

XX Международная выставка «ЖКХ России»  
Всероссийское совещание «Трансформация регулирования рынка  
управления многоквартирными домами»

# Стандарт услуг по управлению многоквартирным домом – *основа взаимодействия собственников и управляющего*

Ирина Валентиновна Генцлер,  
директор направления «Городское хозяйство»  
Фонда «Институт экономики города»

Санкт-Петербург, 24 апреля 2024 г.

# ВОСТРЕБОВАННОСТЬ стандартов в сфере управления многоквартирными домами

- ▶ *Стратегия развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года с прогнозом до 2035 года предусматривает внедрение единых стандартов деятельности по управлению многоквартирными домами и их обслуживанию*
- ▶ *Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (ПП РФ от 15.05.2013 № 416)*
  - не дают определения деятельности по управлению МКД
  - содержат перечень действий (услуг) по управлению МКД, но не определяют характеристики, показатели качества услуг по управлению МКД
- ▶ *ГОСТ Р 56038-2023 «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги управления многоквартирными домами. Общие требования» не определяет показатели качества, результат оказания услуг*
- ▶ *В целом, отсутствует понимание, в чем содержательная ценность профессиональной деятельности по управлению МКД, чем деятельность по управлению МКД отличается от деятельности по содержанию и ремонту МКД, за что платят собственники помещений в МКД, оплачивая «услуги по управлению многоквартирным домом» в составе платы за содержание жилого помещения*





КОМИТЕТ  
ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ  
И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
ГОРОДА МОСКВЫ

**ГРАНТЫ**  
Мэра Москвы

для социально ориентированных  
некоммерческих организаций

Потребительский  
стандарт управления



# Проект «Управление многоквартирным домом: потребительский стандарт для взаимодействия собственников жилья с управляющей организацией»

Проект реализуется при поддержке Гранта Мэра Москвы для социально ориентированных НКО Комитета общественных связей и молодёжной политики города Москвы

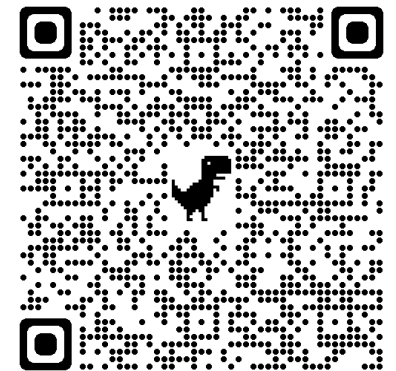
<https://www.urbanecomomics.ru/research/project/upravlenie-mnogokvartirnym-domom-potrebitelskiy-standart-dlya-vzaimodeystviya>

## Цель проекта:

Способствовать повышению компетенций граждан по вопросам управления многоквартирным домом для конструктивного взаимодействия с управляющими организациями и эффективного контроля результатов управления путём разработки, внедрения и распространения "потребительского стандарта управления многоквартирным домом»

## Основные задачи Проекта:

1. Разработать «потребительский стандарт услуг по управлению многоквартирным домом» как доступный практический инструмент в помощь жилищным активистам для взаимодействия с управляющими организациями, формирования заказа на управление многоквартирным домом и контроля оказанных услуг и выполненных работ
2. Обучить представителей жилищного актива и управляющих организаций практическому применению "потребительского стандарта услуг по управлению многоквартирным домом"
3. Широко распространить "потребительский стандарт управления многоквартирным домом" и другие материалы проекта среди жилищного актива, профессионального и экспертного сообщества в сфере ЖКХ Москвы и других регионов





В чем идея «потребительского» стандарта услуг по управлению МКД?

# Определение деятельности по управлению многоквартирным домом

УПРАВЛЕНИЕ МКД ≠ содержание и ремонт общего имущества в МКД

Предлагаемое определение (ИЭГ):



*Управление многоквартирным домом -*

- *это совместная деятельность собственников помещений в МКД и профессиональной управляющей организации (управляющего), привлеченной собственниками помещений, направленная на обеспечение сохранности и надлежащего состояния МКД и достижения целей управления МКД, определенных собственниками*
- *это комплекс (целенаправленных) действий, включающий:*
  - *постоянную актуализацию данных об МКД и действиях по его содержанию,*
  - *подготовку проектов краткосрочных и долгосрочных планов проведения работ по содержанию и ремонту общего имущества в МКД, других работ и мероприятий для обеспечения благоприятных и безопасных условий проживания граждан и достижения других общих целей собственников помещений в МКД,*
  - *принятие обоснованных решений,*
  - *организацию исполнения принятых решений (планов),*
  - *контроль исполнения решений и достигаемых результатов,*
  - *корректирование целей и планов действий (при необходимости).*

**Услуга по управлению МКД** - действия по управлению МКД, осуществляемые управляющей организацией по заказу собственников помещений в МКД на платной основе



# Стандарт как «общий язык» для собственников и управляющего

- ▶ **Стандарт - система всех действий (услуг) по управлению МКД** (своего рода толковый словарь)
- ▶ **Для каждого действия (услуги) Стандарт определяет:**
  - **СОДЕРЖАНИЕ** услуги (ЧТО делается, **НО НЕ КАК**)
  - **ТРЕБОВАНИЯ** (если существуют)
  - какой **РЕЗУЛЬТАТ** должен быть достигнут (косвенно, это характеристика качества услуги) и может быть проконтролирован
  - как **ДОКУМЕНТИРУЕТСЯ** факт выполнения, достигнутый результат



Эстонский союз управляющих и обслуживающих недвижимость (ЕКННЛ), 2001

# НАПРАВЛЕНИЯ (ГРУППЫ) МЕРОПРИЯТИЙ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД (Предложение ИЭГ)

Код направления деятельности по управлению МКД	Описание содержания направления деятельности по управлению многоквартирным домом
110	Обеспечение содержания многоквартирного дома технической документацией, техническими средствами и оборудованием
120	Сбор, хранение и обновление информации о лицах, владеющих и пользующихся помещениями в многоквартирном доме
130	Подготовка предложений по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме
140	Организация оказания услуг и выполнения работ, обеспечивающих содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме
150	Предупреждение и реагирование на аварийные ситуации
160	Организация предоставления коммунальных услуг потребителям в многоквартирном доме
170	Организация финансирования собственниками помещений услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме
180	Организация проведения общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме
190	Оказание иных услуг по управлению многоквартирным домом



*Проект стандарта содержит более 60 услуг, объединенных в 9 направлений*

# ПРИМЕРЫ СТАНДАРТОВ УСЛУГ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД (Предложение ИЭГ)

Действия (услуга) по управлению МКД	Описание действий (услуги) по управлению многоквартирным домом	Требования	Результат
<p>133. Разработка перечня услуг и работ, обеспечивающих надлежащее содержание общего имущества в МКД</p>	<p>На основании технических документов на МКД, нормативно-правовых актов и результатов оценки технического состояния общего имущества в МКД составляется <b>перечень необходимых услуг и работ по техническому обслуживанию и санитарному содержанию в отношении каждого элемента общего имущества в МКД</b>, обеспечивающих поддержание общего имущества в надлежащем (безопасном) состоянии.</p> <p>В перечень услуг и работ могут быть включены услуги и работы, не включенные в минимальный перечень, утв. ПП РФ № 290, выполнение которых обосновано составом общего имущества в МКД, геодезическими и(или) природно-климатическими условиями размещения МКД.</p> <p>Перечень услуг и работ систематизируется по видам элементов общего имущества.</p> <p>Разработанный перечень услуг и работ обсуждается с уполномоченными представителями собственников помещений в МКД до вынесения на утверждение общим собранием собственников (как приложение к договору управления МКД).</p> <p>Согласованный с уполномоченными представителями собственников помещений перечень услуг и работ представляется общему собранию собственников для рассмотрения и утверждения.</p>	<p>Перечень услуг и работ должен обеспечивать поддержание надлежащего технического и (или) санитарного состояния каждого объекта общего имущества в МКД</p> <p>Необходимость оказания услуг, выполнения работ, включенных в перечень услуг и работ, должна быть подтверждена ссылками на Инструкцию по эксплуатации многоквартирного дома (при наличии), нормативные правовые акты, другие документы, акт оценки текущего технического состояние объектов общего имущества в МКД</p> <p>Для каждой услуги, работы, включенной в перечень, должны быть указаны объем работы (при однократном выполнении), периодичность и (или) срок выполнения в течение календарного года</p>	<p><b>Обоснованный перечень услуг и работ</b>, обеспечивающий поддержание надлежащего технического и санитарного состояния общего имущества в многоквартирном доме (план работ по содержанию общего имущества), вынесенный на утверждение общим собранием собственников</p>



# ПРИМЕРЫ СТАНДАРТОВ УСЛУГ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД (Предложение ИЭГ)

Действия (услуга) по управлению МКД	Описание действий (услуги) по управлению многоквартирным домом	Требования	Результат
<p>135. Разработка плана работ по текущему ремонту общего имущества в МКД на среднесрочный период</p>	<p>На основании акта оценки технического состояния общего имущества в МКД составляется перечень объектов общего имущества, для которых выявлены дефекты и другие отклонения от надлежащего технического состояния, содержащий описание дефектов, отклонений, которые могут быть устранены путем проведения текущего ремонта.</p> <p>Определяется объем необходимых работ по текущему ремонту и оценочная стоимость каждой работы.</p> <p>Определяются приоритеты (очередность) проведения работ по текущему ремонту на основе оценки рисков (последствий) для безопасного использования в случае непроведения ремонта.</p> <p>Разрабатывается один или несколько вариантов плана работ по текущему ремонту на период до 5 лет с определением необходимого годового объема финансирования и размера платы собственников на текущий ремонт.</p> <p>Варианты плана работ по текущему ремонту обсуждаются с уполномоченными представителями собственников помещений в МКД до вынесения на утверждение общим собранием собственников.</p> <p>Согласованный с уполномоченными представителями собственников помещений план работ по текущему ремонту представляется общему собранию собственников.</p>	<p>План работ по текущему ремонту должен охватывать все элементы общего имущества, для которых выявлены дефекты и другие отклонения от надлежащего технического состояния, которые могут быть устранены путем проведения текущего ремонта</p> <p>Распределение работ по текущему ремонту по годам плана должно основываться на приоритетах проведения ремонтов</p> <p>План работ по текущему ремонту должен быть финансово доступен для собственников помещений в МКД</p>	<p><b>Обоснованный, в том числе финансово, план текущего ремонта общего имущества в МКД на среднесрочный период (до 5 лет) с разбивкой по годам, содержащий оценку финансовых затрат на реализацию, вынесенный на рассмотрение общим собранием собственников</b></p>

# Преимущества и возможности стандарта управления МКД

Стандарт управления многоквартирным домом позволяет, по мнению экспертов ИЭГ:

- обеспечить **одинаковое понимание** потребителями (собственниками помещений в МКД) и управляющими организациями сущности каждой из предлагаемых (заказываемых) услуг или работ
- показать, **в чем полезность** услуги (работы), какой **результат** будет (должен быть) достигнут
- создать **основу для переговорного процесса** при заключении договора между потребителями/заказчиками услуг и работ и управляющими организациями
- обеспечить возможность контроля со стороны потребителей не только факта выполнения той или иной услуги или работы, но и достижения заявленного в стандарте результата ее исполнения
- рассчитать размер финансовых затрат на выполнение каждой услуги, работы по управлению МКД
- *в перспективе - упростить оформление договора управления МКД, поскольку присвоение кодов и описание всех услуг и работ в стандарте позволяет обойтись без детального их описания в тексте договора (могут быть разработаны стандартные формы для отражения в них результатов договоренности сторон по перечню услуг и работ)*



# ПРИГЛАШАЕМ К СОТРУДНИЧЕСТВУ

Разработанный и согласованный с профессиональным сообществом и представителями собственников стандарт услуг по управлению многоквартирным домом может стать основой

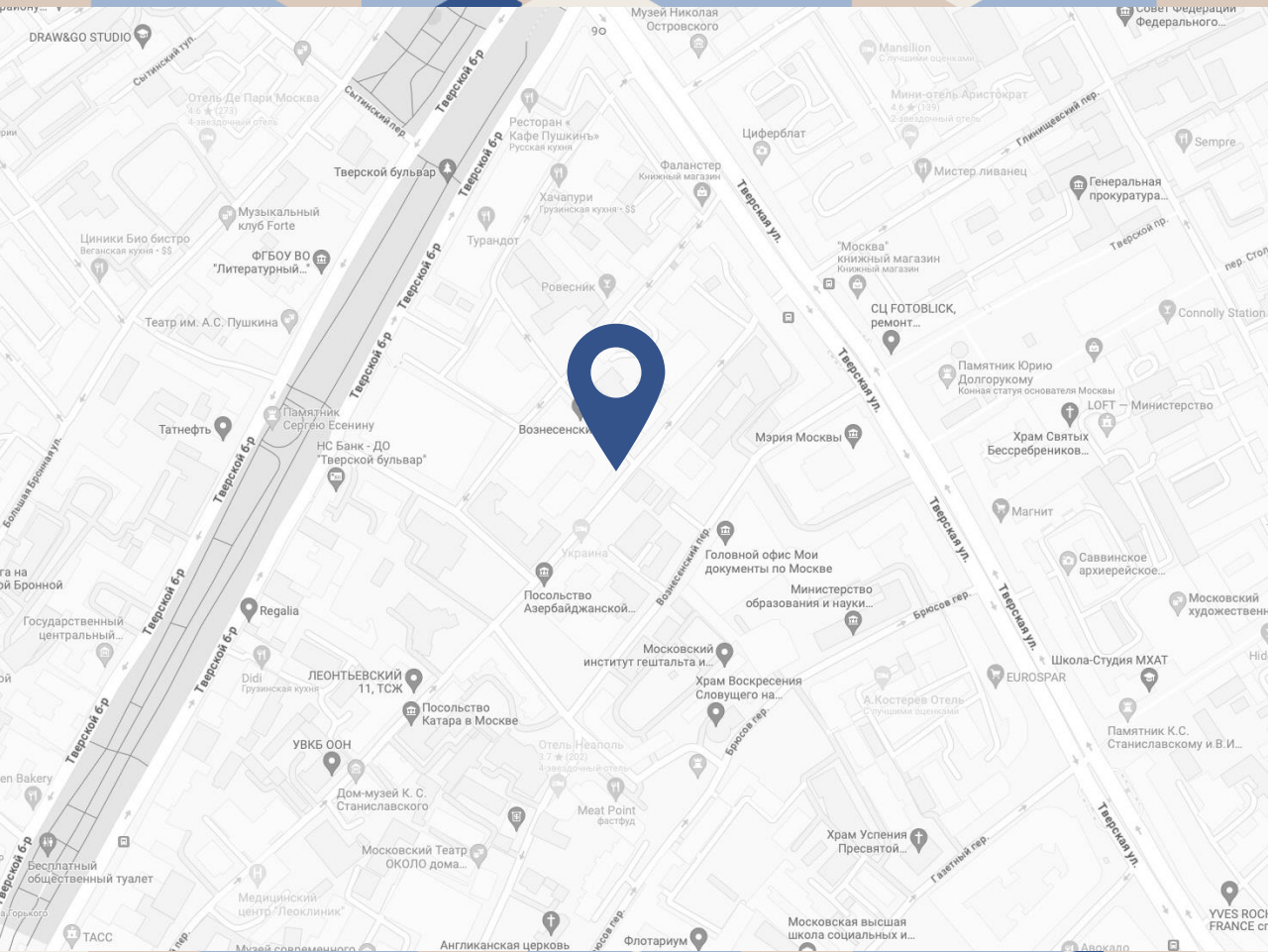
- стандарта управляющей организации
- стандарта СРО
- ГОСТ Р «Услуги по управлению многоквартирным домом»
- дополнения к Правилам осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (ПП РФ № 416)

Если Вы заинтересованы участвовать в обсуждении проекта стандарта, зарегистрируйтесь по ссылке:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScDkyl\\_NkgfWg9fbc5HWxSfhmN5cRFkZ-56-LKw1PKNsn\\_MMQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScDkyl_NkgfWg9fbc5HWxSfhmN5cRFkZ-56-LKw1PKNsn_MMQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0)

Мы будем приглашать Вас на все обсуждения!





## ФОНД «ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ ГОРОДА»

125375, Москва, Леонтьевский пер., д. 21/1, стр. 1, офис 7

Тел.: +7 (495) 212 05 11, +7 (915) 083 09 20

E-mail: [mailbox@urbaneconomics.ru](mailto:mailbox@urbaneconomics.ru)

Web-site: [www.urbaneconomics.ru](http://www.urbaneconomics.ru)

