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 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 (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).

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