**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  **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?** Возможные оценки:  **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 нерегулярными 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)?**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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес дома: г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ул.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись Ф.И.О Подпись Ф.И.О. Подпись Ф.И.О. Контактный телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |

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 организаций оказывала услуги, выполняла работы, которые они заказали и оплатили. Оценка проводится по отдельным направлениям деятельности управляющей организации в многоквартирном доме.

1. **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).

1. **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 организациям 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.

1. **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.

1. **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.

1. **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.

1. **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.

1. 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)?
2. 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.