



III Всероссийский Форум
«СОЦИАЛЬНЫЕ ПРАКТИКИ ДОБРОСОСЕДСТВА»

Стандарт услуг управления многоквартирным домом: для собственников и управляющих

Лыкова Татьяна Борисовна,
главный специалист Направления «Городское хозяйство»
Фонда «Институт экономики города»

25 октября 2024 г.

Фонд «Институт экономики города» представляет

пособие в помощь домовым жилищным активам и управляющим организациям:



КОМИТЕТ
ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ
И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДА МОСКВЫ

ГРАНТЫ
Мэра Москвы
ДЛЯ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ
НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Разработан и издан в рамках проекта
«Управление многоквартирным домом:
потребительский стандарт для
взаимодействия собственников жилья
с управляющей организацией»

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

Потребительский
стандарт управления



Востребованность «потребительского» стандарта услуг управления МКД



Нормативные акты, ГОСТ Р «Услуги управления многоквартирным домом»:

- не дают определения деятельности по управлению МКД
- содержат перечень действий (услуг) по управлению МКД, но не определяют характеристики, показатели качества услуг по управлению



СРО не разработали стандартов деятельности и качества в отношении услуг управления МКД



Управляющие организации не могут сформулировать и донести до собственников, что конкретно они делают, когда управляют МКД



Собственники жилья считают управление «навязанной услугой», посредничеством и «довеском» к содержанию и ремонту МКД



Результат:

- всеобщее непонимание сути и содержательной ценности профессиональной деятельности по управлению МКД

Определение деятельности по управлению многоквартирным домом

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 услуг управления МКД:

- ✓ основа для взаимопонимания и взаимодействия собственников помещений в МКД и профессиональных управляющих
- ✓ детализированный «классификатор» всех услуг управления МКД и «толковый словарь», позволяющий собственникам разговаривать с профессиональным управляющим на общем языке
- ✓ предназначен дать собственникам помещений понимание нужности и ценности профессиональных услуг по управлению МКД
- ✓ классифицирует услуги по управлению МКД по группам (направлениям деятельности)
 - 9 групп услуг
 - каждая группа содержит стандарты отдельных услуг, которые могут быть предметом заказа
- ✓ трехзначные коды от 110 до 199
 - 1-я цифра (1) = «деятельность по управлению МКД»
 - 2-я цифра = обозначение группы услуг (направления деятельности)
 - 3-я цифра = номер услуги в данной группе
- ✓ содержит указание на
 - «обязательные» услуги (отмечены *)
 - услуги по выбору собственников

Стандарт услуг управления МКД (продолжение):

- ✓ для каждой услуги управления МКД определяет:
 - СОДЕРЖАНИЕ услуги (ЧТО делается)
 - ТРЕБОВАНИЯ (если существуют)
 - РЕЗУЛЬТАТ, который должен быть достигнут и может быть проконтролирован

СТАНДАРТ УСЛУГИ управления МКД = Действия + Требования к оказанию услуги + Результат

- ✓ для каждой услуги управления МКД содержит:
 - пояснительную справочную информацию со ссылками на НПА



Формирование перечня услуг и работ, обеспечивающих надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме

Выполняемые действия

Разработка на основании технических документов МКД, нормативных правовых актов и результатов оценки технического состояния общего имущества (ОИ) перечня необходимых услуг и работ по содержанию в отношении каждого элемента ОИ, обеспечивающих его надлежащее (работоспособное и безопасное) состояние. Для каждой услуги, работы указывается, выполняется ли она на плановой основе (сколько раз в год, в какие сроки) или по мере необходимости.

Систематизация услуг и работ по видам элементов ОИ и календарным месяцам выполнения в форме годового плана работ по содержанию ОИ.

Обсуждение разработанного перечня, годового плана работ по содержанию ОИ с уполномоченными представителями собственников.

Представление согласованного перечня услуг и работ общему собранию для рассмотрения и утверждения в качестве приложения к договору управления МКД

Требования

Необходимость услуг, работ, включенных в перечень, должна быть подтверждена ссылками на Инструкцию по эксплуатации МКД (при наличии), нормативные правовые акты, другие документы, акт оценки технического состояния или акт обследования технического состояния ОИ.

Для каждой плановой услуги, работы должны быть указаны объем (при однократном выполнении), периодичность (количество в течение календарного года), срок и (или) график выполнения.

Для работ, выполняемых по мере необходимости, должно быть указано, выполняются ли они незамедлительно или в соответствии с отдельно утверждаемым планом ремонтов.

Результат

Обоснованный перечень услуг и работ по содержанию ОИ, обеспечивающих надлежащее содержание (техническое и санитарное состояние) ОИ, годовой план работ по содержанию ОИ, вынесенные на утверждение общим собранием.





Преимущества и возможности «потребительского» стандарта услуг управления МКД

- обеспечить одинаковое понимание потребителями (собственниками помещений в МКД) и управляющими организациями сути каждой из предлагаемых (заказываемых) услуг
- содействовать проявлению ответственности собственников жилья как заказчиков профессиональных услуг управления МКД, осознающих их необходимость и ценность
- содействовать повышению квалификации управляющих МКД
- создать основу для переговорного процесса между собственниками и управляющими организациями при заключении договора управления МКД
- обеспечить возможность контроля со стороны потребителей факта оказания услуги и достижения заявленного в стандарте результата её исполнения
- рассчитать размер финансовых затрат на выполнение каждой услуги
- 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 изучению и использованию пособия «Стандарт услуг управления многоквартирным домом для собственников и управляющих»

Стандарт услуг управления многоквартирным домом может стать основой:

- стандарт управляющей организации или ТСЖ
- стандарта СРО
- дополнений к ГОСТ Р «Услуги управления многоквартирным домом»
- дополнений к существующей нормативной базе в сфере управления МКД



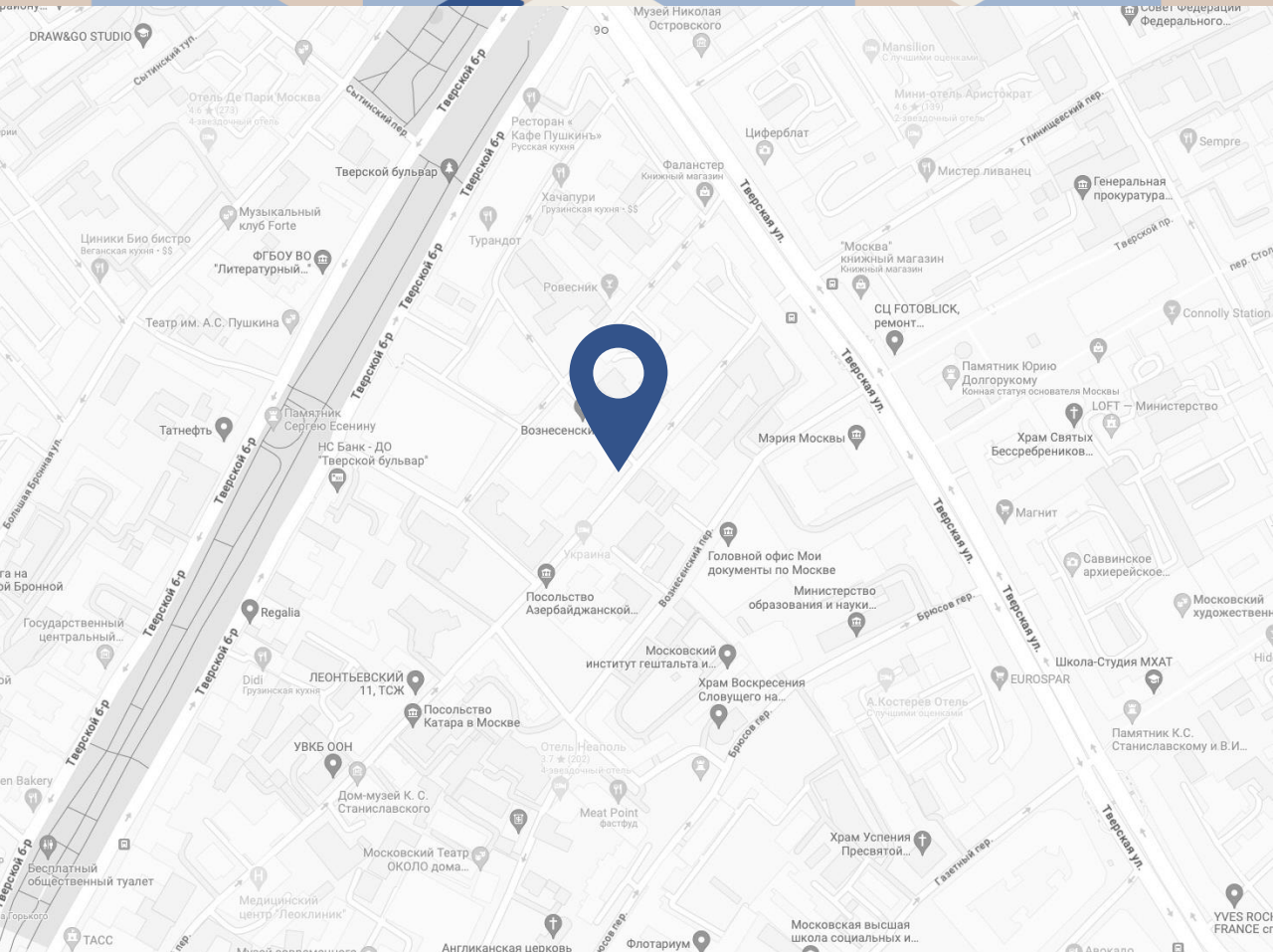
Пособие «Стандарт услуг управления многоквартирным домом для
собственников и управляющих»

https://www.urbaneconomics.ru/sites/default/files/standart_uslug_upravleniya_mkd.pdf



Все материалы проекта «Управление многоквартирным домом:
потребительский стандарт для взаимодействия собственников жилья
с управляющей организацией»

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



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

Web-site: www.urbaneconomics.ru

