XXI Международная выставка «ЖКХ России»
Круглый стол «Как улучшить качество содержания и обслуживания многоквартирных домов: задачи и пути решения»

Стандарты как основа взаимодействия собственников и управляющих

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

9 апреля 2025 г., Санкт-Петербург

«Внедрение единых стандартов деятельности по управлению многоквартирными домами и их обслуживанию» - мероприятие Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года с прогнозом до 2035 года

- Что подразумевается под «едиными стандартами»?
  - Одинаковый набор работ одинакового качества независимо от особенностей МКД?
  - Один стандарт для каждой услуги/работы и разные «пакеты» для разных МКД?
  - Что-то другое?
- Это документы технического регулирования или что-то другое?
- Обязательные или добровольные?
- Для кого эти стандарты? Для управляющих? Или и для собственников?

> Документ по стандартизации - документ, в котором для добровольного и многократного применения устанавливаются **общие характеристики** объекта стандартизации, а также **правила и общие принципы** в отношении объекта стандартизации
>
> Федеральный закон от 29.06.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»

Стандарт - документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются **характеристики** продукции, **правила** осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, **выполнения работ или оказания услуг**. Стандарт также может содержать **требования к терминологии,** символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Стандарт – это документ, который устанавливает **требования к качеству** продукции, услуг, процессов и так далее.
Источник: https://journal.sovcombank.ru/glossarii/standart-chto-eto-takoe-i-zachem-on-nuzhen© Совкомблог

Ключевая проблема – собственники и управляющие не могут договориться, а «страдает» МКД

01

Собственники квартир в МКД НЕ ЗНАЮТ:

- что кроется под словами «содержание общего имущества в МКД»
- какие услуги и работы необходимы для надлежащего содержания МКД
- как можно проконтролировать исполнение работ по содержанию МКД

Управляющие НЕ УМЕЮТ:

- обосновать свое предложение по перечню услуг и работ и стоимости
- отчитаться об исполнении обязательств
- продемонстрировать результаты

02

Значительный перечень правовых и нормативных документов, устанавливающих требования к эксплуатации конструкций и инженерных систем МКД – НЕВОЗМОЖНОСТЬ ИХ ПРИМЕНЕНИЯ непрофессиональными заказчиками работ по содержанию МКД

03

Нормативные документы НЕ ОПРЕДЕЛЯЮТ ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА услуг и работ по содержанию МКД и какой результат должен быть получен при их оказании / выполнении, что делает невозможным контроль со стороны собственников

- Неопределенный перечень обязательств по договору
- Неадекватная цена
- Конфликты, взаимные претензии
- Апеллирование к власти
- Ужесточение административных мер

Что нас ждет, если стороны не научатся договариваться? Единая гарантирующая управляющая организация!

СТАНДАРТ как «общий язык» для собственников и управляющих: предлагаемый подход

- **Стандарт - детализированный «классификатор» услуг /работ**

- **Услуги / работы подразделяются:**
  - **по направлениям**
  - **каждое направление делится на группы**
  - **каждая группа включает отдельные услуги /работы, которые должны (или могут быть) предметом заказа со стороны собственников помещений в МКД**

- **Для каждой услуги/работы определены:**
  - **ВЫПОЛНЯЕМЫЕ ДЕЙСТВИЯ** (ЧТО делается, НО НЕ КАК делается)
  - **ТРЕБОВАНИЯ** (если они есть в нормативных документах или могут быть сформулированы)
  - **РЕЗУЛЬТАТ, который должен быть достигнут и может быть проконтролирован**

- **Направлениям, группам и отдельным услугам/работам присвоен трехзначный код**

КОМИТЕТ ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ ГОРОДА МОСКВЫ

ГРАНТЫ Мэра Москвы
ДЛЯ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ ГОРОДА

Фонд «Институт экономики города» разработал

«Стандарт услуг управления многоквартирным домом: для собственников и управляющих»

- Предложено **определение термина** «управление многоквартирным домом»
- Классификация стандарта охватывает **66 услуг**, из которых **34 услуги – обязательные** для способа управления «управляющая организация»
- Для каждой услуги приведена **справочную информация** со ссылками на НПА

Потребительский стандарт управления МКД

Стандарт получил хорошие отзывы от представителей собственников, ТСЖ, ЖСК

Отношение управляющих организаций остается под вопросом

ФОНД ПРЕЗИДЕНТСКИХ ГРАНТОВ

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ ГОРОДА

Фонд «Институт экономики города» разработал

«Стандарт содержания многоквартирного дома: для собственников жилья и управляющих»

Стандарт разработан в рамках проекта, реализуемого с использованием гранта Президента Российской Федерации, предоставленного ИЭГ Фондом президентских грантов в 2024 году

- Работа по содержанию общего имущества в МКД = **эксплуатационный контроль + техническое обслуживание** (в соответствии с Градостроительным кодексом РФ)
- Классификация стандарта охватывает **56 работ**
- Стандарт каждой работы обобщает требования, содержащиеся в значительном числе нормативных документов

НАПРАВЛЕНИЯ И ГРУППЫ РАБОТ ПО СОДЕРЖАНИЮ МКД

Стандарт содержания МКД

Код	Направление деятельности по содержанию МКД	Код	Группа работ по содержанию МКД
200	Работы по содержанию конструкций МКД	210	Работы по содержанию несущих конструкций МКД
		220	Работы по содержанию ненесущих конструкций МКД
300	Работы по содержанию внутридомовых инженерных систем	310	Работы по содержанию внутридомовых инженерных систем, используемых для предоставления коммунальных услуг
		320	Работы по содержанию лифтов и подъемников
		330	Работы по содержанию других внутридомовых инженерных систем
400	Работы по санитарному содержанию помещений, входящих в состав общего имущества в МКД	410	Работы по санитарному содержанию подвальных помещений, технических этажей и технических подвалов
		420	Работы по санитарному содержанию лестниц и лестничных площадок
		430	Работы по санитарному содержанию чердачных помещений
		440	Работы по санитарному содержанию помещений специального технического назначения (котельные, бойлерные, элеваторные узлы, мусороприемные камеры и др.)
		450	Работы по санитарному содержанию лифтовых кабин
		460	Работы по санитарному содержанию холлов, коридоров, колясочных
500	Работы по содержанию земельного участка, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме	510	Работы по содержанию территорий с твердым покрытием
		520	Работы по содержанию зеленых насаждений
		530	Работы по содержанию досуговых, хозяйственных и других площадок
		540	Работы по содержанию мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов
		550	Работы по содержанию ливневой канализации на земельном участке
		560	Работы по содержанию отдельных сооружений и архитектурных форм

ПРИМЕР: РАБОТЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ ВНУТРИДОМОВЫХ СИСТЕМ МКД (код 300)

Код	Группа работ по содержанию внутридомовых систем МКД	Код	Работы по содержанию внутридомовых систем МКД
310	Работы по содержанию внутридомовых инженерных систем, используемых для предоставления коммунальных услуг	311	Содержание внутридомовой системы отопления при централизованном отоплении (без индивидуального теплового пункта)
		312	Содержание внутридомовой системы отопления при централизованном отоплении с индивидуальным тепловым пунктом
		313	Содержание внутридомовой системы децентрализованного теплоснабжения с индивидуальной котельной
		314	Содержание внутридомовой системы горячего водоснабжения
		314	Содержание внутридомовой системы холодного водоснабжения
		316	Содержание внутридомовой системы водоотведения
		317	Содержание внутридомовой системы электроснабжения МКД
		318	Содержание внутридомовой системы газоснабжения
320	Работы по содержанию лифтов и подъемников	321	Содержание лифтов
		322	Содержание подъемного оборудования, обеспечивающего доступ к помещениям в МКД для инвалидов и маломобильных граждан
330	Работы по содержанию других внутридомовых инженерных систем	331	Содержание системы вентиляции
		332	Содержание системы кондиционирования
		333	Содержание системы дымоудаления
		334	Содержание систем пожарной сигнализации, пожарной автоматики и аварийного освещения
		335	Содержание внутреннего противопожарного водопровода
		336	Содержание мусоропроводов
		337	Содержание водостоков

ПРИМЕР СТАНДАРТА РАБОТЫ

Стандарт содержания МКД

Работа по содержанию МКД	Выполняемые действия	Требования	Результат
311 - Содержание внутридомовой системы отопления при централизованном отоплении (без индивидуального теплового пункта)	*Эксплуатационный контроль* - регулярный осмотр и проверка состояния внутридомовой системы отопления в подвальном и (или) чердачном помещениях, в целях выявления нарушений в работе системы, в том числе: • проверка исправности и работоспособности насосов, запорной арматуры, контрольно-измерительных приборов, автоматических регуляторов и устройств, коллективных (общедомовых) приборов учета, расширительных баков и элементов, скрытых от постоянного наблюдения (разводящих трубопроводов и оборудования на чердаках, в подвалах и каналах) • контроль показаний измерительных приборов и их исправности; • проверка состояния тепловой изоляции трубопроводов отопления; • контроль удаления воздуха из систем через автоматические воздухоотводчики • контроль отсутствия перегрева и нехарактерных шумов в работе насосов, диапазона перепада давления на насосе • проверка положения регулирующей арматуры, обеспечивающей необходимые расходы воды и теплоносителя по потребителям воды и тепловой энергии • повседневный контроль температуры и давления теплоносителя	Детальный осмотр элементов системы отопления (насосов, запорной арматуры, контрольно-измерительных приборов автоматических устройств) производится не реже 1 раза в неделю. Детальный осмотр разводящих трубопроводов внутридомовой системы отопления производится не реже 1 раза в месяц. Проверка исправности тепловой изоляции осуществляется не реже 2 раз в год. Проверка исправности запорно-регулирующей арматуры производится в соответствии с утвержденным графиком осмотра, а снятие задвижек для внутреннего осмотра и ремонта (шабрения дисков, проверки плотности колец, опрессовки) – не реже 1 раза в 3 года. Проверку плотности закрытия и смену сальниковых уплотнителей регулировочных кранов на нагревательных приборах следует производить не реже 1 раза в год.	Система отопления находится в технически исправном, работоспособном состоянии. Отсутствуют протечки теплоносителя из трубопроводов и оборудования системы отопления. Осуществляется бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода с допустимой продолжительностью перерыва отопления не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца.

ПРИМЕР СТАНДАРТА РАБОТЫ (продолжение)

Стандарт содержания МКД

Работа по содержанию МКД	Выполняемые действия	Требования	Результат
311 - Содержание внутридомовой системы отопления при централизованном отоплении (без индивидуального теплового пункта)	*Техническое обслуживание в ходе эксплуатационного контроля*: • незамедлительное восстановление герметичности участков трубопроводов отопления и соединительных элементов в случае их разгерметизации • поддержание температуры воды, поступающей и возвращаемой из системы отопления, в соответствии с температурным графиком, утвержденным схемой теплоснабжения • регулировка давления воды (не выше допускаемого для отопительных приборов) в подающем и обратном трубопроводах системы *Другие регулярные мероприятия технического обслуживания*: • систематическое удаление воздуха из системы отопления • восстановление работоспособности (ремонт, замена) оборудования и отопительных приборов, водоразборных приборов (смесителей, кранов и т.п.), относящихся к общему имуществу в многоквартирном доме • уплотнение мест соединений запорной арматуры • замена неисправных контрольно-измерительных приборов (манометров) • промывка грязевиков • устранение постоянных и периодических засорений каналов • восстановление разрушенной или замена недостаточной тепловой изоляции труб • наладка системы отопления для обеспечения проектных значений температуры воздуха в помещениях, исключения шума от движения струи в трубопроводах, арматуре и отопительных приборах, превышающего допустимые значения, настройки радиаторных термостатов	Показания контрольно-измерительных приборов заносятся в журнал регистрации ежедневно. Контролю подлежат следующие показатели: • давление в подающем и обратном трубопроводе отопления; • соблюдение температурного графика на входе внутридомовой системы отопления в течение всего отопительного периода; • температура теплоносителя, возвращаемого из системы отопления в соответствии с температурным графиком; • расход теплоносителя в системе отопления; • расход подпиточной воды согласно договору теплоснабжения. Обнаруженные в ходе осмотров, проверок и испытаний неисправности внутридомовой системы отопления, а также дата устранения неисправности, фамилии персонала, выполнявшего ремонт, заносятся в журнал работы указанной системы отопления. Продолжительность отключения системы отопления или отдельных ее участков при обнаружении утечек воды и других неисправностей должна составлять в зависимости от температуры наружного воздуха не более 2 часов.	Давление во внутридомовой системе отопления не превышает установленных предельных нормативов (0,6 МПа (6 кгс/кв. см) в системах с чугунными радиаторами, 1 МПа (10 кгс/кв. см) в системах конвекторного и панельного отопления, в системах с калориферами, а также прочими отопительными приборами). Температура воздуха в жилых помещениях не ниже +18 °С (в угловых комнатах +20 °С), в районах с температурой -31 °С и ниже - не ниже +20 °С (в угловых комнатах +22 °С). Все нагревательные приборы в помещениях прогреваются равномерно.

ПРИМЕР СТАНДАРТА РАБОТЫ (окончание)

Стандарт содержания МКД

Работа по содержанию МКД	Выполняемые действия	Требования	Результат
311 - Содержание внутридомовой системы отопления при централизованном отоплении (без индивидуального теплового пункта)	*Подготовка к отопительному сезону*: • ревизия кранов и другой запорной арматуры и оборудования • поверка и наладка контрольно-измерительных приборов, оборудования системы отопления • гидравлические испытания узлов ввода, оборудования и трубопроводов системы • промывка внутридомовых тепловых сетей, гидропневматическая промывка радиаторов при наличии их непрогрева • проведение пробных пусконаладочных работ (пробные топки и эксплуатационная наладка оборудования по окончании всех ремонтно-подготовительных работ) • проверка и правильное распределение теплоносителя по потребителям тепла в начале отопительного сезона *После окончания отопительного сезона:* • промывка и наполнение теплоносителем системы отопления • гидравлические испытания давлением тепловых сетей и оборудования системы отопления • устранение выявленных при испытаниях дефектов и проведение повторных испытаний	Промывка грязевиков производится в зависимости от степени загрязнения, определяемой по перепаду давлений на манометре до и после грязевиков. Замена уплотняющих прокладок фланцевых соединений должна производиться при каждом разбалчивании фланцевых соединений, снятии арматуры. Сроки начала и окончания подготовки к отопительному периоду утверждаются органом местного самоуправления (по предложению организации, осуществляющей содержание и ремонт МКД) с учетом завершения всех работ, включая проведение пробных топок центрального отопления и печей: • в северных и восточных регионах - до 1 сентября, • в центральных регионах - к 15 сентября, • в южных регионах - до 1 октября. Гидравлические испытания узла управления и системы отопления производятся перед началом и после окончания отопительного периода при положительных температурах наружного воздуха. При температуре наружного воздуха ниже нуля проверка плотности допускается в исключительных случаях. Температура внутри помещений при этом должна быть не ниже +5 град. С.	Журналы эксплуатации системы отопления содержат все требуемые записи и доступны для контроля.

Пример: Перечень НПА, использованных при разработке стандарта услуги 311 - Содержание внутридомовой системы отопления при централизованном отоплении

Стандарт содержания МКД

- Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491
- Минимальный перечень услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013 г. № 290
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354
- Правила коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № 1034
- Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда, утв. постановлением Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 г. № 170
- Положение о разработке, передаче, пользовании и хранении Инструкции по эксплуатации многоквартирного дома, утв. приказом Минрегиона РФ от 01 июня 2007 г. № 45
- Методика осуществления коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утв. приказом Минстроя России от 17 марта 2014 г. № 99/пр
- ГОСТ Р 56192-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги содержания общего имущества многоквартирных домов. Общие требования, утв. приказом Росстандарта от 27 октября 2014 г. № 1444-ст
- СП 255.1325800.2016. Свод правил. Здания и сооружения. Правила эксплуатации. Основные положения, утв. приказом Минстроя России от 24 августа 2016 г. № 590/пр
- СП 347.1325800.2017. Свод правил. Внутренние системы отопления, горячего и холодного водоснабжения. Правила эксплуатации, утв. Приказом Минстроя России от 05.12.2017 N 1617/пр
- СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003, утв. приказом Минстроя России от 30 декабря 2020 г. № 921/пр
- СП 510.1325800.2022. Свод правил. Тепловые пункты и системы внутреннего теплоснабжения, утв. приказом Минстроя России от 25 января 2022 г. № 42/пр
- Правила технической эксплуатации тепловых энергоустановок, утв. приказом Минэнерго России от 24 марта 2003 г. № 115
- СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания», утв. постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2
- Форма акта приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме, утв. приказом Минстроя России от 26 октября 2015 г. № 761/пр

Преимущества и возможности
разработанных стандартов

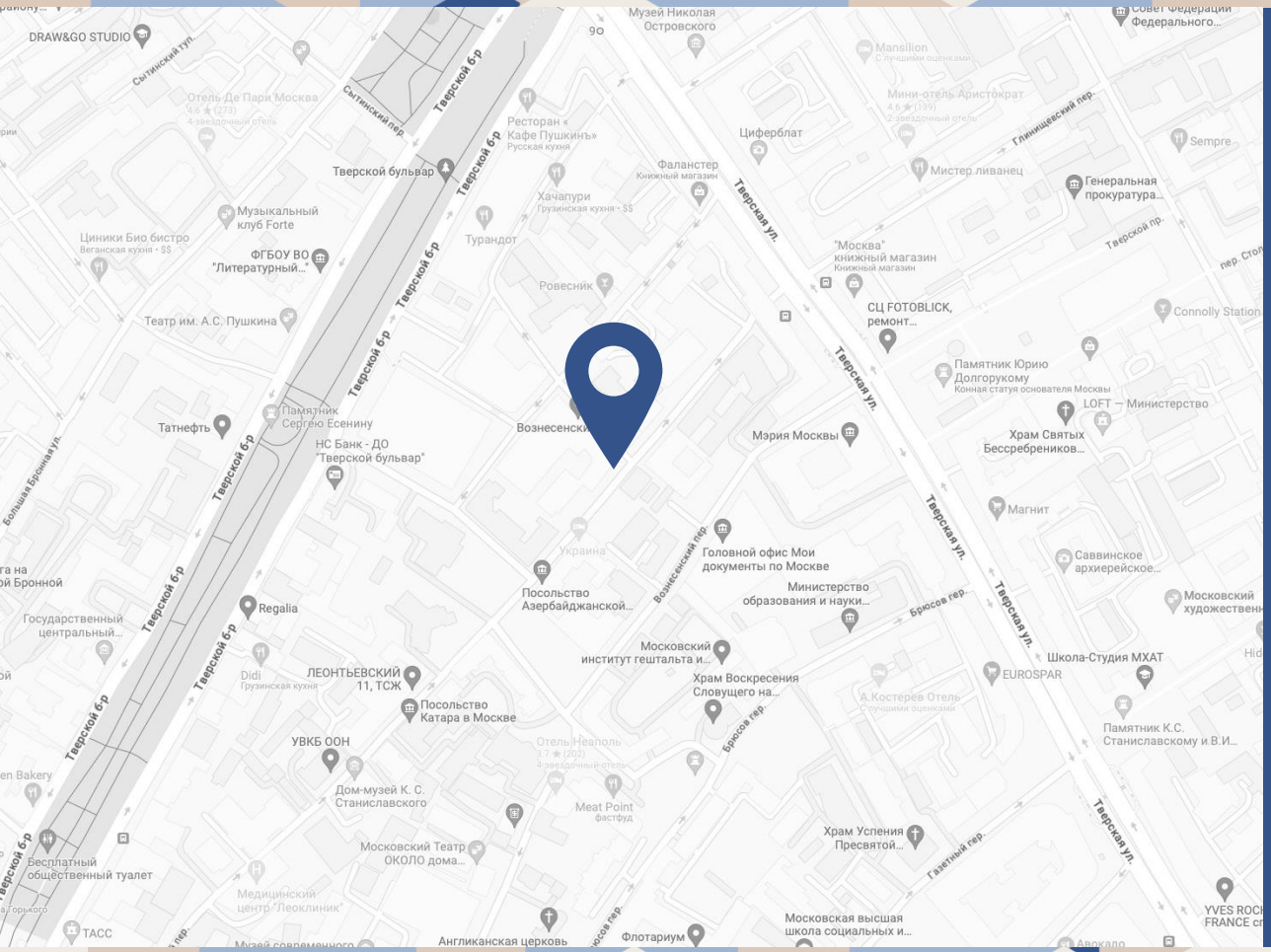
Стандарт содержания МКД

- Обеспечивают **одинаковое понимание** собственниками помещений в МКД и управляющими сути каждой из предлагаемых (заказываемых) работ или услуг
- Помогают повысить **осведомленность собственников** жилья как заказчиков профессиональных услуг управления МКД, работ по содержанию общего имущества в МКД
- Могут содействовать **повышению квалификации** сотрудников управляющих организаций
- **Создают основу для переговорного процесса** между собственниками и управляющими организациями при заключении договора управления МКД
- Обеспечивают **возможность контроля** со стороны собственников достижения результата оказания услуг, выполнения работ
- Могут стать **основанием для расчета размера затрат / стоимости** услуг и работ
- В перспективе – могут **упростить оформление договора управления МКД,**
  поскольку присвоение кодов и описание всех услуг и работ в стандартах позволяет обойтись без детального их описания в тексте договора (могут быть разработаны стандартные формы для отражения в них результатов договоренности сторон по перечню услуг и работ)

ИЭГ представляет свою страницу ВКонтакте

- Для удобства наших подписчиков Фонд "Институт экономики города" зарегистрировал официальный аккаунт ВКонтакте
- Вся актуальная информация: новости, исследования, анонсы и записи мероприятий будут размещены на странице

https://vk.com/urbaneconomics



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