**ИНСТРУКЦИЯ ПО ОБРАБОТКЕ АНКЕТ**

**по оценке управляющей организации**

1. После получения анкет, заполненных советами многоквартирных домов, анкеты рассортировываются по управляющим организациям. Одновременно проверяется соответствие адреса многоквартирного дома и наименования управляющей организации (по перечню многоквартирных домов, находящихся в управлении или обслуживании управляющими организациями). В случае выявления несоответствия уточняется правильное наименование управляющей организации.
2. Для каждой управляющей организации, по которой поступает анкета, создается отдельный файл в формате Excel по установленной форме («Оценочная таблица УО»). В названии файла указывается наименование управляющей организации. Все поступающие по данной управляющей организации анкеты включаются в единый файл.
3. При заполнении оценочной таблицы по управляющей организации необходимо:
4. Указать в заголовке «Оценка управляющей организации» полное название управляющей организации (в соответствии с имеющимся перечнем управляющих организаций).
5. **Сведения из каждой анкеты вносить** **в отдельную строку оценочной таблицы**, начиная с адреса многоквартирного дома. Адрес указывается, начиная с названия улицы, далее через запятую номер дома, например: Советская ул., 3
6. Проверяется, чтобы **по отдельному многоквартирному дому была только одна анкета[[1]](#footnote-1)**. В случае если одновременно или впоследствии по многоквартирному дому поступило несколько анкет, необходимо сообщить об этом лицу, отвечающему за проведение анкетирования советов многоквартирных домов. После уточнения ситуации в оценочную таблицу вносятся сведения из той анкеты, которая признана правильной.
7. В оценочную таблицу **в ячейки, окрашенные зеленым цветом, заносятся оценки** в баллах, соответствующие вопросу или отдельному пункту вопроса анкеты. Оценки в анкете должны быть поставлены из ряда **5, 4, 1 или 0 баллов**. Если в анкете указана оценка 3 или 2, необходимо сообщить об этом лицу, ответственному за проведение анкетирования для уточнения у совета многоквартирного дома правильной оценки. **Если по какому-то вопросу (пункту вопроса) анкеты стоит прочерк ("-"), то соответствующая ячейка остается пустой**.
8. **Обратите внимание, что место для оценок по вопросу 2 анкеты последнее** в оценочной таблице.
9. **Для вопросов 1, 6 и 2**, включающих несколько отдельно оцениваемых показателей, в ячейке, окрашенной бежевым цветом, **необходимо указать общее количество оценок, поставленных по пунктам (показателям) данного вопроса анкеты**. Если не все пункты оценены советом МКД (поставлены прочерки), количество оценок будет меньше, чем количество пунктов. Сумма баллов по вопросам 1, 6 и 2 рассчитывается автоматически по введенной в соответствующую ячейку формуле (для проверки – сумма не может быть более чем 40 по вопросу 1, 15 по вопросу 6 и 25 по вопросу 2). При ручном вводе количества оцененных пунктов по вопросам 1, 6 и 2 итоговая средняя оценка по данным вопросам рассчитывается автоматически по формулам, указанным в соответствующей ячейке (она не должна быть более 5).

**Важное!** Если в **вопросах 1, 6 или 2 не оценен ни один из пунктов**, то в ячейке «Итоговая сумма оценок» необходимо удалить формулу для расчета суммы оценок (**ячейка** в этом случае должна **быть пустой)**, чтобы данная анкета впоследствии не засчитывалась при определении среднего значения оценки управляющей организации по соответствующему вопросу.

1. После введения в оценочную таблицу сведений из всех анкет, поступивших по оцениваемой управляющей организации за время, определенное для проведения оценки управляющих организаций советами многоквартирных домов, рассчитываются средние оценки по каждому вопросу анкеты (по каждому пункту отдельного вопроса) – **средние значения по соответствующим столбцам оценочной таблицы**. Для этого автоматически рассчитывается сумма оценок (в баллах) и вручную вводятся сведения по количеству оценок, поставленных по вопросу (пункту вопроса) во всех анкетах. Если оценки по вопросу поставлены во всех анкетах, количество оценок равно количеству анкет. В случае если в каких-то анкетах показатель не оценивался (стоит прочерк), количество оценок уменьшается на число пустых ячеек в столбце.
2. Средняя оценка в целом по вопросам 1, 6 и 2 рассчитывается с учетом количества анкет, по которым есть оценки хотя бы по одному из пунктов данных вопросов.
3. Итоговое количество советов МКД, принявших участие в оценке управляющей организации, которое будет указываться в потребительском рейтинге, соответствует последнему порядковому номеру в оценочной таблице управляющей организации по результатам анкетирования.
4. Для упрощения заполнения сведений о потребительской оценке управляющей организации в таблице потребительского рейтинга в файле «Оценочная таблица управляющей организации» создана дополнительная таблица, в которую автоматически переносятся данные о средних оценках по всем вопросам анкеты (критериям оценки) из общей оценочной таблицы.
5. Для подготовки дополнительного информационного материала, сопровождающего потребительский рейтинг, в файле «Оценочная таблица управляющей организации» создана дополнительная таблица, в которой автоматически формируются данные о средней, минимальной и максимальной оценке по каждому вопросу (пункту) анкеты.

**Будьте внимательны при внесении сведений из анкеты в оценочную таблицу! Обращайте внимание на примечания, данные к ячейкам. При возникновении вопросов обращайтесь к лицу, ответственному за проведение анкетирования советов многоквартирных домов.**

1. Согласно принятой Методике оценки управляющую организацию оценивает совет многоквартирного дома, а не каждый отдельный собственник. В случае, если будет налажен опрос отдельных собственников, по каждому многоквартирному дому, управляемому управляющей организацией, должны учитываться все поступившие анкеты. [↑](#footnote-ref-1)