



Форум «Сообщество» Общественной палаты Российской Федерации
Круглый стол «Роль общественного контроля в сфере ЖКХ:
вовлечение местных сообществ в улучшение качества жизни»

Информационно-методическая поддержка общественного контроля в ЖКХ

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

г. Магас, 22 августа 2024 г.

Особенности общественного контроля в ЖКХ

- ✓ Контроль на «низовом» уровне - качество услуг и работ в жилищном секторе
- ✓ Значительно более широкий круг участников контроля
- ✓ Результаты контроля могут быть основой предложений органам власти по изменению регулирования



«Общественный контроль - деятельность субъектов общественного контроля, осуществляемая в целях наблюдения за деятельностью органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, а также в целях общественной проверки, анализа и общественной оценки издаваемых ими актов и принимаемых решений.»

Часть 1 статьи 4 Федерального закона от 21.07.2014 № 212-ФЗ
«Об основах общественного контроля в Российской Федерации»



В целях обеспечения прав и законных интересов граждан может осуществляться общественный жилищный контроль, субъектами которого могут являться общественные объединения, иные некоммерческие организации, советы многоквартирных домов, другие заинтересованные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Часть 19 статьи 20 Жилищного кодекса РФ



ГОСТ Р 57055-2016. Руководство по проведению общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг

Стандарт определяет права потребителей жилищных и коммунальных услуг и основные признаки их нарушения, источники информации о нарушениях этих прав и методы ее сбора и анализа, терминологию, субъектов, объекты, функции и процедуры осуществления общественного контроля ...

Что необходимо для общественного контроля в ЖКХ?

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖКУ

⊗ Право на безопасность услуг

⊗ Право на информацию об услугах и исполнителях

⊗ Право на надлежащее качество услуг

⊗ Право на возмещение причиненного вреда

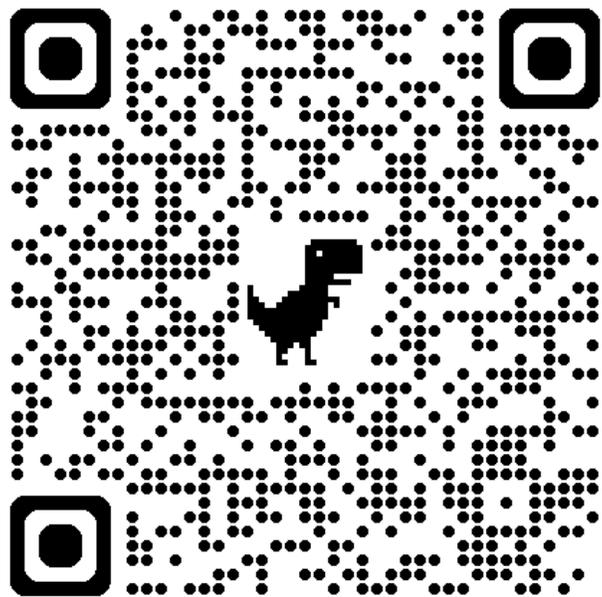
⊗ Право на государственную и общественную защиту

Обладают ли потребители ЖКУ и общественные контролеры достаточной информацией:

- об услугах?
- о качестве услуг?

Могут ли потребители жилищных услуг в МКД сами формировать заказ на перечень и качество услуг?

Методики и рекомендации Института экономики города для НКО и жилищного актива



2014
Методические
рекомендации по
деятельности совета
многоквартирного
дома

2014
Методика оценки
управляющих
организаций и
построения
потребительского
рейтинга



2019
Договор управления
многоквартирным
домом: сделай сам!

2018



Капитальный ремонт
многоквартирных домов:
решения и действия
собственников жилья



Методическое пособие

2019
Практическое пособие
жилищному активисту
«Дорожная карта
капитального ремонта
многоквартирного дома»

Потребительский / народный рейтинг управляющих организаций



Вице-спикер Госдумы Владислав Даванков направил запрос на имя министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ Ирека Файзуллина с просьбой **создать народный рейтинг управляющих компаний** на портале государственных услуг или в государственной информационной системе ЖКХ.

- Предлагается предоставить собственникам право 1 раз в год оценить работу УК **по заранее определенным параметрам**, а также предоставить гражданам право писать развернутые комментарии работе управляющей компании.
- На основе оценок граждан будет **формироваться рейтинг** лучших и худших управляющих компаний, отмечается в документе.

"Создание такого рейтинга **создаст стимулы** для управляющих компаний к улучшению качества предоставляемых услуг, повысит ответственность перед собственниками помещений, а также повысит конкурентоспособность управляющих компаний при осуществлении деятельности по управлению жилищным фондом"

<https://www.cnis.ru/articles/16784>

На какие вопросы могли бы отвечать собственники помещений в МКД для оценки и формирования рейтинга управляющих организаций?

Предоставляет ли управляющая организация информацию о техническом состоянии общего имущества в МКД?

Представлен ли собственникам с обоснованием:

- план работ по содержанию МКД?
- план ремонтов?

Представлен ли собственникам отчет об оказанных услугах и выполненных работах («план/факт»)?

Как изменилось состояние МКД?

- улучшилось
- осталось таким же
- ухудшилось





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

Потребительский
стандарт управления

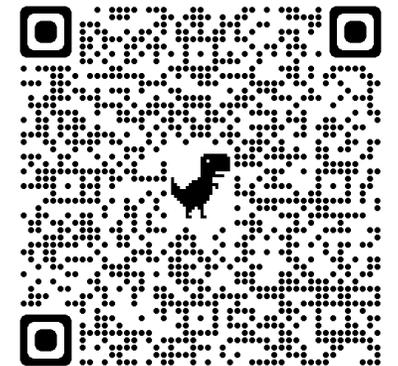


Цель проекта:

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



СТАНДАРТ как основа для взаимопонимания и взаимодействия собственников помещений в МКД и профессиональных управляющих

- ▶ Стандарт - детализированный «классификатор» всех услуг по управлению МКД и «толковый словарь», позволяющий собственникам разговаривать с профессиональным управляющим на общем языке
- ▶ Стандарт предназначен дать собственникам помещений понимание нужности и ценности профессиональных услуг по управлению МКД
- ▶ Стандарт классифицирует услуги по управлению МКД:
 - по группам (направлениям деятельности)
 - каждая группа 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



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.

Разработка проекта плана работ по текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме

Выполняемые действия

Разработка на основании результатов оценки технического состояния общего имущества (ОИ) перечня объектов ОИ, для которых выявлены дефекты (неисправности, повреждения) и другие несоответствия состояния требованиям законодательства, которые могут быть устранены путем проведения, текущего ремонта. Составление дефектных актов с указанием качественных и количественных характеристик дефектов для разработки описей работ и смет на выполнение работ по текущему ремонту.

Разработка описей работ по текущему ремонту.

Определение приоритетов (очередности) проведения работ по текущему ремонту на основе оценки рисков (последствий) для безопасной эксплуатации в случае непроведения ремонта.

Разработка проекта плана работ по текущему ремонту на период до 5 лет с распределением видов работ по календарным годам плана, определением необходимого годового объема финансирования и размера платы собственников на текущий ремонт.

Обсуждение проекта плана работ по текущему ремонту с уполномоченными представителями собственников.

Представление предварительно согласованного проекта плана работ по текущему ремонту общему собранию.

Требования

План работ по текущему ремонту должен охватывать все объекты ОИ, в отношении которых выявлены дефекты и другие несоответствия состояния требованиям законодательства, подлежащие устранению путем проведения текущего ремонта.

Необходимость проведения работ по текущему ремонту должна быть подтверждена актами осмотров или актами обследования технического состояния ОИ, иными документами.

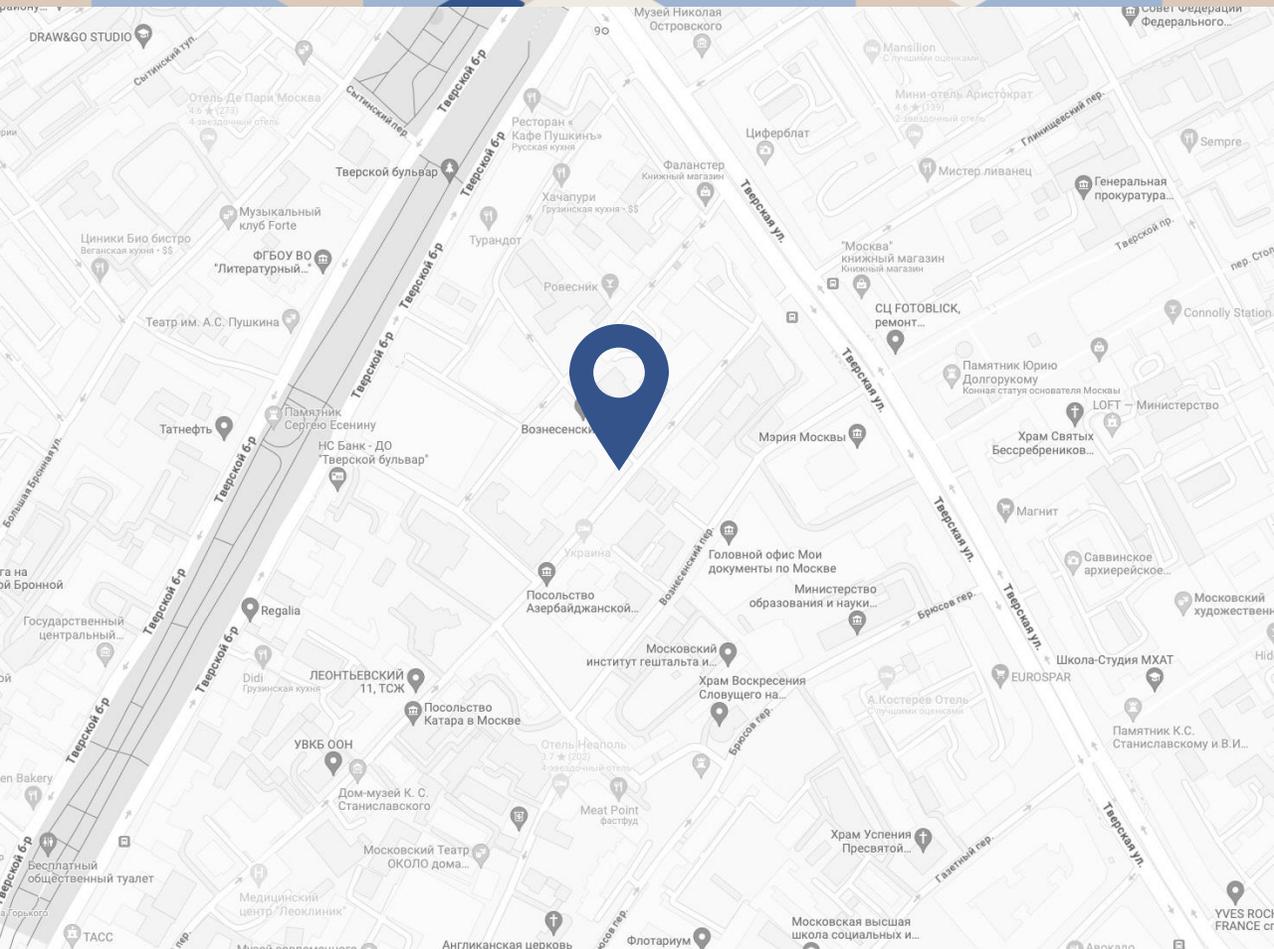
План работ должен содержать объемы, сметную (или оценочную) стоимость каждой работы и сроки выполнения работ.

Распределение работ по годам плана должно быть обосновано приоритетами проведения ремонтов и финансовой обеспеченностью проведения работ.

План работ по текущему ремонту должен быть финансово доступен для собственников.

Результат

Обоснованный, в том числе финансово, проект план работ по текущему ремонту общего имущества на среднесрочный период (до 5 лет) с разбивкой по годам, содержащий наименование, объемы, стоимость и (сроки выполнения работ, представленный для утверждения общим собранием.



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

