> <li>• услуги по управлению многоквартирным домом</li> </ul>
	<b>4 балла</b> – как отдельная информация представлен <b>детальный перечень услуг и работ по содержанию (и ремонту) общего имущества в многоквартирном доме и недетализированный перечень услуг по управлению</b>
	<b>1 балл</b> – как отдельная информация представлен <b>недетализированный перечень услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (только «комплексные» услуги и работы)</b>
	<b>0 баллов</b> – перечень услуг и работ отсутствует как отдельная информация
<b>Критерий 2. Предоставление управляющей организацией сведений о каждой услуге (работе) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</b> <i>(максимум - 5 баллов)</i>	<b>5 баллов</b> – сведения об услуге (работе) содержат <b>детальное описание выполняемых действий, их периодичности (сроках), достигаемом результате</b>
	<b>4 балла</b> – в сведениях об услуге (работе) отсутствует детальное описание выполняемых действий, но указаны <b>периодичность (срок) и результат услуги (работы)</b>
	<b>1 балл</b> – в сведениях об услуге (работе) отсутствует детальное описание действий, их периодичности (сроках), но <b>указан результат услуги (работы) либо при детальном описании действий и наличии сведений о периодичности отсутствует указание на результат услуги (работы)</b>

## Институт экономики города

Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

Название критерия	Балл
	<b>0 баллов</b> – необходимых сведений нет либо указан только один вид сведений об услуге (работе)
<b>Критерий 3. Предоставление управляющей организацией сведений о стоимости каждой услуги (работы) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (максимум - 5 баллов)</b>	<b>5 баллов</b> – стоимость услуги (работы) указана <b>в расчете на единицу измерения, соответствующую количественной характеристике объекта общего имущества</b> в многоквартирном доме, в отношении которого осуществляется услуга (работа)
	<b>1 балл</b> – стоимость услуги (работы) указана <b>в расчете на 1 кв. метр</b> площади помещения в многоквартирном доме
	<b>0 баллов</b> – сведений о стоимости услуги (работы) нет
<b>Критерий 4. Доступность информации об услугах и работах</b>	<b>5 баллов</b> – перечень услуг и работ и сведения о каждой предлагаемой услуге (работе) легко доступны для потребителей: <ul style="list-style-type: none"> <li>• информация представлена на специальной странице (в разделе) сайта или в виде отдельного файла, имеющих соответствующее название («Услуги» или «Услуги и работы»);</li> <li>• указание на данную информацию присутствует в явном виде на главной странице сайта;</li> <li>• для получения информации требуется пройти по не более чем двум явным ссылкам, начиная с главной страницы сайта</li> </ul>
	<b>4 балла</b> – перечень услуг и работ и сведения о каждой предлагаемой услуге (работе) доступны для потребителей, но поиск требует некоторых усилий: <ul style="list-style-type: none"> <li>• указание на данную информацию присутствует на главной странице сайта, но её поиск на сайте требует перехода по более чем трем явным ссылкам, начиная с главной страницы;</li> </ul>
	<b>1 балл</b> – информацию о перечне услуг и работ и сведениях о каждой предлагаемой услуге (работе) можно найти, но

## Институт экономики города

Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

Название критерия	Балл
	<p>поиск требует существенных усилий от потребителя:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• явное указание на данную информацию отсутствует на главной странице сайта, её поиск требует просмотра более чем трех разных страниц (разделов) сайта, имеющих косвенное отношение в услугам и работам управляющей организации;</li></ul> <p><b>0 баллов</b> – информация о перечне услуг и работ и сведениях о каждой предлагаемой услуге (работе) труднодоступна для потребителей:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• информация находится на странице (в разделе) сайта, внутри документа (документов), не имеющих прямого отношения к услугам и работам управляющей организации, для поиска информации необходимо проверять все страницы (разделы) сайта, размещенные на нем документы;</li></ul>

## Институт экономики города

Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

**Таблица 2. Критерии для оценки управляющей организации непосредственно потребителями услуг - советами МКД, правлениями ТСЖ, жилищных кооперативов (вопросы анкеты)**

Название критерия (вопрос анкеты)	Балл
<b>Критерии оценки качества услуг и работ управляющей организации</b>	
<p><b>Критерий 5. Как вы оцениваете выполнение управляющей организацией услуг и работ по содержанию общего имущества в вашем доме в течение оцениваемого периода (соответствие объема, периодичности, сроков, качества услуг и работ условиям договора и (или) годовому плану)?</b> (максимум - 5 баллов)</p> <p>5.1. Содержание (техническое обслуживание) конструкций дома</p> <p>5.2. Техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем</p> <p>5.3. Санитарное содержание помещений, относящихся к общему имуществу (подъездов, других помещений)</p> <p>5.4. Содержание земельного участка (придомовой территории), включая благоустройство и озеленение</p> <p>5.5. Вывоз твердых бытовых отходов, содержание контейнерных площадок</p> <p>5.6. Текущий ремонт</p> <p>5.7. Аварийно-диспетчерское обслуживание</p> <p>5.8. Капитальный ремонт</p>	<p><b>5 баллов –</b> оказание управляющей организацией услуг и выполнение работ полностью соответствует договору и (или) плану работ, претензий нет</p>
	<p><b>4 балла –</b> при оказании управляющей организацией услуг и выполнении работ в отдельных случаях бывают отклонения от условий договора и (или) плана работ, которые впоследствии устраняются, значительных претензий нет</p>
	<p><b>1 балл –</b> при оказании управляющей организацией услуг и выполнении работ часто бывают отклонения от условий договора и (или) плана работ, не все они впоследствии устраняются, есть претензии</p>
	<p><b>0 баллов –</b> серьезные претензии к оказанию управляющей организацией услуг и выполнению работ</p>
<p><b>Критерий 6. Как вы оцениваете качество коммунальных услуг, предоставляемых управляющей</b></p>	<p><b>5 баллов –</b> Претензий к предоставлению коммунальной услуги нет</p>

## Институт экономики города

Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

Название критерия (вопрос анкеты)	Балл
<b>организацией потребителям в вашем доме в течение оцениваемого периода?</b> <i>(максимум - 5 баллов)</i> 6.1. Холодное водоснабжение 6.2. Горячее водоснабжение 6.3. Водоотведение (канализация) 6.4. Отопление 6.5. Электроснабжение	<b>4 балла –</b> Бывают отдельные проблемы с предоставлением коммунальной услуги, но быстро решаются, серьезных претензий нет
	<b>1 балл –</b> Достаточно часто бывают проблемы с предоставлением коммунальной услуги, есть претензии
	<b>0 баллов –</b> Постоянные проблемы с предоставлением коммунальной услуги, серьезные претензии к управляющей организации
<b>Критерий 7. Как вы оцениваете изменения в состоянии вашего многоквартирного дома в результате деятельности управляющей организации?</b> <i>(максимум - 5 баллов)</i>	<b>5 баллов –</b> Состояние дома заметно улучшается
	<b>4 балла (или 5 баллов) –</b> Сохраняется (поддерживается) хорошее состояние дома
	<b>1 балл –</b> Состояние дома удовлетворительное или плохое и не меняется в лучшую сторону.
	<b>0 баллов –</b> Состояние дома ухудшается.
<b>Критерии оценки качества взаимодействия управляющей организации с потребителями (представителями потребителей)</b>	
<b>Критерий 8. Предложила ли управляющая организация собственникам помещений в вашем многоквартирном доме годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества на очередной (текущий) год?</b> <i>(максимум - 5 баллов)</i>	<b>5 баллов –</b> управляющая организация предложила годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества, в котором есть все необходимые разделы, а в каждом разделе указаны конкретные виды услуг или работ с периодичностью и сроками их выполнения
	<b>4 балла –</b> управляющая организация предложила годовой план работ по содержанию и

## Институт экономики города

### Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

Название критерия (вопрос анкеты)	Балл
	<p>ремонту общего имущества, в котором есть все необходимые разделы, во всех разделах плана указаны конкретные услуги или работы, но не для всех услуг или работ указаны периодичность или сроки их выполнения</p> <p><b>1 балл –</b> управляющая организация предложила годовой план только по проведению текущих ремонтов с указанием их объема, сроков выполнения</p> <p><b>0 баллов –</b> управляющая организация не предложила годового плана работ</p>
<p><b>Критерий 9. Представила ли управляющая организация полный отчет об исполнении плана работ по содержанию и ремонту вашего многоквартирного дома за предыдущий (прошедший) год? (максимум - 5 баллов)</b></p>	<p><b>5 баллов –</b> 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 таких отклонений</p>
	<p><b>4 балла –</b> 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 отклонения от плана</p>
	<p><b>1 балл –</b> управляющая организация представила отчет о фактически оказанных услугах и выполненных работах, но без сравнения с плановыми показателями</p>
	<p><b>0 баллов –</b> управляющая организация не представила отчет</p>
<p><b>Критерий 10. Как вы оцениваете предоставление управляющей организацией информации, необходимой собственникам помещений для принятия решений по управлению домом</b></p>	<p><b>5 баллов –</b> Управляющая организация предоставляет детальную информацию с необходимыми обоснованиями, подтверждающими документами, пояснениями в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором</p>

## Институт экономики города

Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

Название критерия (вопрос анкеты)	Балл
<p><b>(содержанию общего имущества)?</b> <i>(максимум - 5 баллов)</i></p> <p>10.1. Информация о состоянии общего имущества, его соответствии требованиям безопасности (по результатам осмотра)</p> <p>10.2. Перечень необходимых (обязательных) работ и ремонтов для надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства</p> <p>10.3. Предложения по проведению энергосберегающих мероприятий</p>	<p><b>4 балла –</b> Управляющая организация предоставляет достаточно полную информацию, но не все обосновано и подтверждается документами, информация предоставляется в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором, серьезных претензий нет</p>
	<p><b>1 балл –</b> Информация предоставляется, но есть претензии к ее полноте и (или) срокам, способам предоставления, к обоснованию и подтверждению другими документами</p>
	<p><b>0 баллов –</b> Информация предоставляется формально или не предоставляется совсем, серьезные претензии</p>
<p><b>Критерий 11. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива)?</b> <i>(максимум - 5 баллов)</i></p>	<p><b>5 баллов –</b> Управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива) в соответствии с условиями договора (или соглашения между управляющей организацией и советом многоквартирного дома), например, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• регулярные встречи с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива);</li> <li>• взаимодействие при приемке услуг и работ;</li> <li>• рассмотрение предложений, представленных советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива);</li> <li>• предоставление информации по запросу совета многоквартирного дома (правления ТСЖ или жилищного кооператива)</li> </ul>
	<p><b>4 балла –</b> Управляющая организация не всегда готова взаимодействовать с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива) в соответствии с условиями договора (или соглашения), есть отдельные трудности, но</p>

## Институт экономики города

Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

Название критерия (вопрос анкеты)	Балл
	они постепенно разрешаются, серьезных претензий нет
	<b>1 балл –</b> Взаимодействие управляющей организации с советом дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива) ограничено отдельными нерегулярными встречами, есть серьезные претензии
	<b>0 баллов –</b> Управляющая организация отказывается взаимодействовать с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, жилищного кооператива)
<b>Критерий 12. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с потребителями ее услуг / работ - собственниками помещений в многоквартирном доме для получения «обратной связи» (по информации, которой располагает совет многоквартирного дома)? (максимум - 5 баллов)</b>	<b>5 баллов –</b> Управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с собственниками помещений в многоквартирном доме, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>• прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время);</li> <li>• прием заявлений, обращений собственников помещений и ответы на них в установленный срок;</li> <li>• предоставление информации по запросам потребителей услуг;</li> <li>• и не менее трех способов взаимодействия из следующих: участие в общих собраниях собственников помещений; регулярные встречи с собственниками помещений непосредственно в многоквартирном доме; проведение опросов (анкетирование) собственников помещений; ответы на вопросы на сайте управляющей организации; рассылка и прием сообщений по электронной почте и др.</li> </ul>
	<b>4 балла –</b> Управляющая организация использует для взаимодействия с потребителями такие способы как: <ul style="list-style-type: none"> <li>• прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время);</li> <li>• прием заявлений, обращений собственников помещений и ответы на них в</li> </ul>

## Институт экономики города

Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

Название критерия (вопрос анкеты)	Балл
	<p>установленный срок;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• предоставление информации по запросам потребителей услуг;</li><li>• и не менее двух способов взаимодействия из следующих: участие в общих собраниях собственников помещений; регулярные встречи с собственниками помещений непосредственно в многоквартирном доме; проведение опросов (анкетирование) собственников помещений; ответы на вопросы на сайте управляющей организации; рассылка и прием сообщений по электронной почте и др.</li></ul> <p><b>1 балл –</b> Управляющая организация использует для взаимодействия с потребителями такие способы как:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время);</li><li>• прием заявлений, обращений собственников помещений и ответы на них в установленный срок;</li><li>• предоставление информации по запросам потребителей услуг;</li><li>• участие в общих собраниях собственников помещений</li></ul> <p><b>0 баллов –</b> Управляющая организация ограничивает взаимодействие с потребителями только приемом граждан в установленные дни и часы и приемом заявлений (жалоб) и ответами на них</p>

## 4. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

### 4.1. Оценка качества информации, предоставляемой управляющей организацией неограниченному кругу потребителей

Оценка по критериям 1 – 4 может проводиться специалистом (специалистами) инициатора или участника формирования потребительского рейтинга - структурного подразделения администрации города или исполнительного органа власти субъекта Российской Федерации, экспертной организации, общественного объединения потребителей услуг ЖКХ, некоммерческого объединения (саморегулируемой организации) управляющих организаций.

Оценка проводится на основании анализа информации, раскрываемой управляющими организациями на сайтах в сети «Интернет». Результаты оценки фиксируются в электронной таблице, отдельной для каждой оцениваемой управляющей организации.

Одновременно с проведением оценки актуализируется перечень управляющих организаций, осуществляющих деятельность на территории муниципального образования (субъекта Российской Федерации), и адреса сайтов, на которых потребитель может найти информацию об услугах и работах управляющих организаций. Актуализированный перечень управляющих организаций служит дополнительным информационным ресурсом для потребителей услуг.

**Критерий 1. Предоставление управляющей организацией информации о перечне оказываемых (предлагаемых) услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (максимум - 5 баллов)**

Перечень услуг и работ управляющей организации оценивается исходя из следующего:

- Представлен ли перечень оказываемых (предлагаемых) услуг и работ в виде отдельной информации.
- Представлены ли в перечне отдельно следующие группы услуг и работ:
  - услуги и работы по содержанию (и ремонту) общего имущества в многоквартирном доме;
  - услуги по управлению многоквартирным домом.
- Детализирован ли перечень по каждой группе услуг и работ (содержит ли он названия «единичных» услуг и работ, а не только «комплексных» услуг и работ).

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае если:

- информация представлена как отдельная информация (озаглавленная «Услуги» или «Услуги и работы»);
- перечень услуг и работ разделен на две группы («содержание» и «управление»);
- перечень услуг и работ детальный, то есть каждая группа содержит названия не только «комплексных» услуг и работ (например, «Техническое обслуживание инженерных систем дома», «Санитарное содержание подъездов», «Управление многоквартирным домом» и т.д.), но и для каждой «комплексной» услуги или работы указаны входящие в нее «единичные» услуги и работы, которые

### Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

потребители могут выбрать и заказать отдельно, формируя индивидуальный перечень услуг и работ для своего дома (например, комплексная работа «Санитарное содержание подъездов» может включать такие единичные работы как «Санитарное содержание лестниц и лестничных площадок в подъездах», «Санитарное содержание поверхности стен в подъездах», «Санитарное содержание окон в подъездах» и т.д.).

#### **Критерий 2. Предоставление управляющей организацией сведений о каждой услуге (работе) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (максимум - 5 баллов)**

Представленные управляющей организацией сведения об отдельной услуге (работе) оцениваются исходя из следующего:

- Представлено ли детальное описание услуги (работы) как описание действий, которые выполняются при оказании данной услуги (выполнении работы);
- Указаны ли периодичность (срок) выполнения отдельных действий и (или) услуги (работы) в целом;
- Описан ли результат, который достигается при оказании услуги (выполнении работы).

Сведения об услуге (работе) должны давать потребителям понимание содержания услуги (работы), ее полезности, а также позволять контролировать как выполнение действий, включая периодичность или срок, так и достижение результата. Потребители могут использовать описание результата услуги (работы) как показатель качества услуги (работы) при осуществлении контроля за ее исполнением.

Максимальная оценка 5 баллов ставится при описании услуги (работы), в котором детально описаны все действия, которые будут выполняться при оказании данной услуги (работы), указано как часто, в какие сроки будут выполняться данные действия, к какому полезному результату приведет выполнение данной услуги (работы).

Для проведения оценки по критерию 2 рекомендуется составить перечень единичных услуг и работ, из числа услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме (желательно, чтобы они не зависели от особенностей многоквартирного дома, выполнялись для всех типов многоквартирных домов). Общее число услуг и работ, описание которых оценивается, рекомендуется принять не менее 5 и не более 10. Например, перечень оцениваемых «единичных» услуг и работ может включать:

1. Осмотр общего имущества в многоквартирном доме для своевременного выявления несоответствия состояния общего имущества требованиям законодательства Российской Федерации, а также угрозы безопасности жизни и здоровью граждан
2. Содержание (техническое обслуживание) внутридомовой системы холодного водоснабжения
3. Подготовка к сезонной эксплуатации системы отопления в многоквартирном доме
4. Уборка (санитарная очистка) пола тамбуров, холлов, коридоров, лестничных площадок и лестничных маршей подъездов многоквартирного дома

5. Уборка (очистка) земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, в холодный период года

Перечень услуг и работ, описание которых оценивалось, приводится при опубликовании результатов оценки. При актуализации потребительского рейтинга перечень услуг и работ, информация о которых оценивается по данному критерию, может меняться.

Оценка проводится отдельно по каждой услуге и работе, включенной в перечень. После оценки сведений о каждой из услуг и работ управляющей организации затем рассчитывается общая оценка по критерию 2 как среднее арифметическое оценок по всем оцениваемым услугам и работам.

### **Критерий 3. Предоставление управляющей организацией сведений о стоимости каждой услуги (работы) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (максимум - 5 баллов)**

Сведения о стоимости каждой услуги (работы) управляющей организации оцениваются исходя из следующего:

- Представлены ли сведения о стоимости «единичной» услуги (работы);
- В расчете на какую единицу измерения указана стоимость «единичной» услуги (работы) – на единицу измерения элемента общего имущества, в отношении которого оказывается данная услуга (выполняется работа) или на 1 квадратный метр площади помещения (квартиры) в многоквартирном доме.

Сведения о стоимости услуг и работ представляют собой «прайс-лист» организации, по которому потребители могут определить стоимость необходимого для конкретного многоквартирного дома перечня услуг и работ с учетом количественных характеристик элементов общего имущества.

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если управляющая организация определила стоимость услуги (работы) в расчете на единицу измерения, соответствующую количественной характеристике элемента общего имущества в многоквартирном доме, в отношении которого оказывается данная услуга (выполняется работа), например, на 1 кв. метр площади обслуживаемой кровли дома, площади лестниц и лестничных площадок в подъездах, на 1 погонный метр труб внутридомовой системы холодного (горячего) водоснабжения, на 1 кв. метр площади газонов, площади пешеходных дорожек и т.д.

Для проведения оценки по критерию 3 используется тот же перечень услуг и работ, который использовался для оценки по критерию 2.

Оценка проводится отдельно по каждой услуге и работе, включенной в перечень оцениваемых. После оценки каждой из услуг и работ управляющей организации затем рассчитывается общая оценка по критерию 3 как среднее арифметическое оценок по всем оцениваемым услугам и работам.

### **Критерий 4. Доступность информации об услугах и работах (максимум - 5 баллов)**

Доступность информации, предоставляемой управляющей организацией неограниченному кругу потребителей, оценивается исходя из того, насколько легко

потребитель может найти информацию о перечне оказываемых (предлагаемых) услуг и работ и сведения о каждой такой услуге и работе. Это зависит от следующего:

- находятся ли такие сведения на сайте управляющей организации в виде отдельной информации (отдельная страница сайта, отдельный документ), имеющей соответствующее название, или «спрятаны» в информации (документе), не имеющей прямого отношения к услугам и работам управляющей организации;
- насколько длинен «путь» поиска информации на сайте управляющей организации (по какому количеству ссылок надо «пройти», чтобы найти сведения об услугах и работах), очевидны ли эти ссылки (соответствует ли их название содержанию).

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае если перечень услуг и работ и сведения о каждой предлагаемой услуге (работе) легко доступны для потребителей, то есть:

- информация представлена в виде специальной страницы (раздела) сайта или отдельного файла, имеющих соответствующее название («Услуги» или «Услуги и работы»);
- указание на данную информацию присутствует на главной странице сайта;
- для получения информации требуется пройти по не более чем двум явным ссылкам, начиная с главной страницы сайта.

### **4.2. Оценка управляющей организации представителями потребителей ее услуг и работ**

Оценка управляющей организации по критериям 5 - 12 проводится представителями собственников помещений в многоквартирных домах (советами многоквартирных домов, правлениями ТСЖ или жилищных кооперативов), в которых управляющая организация оказывает услуги (выполняет работы) на основе договора управления многоквартирным домом или договора содержания и ремонта общего имущества. Оценка проводится путем ответа на вопросы анкеты. **Оценка проводится коллегиально – не менее чем тремя членами совета многоквартирного дома или правления ТСЖ (жилищного кооператива).** Все участники оценки подписывают заполненную анкету.

#### **4.2.1. Критерии оценки качества услуг и работ управляющей организации**

**Критерий 5. Как вы оцениваете выполнение управляющей организацией услуг и работ по содержанию общего имущества в вашем доме в течение оцениваемого периода (соответствие объема, периодичности, сроков, качества условиям договора и (или) годовому плану работ)?** (максимум - 5 баллов)

Оценка по критерию 5 отражает удовлетворенность потребителей тем, как управляющая организация оказывала услуги (выполняла работы), которые они заказали и оплачивают по договору управления многоквартирным домом (договору на содержание и текущий ремонт общего имущества) и которые включены в годовой план работ по содержанию и текущему ремонту дома. Оценка проводится за прошедший год или за период после предыдущей оценки (за какой период проводится оценка, указывается в анкете).

Оценка проводится отдельно по каждому из следующих направлений деятельности управляющей организации в многоквартирном доме:

## Институт экономики города

Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

- 5.1. Содержание (техническое обслуживание) конструкций дома
- 5.2. Техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем
- 5.3. Санитарное содержание помещений, относящихся к общему имуществу (подъездов, других помещений)
- 5.4. Содержание земельного участка (придомовой территории), включая благоустройство и озеленение
- 5.5. Вывоз твердых бытовых отходов, содержание контейнерных площадок
- 5.6. Текущий ремонт
- 5.7. Аварийно-диспетчерское обслуживание
- 5.8. Капитальный ремонт

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если оказание услуг (выполнение работ) управляющей организацией полностью соответствовало по качеству, объему, периодичности, срокам выполнения условиям договора и (или) годовому плану работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.

После оценки каждого направления деятельности управляющей организации рассчитывается общая оценка по критерию 5 как среднее арифметическое оценок по всем оцениваемым направлениям деятельности.

Если какое-либо из направлений деятельности управляющей организации не оценивается в связи с тем, что оно не планировалось, в анкете ставится прочерк и данное направление деятельности не учитывается при расчете средней арифметической оценки управляющей организации по данному критерию.

**Критерий 6. Как вы оцениваете качество коммунальных услуг, предоставляемых управляющей организацией потребителям в вашем доме в течение оцениваемого периода? (максимум - 5 баллов)**

Оценка по критерию 6 отражает удовлетворенность потребителей коммунальными услугами, предоставляемыми управляющей организацией.

Оценка проводится отдельно по каждой из коммунальных услуг, которые управляющая организация предоставляет потребителям в многоквартирном доме:

- 6.1. Холодное водоснабжение
- 6.2. Горячее водоснабжение
- 6.3. Водоотведение (канализация)
- 6.4. Отопление
- 6.5. Электроснабжение

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если предоставление управляющей организацией коммунальной услуги полностью соответствовало по качеству (бесперебойности, длительности перерывов, другим показателям качества) Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме и условиям договора.

После оценки по каждой из коммунальных услуг рассчитывается общая оценка по критерию 6 как среднее арифметическое оценок по всем оцениваемым коммунальным услугам.

Если предоставление какой-либо из коммунальных услуг не оценивается, в анкете ставится прочерк и данная услуга не учитывается при расчете средней арифметической оценки управляющей организации по данному критерию.

В случае, если управляющая организация работает в многоквартирном доме по договору содержания и ремонта общего имущества (при непосредственном управлении домом собственниками помещений либо при управлении многоквартирным домом ТСЖ или жилищным кооперативом):

- оценка по критерию 6 может не проводиться (в анкете ставится прочерк и делается соответствующее примечание);
- или по данному критерию может оцениваться обеспечение управляющей организацией постоянной готовности инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме, к осуществлению поставок коммунальных ресурсов. В этом случае максимальная оценка 5 баллов ставится, если коммунальные ресурсы бесперебойно поставлялись в многоквартирный дом (не было перерывов в поставке коммунальных ресурсов по вине управляющей организации).

### **Критерий 7. Как вы оцениваете изменения в состоянии вашего многоквартирного дома в результате деятельности управляющей организации? (максимум - 5 баллов)**

Оценка по критерию 7 является обобщающей оценкой со стороны собственников помещений (их представителей) результата деятельности управляющей организации по управлению и (или) содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме – изменилось ли в лучшую сторону состояние дома (или сохраняется ли изначально хорошее состояние дома, если у собственников помещений нет намерений его улучшить).

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если заметны улучшения в техническом и (или) санитарном состоянии многоквартирного дома. Если состояние дома было хорошим в тот момент, когда управляющая организация начала работу по управлению домом (или содержанию общего имущества) и собственники не ставили перед управляющей организацией задачу улучшить состояние дома, а в результате деятельности управляющей организации хорошее состояние дома сохраняется, может быть поставлена оценка 5 или 4 балла.

#### **4.2.2. Критерии оценки качества взаимодействия управляющей организации с потребителями (представителями потребителей)**

### **Критерий 8. Предложила ли управляющая организация собственникам помещений в вашем многоквартирном доме детальный годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества на текущий год? (максимум - 5 баллов)**

Предложение управляющей организации по годовому плану работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме оценивается исходя из следующего:

### Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

- Предложение по плану работ разработано для конкретного многоквартирного дома (а не в целом по управляющей организации);
- Предложение по плану работ содержит все необходимые направления деятельности для надлежащего содержания общего имущества (в виде разделов плана), а именно:
  - Содержание (техническое обслуживание) конструкций дома;
  - Техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем;
  - Санитарное содержание помещений, относящихся к общему имуществу (подъездов, других помещений);
  - Содержание земельного участка (придомовой территории);
  - Благоустройство и озеленение придомовой территории;
  - Текущие ремонты;
  - Энергосберегающие мероприятия
  - Капитальный ремонт
- В каждом разделе предложенного плана указаны конкретные виды услуг и работ, периодичность (сроки) их выполнения, объем работ по ремонту, другие необходимые показатели.

Максимальная оценка 5 баллов по критерию 8 ставится в случае, если предложение по годовому плану работ содержит все необходимые направления деятельности по содержанию и ремонту общего имущества (в виде разделов плана), в каждом разделе плана указаны конкретные услуги и работы, их периодичность, сроки выполнения (при необходимости – объем работ).

Такое предложение по плану работ дает собственникам помещений в доме ясное представление о том, какие услуги и работы управляющая организация предлагает выполнить в течение года, сколько раз (как часто), в какие сроки. После утверждения на общем собрании собственников помещений или органами управления ТСЖ (кооператива) либо согласования советом многоквартирного дома, если это определено решением общего собрания, такой план работ дает возможность собственникам помещений и их представителям осуществлять регулярный контроль его исполнения.

#### **Критерий 9. Представила ли управляющая организация полный отчет об исполнении плана работ по содержанию и ремонту вашего многоквартирного дома за предыдущий год? (максимум - 5 баллов)**

Отчет управляющей организации об исполнении плана работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме оценивается исходя из следующего:

- отчет должен быть представлен об исполнении плана работ в отношении конкретного многоквартирного дома (а не в целом по управляющей организации);
- отчет по структуре должен соответствовать плану работ по содержанию и ремонту общего имущества (содержать те же разделы, что и план);
- отчет должен содержать сведения обо всех запланированных на отчетный год услугах и работах (по соответствующим разделам плана), их периодичности (сроках выполнения) (плановые показатели);

### Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

- отчет должен содержать сведения о фактическом оказании услуг (выполнении работ), включенных в план работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме на отчетный год;
- в отчете должны быть указаны сведения об отклонениях от плана и причины таких отклонений.

Максимальная оценка 5 баллов по критерию 9 ставится в случае, если отчет содержит всю необходимую информацию.

#### **Критерий 10. Как вы оцениваете предоставление управляющей организацией информации, необходимой собственникам помещений для принятия решений по управлению вашим домом (содержанию общего имущества)? (максимум - 5 баллов)**

Оценка по критерию 10 отражает удовлетворенность потребителей тем, как и какую информацию, связанную с управлением многоквартирным домом (содержанием общего имущества) предоставляет им управляющая организация.

Оценка проводится отдельно в отношении предоставления следующей информации:

9.1. Информация о состоянии общего имущества, его соответствии требованиям безопасности (по результатам осмотра)

9.2. Перечень необходимых (обязательных) работ и ремонтов для надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства

9.3. Предложения по проведению энергосберегающих мероприятий

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если управляющая организация предоставляет детальную информацию (предложения) с необходимыми обоснованиями, подтверждающими документами, пояснениями в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором.

После оценки по каждому виду информации, которую должна предоставлять управляющая организация, рассчитывается общая оценка по критерию 10 как среднее арифметическое всех выставленных оценок по видам информации.

Если какой-либо вид информации не оценивается, в анкете ставится прочерк и предоставление данной информации не учитывается при расчете средней арифметической оценки по критерию.

#### **Критерий 11. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или кооператива)? (максимум - 5 баллов)**

Оценка по критерию 11 отражает удовлетворенность тем, как управляющая организация взаимодействует с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива) при исполнении договора.

Оцениваются те способы (формы) взаимодействия, которые определены договором между управляющей организацией и собственниками помещений (ТСЖ, жилищным кооперативом) либо соглашением между управляющей организацией и советом многоквартирного дома. Такими способами взаимодействия могут быть:

### Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

- регулярные встречи с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива);
- взаимодействие при приемке услуг и работ (подписание актов о выполнении услуг и работ управляющей организацией или подрядчиком, если это предусмотрено договором);
- рассмотрение предложений, представленных советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива)
- предоставление информации по запросу совета многоквартирного дома (правления ТСЖ или жилищного кооператива).

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, жилищного кооператива) в соответствии с условиями договора (или соглашения).

**Критерий 12. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с потребителями ее услуг / работ - собственниками помещений в многоквартирном доме для получения «обратной связи» (по информации, которой располагает совет многоквартирного дома)? (максимум - 5 баллов)**

Оценка по критерию 12 отражает удовлетворенность тем, как управляющая организация взаимодействует с собственниками помещений в многоквартирном доме, являющимися конечными потребителями услуг управляющей организации, при исполнении договора управления многоквартирным домом.

Взаимодействие с собственниками помещений оценивается с учетом положений договора между управляющей организацией и собственниками помещений (ТСЖ, жилищным кооперативом). Способами получения управляющей организацией «обратной связи» могут быть:

- Прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время);
- Прием заявлений, обращений собственников помещений и других потребителей услуг и ответы на них в установленный срок;
- Предоставление информации по запросам потребителей;
- Участие управляющей организации в общих собраниях собственников помещений;
- Регулярные встречи с собственниками помещений непосредственно в доме;
- Проведение опросов (анкетирование) для оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, выявления интересов и потребностей собственников помещений;
- Ответы на вопросы на сайте управляющей организации;
- Рассылка и прием сообщений по электронной почте и др.

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с собственниками помещений в многоквартирном доме в соответствии с условиями договора управления многоквартирным домом и использует кроме обычных (установленных законодательством) форм взаимодействия (прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время); прием заявлений, обращений собственников помещений и ответы на них; предоставление информации по

запросам потребителей) не менее трех других способов взаимодействия, позволяющих получить «обратную связь» с потребителями.

### 4.3. Суммарная оценка управляющей организации

Результаты оценки управляющей организации по критериям 5 - 12 представителями потребителей из разных многоквартирных домов в виде заполненных анкет, подписанных лицами (не менее трех), участвовавшими в проведении оценки, передаются представителю инициатора оценки управляющих организаций (структурного подразделения администрации города или уполномоченного органа власти субъекта Российской Федерации, общественного объединения потребителей услуг ЖКХ, некоммерческого объединения (саморегулируемой организации) управляющих организаций и т.д.).

Оценки по критериям, поступившие от потребителей из разных многоквартирных домов в отношении одной управляющей организации, заносятся в отдельную для управляющей организации электронную таблицу с указанием адресов многоквартирных домов, представители собственников помещений в которых участвовали в оценке. Если в анкете по какому-то критерию (отдельному показателю критерия) стоит прочерк, в электронной таблице соответствующая ячейка оставляется пустой. Затем рассчитываются средние значения оценок по каждому из критериев как средние арифметические всех оценок в заполненных анкетах.

Суммарная оценка управляющей организации для формирования потребительского рейтинга рассчитывается как сумма средних оценок по всем критериям.

Максимальное значение суммарной оценки управляющей организации при двенадцати критериях оценки может составлять 60 баллов.

## 5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИТОГОВОГО ИНДЕКСА УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЕЙТИНГА

Суммарная оценка управляющей организации по всем критериям (в баллах) может быть пересчитана в значение итогового индекса, оцениваемого по 100-балльной шкале, по следующей формуле:

$$I = O_{\text{сумм}} \times 100 / \text{max},$$

где:

I – итоговый индекс управляющей организации по результатам оценки по всем критериям;

$O_{\text{сумм}}$  – суммарная оценка управляющей организации по всем критериям;

max – максимальное значение суммарной оценки, которое может быть получено управляющей организацией по всем критериям.

## 6. ФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЕЙТИНГА УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Потребительский рейтинг управляющих организаций на основе оценки, проведенной в соответствии с настоящей методикой и принятыми критериями оценки, формируется

### Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

исходя из рассчитанных на основе суммарных оценок и значений итоговых индексов управляющих организаций, осуществляющих деятельность на территории города.

Управляющие организации размещаются в рейтинге согласно итоговым индексам в порядке от большего значения итогового индекса к наименьшему значению. При равенстве значений итоговых индексов нескольких управляющих организаций они размещаются в рейтинге в алфавитном порядке по фирменным наименованиям.

#### **7. ПЕРИОДИЧНОСТЬ И СРОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ И ФОРМИРОВАНИЯ РЕЙТИНГА**

Проведение оценки и формирование (актуализация) потребительского рейтинга осуществляются не чаще двух раз в год.

Рекомендуемые сроки проведения оценки и формирования рейтинга – апрель-май и октябрь-ноябрь. При проведении оценки и формировании рейтинга один раз в год срок их проведения – апрель-май.

#### **8. СВЕДЕНИЯ, ПУБЛИКУЕМЫЕ ОДНОВРЕМЕННО С ПОТРЕБИТЕЛЬСКИМ РЕЙТИНГОМ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

При опубликовании потребительского рейтинга управляющих организаций в него включаются по каждой управляющей организации значения:

- средней оценки (в баллах) по каждому из использованных критериев оценки;
- суммарной оценки по всем критериям (в баллах);
- итогового индекса.

В качестве дополнительной информации в потребительский рейтинг по каждой управляющей организации могут быть включены сведения:

- о количестве многоквартирных домов, находящихся в управлении управляющей организации;
- о количестве многоквартирных домов, за содержание которых управляющая организация отвечает по договору оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах;
- о количестве советов многоквартирных домов, созданных в многоквартирных домах, которыми управляет или за содержание которых отвечает управляющая организация;
- о количестве анкет, ответы в которых использованы для оценки управляющей организации.

Если указанные выше сведения не включаются непосредственно в потребительский рейтинг управляющих организаций, они должны быть опубликованы в качестве дополнительной информации к рейтингу.

В качестве дополнительной информации к потребительскому рейтингу рекомендуется также отдельно публиковать:

- по каждой управляющей организации сведения:
  - о минимальном и максимальном значениях оценок по каждому критерию;

## Институт экономики города

---

### Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг»

- о минимальном, максимальном и среднем значениях оценок по показателям тех критериев, которые включали оценку по ряду показателей (критерии 5, 6, 10)
- перечень услуг и работ, качество информации о которых оценивалось по критериям 2 и 3.

Одновременно с опубликованием потребительского рейтинга управляющих организаций рекомендуется публиковать актуализированный перечень управляющих организаций с указанием адреса (адресов) сайта (сайтов) в сети «Интернет», на которых представлена информация об управляющей организации, ее услугах и работах, использованная для проведения оценки управляющей организации.

Опубликование потребительского рейтинга рекомендуется сопровождать опубликование аналитического отчета по проведенной оценке управляющих организаций и рекомендаций управляющим организациям по улучшению их деятельности.