

Уважаемые собственники!

В соответствии с п.22 Поручений Губернатора Смоленской области, разработанных на основании общественных предложений регионального отделения Общероссийского движения «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ» в Смоленской области, с целью формирования рейтинга управляющих организаций разработана анкета для оценки управляющей организации советом многоквартирного дома.

В связи с этим предлагаем пройти опрос. Заполненные анкеты необходимо направить до 15 декабря 2021 года в Региональный центр общественного контроля в сфере ЖКХ Смоленской области по адресу: **214018, г. Смоленск, ул. Тенишевой, д.22, каб.325, тел.20-50-09. Электронная почта: centrok67@gmail.com.**

Так же заполненные анкеты до указанной даты можно направить в Главное управление по адресу: **214038, г. Смоленск, ул. Кловская, д.13, по электронной почте: uggi@admin-smolensk.ru.**

УК ООО «ВЫСОТКА»

АНКЕТА ДЛЯ ОЦЕНКИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ советом многоквартирного дома (собственником помещения)

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. Наименование управляющей организации:

Оцениваемый период: 2021 год

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)? Дайте оценку отдельно по видам работ. Возможные оценки:

- 5 баллов** – выполнение услуг и работ полностью соответствует договору и плану работ
4 балла – при выполнении услуг (работ) в отдельных случаях бывают отклонения от условий договора и (или) плана работ, которые впоследствии устраняются, значительных претензий нет
1 балл – при выполнении услуг (работ) часто бывают отклонения от условий договора и (или) плана работ, не все они впоследствии устраняются, есть претензии
0 баллов – серьезные претензии к выполнению услуг (работ)

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

2. Как вы оцениваете качество коммунальных услуг, предоставляемых управляющей организацией потребителям в вашем доме в течение оцениваемого периода? Дайте оценку отдельно по видам коммунальных услуг.

Возможные оценки:

5 баллов – претензий к предоставлению коммунальной услуги нет

4 балла – бывают отдельные проблемы, но быстро решаются, серьезных претензий нет

1 балл – достаточно часто бывают проблемы с предоставлением коммунальной услуги

0 баллов – постоянные проблемы с предоставлением коммунальной услуги, серьезные претензии

2.1. Холодное водоснабжение

2.2. Горячее водоснабжение

2.3. Водоотведение (канализация)

2.4. Отопление

2.5. Электроснабжение

2.6. Обращение с твердыми коммунальными отходами

3. Как вы оцениваете изменения в состоянии вашего дома в результате деятельности управляющей организации за 2021 год? Возможные оценки:

5 баллов – состояние дома заметно улучшается

4 балла – сохраняется (поддерживается) хорошее состояние дома

1 балл – состояние дома удовлетворительное или плохое и не меняется в лучшую сторону

0 баллов – состояние дома ухудшается

4. Предложила ли управляющая организация собственникам помещений в вашем доме детальный годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества на текущий (очередной) год? Возможные оценки:

5 баллов – в предложении по годовому плану есть все необходимые разделы, в каждом разделе указаны конкретные виды услуг или работ, их периодичность и сроки выполнения

4 балла – 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

1 балл – предложен только годовой план по проведению текущих ремонтов с указанием их объема, сроков выполнения

ПОЯСНЕНИЯ К АНКЕТЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ советом многоквартирного дома

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

0 баллов – управляющая организация не предложила годового плана работ		
5. Представила ли управляющая организация полный отчет об исполнении плана работ по содержанию и ремонту вашего дома за прошедший год? <u>Возможные оценки:</u> 5 баллов – отчет представлен и содержит всю необходимую информацию об оказанных услугах и выполненных работах (плановые и фактические показатели, отклонения от плана и причины таких отклонений) 4 балла – отчет представлен и содержит информацию о плановых и фактических показателях по услугам и работам, но не указаны отклонения от плана и причины таких отклонений 1 балл – представлен отчет только о фактически оказанных услугах и выполненных работах без сравнения с плановыми показателями 0 баллов – отчет не представлен		
6. Как вы оцениваете предоставление управляющей организацией информации, связанной с управлением вашим домом (содержанием общего имущества)? Дайте оценку <u>отдельно</u> по видам информации. <u>Возможные оценки:</u> 5 баллов – предоставляется детальная информация с необходимыми пояснениями и обоснованиями в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором 4 балла – предоставляется достаточно полная информация в срок и способами, определенными законодательством (или) договором, серьезных претензий нет 1 балл – информация предоставляется, но есть претензии к ее полноте и (или) срокам, способам предоставления 0 баллов – информация предоставляется формально или не предоставляется совсем		
6.1. Информация о состоянии общего имущества, его соответствии требованиям безопасности (по результатам осмотра)		
6.2. Перечень необходимых (обязательных) работ и ремонтов для надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства		
6.3. Предложения по проведению энергосберегающих мероприятий		
7. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с советом многоквартирного дома? <u>Возможные оценки:</u> 5 баллов – Управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома 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, предоставление информации по запросу совета дома; 4 балла – Управляющая организация не всегда готова взаимодействовать с советом дома в соответствии с условиями договора (или соглашения), есть отдельные трудности, но они постепенно разрешаются, серьезных претензий нет 1 балл – Взаимодействие управляющей организации с советом дома ограничено отдельными нерегулярным встречами, есть серьезные претензии 0 баллов – Управляющая организация отказывается взаимодействовать с советом многоквартирного дома		
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)? <u>Возможные оценки:</u> 5 баллов – Управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с собственниками помещений в доме, включая, три обычных способа (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 не менее трех других способов 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. 4 балла – Управляющая организация использует для взаимодействия с собственниками помещений три обычных способа, а также использует не менее двух других способов взаимодействия. 1 балл – Управляющая организация использует для взаимодействия с собственниками помещений три обычных способа, а также участвует в общих собраниях собственников 0 баллов – Управляющая организация ограничивается только приемом граждан в установленные дни и часы и приемом заявлений и ответами на них		
Члены совета многоквартирного дома _____		
Адрес дома: г. _____ ул. _____ дом _____ 1. _____ / 2. _____ / 3. _____ /		

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?

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.

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)?

9. 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.