

Фонд «Институт экономики города»

## ВЕБИНАР

Стандарт услуг управления  
многоквартирным домом: для  
собственников и управляющих



КОМИТЕТ  
ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ  
И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
ГОРОДА МОСКВЫ

**ГРАНТЫ**  
Мэра Москвы

ДЛЯ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ  
НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

31 октября 2024 г.

# Фонд «Институт экономики города» представляет пособие в помощь домовым жилищным активам и управляющим организациям



КОМИТЕТ  
ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ  
И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
ГОРОДА МОСКВЫ

**ГРАНТЫ**  
Мэра Москвы  
ДЛЯ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ  
НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

**Разработан и издан в рамках проекта**  
«Управление многоквартирным домом:  
потребительский стандарт для  
взаимодействия собственников жилья с  
управляющей организацией»

Потребительский  
стандарт управления



реализованного при поддержке Гранта Мэра Москвы для  
социально ориентированных НКО Комитета общественных  
связей и молодёжной политики города Москвы

# Востребованность стандарта услуг управления МКД



Стратегией развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года с прогнозом до 2035 года определена задача по **внедрению** **единых стандартов деятельности по управлению многоквартирными домами и их обслуживанию**



Нормативные акты, ГОСТ Р «Услуги управления многоквартирным домом»:

- не дают определения деятельности по управлению МКД
- содержат перечень действий (услуг) по управлению МКД, порядок оказания услуг, но не определяют характеристики, показатели качества услуг по управлению МКД



**СРО не разработали** стандартов деятельности в отношении всего комплекса услуг управления МКД



**Управляющие организации не могут сформулировать** и донести до собственников, что конкретно они делают, когда управляют МКД, за что именно платят собственники «по строке» «Управление МКД»



**Собственники жилья считают управление «навязанной услугой»**, посреднической деятельностью при содержании и ремонте МКД



**ВЫВОД:**

у участников отношений отсутствует понимание сути и содержательной ценности профессиональной деятельности по управлению МКД



# Определения термина «управление»

**УПРАВЛЕНИЕ** — **сознательное целенаправленное воздействие** со стороны субъектов, руководящих органов на людей и экономические объекты, осуществляемое **с целью направить их действия и получить желаемые результаты**

Современный экономический словарь.  
Авторы Райзберг Б. А., Лозовский Л. Ш.,  
Стародубцева Е. Б., Инфра-М, 2006

**УПРАВЛЕНИЕ** - процесс **систематического, сознательного, целенаправленного воздействия людей на общественную систему в целом или ее отдельные звенья (производство, социальную и духовную жизнь, отрасли экономики и др.)** на основе познания и использования присущих обществу объективных закономерностей и прогрессивных тенденций в интересах обеспечения его эффективного функционирования и развития.

В содержательном плане Управление рассматривается **как вид интеллектуального труда, представляющего собой систему последовательных управленческих функций, циклов, процессов, которые обеспечивают координацию и регулирование других видов человеческого труда.**

Энциклопедия социологии.  
Под редакцией Грицанова А. А.,  
Издательство «Книжный Дом», 2003

**УПРАВЛЕНИЕ** [control, management] — **Выработка и осуществление целенаправленных управляющих воздействий** на объект (систему), что **включает сбор, передачу и обработку необходимой информации, принятие и реализацию соответствующих решений.** Часто этим термином называют само управляющее воздействие.

Экономико-математический словарь.  
Автор Лопатников Л. И., 2003



# Ключевые аспекты деятельности по управлению МКД



- Определение цели
- Сбор, обработка, систематизация данных / информации
- Принятие решений на основе достоверной информации
- Разработка планов, направленных на достижение цели
- Организация действий по реализации планов
- Контроль достижения результатов
- Корректирование планов / действий / пересмотр целей



Объект управления – общее имущество в МКД



Субъекты управления МКД –

- собственники помещений в МКД
- привлеченный профессиональный управляющий



# Определение деятельности по управлению многоквартирным домом

Предлагаемое определение (Институт экономики города):



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:
  - сбор и постоянную актуализацию данных о 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)**

**Услуга по управлению МКД** - это действия по управлению МКД, осуществляемые управляющей организацией по заказу собственников помещений в МКД на платной основе

# Стандарт услуг управления МКД:

- ✓ основа для взаимопонимания и взаимодействия собственников помещений в МКД и профессиональных управляющих
- ✓ детализированный «классификатор» всех услуг управления МКД и «толковый словарь», позволяющий собственникам разговаривать с профессиональным управляющим на общем языке
- ✓ предназначен дать собственникам помещений понимание нужности и ценности профессиональных услуг по управлению МКД
- ✓ классифицирует услуги по управлению МКД по группам (направлениям деятельности)
  - 9 групп услуг
  - каждая группа содержит стандарты отдельных услуг, которые могут быть предметом заказа
- ✓ трехзначные коды от 110 до 199
  - 1-я цифра (1) = «деятельность по управлению МКД»
  - 2-я цифра = обозначение группы услуг (направления деятельности)
  - 3-я цифра = номер услуги в данной группе
- ✓ содержит указание на
  - «обязательные» услуги (отмечены \*)
  - услуги по выбору собственников



<b>Код направления деятельности по управлению МКД</b>	<b>Описание содержания направления деятельности по управлению многоквартирным домом</b>
110	Обеспечение содержания многоквартирного домами 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	Предотвращение и ликвидация аварийных ситуаций в многоквартирном доме
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



# \* Обязательные услуги 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



При разработке стандарта принималась, что **обязательными услугами по управлению МКД** являются те, что указаны в Правилах осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, других правовых актах



**Обязательные услуги по управлению МКД** должны быть заказаны собственниками помещений в многоквартирном доме при заключении договора управления и должны оказываться управляющей организацией при способе управления домом «управление управляющей организацией»



# ✳ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД

<b>Код услуги</b>	<b>110. Обеспечение содержания многоквартирного домами технической документацией, техническими средствами и оборудованием</b>
<b>111*</b>	Прием технической документации на многоквартирный дом и иных документов, связанных с управлением многоквартирным домом, технических средств и оборудования, необходимых для содержания многоквартирного дома и управления им
<b>112*</b>	Восстановление технической документации и иных документов на многоквартирный дом, технических средств и оборудования
<b>113*</b>	Хранение технической документации и иных документов на многоквартирный дом, технических средств и оборудования
<b>114*</b>	Актуализация технической документации и иных документов на многоквартирный дом

<b>Код услуги</b>	<b>120. Сбор, хранение и обновление информации о лицах, владеющих и пользующихся помещениями в многоквартирном доме</b>
<b>121*</b>	Ведение реестра собственников помещений в многоквартирном доме <sup>1</sup>
<b>122</b>	Сбор, обновление и хранение информации о нанимателях помещений муниципального и государственного жилищного фонда в МКД



## ✿ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД (2)

Код услуги	<b>130. Подготовка предложений по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме</b>
132*	Проведение осмотра общего имущества в многоквартирном доме для выявления соответствия (несоответствия) состояния общего имущества требованиям законодательства Российской Федерации, а также угрозы безопасности жизни и здоровью граждан
133*	Формирование перечня услуг и работ, обеспечивающих надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме
135*	Разработка плана работ по текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме
136*	Подготовка предложений по проведению капитального ремонта многоквартирного дома
138*	Подготовка предложений по проведению мероприятий для снижения потребления в многоквартирном доме коммунальных ресурсов, повышения энергоэффективности многоквартирного дома

## \* ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД (3)

Код услуги	<b>140. Организация оказания услуг и выполнения работ, обеспечивающих содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме</b>
142*	Подготовка планов и заданий для исполнителей услуг и работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме
143*	Отбор подрядчиков и заключение договоров на оказание услуг и выполнение работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме
144*	Осуществление контроля за оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме, соблюдением условий договоров, в том числе ведение претензионной, исковой работы
149*	Осуществление расчетов за оказанные услуги и выполненные работы с исполнителями услуг и работ по договорам

Код услуги	<b>150. Предотвращение и ликвидация аварийных ситуаций в многоквартирном доме</b>
151*	Организация аварийно-диспетчерского обслуживания в многоквартирном доме

# \* ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД (4)

Код услуги	<b>160. Организация предоставления коммунальных услуг потребителям в многоквартирном доме</b>
161*	Заключение с ресурсоснабжающими организациями договоров ресурсоснабжения <sup>2</sup> , с региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами договора на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами
162*	Снятие показаний общедомовых приборов учета
163*	Прием от собственников и нанимателей помещений государственного и муниципального жилищных фондов в многоквартирном доме информации о показаниях квартирных приборов учета
164*	Осуществление контроля качества поставляемых коммунальных ресурсов <sup>1</sup> , услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами
165*	Осуществление расчетов за поставленные в многоквартирный дом коммунальные ресурсы и услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами
167*	Прием обращений собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме о нарушениях требований к предоставлению коммунальных услуг
168*	Заключение с ресурсоснабжающими организациями договоров в целях приобретения коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме
169*	Предоставление ресурсоснабжающим организациям и региональному оператору по обращению с твердыми коммунальными услугами информации, необходимой для начисления платы за коммунальные услуги



# ✿ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД (5)

Код услуги	<b>170. Организация финансирования собственниками помещений услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</b>
171*	Финансовое обоснование размера общих расходов собственников помещений для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме и достижения целей собственников в отношении управления многоквартирным домом
172*	Начисление обязательных платежей и взносов, связанных с оплатой расходов на управление многоквартирным домом, содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и расходов на коммунальные услуги, направление платежных документов собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме
173*	Организация приема платы за жилое помещение и коммунальные услуги
174*	Претензионная и исковая работа и иные меры по взысканию задолженности собственников, нанимателей и иных пользователей помещений в многоквартирном доме по обязательным платежам и взносам <sup>1</sup>

Код услуги	<b>180. Организация проведения общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме</b>
181*	Предоставление реестра собственников помещений в многоквартирном доме в целях организации и проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме
183*	Организация проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме (по обращению собственников помещений, обладающих не менее 10 % голосов)
184*	Выполнение функций администратора общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме



## \* ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД (6)

Код услуги	190. Оказание иных услуг по управлению многоквартирным домом
191*	Предоставление собственникам помещений в МКД информации, связанной с управлением многоквартирным домом
192*	Прием обращений, заявок собственников и иных пользователей помещений в многоквартирном доме Работа с обращениями и заявками
197*	Взаимодействие управляющей организации с оператором связи при монтаже, эксплуатации и демонтаже сетей связи на объектах общего имущества в многоквартирном доме

# Стандарт услуги управления МКД:



для каждой услуги управления МКД определяет:

- СОДЕРЖАНИЕ услуги (ЧТО делается)
- ТРЕБОВАНИЯ (если установлены законодательством либо заказчиком\*)
- РЕЗУЛЬТАТ, который должен быть достигнут и возможно проконтролировать

**СТАНДАРТ УСЛУГИ управления МКД = Действия + Требования\* к оказанию услуги + Результат**



для каждой услуги управления МКД содержит:

- пояснительную справочную информацию со ссылками на НПА

*\* В разработанном стандарте требования сформулированы от имени заказчика – собственников помещений в МКД, но могут быть сформулированы и исполнителем, либо в договоре – по соглашению сторон*





# 133\* 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.

# 131. Выявление целей собственников помещений в отношении управления общим имуществом в многоквартирном доме

Выполняемые  
действия

Разработка анкеты для выявления целей собственников в отношении управления МКД.  
Проведение опроса собственников.  
Обработка результатов опроса.  
Подготовка и представление собственникам отчета о результатах опроса.

---

Требования

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, а также может осуществляться в дальнейшем по необходимости.

Анкета для проведения опроса собственников должна позволять выявлять как краткосрочные, так и долгосрочные цели собственников в отношении МКД, общего имущества, потребности и интересы собственников, возможность нести дополнительные расходы для достижения целей и удовлетворения потребностей.

Информация о проведении опроса, способах участия в опросе доводится до собственников путем размещения в помещениях в МКД, доступных для всех собственников и иными способами, установленными для взаимодействия с собственниками.

Опрос должен охватывать собственников, обладающих более чем 50% голосов от общего числа голосов собственников.

Результаты опроса размещаются в помещениях в МКД, доступных для всех собственников, иным способом, определенным для информирования собственников, не позднее чем через 10 дней с даты завершения опроса.

Результаты опроса представляются совету МКД (правлению ТСЖ, ЖСК, ЖК), а при отсутствии совета МКД – уполномоченному представителю собственников либо общему собранию собственников.

Заполненные анкеты и отчет о результатах опроса включаются в состав документов, связанных с управлением МКД, и хранятся не менее 5 лет.

---

Результат

Установлены и включены в договор управления общие для большинства собственников цели управления МКД, которые учитываются при разработке планов содержания, ремонта, модернизации общего имущества.



## Преимущества и возможности «потребительского» стандарта услуг управления МКД

- ➔ Обеспечить одинаковое понимание потребителями (собственниками помещений в МКД) и управляющими организациями сути каждой из предлагаемых (заказываемых) услуг
- ➔ Содействовать повышению осведомленности и проявлению ответственности собственников жилья как заказчиков профессиональных услуг управления МКД, осознающих их необходимость и ценность
- ➔ Содействовать повышению квалификации управляющих МКД
- ➔ Создать основу для переговорного процесса между собственниками и управляющими организациями при заключении договора управления МКД
- ➔ Обеспечить возможность контроля со стороны потребителей факта оказания услуги и достижения заявленного в стандарте результата её исполнения
- ➔ Рассчитать размер финансовых затрат на выполнение каждой услуги
- ➔ В перспективе - упростить оформление договора управления МКД,  
*поскольку присвоение кодов и описание всех услуг и работ в стандарте 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)*



# Приглашаем к изучению и использованию пособия «Стандарт услуг управления многоквартирным домом для собственников и управляющих»

Стандарт услуг управления многоквартирным домом может стать основой:

- стандарта управляющей организации или ТСЖ
- стандарта СРО
- дополнений к ГОСТ Р «Услуги управления многоквартирным домом»
- дополнений к существующей нормативной базе в сфере управления МКД



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

[https://www.urbanecomomics.ru/sites/default/files/standart\\_uslug\\_upravleniya\\_mkd.pdf](https://www.urbanecomomics.ru/sites/default/files/standart_uslug_upravleniya_mkd.pdf)



Все материалы проекта «Управление многоквартирным домом:  
потребительский стандарт для взаимодействия собственников жилья  
с управляющей организацией»

<https://www.urbanecomomics.ru/research/project/upravlenie-mnogokvartirnym-domom-potrebitelskiy-standart-dlya-vzaimodeystviya>



# Рекомендации по использованию

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



## Управляющей организации:

- подготовьте для собственников перечень обязательных услуг по управлению МКД
- на основе оценки МКД, его текущего состояния, понимания особенностей собственников помещений в МКД подготовьте перечень дополнительных услуг по управлению МКД, которые могут представлять интерес для собственников



## Жилищному активу в МКД:

- убедитесь, что управляющая организация включила в свое предложение все обязательные услуги по управлению МКД
- на основе изучения интересов и возможностей собственников помещений в МКД подготовьте перечень дополнительных услуг по управлению МКД, которые собственники хотели бы заказать по договору управления



## Правлению ТСЖ, ЖСК:

- подготовьте перечень обязательных и (или) дополнительных услуг по управлению МКД, которые желательно заказать у профессиональной управляющей организации для обеспечения их качества

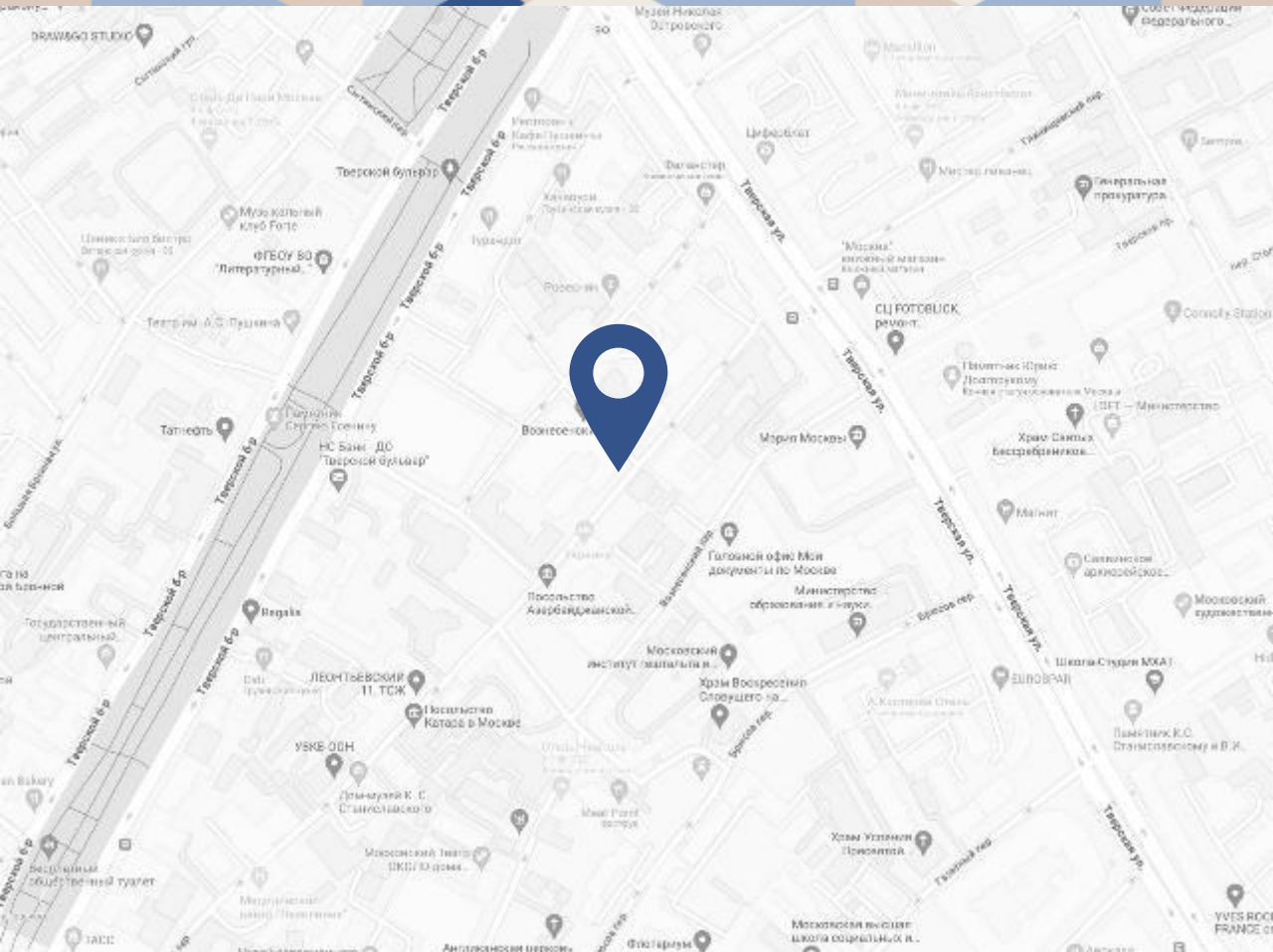


# ИЭГ представляет свою страницу ВКонтакте

- 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](mailto:mailbox@urbaneconomics.ru)

Web-site: [www.urbaneconomics.ru](http://www.urbaneconomics.ru)

