

**АНКЕТА ДЛЯ ОЦЕНКИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ
советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, ЖСК, ЖК)**

Пожалуйста, оцените деятельность вашей управляющей организации. Ваша оценка будет использована для формирования потребительского рейтинга управляющих организаций. Будьте объективны! В оценке должно участвовать не менее 3-х членов совета дома (членов правления ТСЖ, кооператива).

Наименование управляющей организации: _____ **Оцениваемый период:** _____

<p>1. Как вы оцениваете выполнение управляющей организацией услуг и работ по содержанию общего имущества в вашем многоквартирном доме в течение оцениваемого периода (соответствие объема, периодичности, сроков, качества услуг и работ условиям договора и (или) годовому плану)? Дайте оценку отдельно по видам работ. <u>Возможные оценки:</u> 5 баллов – выполнение услуг и работ полностью соответствует договору и плану работ 4 балла – при выполнении услуг (работ) в отдельных случаях бывают отклонения от условий договора и (или) плана работ, которые впоследствии устраняются, значительных претензий нет 1 балл – при выполнении услуг (работ) часто бывают отклонения от условий договора и (или) плана работ, не все они впоследствии устраняются, есть претензии 0 баллов – серьезные претензии к выполнению услуг (работ)</p>	
1.1. Содержание (техническое обслуживание) конструкций дома	
1.2. Техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем	
1.3. Санитарное содержание помещений, относящихся к общему имуществу (подъездов, др.)	
1.4. Содержание придомового земельного участка, включая благоустройство и озеленение	
1.5. Вывоз твердых бытовых отходов, содержание контейнерных площадок	
1.6. Текущий ремонт	
1.7. Аварийно-диспетчерское обслуживание	
1.8. Капитальный ремонт	
<p>2. Как вы оцениваете качество коммунальных услуг, предоставляемых управляющей организацией потребителям в вашем доме в течение оцениваемого периода? Дайте оценку отдельно по видам коммунальных услуг. <u>Возможные оценки:</u> 5 баллов – претензий к предоставлению коммунальной услуги нет 4 балла – бывают отдельные проблемы, но быстро решаются, серьезных претензий нет 1 балл – достаточно часто бывают проблемы с предоставлением коммунальной услуги 0 баллов – постоянные проблемы с предоставлением коммунальной услуги, серьезные претензии</p>	
2.1. Холодное водоснабжение	
2.2. Горячее водоснабжение	
2.3. Водоотведение (канализация)	
2.4. Отопление	
2.5. Электроснабжение	
<p>3. Как вы оцениваете изменения в состоянии вашего дома в результате деятельности управляющей организации? <u>Возможные оценки:</u> 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 сторону 0 баллов – состояние дома ухудшается</p>	
<p>4. Предложила ли управляющая организация собственникам помещений в вашем доме детальный годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества на текущий (очередной) год? <u>Возможные оценки:</u> 5 баллов – в предложении по годовому плану есть все необходимые разделы, в каждом разделе указаны конкретные виды услуг или работ, их периодичность и сроки выполнения 4 балла – в предложении по плану есть все необходимые разделы, в каждом разделе указаны конкретные виды услуг или работ, но периодичность (сроки) выполнения указаны не для всех услуг и работ 1 балл – предложен только годовой план по проведению текущих ремонтов с указанием их объема, сроков выполнения 0 баллов – управляющая организация не предложила годового плана работ</p>	
<p>5. Представила ли управляющая организация полный отчет об исполнении плана работ по содержанию и ремонту вашего дома за прошедший год? <u>Возможные оценки:</u> 5 баллов – отчет представлен и содержит всю необходимую информацию об оказанных услугах и выполненных работах (плановые и фактические показатели, отклонения от плана и</p>	

<p>причины таких отклонений) 4 балла – отчет представлен и содержит информацию о плановых и фактических показателях по услугам и работам, но не указаны отклонения от плана и причины таких отклонений 1 балл – представлен отчет только о фактически оказанных услугах и выполненных работах без сравнения с плановыми показателями 0 баллов – отчет не представлен</p>	
<p>6. Как вы оцениваете предоставление управляющей организацией информации, связанной с управлением вашим домом (содержанием общего имущества)? Дайте оценку отдельно по видам информации. <u>Возможные оценки:</u> 5 баллов – предоставляется детальная информация с необходимыми пояснениями и обоснованиями в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором 4 балла – предоставляется достаточно полная информация 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 0 баллов – информация предоставляется формально или не предоставляется совсем</p>	
<p>6.1. Информация о состоянии общего имущества, его соответствии требованиям безопасности (по результатам осмотра)</p>	
<p>6.2. Перечень необходимых (обязательных) работ и ремонтов для надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства</p>	
<p>6.3. Предложения по проведению энергосберегающих мероприятий</p>	
<p>7. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, ЖСК, ЖК)? <u>Возможные оценки:</u> 5 баллов – Управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ) в соответствии с условиями договора (или соглашения между управляющей организацией и советом дома), например, включая, регулярные встречи, взаимодействие при приемке услуг и работ, рассмотрение предложений, представленных советом дома (правлением ТСЖ), предоставление информации по запросу совета дома (правления ТСЖ); 4 балла – Управляющая организация не всегда готова взаимодействовать с советом дома (правлением ТСЖ) в соответствии с условиями договора (или соглашения), есть отдельные трудности, но они постепенно разрешаются, серьезных претензий нет 1 балл – Взаимодействие управляющей организации с советом дома (правлением ТСЖ) ограничено отдельными нерегулярными встречами, есть серьезные претензии 0 баллов – Управляющая организация отказывается взаимодействовать с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ)</p>	
<p>8. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с потребителями ее услуг и работ (собственниками помещений в доме) для получения «обратной связи» (по информации, которой располагает совет многоквартирного дома)? <u>Возможные оценки:</u> 5 баллов – Управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с собственниками помещений в доме, включая, три обычных способа (прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время), прием заявлений, обращений и ответы на них в установленный срок, предоставление информации по запросам), а также использует не менее трех других способов взаимодействия из следующих: участие в общих собраниях; регулярные встречи с собственниками непосредственно в доме; проведение опросов; ответы на вопросы на сайте управляющей организации; рассылка и прием сообщений по электронной почте и др. 4 балла – Управляющая организация использует для взаимодействия с собственниками помещений три обычных способа, а также использует не менее двух других способов взаимодействия. 1 балл – Управляющая организация использует для взаимодействия с собственниками помещений три обычных способа, а также участвует в общих собраниях собственников 0 баллов – Управляющая организация ограничивается только приемом граждан в установленные дни и часы и приемом заявлений и ответами на них</p>	

Члены совета многоквартирного дома (правления ТСЖ/ЖСК _____)

Адрес дома: г. _____ ул. _____ дом _____

1. _____ / _____ 2. _____ / _____ 3. _____ / _____

Подпись Ф.И.О Подпись Ф.И.О Подпись Ф.И.О.

Контактный телефон: _____

ПОЯСНЕНИЯ
К АНКЕТЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ
советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, ЖСК, ЖК)

Система баллов при оценке советом многоквартирного дома управляющей организации построена на том, что максимальный балл 5 («отлично») ставится в случае, если управляющая организация работает не только с соблюдением требований законодательства, но и с учетом интересов своих потребителей – собственников помещений в многоквартирном доме. 4 балла («хорошо») – если деятельность управляющей организации не совсем соответствует максимальной оценке. 1 балл – за первые шаги к хорошему показателю деятельности. 0 баллов – это оценка «плохо» и «очень плохо». *Если какой-то показатель деятельности управляющей организации не оценивается по любой причине, ставится прочерк (-)* и этот показатель не будет учитываться в общей оценке управляющей организации. Далее приводятся пояснения, за что ставится максимальная оценка по каждому из оцениваемых действий управляющей организации.

1. 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)?

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; собственники помещений полностью удовлетворены тем, как управляющая организация оказывала услуги, выполняла работы, которые они заказали и оплатили.

Оценка проводится по отдельным направлениям деятельности управляющей организации в многоквартирном доме.

2. Как вы оцениваете качество коммунальных услуг, предоставляемых управляющей организацией потребителям в вашем доме в течение оцениваемого периода?

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.

Оценка проводится отдельно по каждой из коммунальных услуг, которые управляющая организация предоставляет потребителям в многоквартирном доме. Если предоставление какой-либо из коммунальных услуг не оценивается, в анкете ставится прочерк.

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 не ставится (в анкете ставится прочерк).

3. Как вы оцениваете изменения в состоянии вашего многоквартирного дома в результате деятельности управляющей организации?

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если заметны значительные улучшения в техническом и 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, при этом в результате деятельности управляющей организации хорошее состояние дома сохраняется, может быть поставлена оценка 5 или 4 балла.

4. Предложила ли управляющая организация собственникам помещений в вашем многоквартирном доме годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества на текущий год?

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если:

- Управляющая организация предложила собственникам помещений годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества;

- Предложение по плану работ разработано именно для вашего многоквартирного дома с учетом его особенностей и состояния (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.

5. Представила ли управляющая организация полный отчет об исполнении плана работ по содержанию и ремонту вашего многоквартирного дома за предыдущий год?

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если:

- Отчет об исполнении плана работ представлен в отношении именно вашего многоквартирного дома (а не в целом по управляющей организации);
- Отчет содержит все разделы, которые содержались в плане работ по содержанию и ремонту общего имущества на отчетный год;
- Отчет содержит плановые показатели: сведения обо всех запланированных на отчетный год услугах и работах (по соответствующим разделам плана), их периодичности (сроках выполнения);
- 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;
- В отчете указаны сведения об отклонениях от плана и причины таких отклонений.

6. Как вы оцениваете предоставление управляющей организацией информации, необходимой собственникам помещений для принятия решений по управлению вашим домом (содержанию общего имущества)?

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.

7. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или кооператива)?

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома в соответствии с условиями договора (или соглашения между советом дома и управляющей организацией), которыми определены способы взаимодействия управляющей организации с советом дома (правлением ТСЖ или кооператива).

8. 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)?

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