



КОМИТЕТ
ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ
И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДА МОСКВЫ

ГРАНТЫ
Мэра Москвы
ДЛЯ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ
НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

ИНСТИТУТ
ЭКОНОМИКИ
ГОРОДА

Фокус-группа - представители жилищного актива
г. Москвы

«Потребительский» стандарт услуг по управлению многоквартирным домом

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

21 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





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*



ЧТО ТАКОЕ СТАНДАРТ?

СТАНДАРТ - документ, в котором в целях **добровольного многократного использования** устанавливаются **характеристики продукции, правила осуществления и характеристики** процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, **выполнения работ или оказания услуг**. Стандарт также может содержать правила и методы исследований (испытаний) и измерений, правила отбора образцов, **требования к терминологии**, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Ст. 2 Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»

! Определение утратило силу

ДОКУМЕНТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ (в т. ч. национальный стандарт) - документ, в котором **для добровольного и многократного применения** устанавливаются **общие характеристики** объекта стандартизации, а также **правила и общие принципы** в отношении объекта стандартизации, *за исключением случаев, если обязательность применения документов по стандартизации устанавливается настоящим Федеральным законом*

П. 1 ст. 2 Федерального закона от 29.06.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»

Цели стандартизации:

- 3) улучшение качества жизни населения страны
- 6) повышение качества <...> выполнения работ, оказания услуг...

Задачи стандартизации:

- 2) повышение уровня безопасности жизни и здоровья людей, охрана <...> имущества юридических лиц и физических лиц, государственного и муниципального имущества...
- 3) оптимизация и унификация номенклатуры продукции, обеспечение ее совместимости и взаимозаменяемости, сокращение сроков ее создания, освоения в производстве, а также затрат на эксплуатацию и утилизацию
- 6) **предупреждение действий, вводящих потребителя продукции в заблуждение**

Ст. 3 Федерального закона от 29.06.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»



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. нет стандартов)

ЕСТЬ ПЕРЕЧЕНЬ 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

Группа стандартов ГОСТ Р «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами» - добровольного применения - определяют что и как делать, но не результат



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.)
- ▶ Стандарт как определение гарантированного уровня качества услуг, работ
- ▶ Отделить действия / услуги от обязанностей, установленных законом для тех, кто занимается деятельностью по управлению МКД
- ▶ Стандарт для каждого действия (услуги, работы) должен определять:
 - СОДЕРЖАНИЕ услуги, работы (ЧТО делается, НО НЕ КАК)
 - ТРЕБОВАНИЯ (если существуют)
 - какой РЕЗУЛЬТАТ должен быть достигнут
 - как ДОКУМЕНТИРУЕТСЯ факт выполнения, достигнутый результат



СТАНДАРТ КАК «ОБЩИЙ ЯЗЫК» ДЛЯ СОБСТВЕННИКОВ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УПРАВЛЯЮЩИХ



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	Управление многоквартирным домом
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



Цель обсуждения в фокус-группе

- сопоставить понимание деятельности по управлению МКД собственников жилья и экспертов
- узнать точку зрения активных собственников жилья на то, насколько нужен / полезен потребительский стандарт услуг управления МКД
- узнать, что для потребителей важно в стандарте услуг по управлению МКД
- получить предложения представителей жилищного актива для доработки проекта потребительского стандарта управления МКД





Что значит «управлять
многоквартирным
домом»?



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.***



Нужен ли стандарт
услуг управления
МКД? Может ли он
быть полезен и
чем?





Услуга по
управлению МКД -
что важно для
потребителей в
стандарте её
оказания?



Преимущества и возможности стандарта управления МКД

Стандарт управления многоквартирным домом позволяет, по мнению экспертов ИЭГ:

- обеспечить **одинаковое понимание** потребителями и управляющими организациями (организациями по содержанию и ремонту), 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 от исполнения
- рассчитать размер финансовых затрат на выполнение каждой услуги, работы 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)*



?

Понятен ли, удобен ли
для применения
предлагаемый стандарт
услуги?



ПРИМЕРЫ СТАНДАРТОВ УСЛУГ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД (Предложение ИЭГ)

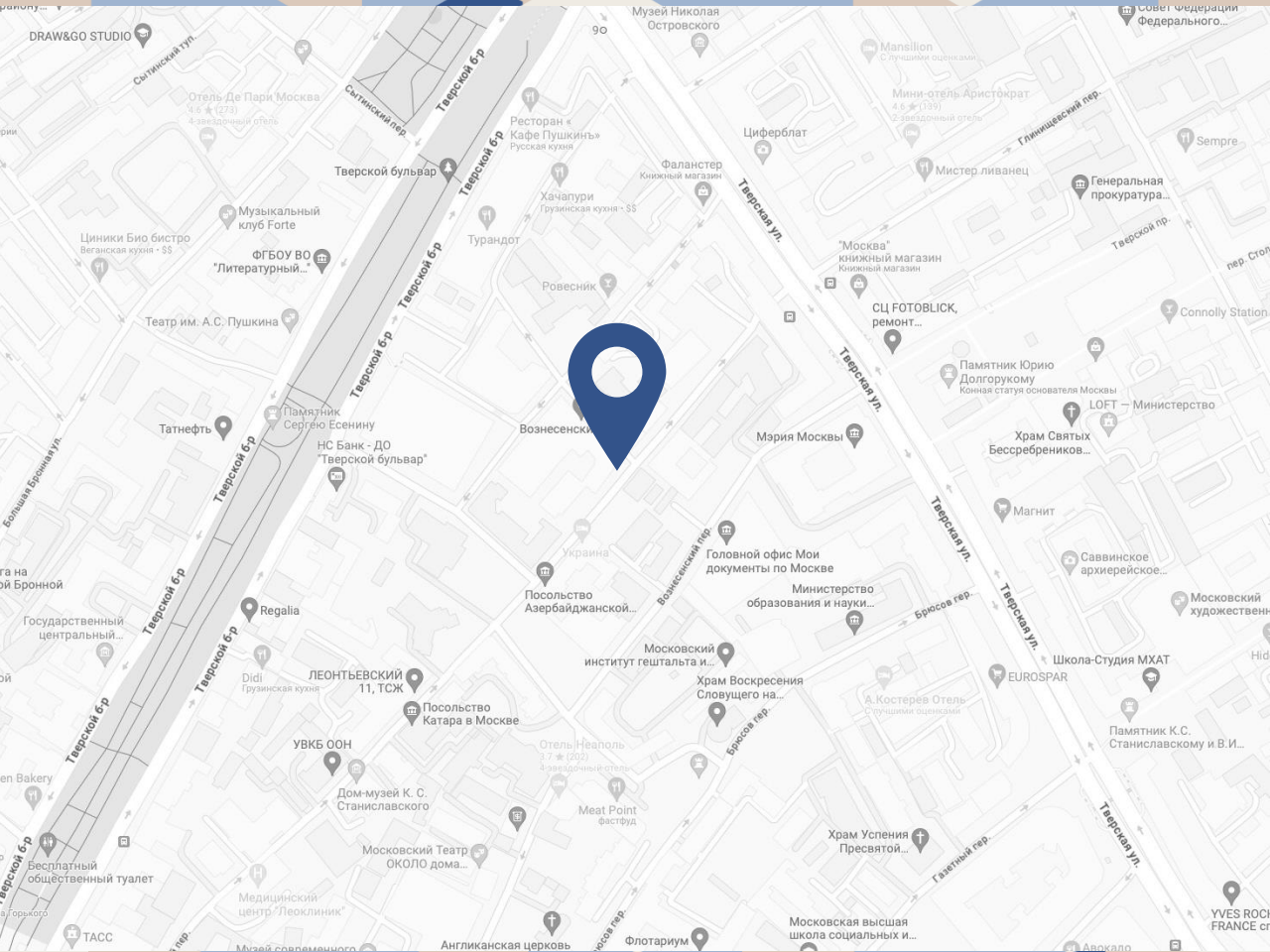
Действия (услуга) по управлению МКД	Описание действий (услуги) по управлению многоквартирным домом	Требования	Результат
<p>121. Разработка перечня услуг и работ по техническому обслуживанию и санитарному содержанию общего имущества в МКД</p>	<p>На основе <i>Инструкции по эксплуатации МКД, Минимального перечня необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в МКД услуг и работ</i>, акта оценки технического состояния МКД составляется перечень услуг и работ по текущему техническому обслуживанию и санитарному содержанию с указанием периодичности и (или) срока их проведения. В перечень услуг и работ могут быть внесены услуги и работы, не включенные в минимальный перечень, выполнение которых обосновано составом общего имущества в МКД, геодезическими и природно-климатическими условиями расположения МКД и (или) выявленными пожеланиями собственников помещений. 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). Согласованный с уполномоченными представителями собственников помещений перечень услуг и работ представляется общему собранию собственников.</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 обоснована ссылками на нормативные правовые акты, <i>Инструкцию по эксплуатации многоквартирного дома</i>, другие документы, текущее состояние объекта общего имущества в МКД</p> <p>Для каждой услуги, работы, включенной в перечень услуг и работ, должны быть указаны периодичность и (или) срок выполнения</p>	<p>Обоснованный перечень услуг и работ, обеспечивающий поддержание надлежащего технического и санитарного состояния общего имущества в многоквартирном доме</p>



ПРИМЕРЫ СТАНДАРТОВ 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. 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 план 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>Обоснованный, в том числе финансово, план текущего ремонта общего имущества в МКД на среднесрочный период (5 лет) с разбивкой по годам, содержащий оценку финансовых затрат на реализацию</p>





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

