



КОМИТЕТ
ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ
И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДА МОСКВЫ

ГРАНТЫ
Мэра Москвы

ДЛЯ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ
НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ



ИНСТИТУТ
ЭКОНОМИКИ
ГОРОДА

Потребительский
стандарт управления



Дискуссионный клуб Фонда «Институт экономики города»

«Потребительский» стандарт услуг по управлению многоквартирным домом: *описание услуг, требования к услугам и результаты их оказания*

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

31 мая 2024 г.



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 экспертного обсуждения



- Обсудить содержание стандарта услуг по управлению многоквартирным домом (*на примерах 33 услуг*)
- Получить оценку и предложения представителей экспертного сообщества, управляющих организаций и жилищных активов по доработке стандарта с точки зрения:
 - достаточно ли для понимания собственниками жилья описание содержания и результата услуги
 - необходима ли или нет справочная нормативно-правовая информация в стандарте
 - соответствует ли предлагаемый стандарт поставленной цели – дать основу для взаимопонимания и взаимодействия собственников и управляющего



Вопросы предыдущих обсуждений:

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



Вопросы предыдущих обсуждений:

УПРАВЛЕНИЕ МКД ≠ содержание и ремонт общего имущества в МКД

Предлагаемое определение управления многоквартирным домом:



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).**



Код направления деятельности по управлению МКД	Описание содержания направления деятельности по управлению многоквартирным домом
110	Обеспечение содержания многоквартирного дома технической документацией, техническими средствами и оборудованием
120	Сбор, хранение и обновление информации о лицах, владеющих и пользующихся помещениями в многоквартирном доме
130	Подготовка предложений по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме
140	Организация оказания услуг и выполнения работ, обеспечивающих содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме
150	Организация аварийно-диспетчерского обслуживания многоквартирного дома
160	Организация предоставления коммунальных услуг потребителям в многоквартирном доме
170	Организация финансирования собственниками помещений услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в МКД
180	Организация проведения общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме
190	Оказание иных услуг по управлению многоквартирным домом

Обсуждаем сегодня:

ПРЕДЛОЖЕНИЯ:

▶ **Общая структура стандарта услуги**

- наименование услуги
- описание выполняемых действий
- требования
- результат оказания услуги

▶ **Описание выполняемых действий**

- понятно ли? нужна ли большая детализация?
- нужны ли ссылки на нормативные документы?

▶ **Требования**

- только установленные законодательством или использовать также лучшую практику?

▶ **Результат оказания услуги**

- насколько измерим и поддаётся контролю со стороны собственников?



Действия (услуга) по управлению МКД	Описание выполняемых действий	Требования	Результат
<p>113 *</p> <p>Хранение технической документации и иных документов на многоквартирный дом, технических средств и оборудования</p>	<p>Хранение технической документации и иных документов на МКД (на бумажных носителях), технических средств и оборудования в помещении (помещениях), обеспечивающих их сохранность и недоступность для несанкционированного использования.</p> <p>Контроль истечения срока хранения документов технической документации и иных документов на МКД, которые подлежат замене при подготовке новых документов ¹³.</p> <p>По истечении срока хранения – перевод документа в электронный вид и помещение его в архив документов дома (см. пункт 115 Стандарта).</p> <p>Уничтожение бумажных версий документов с составлением акта.</p>	<p>Срок хранения технической документации и иных документов на МКД, необходимых на весь срок эксплуатации МКД, – в течение срока эксплуатации МКД ¹⁴.</p> <p>Срок хранения других документов технической документации и иных документов на МКД – 3-5 лет ¹⁵.</p> <p>Представитель Собственников участвует в составлении акта об уничтожении технических документов, иной документации с истекшим сроком хранения.</p>	<p>Обеспечена сохранность технической документации и иных документов на МКД, возможность контроля и копирования по письменному запросу Собственников.</p> <p>Сформирован электронный архив технической документации и иных документов на МКД.</p>

¹³ Замене подлежат документы технической документации и иных документов на МКД, указанные в таблице Б2 «Документация, подлежащая замене в результате её актуализации» приложения Б «Перечень технической и иной документации на многоквартирный дом» к ГОСТ Р 56038.

¹⁴ См. таблицу Б1 «Документация длительного хранения» приложения Б «Перечень технической и иной документации на многоквартирный дом» к ГОСТ Р 56038.

¹⁵ В соответствии с таблицей Б2 «Документация, подлежащая замене в результате ее актуализации» приложения Б «Перечень технической и иной документации на многоквартирный дом» к ГОСТ Р 56038, к таким документам относятся: документы (акты) о приемке результатов работ по капитальному ремонту и содержанию общего имущества МКД (сметы, описи проведения таких работ), акты освидетельствования работ, конструкций, систем инженерно-технического обеспечения МКД, акты технических осмотров, проверки (испытания) состояния внутридомовых инженерных систем, конструктивных частей МКД, документы (акты) о приемке результатов работ по текущему ремонту общего имущества МКД, акты освидетельствования скрытых работ, журналы осмотров ОИ МКД, акты проверок готовности к отопительному периоду и выданные паспорта готовности многоквартирного дома к отопительному периоду, журналы (книги) учета заявлений, жалоб и предложений по вопросам качества содержания и ремонта ОИ МКД и предоставления коммунальных услуг.

Действия (услуга) по управлению МКД	Описание выполняемых действий	Требования	Результат
<p>122</p> <p>Сбор, обновление и хранение информации о нанимателях помещений муниципального и государственного жилищного фонда в МКД ³⁷</p> <p><small>³⁷ Данная функция по управлению МКД определена подпунктом «б» пункта 4 Правил управления многоквартирными домами.</small></p> <p><small>³⁸ См. статью 7 Федерального закона от 27 июля 2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".</small></p>	<p>Сбор сведений о нанимателях жилых помещений муниципального жилищного фонда, государственного жилищного фонда, расположенных в МКД, путем взаимодействия с наймодателями жилых помещений.</p> <p>Систематизация сведений о собственниках и нанимателях жилых помещений муниципального жилищного фонда, государственного жилищного фонда в форме реестра.</p> <p>Регулярное, не менее 1 раза в год, обновление сведений о нанимателях жилых помещений.</p> <p>Хранение сведений о нанимателях жилых помещений на бумажном и электронном носителе, исключающее доступ к персональным данным нанимателей жилых помещений в МКД.</p>	<p>Информация о нанимателях помещений в МКД должна содержать применительно к каждому жилому помещению муниципального жилищного фонда, государственного жилищного фонда следующие сведения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) номер помещения, общая площадь помещения; 2) наименование собственника жилого помещения (наймодателя); 3) фамилия, имя, отчество представителя собственника помещения, доверенность (копия), контактные данные представителя наймодателя; 4) фамилия, имя, отчество (при наличии) нанимателя 5) основание владения и пользования помещением в МКД (реквизиты (копия) договора социального найма, договора найма жилого помещения государственного либо муниципального жилищного фонда, срок договора); 6) контактная информация нанимателя помещения. <p>Персональные данные нанимателя помещения не раскрываются третьим лицам и не распространяются без согласия указанных нанимателей жилых помещений ³⁸.</p>	<p>Актуальная информация о нанимателях всех жилых помещений муниципального жилищного фонда, государственного жилищного фонда в МКД, позволяющая взаимодействовать с нанимателями помещений муниципального и государственного жилищного фонда в МКД (при предоставлении коммунальных услуг управляющей организацией).</p>

Действия (услуга) по управлению МКД	Описание выполняемых действий	Требования	Результат
<p>131</p> <p>Выявление целей собственников помещений в отношении управления общими имуществом в многоквартирном доме</p>	<p>Разработка анкеты для выявления целей, потребностей и интересов Собственников в отношении общего имущества в МКД, целей управления общими имуществом в многоквартирном МКД (далее – цели управления МКД), возможности нести дополнительные расходы для достижения целей, удовлетворения потребностей.</p> <p>Проведение опроса Собственников.</p> <p>Обработка результатов опроса.</p> <p>Подготовка и представление Собственникам отчета о результатах опроса.</p>	<p>Выявление целей Собственников в отношении управления МКД осуществляется на стадии приема МКД в управление до заключения договора управления или в течение 3 месяцев с даты заключения такого договора ⁴³, а также может осуществляться в дальнейшем по необходимости ⁴⁴.</p> <p>Информация о проведении опроса, способах участия в опросе доводится до Собственников путем размещения в помещениях в МКД, доступных для всех Собственников, иными способами, установленными для взаимодействия с Собственниками.</p> <p>Опрос должен охватывать собственников, обладающих более чем 50% голосов от общего числа голосов Собственников.</p> <p>Результаты опроса размещаются в помещениях в МКД, доступных для всех Собственников, не позднее чем через 10 дней с даты завершения опроса.</p> <p>Результаты опроса представляются совету МКД (правлению ТСЖ, ЖСК, ЖК), а при отсутствии совета МКД – уполномоченному представителю Собственников либо общему собранию собственников помещений в МКД.</p> <p>Заполненные анкеты и отчет о результатах опроса включаются в состав документов, связанных с управлением МКД, и хранятся не менее 5 лет.</p>	<p>Установлены и включены в договор управления общие для большинства Собственников цели управления МКД, которые учитываются при разработке планов содержания, ремонта, модернизации общего имущества в МКД.</p>

⁴³ В случае, если цели собственников помещений в МКД в отношении управления МКД выявляются управляющей организацией в ходе действия заключённого договора управления, указанные цели собственников помещений могут утверждаться общим собранием собственников помещений в МКД вместе с изменениями, вносимыми в перечень работ и (или) услуг по управлению МКД, услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в МКД в составе договора управления, если такие изменения необходимы в соответствии с указанными целями.

³⁸ Повторное выявление целей Собственников в отношении управления МКД может осуществляться в случае достижения ранее поставленных целей, изменения каких-либо внешних факторов (например, цен на энергоносители) или интересов собственников помещений в отношении общего имущества.

ПРИГЛАШАЕМ К СОТРУДНИЧЕСТВУ

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

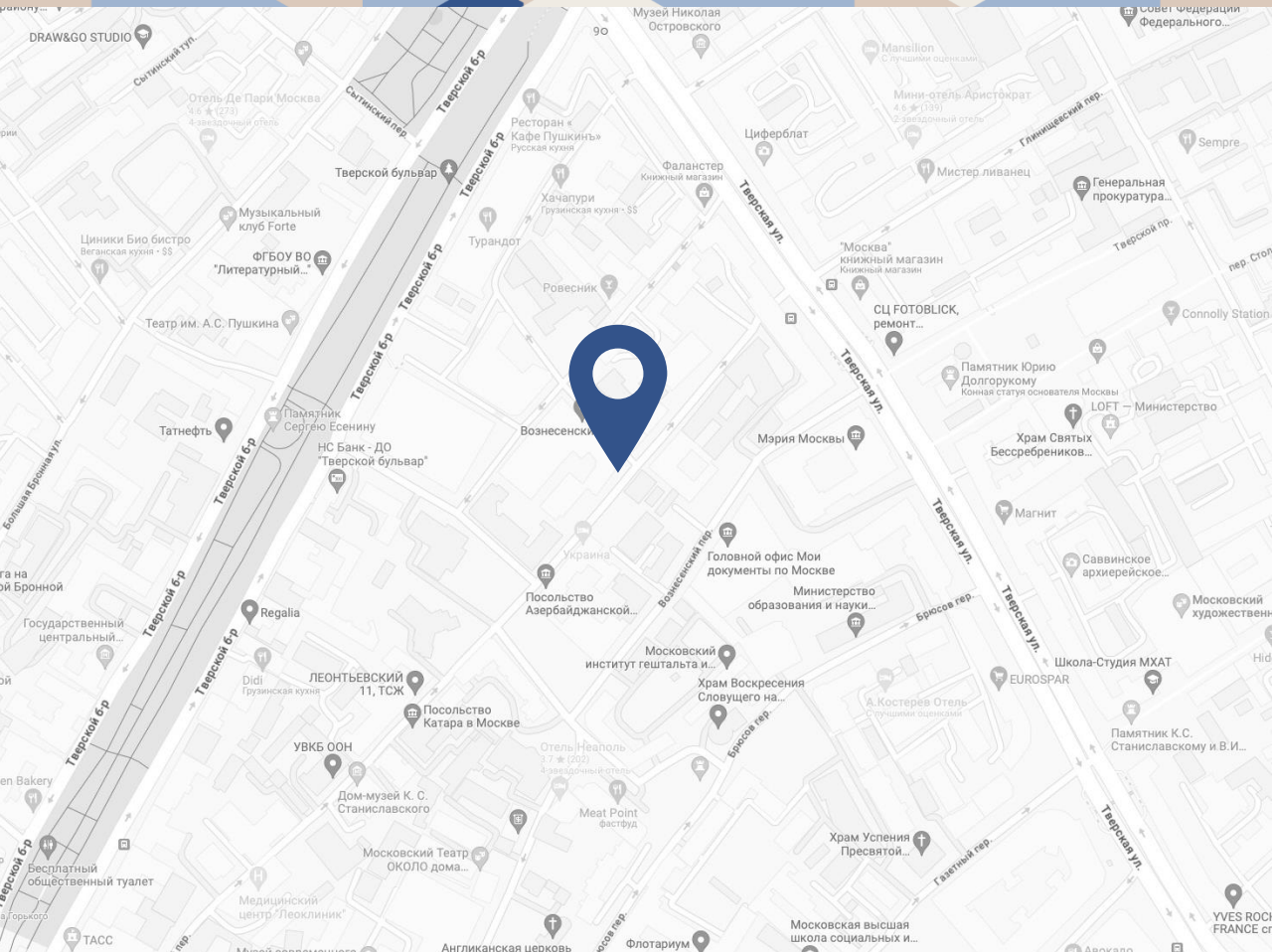
- может быть предложен в качестве дополнения к Правилам осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (ПП РФ № 416)
- может быть принят как стандарт СРО
- может быть принят как стандарт организации (УО, ТСЖ..)

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

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

Web-site: www.urbaneconomics.ru

