

## **РЕКОМЕНДАЦИИ**

### **по созданию системы оценки деятельности организаций, осуществляющих управление или оказывающих услуги по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории города Ангарска**

Настоящие Рекомендации по созданию системы оценки деятельности организаций, осуществляющих управление или оказывающих услуги по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории города Ангарска (далее по тексту - Рекомендации), разработаны во исполнение норм ст. 165 Жилищного кодекса Российской Федерации, а также в целях оценки деятельности организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами или оказывающих услуги по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирных домов (далее по тексту - Организации) собственникам помещений.

#### **Раздел I. Общие положения**

1.1. Период, за который осуществляется оценка деятельности организации, устанавливается решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме. Данный период может составлять декаду, месяц, квартал, если иное не установлено договором между управляющей организацией и собственниками помещений в многоквартирном доме.

1.2. Данные Рекомендации разработаны в целях оказания помощи собственникам помещений в многоквартирных домах для осуществления контроля за выполнением организацией условий договора управления или договора оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома и касаются оценки направлений работы организации по улучшению состояния общего имущества в доме, сохранности здания и повышению качества предоставляемых услуг в соответствии с годовым планом работ.

1.3. Оценка деятельности управляющей организации осуществляется комиссией, создаваемой собственниками помещений в многоквартирном доме либо советом многоквартирного дома.

Регламент проверок устанавливается решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме по представлению совета многоквартирного дома, правления ТСЖ, инициативных граждан.

1.4. Оценивать деятельность в соответствии с критериями рекомендуется по десятибалльной системе, от 0 до 10 баллов.

При оценке деятельности организаций в первую очередь следует учитывать те показатели, которые характеризуют напрямую обязательства управляющих организаций.

К ним, например, можно отнести:

- отсутствие жалоб со стороны жильцов многоквартирного дома;
- отсутствие аварийных ситуаций на многоквартирных домах;
- отсутствие аварийных ситуаций в местах общего пользования в многоквартирных домах;
- быстрое реагирование на обращения и жалобы проживающих граждан;
- своевременную ликвидацию аварийных ситуаций и технических сбоев;
- санитарное состояние придомовой территории многоквартирного дома;
- своевременный вывоз ТБО;

- раскрытие информации в соответствии с постановлением Правительства РФ № 731 в полном объеме во всех обязательных источниках;
- этика общения сотрудников управляющей организации с собственниками многоквартирного дома;
- внедрение современных энергосберегающих технологий, материалов, оборудования и др.

1.6. Результаты проверки деятельности организаций учитываются при:

- заключении (продолжении) договора на управление многоквартирным домом (далее - договор управления) либо договора оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- внесении изменений в договор на управление либо договора оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- решении вопроса о досрочном расторжении договора;
- привлечении управляющей организации к ответственности, установленной законом и (или) договором;
- оценке деятельности управляющей организации, органов ее управления ОМС;
- решении вопроса о досрочном переизбрании, избрании на новый срок правления, председателя правления товарищества собственников жилья, жилищно-строительного кооператива, жилищного кооператива;
- утверждении отчетов.

## Раздел II. Примерная система критериев оценки

2.1. Система критериев оценки включает в себя критерии, отражающие:

п/п	Критерии оценки	Оценка
2.1.1	Своевременный вывоз ТБО.	1 балл - своевременный; 0 баллов – не своевременный. 0 баллов - свыше 10 жалоб 2 балла - 7 - 10 жалоб; 3 балла - 5 - 7 жалоб; 4 балла - 4 - 5 жалоб; 5 баллов - 2 - 3 жалобы; 6 баллов - 1 жалоба;
2.1.2	Отсутствие или наличие жалоб и претензий на действия или бездействие управляющей организации, зафиксированных в журнале учета (книга регистрации жалоб и предложений) и поступивших в течение отчетного периода.	10 баллов - отсутствие жалоб и претензий. Количество жалоб подсчитывается исходя из факта нарушения (протечка крыши, грязный подъезд, не вывозится мусор и пр. независимо от того, сколько поступило жалоб по данному факту). + 10 баллов – раскрытие во всех источниках;
2.1.3	Раскрытие информации в соответствии с постановлением Правительства РФ № 731 в полном объеме во всех обязательных источниках.	1 балл – раскрытие только в одном источнике; - 0 баллов – отсутствие информации. + 10 баллов – полное
2.1.4	Отсутствие аварийных ситуаций многоквартирном доме.	на отсутствие аварийных ситуаций; + 7 баллов – аварийная

		ситуация устраняется в течение часа; + 5 баллов – аварийная ситуация устраняется в течение трех часов; 0 баллов - аварийная ситуация устраняется свыше трех часов. + 10 баллов - применение мер воздействия на неплательщиков (личные: беседы, вывешивание списков неплательщиков, обсуждение на общем собрании собственников и пр.). 0 баллов - отсутствие мер.
2.1.5	Применение мер воздействия по взысканию с собственников и нанимателей помещений задолженности за несвоевременное внесение платы за жилое помещение и коммунальные услуги.	
2.1.6	Проведение мероприятий по внедрению энергоресурсосберегающих технологий, инновационных проектов и решений, энергосберегающих материалов и оборудования.	+5 баллов - каждое внедренное мероприятие; 0 баллов - отсутствие внедренных мероприятий. +10 баллов – своевременное решение вопроса персоналом с собственниками;
2.1.7	Этика общения сотрудников управляющей организации с собственниками многоквартирного дома.	0 баллов – не своевременное решение вопроса персоналом с собственниками.
2.1.8	Санитарное состояние придомовой территории находящейся на обслуживании управляющей организации.	+10 баллов - хорошее. -10 баллов - неудовлетворительное.
2.1.9	Наличие собственной диспетчерской службы, наличие договоров с организацией, имеющей такую службу.	+10 баллов - наличие службы. -10 баллов - отсутствие службы.

2.2. Комиссия учитывает баллы в соответствии с площадью многоквартирного дома (установленный показатель – 500 тысяч метров).

2.3. Для повышения эффективности оценки при установлении качества работы обслуживающей организации комиссии целесообразно руководствоваться Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правилами изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и/или с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утвержденными постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491.

2.4. Система критериев оценки деятельности организаций, осуществляющих управление или оказывающих услуги по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории города Ангарска, определяется по суммовому показателю всех критериев оценки работы и определяется по состоянию на отчетный период.

### **Раздел III. Порядок использования информации**

3.1. По результатам проведенной оценки комиссия составляет заключение, в котором отражен суммовый критерий оценки деятельности.

3.2. Комиссия в течение двух дней направляет данное заключение:

3.2.1. В администрацию города Ангарска для дальнейшей обработки информации и составления рейтинга по оценке деятельности работ обслуживающих организаций.

3.2.2. В обслуживающую организацию для ознакомления с результатами проведенной оценки деятельности работ обслуживающих организаций. В заключении указывается общая сумма баллов обслуживающей организации и сумма набранных баллов по каждому критерию оценки.

3.3. В целях информирования населения о деятельности управляющих организаций и их оценки со стороны собственников многоквартирных домов. Администрацией города Ангарска на основе представленных данных формируется рейтинг управляющих организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами или оказывающих услуги по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории города Ангарска.

3.4. Высший рейтинг устанавливается для организации, набравшей наибольшее количество баллов.

3.5. После формирования рейтинга информацию направляют в информационно-аналитический отдел администрации города Ангарска для опубликования результатов рейтинга на официальном сайте муниципального образования город Ангарск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### **Раздел IV. Заключительные положения**

4.1. Данные рекомендации по созданию системы оценки деятельности организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами или оказывающих услуги по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории города Ангарска, не подлежат обязательному применению. На основе указанных рекомендаций, на каждом многоквартирном доме могут быть применены собственные критерии оценки.

4.2. Оценка деятельности управляющих организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами или оказывающих услуги по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории города Ангарска, осуществляется по системе аналогичной системе оценки образовательными учреждениями.

И.о. главы города

Е.Ю. Федорова