

АНКЕТА ДЛЯ ОЦЕНКИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ
 советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, ЖСК, ЖК)

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 (членов правления ТСЖ, кооператива). Наименование управляющей организации: _____ Оцениваемый период: _____

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? 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

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? Возможные оценки:

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 отдельно по видам информации.

Возможные оценки:

- 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 и (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 (правлением ТСЖ, ЖСК, ЖК)? Возможные оценки:

- 5 баллов** – Управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ) 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 (правлением ТСЖ), предоставление информации по запросу совета дома (правления ТСЖ);
- 4 балла** – Управляющая организация не всегда готова взаимодействовать с советом дома (правлением ТСЖ) 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 (правлением ТСЖ) ограничено отдельными нерегулярными встречами, есть серьезные претензии
- 0 баллов** – Управляющая организация отказывается взаимодействовать с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ)

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)? Возможные оценки:

- 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 (правления ТСЖ/ЖСК _____) Адрес дома:

г. _____ ул. _____ дом _____
1. _____ / _____ 2. _____ / _____ 3. _____ / _____

Подпись Ф.И.О. Подпись Ф.И.О. Подпись Ф.И.О. Контактный телефон:

Я, в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", даю свое согласие на обработку моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным далее категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, контактный телефон, исключительно в целях оценки деятельности управляющих организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами на территории Смоленской области. Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией для достижения вышеуказанных целей, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

" ____ " _____ 2020 г. _____ / _____ /
Подпись Расшифровка подписи
" ____ " _____ 2020 г. _____ / _____ /
Подпись Расшифровка подписи
" ____ " _____ 2020 г. _____ / _____ /
Подпись Расшифровка подписи

**ПОЯСНЕНИЯ К АНКЕТЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ
советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, ЖСК, ЖК)**

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 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 (правлением ТСЖ или кооператива)?

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 (правлением ТСЖ или кооператива).

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