

**АНКЕТА ДЛЯ ОЦЕНКИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, ЖСК, ЖК)**

Пожалуйста, оцените деятельность вашей управляющей организации. Ваша оценка будет использована для формирования потребительского рейтинга управляющих организаций. Будьте объективны! В оценке должно участвовать не менее 3-х членов совета дома (членов правления ТСЖ, кооператива).

**Наименование управляющей организации:** \_\_\_\_\_ **Оцениваемый период:** \_\_\_\_\_

<p><b>1. Как вы оцениваете выполнение управляющей организацией услуг и работ по содержанию общего имущества в вашем многоквартирном доме в течение оцениваемого периода (соответствие объема, периодичности, сроков, качества услуг и работ условиям договора и (или) годовому плану)?</b> Дайте оценку отдельно по видам работ. <u>Возможные оценки:</u>  <b>5 баллов</b> – выполнение услуг и работ полностью соответствует договору и плану работ  <b>4 балла</b> – при выполнении услуг (работ) в отдельных случаях бывают отклонения от условий договора и (или) плана работ, которые впоследствии устраняются, значительных претензий нет  <b>1 балл</b> – при выполнении услуг (работ) часто бывают отклонения от условий договора и (или) плана работ, не все они впоследствии устраняются, есть претензии  <b>0 баллов</b> – серьезные претензии к выполнению услуг (работ)</p>	
1.1. Содержание (техническое обслуживание) конструкций дома	
1.2. Техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем	
1.3. Санитарное содержание помещений, относящихся к общему имуществу (подъездов, др.)	
1.4. Содержание придомового земельного участка, включая благоустройство и озеленение	
1.5. Вывоз твердых бытовых отходов, содержание контейнерных площадок	
1.6. Текущий ремонт	
1.7. Аварийно-диспетчерское обслуживание	
1.8. Капитальный ремонт	
<p><b>2. Как вы оцениваете качество коммунальных услуг, предоставляемых управляющей организацией потребителям в вашем доме в течение оцениваемого периода?</b> Дайте оценку отдельно по видам коммунальных услуг. <u>Возможные оценки:</u>  <b>5 баллов</b> – претензий к предоставлению коммунальной услуги нет  <b>4 балла</b> – бывают отдельные проблемы, но быстро решаются, серьезных претензий нет  <b>1 балл</b> – достаточно часто бывают проблемы с предоставлением коммунальной услуги  <b>0 баллов</b> – постоянные проблемы с предоставлением коммунальной услуги, серьезные претензии</p>	
2.1. Холодное водоснабжение	
2.2. Горячее водоснабжение	
2.3. Водоотведение (канализация)	
2.4. Отопление	
2.5. Электроснабжение	
<p><b>3. Как вы оцениваете изменения в состоянии вашего дома в результате деятельности управляющей организации?</b> <u>Возможные оценки:</u>  <b>5 баллов</b> – состояние дома заметно улучшается  <b>4 балла</b> – сохраняется (поддерживается) хорошее состояние дома  <b>1 балл</b> – состояние дома удовлетворительное или плохое и не меняется в лучшую сторону  <b>0 баллов</b> – состояние дома ухудшается</p>	
<p><b>4. Предложила ли управляющая организация собственникам помещений в вашем доме детальный годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества на текущий (очередной) год?</b> <u>Возможные оценки:</u>  <b>5 баллов</b> – в предложении по годовому плану есть все необходимые разделы, в каждом разделе указаны конкретные виды услуг или работ, их периодичность и сроки выполнения  <b>4 балла</b> – в предложении по плану есть все необходимые разделы, в каждом разделе указаны конкретные виды услуг или работ, но периодичность (сроки) выполнения указаны не для всех услуг и работ  <b>1 балл</b> – предложен только годовой план по проведению текущих ремонтов с указанием их объема, сроков выполнения  <b>0 баллов</b> – управляющая организация не предложила годового плана работ</p>	
<p><b>5. Представила ли управляющая организация полный отчет об исполнении плана работ по содержанию и ремонту вашего дома за прошедший год?</b> <u>Возможные оценки:</u>  <b>5 баллов</b> – отчет представлен и содержит всю необходимую информацию об оказанных услугах и выполненных работах (плановые и фактические показатели, отклонения от плана и</p>	

<p>причины таких отклонений)  <b>4 балла</b> – отчет представлен и содержит информацию о плановых и фактических показателях по услугам и работам, но не указаны отклонения от плана и причины таких отклонений  <b>1 балл</b> – представлен отчет только о фактически оказанных услугах и выполненных работах без сравнения с плановыми показателями  <b>0 баллов</b> – отчет не представлен</p>	
<p><b>6. Как вы оцениваете предоставление управляющей организацией информации, связанной с управлением вашим домом (содержанием общего имущества)?</b> Дайте оценку отдельно по видам информации. <u>Возможные оценки:</u>  <b>5 баллов</b> – предоставляется детальная информация с необходимыми пояснениями и обоснованиями в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором  <b>4 балла</b> – предоставляется достаточно полная информация в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором, серьезных претензий нет  <b>1 балл</b> – информация предоставляется, но есть претензии к ее полноте и (или) срокам, способам предоставления  <b>0 баллов</b> – информация предоставляется формально или не предоставляется совсем</p>	
<p>6.1. Информация о состоянии общего имущества, его соответствии требованиям безопасности (по результатам осмотра)</p>	
<p>6.2. Перечень необходимых (обязательных) работ и ремонтов для надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства</p>	
<p>6.3. Предложения по проведению энергосберегающих мероприятий</p>	
<p><b>7. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, ЖСК, ЖК)?</b> <u>Возможные оценки:</u>  <b>5 баллов</b> – Управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ) в соответствии с условиями договора (или соглашения между управляющей организацией и советом дома), например, включая, регулярные встречи, взаимодействие при приемке услуг и работ, рассмотрение предложений, представленных советом дома (правлением ТСЖ), предоставление информации по запросу совета дома (правления ТСЖ);  <b>4 балла</b> – Управляющая организация не всегда готова взаимодействовать с советом дома (правлением ТСЖ) в соответствии с условиями договора (или соглашения), есть отдельные трудности, но они постепенно разрешаются, серьезных претензий нет  <b>1 балл</b> – Взаимодействие управляющей организации с советом дома (правлением ТСЖ) ограничено отдельными нерегулярными встречами, есть серьезные претензии  <b>0 баллов</b> – Управляющая организация отказывается взаимодействовать с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ)</p>	
<p><b>8. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с потребителями ее услуг и работ (собственниками помещений в доме) для получения «обратной связи» (по информации, которой располагает совет многоквартирного дома)?</b> <u>Возможные оценки:</u>  <b>5 баллов</b> – Управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с собственниками помещений в доме, включая, <b>три обычных способа</b> (прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время), прием заявлений, обращений и ответы на них в установленный срок, предоставление информации по запросам), а также использует <b>не менее трех других способов</b> взаимодействия из следующих: участие в общих собраниях; регулярные встречи с собственниками непосредственно в доме; проведение опросов; ответы на вопросы на сайте управляющей организации; рассылка и прием сообщений по электронной почте и др.  <b>4 балла</b> – Управляющая организация использует для взаимодействия с собственниками помещений <b>три обычных способа</b>, а также использует <b>не менее двух других</b> способов взаимодействия.  <b>1 балл</b> – Управляющая организация использует для взаимодействия с собственниками помещений <b>три обычных способа</b>, а также участвует в общих собраниях собственников  <b>0 баллов</b> – Управляющая организация ограничивается только приемом граждан в установленные дни и часы и приемом заявлений и ответами на них</p>	

**Члены совета многоквартирного дома (правления ТСЖ/ЖСК \_\_\_\_\_)**

Адрес дома: г. \_\_\_\_\_ ул. \_\_\_\_\_ дом \_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Подпись                      Ф.И.О                      Подпись                      Ф.И.О                      Подпись                      Ф.И.О.

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

**ПОЯСНЕНИЯ**  
**К АНКЕТЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ**  
**советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, ЖСК, ЖК)**

Система баллов при оценке советом многоквартирного дома управляющей организации построена на том, что максимальный балл 5 («отлично») ставится в случае, если управляющая организация работает не только с соблюдением требований законодательства, но и с учетом интересов своих потребителей – собственников помещений в многоквартирном доме. 4 балла («хорошо») – если деятельность управляющей организации не совсем соответствует максимальной оценке. 1 балл – за первые шаги к хорошему показателю деятельности. 0 баллов – это оценка «плохо» и «очень плохо». *Если какой-то показатель деятельности управляющей организации не оценивается по любой причине, ставится прочерк (-)* и этот показатель не будет учитываться в общей оценке управляющей организации. Далее приводятся пояснения, за что ставится максимальная оценка по каждому из оцениваемых действий управляющей организации.

**1. Как вы оцениваете выполнение управляющей организацией услуг и работ по содержанию общего имущества в вашем доме в течение оцениваемого периода (соответствие объема, периодичности, сроков, качества условиям договора и (или) годовому плану работ)?**

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если оказание услуг (выполнение работ) управляющей организацией полностью соответствовало по качеству, объему, периодичности, срокам выполнения условиям договора и (или) годовому плану работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме; собственники помещений полностью удовлетворены тем, как управляющая организация оказывала услуги, выполняла работы, которые они заказали и оплатили.

Оценка проводится по отдельным направлениям деятельности управляющей организации в многоквартирном доме.

**2. Как вы оцениваете качество коммунальных услуг, предоставляемых управляющей организацией потребителям в вашем доме в течение оцениваемого периода?**

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если предоставление управляющей организацией коммунальной услуги полностью соответствовало по качеству (бесперебойности, длительности перерывов, другим показателям качества) Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме и условиям договора.

Оценка проводится отдельно по каждой из коммунальных услуг, которые управляющая организация предоставляет потребителям в многоквартирном доме. Если предоставление какой-либо из коммунальных услуг не оценивается, в анкете ставится прочерк.

В случае если управляющая организация работает в многоквартирном доме по договору содержания и ремонта общего имущества (при непосредственном управлении домом собственниками помещений либо при управлении многоквартирным домом ТСЖ или жилищным кооперативом) оценка не ставится (в анкете ставится прочерк).

**3. Как вы оцениваете изменения в состоянии вашего многоквартирного дома в результате деятельности управляющей организации?**

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если заметны значительные улучшения в техническом и санитарном состоянии многоквартирного дома. Если состояние дома было хорошим в тот момент, когда управляющая организация начала работу по управлению домом (или содержанию общего имущества) и собственники не ставили перед управляющей организацией задачу улучшить состояние дома, при этом в результате деятельности управляющей организации хорошее состояние дома сохраняется, может быть поставлена оценка 5 или 4 балла.

**4. Предложила ли управляющая организация собственникам помещений в вашем многоквартирном доме годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества на текущий год?**

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если:

- Управляющая организация предложила собственникам помещений годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества;

- Предложение по плану работ разработано именно для вашего многоквартирного дома с учетом его особенностей и состояния (а не в целом по управляющей организации);
- Предложение по плану работ содержит все необходимые направления деятельности для надлежащего содержания общего имущества (в виде разделов плана), а именно:
  - Содержание (техническое обслуживание) конструкций дома;
  - Техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем;
  - Санитарное содержание помещений, относящихся к общему имуществу (подъездов, других помещений);
  - Содержание земельного участка (придомовой территории);
  - Благоустройство и озеленение придомовой территории;
  - Текущие ремонты;
  - Энергосберегающие мероприятия
  - Капитальный ремонт
- В каждом разделе предложенного плана указаны конкретные виды услуг и работ, периодичность (сроки) их выполнения, объем работ по ремонту, другие необходимые показатели.

**5. Представила ли управляющая организация полный отчет об исполнении плана работ по содержанию и ремонту вашего многоквартирного дома за предыдущий год?**

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если:

- Отчет об исполнении плана работ представлен в отношении именно вашего многоквартирного дома (а не в целом по управляющей организации);
- Отчет содержит все разделы, которые содержались в плане работ по содержанию и ремонту общего имущества на отчетный год;
- Отчет содержит плановые показатели: сведения обо всех запланированных на отчетный год услугах и работах (по соответствующим разделам плана), их периодичности (сроках выполнения);
- Отчет содержит сведения о фактическом оказании услуг, выполнении работ, включенных в план работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме на отчетный год;
- В отчете указаны сведения об отклонениях от плана и причины таких отклонений.

**6. Как вы оцениваете предоставление управляющей организацией информации, необходимой собственникам помещений для принятия решений по управлению вашим домом (содержанию общего имущества)?**

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если управляющая организация предоставляет детальную информацию (предложения) с необходимыми обоснованиями, подтверждающими документами, пояснениями в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором.

**7. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или кооператива)?**

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома в соответствии с условиями договора (или соглашения между советом дома и управляющей организацией), которыми определены способы взаимодействия управляющей организации с советом дома (правлением ТСЖ или кооператива).

**8. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с потребителями ее услуг / работ - собственниками помещений в многоквартирном доме для получения «обратной связи» (по информации, которой располагает совет многоквартирного дома)?**

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с собственниками помещений в многоквартирном доме в соответствии с условиями договора управления многоквартирным домом и использует кроме обычных (установленных законодательством) форм взаимодействия - прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время), прием заявлений, обращений собственников помещений и ответы на них, предоставление информации по запросам, не менее трех других способов взаимодействия, позволяющих получить «обратную связь» с потребителями.