



КОМИТЕТ  
ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ  
И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
ГОРОДА МОСКВЫ

**ГРАНТЫ**  
Мэра Москвы  
ДЛЯ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ  
НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

ИНСТИТУТ  
ЭКОНОМИКИ  
ГОРОДА

Фокус-группа - представители управляющих организаций  
г. Москвы

## «Потребительский» стандарт услуг по управлению многоквартирным домом

Модератор - Ирина Валентиновна Генцлер,  
директор направления «Городское хозяйство»

28 февраля 2024 г.



КОМИТЕТ  
ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ  
И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
ГОРОДА МОСКВЫ

**ГРАНТЫ**  
Мэра Москвы

ДЛЯ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ  
НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

# 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

## 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





# Цель обсуждения в фокус-группе

- сопоставить понимание деятельности по управлению МКД профессионалов – управляющих и экспертов
- узнать точку зрения представителей управляющих организаций на то, насколько нужен / полезен стандарт услуг управления МКД для взаимодействия с собственниками
- получить предложения представителей управляющих организаций для доработки проекта «потребительского» стандарта управления МКД





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

# 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*

## Задача:

- повышение качества предоставляемых услуг по содержанию и обслуживанию общего имущества собственников жилых помещений

## Мероприятия:

- внедрение единых стандартов деятельности по управлению многоквартирными домами и их обслуживанию
- развитие институтов и моделей управления жильем
- повышение эффективности эксплуатации и обеспечение непрерывного управления многоквартирным домом на всех этапах его жизненного цикла по единым стандартам на основе трансформации института "временной управляющей организации" и внедрения модели "гарантирующей управляющей организации", предполагающей открытые конкурсные процедуры по отбору профессиональных управляющих организаций
- совершенствование моделей ценообразования в сфере управления жильем и содержания общего имущества

▶ *Отсутствие понимания, 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*



# ТЕКУЩАЯ СИТУАЦИЯ СО СТАНДАРТАМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД

## **ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

*Правительство Российской Федерации устанавливает стандарты и правила деятельности по управлению многоквартирными домами*

Ч. 1 ст. 161 ЖК РФ

## **НЕТ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД**

*«Под деятельностью по управлению многоквартирным домом понимается выполнение стандартов, направленных на достижение целей, установленных статьей 161 Жилищного кодекса Российской Федерации, а также определенных решением собственников помещений в многоквартирном доме.»*

П. 2 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 № 416

**НЕ ОПРЕДЕЛЕНА ХАРАКТЕРИСТИКА УСЛУГ И РАБОТ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД (т.е. фактически нет стандартов)**

**ЕСТЬ ПЕРЕЧЕНЬ ДЕЙСТВИЙ (УСЛУГ) ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД**

*«Управление многоквартирным домом обеспечивается выполнением следующих стандартов:*

*а) прием, хранение и передача технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким домом документов, ...»*

П. 4 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 № 416

*ГОСТ Р 56038-2023 «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги управления многоквартирными домами. Общие требования» - документ добровольного применения, не определяет результат оказания услуг*



# НАШ ПОДХОД К СТАНДАРТУ

- ▶ Назначение стандарта - основа для взаимопонимания и взаимодействия собственников помещений в МКД и профессиональных управляющих, специалистов по содержанию МКД
- ▶ Стандарт (стандарты) как детализированный «классификатор» всех действий (услуг, работ) по управлению (а в перспективе и по техническому обслуживанию, санитарному содержанию, благоустройству, капитальному ремонту и модернизации, др.) и «толковый словарь»
- ▶ Стандарт как определение гарантированного уровня качества услуг, работ через описание результата
- ▶ Стандарт классифицирует услуги по управлению МКД:
  - по направлениям деятельности
  - каждое направление содержит стандарты отдельных услуг, которые могут быть предметом заказа
- ▶ Стандарт для каждой услуги по управлению МКД должен определять:
  - СОДЕРЖАНИЕ услуги (ЧТО делается, НО НЕ КАК)
  - ТРЕБОВАНИЯ (если существуют)
  - РЕЗУЛЬТАТ, который должен быть достигнут и может быть проконтролирован



# СТАНДАРТ КАК «ОБЩИЙ ЯЗЫК» ДЛЯ СОБСТВЕННИКОВ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УПРАВЛЯЮЩИХ (международный опыт)



*Стандарт - система определений всех действий, связанных с надлежащим содержанием МКД (своего рода толковый словарь)*

В общем случае все эти действия являются обязанностями собственников помещений в МКД, но в случаях, когда собственники выбирают способ управления - управление управляющей организацией и передают ей ряд функций в отношении МКД договором управления, эти действия становятся услугами или подрядными работами.

Стандарт разделяет общее понятие «содержание МКД» на отдельные направления, группы и мероприятия, которые классифицируются в зависимости от существенных признаков с присвоением трехзначного кода

Для каждого направления, группы мероприятий и отдельного мероприятия приводится **определение**, а для каждого отдельного мероприятия - **описание и достижимые результаты, которые можно измерить и контролировать**



Классификация направлений деятельности по управлению и содержанию МКД (первый уровень кодификации)

Код	Направления деятельности
100	<b>Управление многоквартирным домом</b>
200	Техническое обслуживание здания, его конструкций и инженерных систем
300	Работы по санитарному содержанию ОИ в МКД, содержание и благоустройство земельного участка
400	Осуществление ремонтных работ и реконструкция
500	Обеспечение коммунальными услугами
600	Оказание иных услуг, выполнение иных работ
700	Выполнение обязанностей собственника помещений в МКД





# ГРУППЫ МЕРОПРИЯТИЙ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД (Предложение ИЭГ)

Код направления деятельности по управлению МКД	Описание содержания направлению деятельности по управлению многоквартирным домом
110	Прием, хранение, актуализация, восстановление и передача технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением многоквартирным домом документов, технических средств и оборудования
120	Ведение реестра собственников, нанимателей, арендаторов помещений, лиц, использующих общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме на основании договоров
130	Подготовка предложений по вопросам содержания и ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме для их рассмотрения общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме
140	Организация проведения общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме, членов товарищества или кооператива для рассмотрения предложений и принятия решений по вопросам, отнесенным к компетенции таких собраний
150	Организация оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества, предусмотренных перечнями услуг и работ, утвержденных решениями общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме
160	Организация предоставления коммунальных услуг в зависимости от степени благоустройства многоквартирного дома в качестве исполнителя коммунальных услуг и в случае предоставления коммунальных услуг ресурсоснабжающей организацией, региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами
170	Организация сбора платы за жилое помещение и коммунальные услуги
180	Организация деятельности аварийно-диспетчерской службы в многоквартирном доме
190	Выполнение иных услуг, связанных с деятельностью по управлению многоквартирным домом (выполнение функций владельца специального счета для фонда капитального ремонта, взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления, заключение договоров о пользовании общим имуществом, др.)



Обсуждение в фокус-группе



**Деятельность по  
управлению  
многоквартирным домом -  
в чем она заключается?**



# Управление МКД - особый вид деятельности

УПРАВЛЕНИЕ МКД ≠ содержание и ремонт

*Собственники помещений - не потребители, а участники процесса управления МКД!*

Предлагаемое ИЭГ определение управления многоквартирным домом:

“

*Управление многоквартирным домом -*

- это **СОВМЕСТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ *собственников*** помещений в МКД (со-собственников общего имущества в МКД) и **профессионального управляющего**, привлеченного собственниками, направленная на обеспечение сохранности и надлежащего состояния МКД
- это комплекс (целенаправленных) действий, включающий:
  - **определение целей** (с учетом этапа жизненного цикла МКД),
  - **постоянную актуализацию данных об МКД и действиях по его содержанию,**
  - **подготовку проектов краткосрочных и долгосрочных планов** для обеспечения сохранности и надлежащего состояния общего имущества в МКД, благоприятных и безопасных условий проживания граждан и достижения других общих целей собственников помещений в МКД
    - **принятие обоснованных решений** (собственниками),
    - **организацию исполнения принятых решений / планов,**
    - **контроль исполнения решений и достигаемых результатов**
    - **корректирование целей, планов действий.**

?

Понятен ли, удобен ли  
для применения  
предлагаемый стандарт  
услуги?



# ПРИМЕР СТАНДАРТА УСЛУГ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД (Предложение ИЭГ)

Действия (услуга) по управлению МКД	Описание действий (услуги) по управлению многоквартирным домом	Требования	Результат
<p>125. 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. Определяется объем необходимых работ по текущему ремонту и оценочная стоимость работ.</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 (размера платы 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 проект плана работ по текущему ремонту представляется общему собранию собственников.</p>	<p>План работ по текущему ремонту должен охватывать все объекты 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>Проект плана работ по текущему ремонту разрабатывается до годового общего собрания</p>	<p>Обоснованный, в том числе финансово, проект плана текущего ремонта общего имущества в МКД на среднесрочный период (до 5 лет) с разбивкой по годам, содержащий оценку необходимых финансовых затрат, представленный общему собранию</p>



Нужен ли такой  
стандарт услуг по  
управлению МКД?  
Может ли он быть  
полезен и чем?



# Преимущества и возможности стандарта управления МКД

Стандарт управления многоквартирным домом позволяет, по мнению экспертов ИЭГ:

- обеспечить **одинаковое понимание** потребителями и управляющими организациями сущности каждой из предлагаемых (заказываемых) услуг
- 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, но и достижения заявленного в стандарте результата от ее исполнения
- рассчитать размер финансовых затрат на выполнение каждой услуги по управлению МКД
- *в перспективе - упростить оформление договора управления МКД, поскольку характеристика и кодировка всех работ и услуг в стандарте позволяет обойтись без детального их описания в тексте договора (могут быть разработаны стандартные формы для отражения в них результатов договоренности сторон о перечне услуг и работ, стоимости договора управления МКД в части управления МКД)*





# ПРИГЛАШАЕМ К СОТРУДНИЧЕСТВУ

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

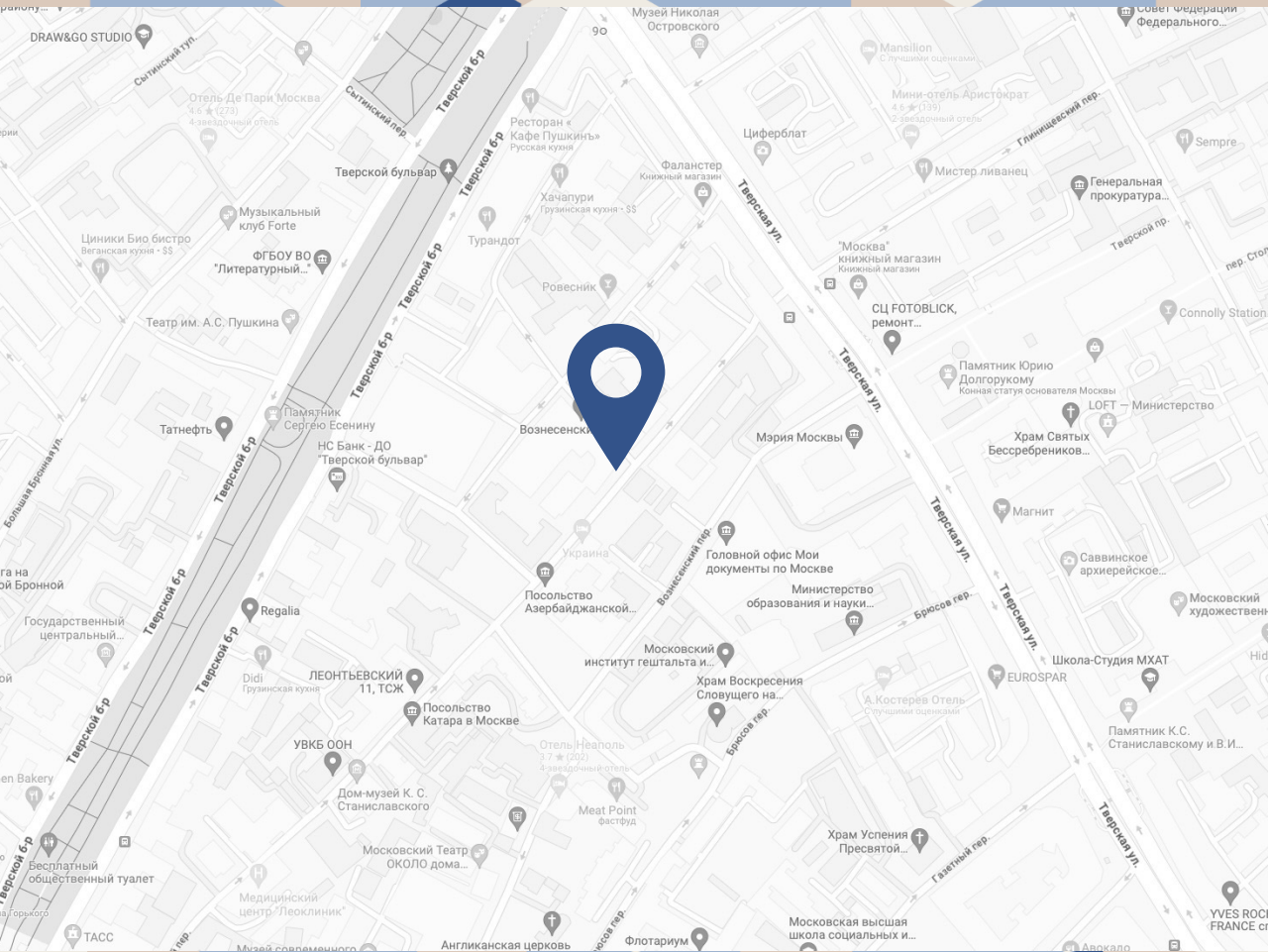
- может быть предложен в качестве дополнения к Правилам осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (ПП РФ № 416)
- может быть принят как стандарт СРО

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)

