

## **Цели, предмет и критерии оценки управляющих организаций для формирования потребительского рейтинга**

### **Введение**

Рынок услуг по управлению многоквартирными домами, фактически, начал формироваться совсем недавно (с 2007-2008 г.г.). Основной проблемой является то, что в отличие от других рыночных секторов у управляющих организаций еще очень слабо выражена ориентированность на интересы потребителей. Между тем любой конкурентный бизнес строится на том, чтобы изучать потребности клиентов и работать на удовлетворенность клиентов. Именно удовлетворенность клиентов, готовность вновь и вновь обращаться к тому же продавцу, исполнителю услуг или работ и обеспечивает устойчивость организаций в условиях конкуренции.

Нерыночное поведение управляющих организаций во многом обусловлено их «муниципальным» прошлым, бывшие муниципальные жилищные организации получали заказы от органов местного самоуправления и привыкли ориентировать свою деятельность именно на местные органы власти, а не на потребителей услуг. С другой стороны, потребители – собственники помещений в многоквартирных домах, разобщены, малоактивны, привыкли использовать только такой механизм воздействия на управляющие организации как жалобы в органы власти. Советы многоквартирных домов как выборный орган собственников помещений, призванный, в том числе, осуществлять контроль за оказанием услуг и (или) выполнением работ по управлению многоквартирным домом, содержанию и ремонту общего имущества и за качеством предоставляемых потребителям в многоквартирном доме коммунальных услуг<sup>1</sup>, еще не получили повсеместного развития, их влияние на деятельность управляющих организаций пока незначительно.

В этих условиях особая роль отводится общественному контролю за качеством услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве, за выполнением управляющими организациями обязательств, возложенных на них законодательством и договорами с собственниками помещений в многоквартирных домах.

Как известно, самый эффективный контроль – это контроль «снизу», со стороны непосредственных потребителей услуг, оплачивающих эти услуги и заинтересованных в получении результата. Особенность услуг управляющих организаций по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме состоит в том, что их потребление не индивидуально, потребителем является «коллектив» собственников помещений в многоквартирном доме, являющихся одной стороной договора с управляющей организацией. Соответственно на уровне многоквартирного дома необходимо осуществлять контроль качества услуг и работ управляющей организации сообществом собственников помещений в доме. Оценка качества услуг и работ управляющей организации является одним из эффективных способов контроля ее

---

<sup>1</sup> См. пункт 5 части 5 статьи 161.1 Жилищного кодекса Российской Федерации

# Институт экономики города

---

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

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.

Интегрированные потребительские оценки управляющих организаций могут служить основой для создания потребительского рейтинга управляющих организаций. Потребительский рейтинг – это не только отражение текущей ситуации, «потребительской репутации» каждой управляющей организации, но и способ задать правильный вектор изменений на рынке услуг управления многоквартирными домами – изменений, при которых управляющие организации повернутся лицом к потребителям своих услуг, будут ориентироваться на их запросы и возможности, и стремиться к тому, чтобы привлечь и сохранить своих клиентов, добиваясь их удовлетворенности результатами своей работы. Именно с этим обусловлена важность и актуальность потребительского рейтинга управляющих организаций.

Поскольку для создания потребительского рейтинга необходимы оценки управляющих организаций потребителями из большого числа многоквартирных домов, работа по формированию потребительского рейтинга приведет к вовлечению широкого круга собственников помещений в процесс оценки, повышению активности и общественного статуса советов многоквартирных домов, развитию взаимоотношений между советами многоквартирных домов, общественными объединениями собственников жилья (потребителей жилищно-коммунальных услуг) и органами местного самоуправления.

Работа по созданию потребительского рейтинга управляющих организаций способна дать мощный толчок к всесторонним изменениям в лучшую сторону ситуации в управлении многоквартирными домами.

### **Чем отличается потребительский рейтинг от других рейтингов управляющих организаций**

В российских городах и регионах уже существует опыт формирования рейтингов управляющих организаций. Инициаторами создания рейтингов чаще всего являются администрации городов, реже органы государственной власти субъектов Российской Федерации (профильные министерства), государственные жилищные инспекции, крупные поставщики коммунальных ресурсов. Широко известен также рейтинг управляющих организаций, формируемых Государственной корпорацией – Фондом содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства.

Анализ критериев, используемых при построении различных рейтингов, показывает, что среди них преобладают количественные показатели, которые большей частью не связаны с качеством предоставляемых управляющими организациями услуг и выполняемых работ, достигаемыми результатами деятельности управляющей организации по управлению многоквартирным домом, не учитывают интересы и удовлетворенность потребителей услуг управляющих организаций. Эти рейтинги

При реализации проекта используются средства государственной поддержки (грант) в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 29.03.2013 № 115-рп

# Институт экономики города

---

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

отражают представления органов власти о том, какими должны быть управляющие организации. Один и тот же «оценщик» оценивает все управляющие организации.

Потребительский рейтинг – это отражение того, какими управляющие организации выглядят в глазах потребителей. При этом положение управляющей организации в рейтинге определяется обобщением большого числа очень конкретных оценок (поставленных потребителями услуг именно этой управляющей организации по результатам ее работы именно в их доме). Делясь своими оценками друг с другом через потребительский рейтинг, собственники помещений в разных многоквартирных домах коллективными усилиями создают «потребительскую репутацию» управляющим организациям.

## **Цели создания потребительского рейтинга управляющих организаций:**

- создать источник информации для потребителей об управляющих организациях, предлагающих и оказывающих услуги собственникам жилья по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах;
- стимулировать управляющие организации ориентировать свою деятельность на потребителей их услуг и работ, улучшению качества своих услуг и взаимодействия с потребителями;
- вовлечь широкий круг потребителей жилищно-коммунальных услуг в оценку деятельности управляющих организаций по управлению их многоквартирными домами и решение вопросов, связанных с управлением общим имуществом.

## **Предмет оценки при формировании потребительского рейтинга**

Анализ показывает, что при создании большей части городских и региональных рейтингов не определен предмет оценки, поэтому при большом числе используемых критериев оценки результат оценки сложно однозначно трактовать. Рейтинги, в которых предмет оценки определен, обычно используют незначительное число критериев, и результат оценки однозначен (например, рейтинг управляющих организаций, построенный одной из организаций поставщиков тепловой энергии<sup>2</sup>, использует только один критерий – полнота оплаты поставленной тепловой энергии, и рейтинг отражает исполнение управляющими организациями обязательств перед тепловой организацией). Для повышения эффективности рейтинга и оптимизации усилий для его создания необходимо четко определить предмет оценки организаций, включаемых в рейтинг.

Что может быть предметом оценки при создании потребительского рейтинга управляющих организаций? По аналогии с другими рыночными услугами потребителям при выборе организации, предоставляющей услуги (выполняющей работы), необходима информация о том, какие услуги и работы предлагает потенциальным потребителям та или иная организация, сведения об услугах и работах (показатели качества, обещаемый полезный результат, гарантии и др.), сведения о стоимости услуг и работ. Соответственно, предметом оценки может быть:

---

<sup>2</sup> [http://old.tgc5.ru/ktsc\\_customers.html](http://old.tgc5.ru/ktsc_customers.html)

# Институт экономики города

---

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

- 1) качество информации об услугах и работах, предоставляемой управляющей организацией неограниченному кругу потребителей (в открытых источниках).

Предметом оценки управляющей организации непосредственно потребителями, которым уже оказываются услуги, может быть:

- 2) удовлетворенность потребителей качеством оказанных услуг и выполненных работ (как управляющая организация выполняет свои обязательства по договору с потребителями).

Учитывая, что в управлении многоквартирным домом участвует не только управляющая организация, но и собственники помещений, принимающие решения, отнесенные законодательством к компетенции общего собрания, а также то, что договор, связанный с предоставлением управляющей организацией услуг и выполнением работ по управлению, содержанию и ремонту многоквартирного дома, носит длительный характер, необходима система взаимодействия управляющей организации с потребителями услуг, предусматривающая как информирование их по различным вопросам, получение «обратной связи», так и регулярная отчетность по исполнению договора. Соответственно, предметом оценки управляющей организации непосредственно потребителями ее услуг может быть:

- 3) взаимодействие управляющей организации с потребителями при исполнении договора.

Все три предлагаемых предмета оценки отражают важные для потребителей аспекты деятельности управляющей организации. При построении потребительского рейтинга может быть выбран один из предметов оценки, сочетание двух или трех предметов оценки.

Для всесторонней потребительской оценки управляющих организаций рекомендуется выбрать комплексный предмет оценки, включающий все три аспекта деятельности управляющей организации, отражающих ее ориентированность на потребителей услуг.

## **Принципы выбора критериев оценки управляющих организаций для создания потребительского рейтинга**

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

- соответствовать предмету оценки (отражать существенные, 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.);
- быть связаны с результатом деятельности управляющей организации;
- 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,

При реализации проекта используются средства государственной поддержки (грант) в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 29.03.2013 № 115-рп

# Институт экономики города

---

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

полученная непосредственно от потребителей или представителей потребителей (служб 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 оценки управляющих организаций для создания потребительского рейтинга**

Ниже в таблице приведены разработанные критерии оценки управляющих организаций, предлагаемые для создания потребительского рейтинга управляющих организаций.

Критерии структурированы по предложенным выше предметам оценки. При выборе критериев учтены требования законодательства к управляющим организациям и деятельности по управлению многоквартирными домами.

# Институт экономики города

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

**Таблица. Предлагаемые критерии оценки управляющих организаций в жилищной сфере для создания потребительского рейтинга**

№	Наименование критерия	Содержание критерия	Примечание
<b>I. Критерии для оценки качества информации, предоставляемой управляющей организацией неограниченному кругу потребителей</b>			
1.	Предоставление управляющей организацией <b>информации о перечне оказываемых (предлагаемых) услуг и работ</b> по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме	Управляющая организация предоставила <b>детальный перечень предлагаемых (выполняемых) услуг и работ</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• по управлению</li> <li>• по содержанию и ремонту</li> </ul>	Эта информация дает потребителям (собственникам помещений): <ul style="list-style-type: none"> <li>• представление о возможностях управляющей организации (все ли нужные услуги и работы может предоставить);</li> <li>• понимание полезности (необходимости) отдельной услуги (работы);</li> <li>• возможность самостоятельно выбирать необходимые для их дома услуги и работы;</li> <li>• возможность проконтролировать исполнение услуг и работ (не только периодичности, но и достижения полезного результата);</li> <li>• при отсутствии обещанного результата предъявить управляющей организации претензии.</li> </ul>
2.	Предоставление управляющей организацией <b>сведений о каждой услуге (работе)</b> по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме	<b>В информации об услуге (работе) содержатся:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• детальное описание содержания услуги (работы) как сведения о выполняемых действиях</li> <li>• указание периодичности (срока) оказания услуги (выполнения работы)</li> <li>• результат оказания услуги (выполнения работы)</li> </ul>	Предоставление информации является обязательным в соответствии со Стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами (утв. постановление Правительства РФ от 23.09.2010 г. № 731) (далее – Стандарт раскрытия информации) (см. п.п. 10, 13 «а»)
3.	Предоставление управляющей организацией <b>сведений о стоимости каждой услуги (работы)</b> по управлению, содержанию и ремонту	Управляющая организация предоставила <b>сведения о стоимости предлагаемых (выполняемых) услуг и работ</b> по управлению, содержанию и ремонту общего имущества <p><b>Для каждой услуги (работы) указана стоимость:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в расчете на единицу измерения,</li> </ul>	Эта информация позволяет потребителям: <ul style="list-style-type: none"> <li>• сравнивать ценовые предложения разных управляющих организаций;</li> <li>• рассчитать расходы на ту или иную услугу и работу, которые они хотят заказать;</li> <li>• определить перечень услуг и работ, который они смогут</li> </ul>

При реализации проекта используются средства государственной поддержки (грант) в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 29.03.2013 № 115-рп



## Институт экономики города

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

№	Наименование критерия	Содержание критерия	Примечание
	общего имущества в многоквартирном доме	<p>соответствующую количественной характеристике объекта общего имущества в многоквартирном доме, в отношении которого осуществляется услуга (работа) или</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в расчете на 1 кв. метр площади помещений в многоквартирном доме</li> </ul>	<p>оплатить;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• определить размер необходимых общих расходов для оплаты всех заказываемых услуг и работ (и размер платы каждого собственника);</li> <li>• в случае нарушения управляющей организацией договорных обязательств по качеству услуг или работ, рассчитать размер снижения платы за эти услуги или работы.</li> </ul> <p>Предоставление информации является обязательным в соответствии со Стандартом раскрытия информации (см. п. 13 «б»)</p>
4.	<b>Доступность информации</b> об услугах и работах	Информация об услугах и работах представлена в явном виде, может быть легко найдена потребителями на сайте (или в офисе) управляющей организации (не требует длительного поиска, специального запроса)	Доступность информации - возможность быстро и без особых усилий получить информацию, дает возможность потребителям воспользоваться ею.
<b>II. Критерии оценки услуг и работ управляющей организации непосредственно потребителями (советах МКД, правлениями ТСЖ)</b>			
5.	<b>Выполнение</b> управляющей организацией <b>услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества</b> в соответствии с условиями договора и (или) утвержденного плана работ	<p>Соответствуют ли договорным условиям (по объему, периодичности, срокам, качеству) выполняемые управляющей организацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• содержание (техническое обслуживание) конструкций дома</li> <li>• техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем</li> <li>• санитарное содержание помещений общего пользования в доме</li> <li>• содержанию земельного участка, включая благоустройство и озеленение</li> <li>• вывоз твердых бытовых отходов, содержание контейнерных площадок</li> </ul>	<p>Этот критерий отражает удовлетворенность собственников помещений качеством услуг и работ управляющей организации по содержанию общего имущества в многоквартирном доме. Критерий соответствует положениям Жилищного кодекса Российской Федерации, устанавливающим право собственников помещений в многоквартирном доме осуществлять контроль за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору управления (см. п. 4 ч. 3 ст. 162) и полномочие совета многоквартирного дома как представителя собственников контролировать оказание услуг и (или) выполнение работ по управлению многоквартирным домом, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (см. п. 5 ч. 5 ст. 161.1).</p>

При реализации проекта используются средства государственной поддержки (грант) в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 29.03.2013 № 115-рп

## Институт экономики города

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

№	Наименование критерия	Содержание критерия	Примечание
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• аварийно-диспетчерское обслуживание</li> <li>• текущий ремонт</li> <li>• капитальный ремонт</li> </ul>	
6.	Качество предоставляемых управляющей организацией коммунальных услуг	<p>Соответствие коммунальных услуг условиям договора (<i>Правилам предоставления коммунальных услуг</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• холодное водоснабжение</li> <li>• водоотведение</li> <li>• горячее водоснабжение</li> <li>• отопление</li> <li>• электроснабжение</li> <li>• газоснабжение</li> </ul>	<p>Этот критерий отражает удовлетворенность потребителей качеством коммунальных услуг</p> <p>Критерий соответствует положениям Жилищного кодекса Российской Федерации, устанавливающим обязанность управляющей организации предоставлять коммунальные услуги в зависимости от уровня благоустройства дома с качеством, соответствующим требованиям установленных Правительством РФ правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (см. ч. 2.3 ст. 161), а также право собственников помещений в многоквартирном доме осуществлять контроль за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору управления (см. п. 4 ч. 3 ст. 162) и полномочие совета многоквартирного дома как представителя собственников качество предоставляемых коммунальных услуг собственникам жилых и нежилых помещений и в многоквартирном доме и пользователям таких помещений (см. п.5 ч. 5 ст. 161.1).</p>
7.	Изменения состояния многоквартирного дома в результате деятельности управляющей организации	<p>В результате деятельности управляющей организации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• состояние дома заметно улучшается</li> <li>• сохраняется (поддерживается) хорошее состояние дома</li> <li>• состояние дома удовлетворительное (или плохое) и не меняется в лучшую сторону</li> </ul>	<p>Критерий отражает интегральную оценку результата деятельности управляющей организации по управлению многоквартирным домом</p>

При реализации проекта используются средства государственной поддержки (грант) в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 29.03.2013 № 115-рп



## Институт экономики города

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

№	Наименование критерия	Содержание критерия	Примечание
		<ul style="list-style-type: none"> <li>состояние дома ухудшается</li> </ul>	
<b>III. Критерии оценки качества взаимодействия управляющей организации с потребителями (представителями потребителей)</b>			
8.	Предложила ли управляющая организация <b>годовой план работ по содержанию и ремонту</b> общего имущества в многоквартирном доме на очередной (текущий) год (на период не менее 1 года)?	<p>Управляющая организация предложила <b>план работ по содержанию и ремонту</b> в отношении конкретного многоквартирного дома, находящегося в ее управлении (или обслуживании):</p> <p>план содержит все необходимые разделы</p> <p>в каждом разделе плана указаны конкретные услуги и работы</p> <p>для всех услуг и работ указаны периодичность и сроки выполнения</p>	Эта информация позволяет собственникам помещений в конкретном доме оценить, все ли услуги и работы, необходимые для надлежащего содержания общего имущества, включены в предлагаемый план, сопоставить объем работ с размером платы, а затем контролировать выполнение утвержденного плана работ. Предоставление предложения по плану (перечню услуг и работ, содержащему объемы, стоимость, периодичность и (или) график (сроки) оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме) является обязательным в соответствии с Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (утв. постановлением Правительства РФ от 15.05 2013 г. № 416) (см. раздел III) и Стандартом раскрытия информации (см. п. 11 «б»).
9.	Представила ли управляющая организация <b>отчет об исполнении годового плана работ</b> по содержанию общего имущества в многоквартирном доме за предыдущий (прошедший) год?	<p>Управляющая организация представила <b>отчет об исполнении плана работ</b> по содержанию и ремонту в отношении конкретного многоквартирного дома, находящегося в управлении (обслуживании)</p> <p><b>В отчете содержатся:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>план работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме на отчетный год, содержащий указания на периодичность и сроки осуществления работ (услуг)</li> <li>сведения о фактическом выполнении работ (оказании услуг), включенных в план работ по содержанию и ремонту общего имущества в</li> </ul>	Эта информация позволяет собственникам помещений в многоквартирном доме проверить исполнение управляющей организацией обязательств (есть ли отклонения от плана и если есть, то в чем причины). А потенциальные потребители услуг управляющей организации могут получить представление о том, как управляющая организация исполняет свои обязательства перед собственниками помещений. Предоставление указанного отчета является обязательным в соответствии со Стандартом раскрытия информации (см. п. 11 «б»)

При реализации проекта используются средства государственной поддержки (грант) в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 29.03.2013 № 115-рп

## Институт экономики города

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

№	Наименование критерия	Содержание критерия	Примечание
		<p style="text-align: center;">многоквартирном доме</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сведения об отклонениях от плана и причинах таких отклонений</li> </ul>	
10.	Предоставление управляющей организацией собственникам помещений в доме <b>информации, необходимой для принятия решений по управлению</b> многоквартирным домом	<p>Управляющая организация предоставляет собственникам помещений в доме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• информацию о состоянии общего имущества, его соответствия (не соответствия) требованиями законодательства (по результатам осмотра), в соответствии с</li> <li>• информацию о необходимых (обязательных) работах и ремонтах для надлежащего содержания общего имущества в соответствии с требованиями законодательства</li> <li>• предложения по энергосберегающим мероприятиям (обязательным и рекомендуемым)</li> </ul>	<p>Критерий отражает то, что для принятия общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме как органом управления многоквартирным домом решений, связанных с управлением общим имуществом, необходима информация о состоянии общего имущества и необходимых работах по его надлежащему содержанию, в том числе связанных с требованиями законодательства.</p> <p>Обязанность управляющей организацией предоставлять собственникам помещений акт обследования технического состояния многоквартирного дома и иные документы информацию предусмотрена Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (см. раздел III). Обязанность управляющей организации ежегодно разрабатывать и доводить до сведения собственников помещений в многоквартирном доме предложения о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, которые возможно проводить в многоквартирном доме, с указанием расходов на их проведение, объема ожидаемого снижения используемых энергетических ресурсов и сроков окупаемости предлагаемых мероприятий предусмотрена Федеральным законом от 23 ноября 2009 г. N 261-ФЗ "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (см. ч.7 ст. 12).</p>
11.	Взаимодействие управляющей организации	Управляющая организация регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома:	Критерии связаны с необходимостью установления и поддержания «обратной связи» с потребителями

При реализации проекта используются средства государственной поддержки (грант) в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 29.03.2013 № 115-рп

## Институт экономики города

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

№	Наименование критерия	Содержание критерия	Примечание
	с советом многоквартирного дома	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ежемесячные встречи для предоставления отчета и подписания акта выполнения услуг и работ</li> <li>• рассмотрение предложений совета</li> <li>• предоставление информации по запросу совета</li> </ul>	(представителями потребителей – советом многоквартирного дома) в ходе исполнения договора управления многоквартирным домом.
12.	Взаимодействие управляющей организации с потребителями своих услуг (собственниками помещений)	<p>Управляющая организация регулярно взаимодействует с потребителями, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• участие в общих собраниях собственников помещений;</li> <li>• регулярные встречи непосредственно в доме;</li> <li>• проведение опросов (анкетирование) собственников помещений;</li> <li>• прием заявлений, предложений, обращений потребителей;</li> <li>• ответы в установленный срок на заявления, обращения собственников помещений;</li> <li>• предоставление информации по запросам;</li> <li>• прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время);</li> <li>• информирование потребителей через информационные стенды (доски) на придомовой территории и (или) в подъездах дома.</li> </ul>	

При реализации проекта используются средства государственной поддержки (грант) в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 29.03.2013 № 115-рп

# Институт экономики города

---

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

## **Заключение**

Выбор критериев для оценки управляющих организаций для построения потребительского рейтинга является непростой задачей. Критерии оценки должны соответствовать предмету оценки, позволять оценивать результат деятельности управляющей организации, который не должен зависеть от действий (бездействия) других лиц.

Разработанные критерии оценки позволяют оценить один из трех предложенных предметов оценки управляющих организаций или их сочетание, включая комплексную оценку управляющих организаций потребителями их услуг. Таким образом, набор критериев оценки управляющих организаций для создания городского (регионального) потребительского рейтинга может варьироваться и изменяться со временем.

Выбор предмета оценки и конкретных критериев оценки зависит от того, кто является инициатором (организатором) создания потребительского рейтинга управляющих организаций – орган местного самоуправления, орган государственной власти субъекта Российской Федерации, общественное объединение потребителей услуг ЖКХ или некоммерческое партнерство управляющих организаций, с учетом целей создания потребительского рейтинга и ресурсов, которыми располагает инициатор его создания.

Выбор предмета оценки и критериев оценки необходимо проводить на стадии обсуждения разработанных критериев оценки с инициаторами создания потребительского рейтинга в пилотных местах проекта с участием других заинтересованных лиц.

Для повышения объективности и достоверности потребительского рейтинга необходимо максимально возможное вовлечение представителей собственников помещений в многоквартирных домах (советов многоквартирных домов) в оценку управляющих организаций, для чего, в свою очередь, необходимо участие органов местного самоуправления в организации процесса оценки.