**Таблица 1. Критерии для оценки качества информации, предоставляемой управляющей организацией неограниченному кругу потребителей**

| **Название критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| **Критерий 1.** **Предоставление управляющей организацией информации о перечне оказываемых (предлагаемых) услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме** (*максимум - 5 баллов)* | **5 баллов** –  как отдельная информация представлен **детальный перечень услуг и работ по каждой из групп**:   * услуги и работы по содержанию (и ремонту) общего имущества в многоквартирном доме * услуги по управлению многоквартирным домом |
| **4 балла** –  как отдельная информация представлен **детальный перечень услуг и работ** **по содержанию** (и ремонту) общего имущества в многоквартирном доме и **недетализированный перечень** услуг по управлению |
| **1 балл** –  как отдельная информация представлен **недетализированный перечень** услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (только «комплексные» услуги и работы) |
| **0 баллов** –  перечень услуг и работ отсутствует как отдельная информация |
| **Критерий 2. Предоставление управляющей организацией сведений о каждой услуге (работе) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме** (м*аксимум - 5 баллов)* | **5 баллов** –  сведения об услуге (работе) содержат д**етальное описание выполняемых действий, их периодичности (сроках), достигаемом результате** |
| **4 балла** –  в сведениях об услуге (работе) отсутствует детальное описание выполняемых действий, но указаны **периодичность (срок) и результат услуги (работы)** |
| **1 балл** –  в сведениях об услуге (работе) отсутствует детальное описание действий, их периодичности (сроках),но **указан результат** **услуги (работы)** либо при детальном описании действий и наличии сведений о периодичности отсутствует указание на результат услуги (работы) |
| **0 баллов** – необходимых сведений нет либо указан только один вид сведений об услуге (работе) |
| **Критерий 3. Предоставление управляющей организацией сведений о стоимости каждой услуги (работы) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме** (м*аксимум - 5 баллов)* | **5 баллов** –  стоимость услуги (работы) указана **в расчете на единицу измерения**, **соответствующую количественной характеристике объекта общего имущества** в многоквартирном доме, в отношении которого осуществляется услуга (работа) |
| **1 балл** –  стоимость услуги (работы) указана **в расчете на 1 кв. метр** площади помещения в многоквартирном доме |
| **0 баллов** –  сведений о стоимости услуги (работы) нет |
| **Критерий 4. Доступность информации** **об услугах и работах** | **1 вариант оценки** по критерию – в случае если все оцениваемые организации имеют собственных сайты в сети Интернет |
| **5 баллов** –  перечень услуг и работ и сведения о каждой предлагаемой услуге (работе) легко доступны для потребителей:   * информация представлена на специальной странице (в разделе) сайта или в виде отдельного файла, имеющих соответствующее название («Услуги» или «Услуги и работы»); * указание на данную информацию присутствует в явном виде на главной странице сайта;   для получения информации требуется пройти по не более чем двум явным ссылкам, начиная с главной страницы сайта |
| **4 балла**  перечень услуг и работ и сведения о каждой предлагаемой услуге (работе) доступны для потребителей, но поиск требует некоторых усилий:   * указание на данную информацию присутствует на главной странице сайта, но её поиск на сайте требует перехода по более чем трем явным ссылкам, начиная с главной страницы; |
| **1 балл** –  информацию о перечне услуг и работ и сведениях о каждой предлагаемой услуге (работе) можно найти, но поиск требует существенных усилий от потребителя:   * явное указание на данную информацию отсутствует на главной странице сайта, её поиск требует просмотра более чем трех разных страниц (разделов) сайта, имеющих косвенное отношение к услугам и работам управляющей организации; |
| **0 баллов** –  информация о перечне услуг и работ и сведениях о каждой предлагаемой услуге (работе) труднодоступна для потребителей:   * информация находится на странице (в разделе) сайта, внутри документа (документов), не имеющих прямого отношения к услугам и работам управляющей организации, для поиска информации необходимо проверять все страницы (разделы) сайта, размещенные на нем документы; |
| **Критерий 4. Доступность информации об услугах и работах** | **2 вариант оценки** по критерию **–** в случае если все или часть оцениваемых организации не имеют собственных сайтов в сети Интернет |
| **«+» - информация об услугах и работах доступна** (поиск информации не вызывает трудностей, информация находится по наименованию управляющей организации, содержится на страницах сайта, в файлах, имеющих явное указание на сведения об услугах и работах) |
| **«-» - информация об услугах и работах трудно доступна** (поиск информации связан с заметными трудностями, информацию трудно найти по наименованию управляющей организации или она содержится на страницах сайта, в документах с названиями, прямо не указывающими на сведения об услугах и работах) |

**Таблица 2. Критерии для оценки управляющей организации непосредственно потребителями услуг - советами МКД, правлениями ТСЖ, жилищных кооперативов** (вопросы анкеты)

| **Название критерия** (вопрос анкеты) | **Балл** |
| --- | --- |
| **Критерии оценки качества услуг и работ управляющей организации** | |
| **Критерий 5. 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 услуг и работ условиям договора и (или) годовому плану)?** *(максимум - 5 баллов)*  5.1. Содержание (техническое обслуживание) конструкций дома  5.2. Техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем  5.3. Санитарное содержание помещений, относящихся к общему имуществу (подъездов, других помещений)  5.4. Содержание земельного участка (придомовой территории), включая благоустройство и озеленение  5.5. Вывоз твердых бытовых отходов, содержание контейнерных площадок  5.6. Текущий ремонт  5.7. Аварийно-диспетчерское обслуживание  5.8. Капитальный ремонт | **5 баллов –**  оказание управляющей организацией услуг и выполнение работ полностью соответствует договору и (или) плану работ, претензий нет |
| **4 балла –**  при оказании управляющей организацией услуг и выполнении работ в отдельных случаях бывают отклонения от условий договора и (или) плана работ, которые впоследствии устраняются, значительных претензий нет |
| **1 балл –**  при оказании управляющей организацией услуг и выполнении работ часто бывают отклонения от условий договора и (или) плана работ, не все они впоследствии устраняются, есть претензии |
| **0 баллов –**  серьезные претензии к оказанию управляющей организацией услуг и выполнению работ |
| **Критерий 6. Как вы оцениваете качество коммунальных услуг, предоставляемых управляющей организацией потребителям в вашем доме** **в течение оцениваемого периода?** (*максимум - 5 баллов)*  6.1. Холодное водоснабжение  6.2. Горячее водоснабжение  6.3. Водоотведение (канализация)  6.4. Отопление  6.5. Электроснабжение | **5 баллов –**  Претензий к предоставлению коммунальной услуги нет |
| **4 балла –**  Бывают отдельные проблемы с предоставлением коммунальной услуги, но быстро решаются, серьезных претензий нет |
| **1 балл –**  Достаточно часто бывают проблемы с предоставлением коммунальной услуги, есть претензии |
| **0 баллов –**  Постоянные проблемы с предоставлением коммунальной услуги, серьезные претензии к управляющей организации |
| **Критерий 7. Как вы оцениваете изменения в состоянии вашего многоквартирного дома в результате деятельности управляющей организации?** (*максимум - 5 баллов)* | **5 баллов –**  Состояние дома заметно улучшается |
| **4 балла** (или 5 баллов) **–**  Сохраняется (поддерживается) хорошее состояние дома |
| **1 балл –**  Состояние дома удовлетворительное или плохое и не меняется в лучшую сторону. |
| **0 баллов –**  Состояние дома ухудшается. |
| **Критерии оценки качества взаимодействия управляющей организации с потребителями (представителями потребителей)** | |
| **Критерий 8.** **Предложила ли управляющая организация собственникам помещений в вашем многоквартирном доме годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества на очередной (текущий) год?** (*максимум - 5 баллов)* | **5 баллов** –  управляющая организация предложила годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества, в котором есть все необходимые разделы, а в каждом разделе указаны конкретные виды услуг или работ с периодичностью и сроками их выполнения |
| **4 балла –**  управляющая организация предложила годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества, в котором есть все необходимые разделы, во всех разделах плана указаны конкретные услуги или работы, но не для всех услуг или работ указаны периодичность или сроки их выполнения |
| **1 балл –**  управляющая организация предложила годовой план только по проведению текущих ремонтов с указанием их объема, сроков выполнения |
| **0 баллов –**  управляющая организация не предложила годового плана работ |
| **Критерий 9. Представила ли управляющая организация полный отчет об исполнении плана работ по содержанию и ремонту вашего многоквартирного дома за предыдущий (прошедший) год?** (*максимум - 5 баллов)* | **5 баллов –**  управляющая организация представилаотчет об исполнении плана работ за предыдущий год, который содержит всю необходимую информацию об оказанных услугах и выполненных работах - плановые и фактические показатели, отклонения от плана и причины таких отклонений |
| **4 балла –**  управляющая организация представилаотчет об исполнении плана работ за предыдущий год, который содержит информацию о плановых и фактических показателях по оказанным услугам и выполненным работам, но в нем не указаны причины отклонений отклонения от плана |
| **1 балл –**  управляющая организация представилаотчет о фактически оказанных услугах и выполненных работах, но без сравнения с плановыми показателями |
| **0 баллов –**  управляющая организация не представила отчет |
| **Критерий 10. Как вы оцениваете предоставление управляющей организацией информации, необходимой собственникам помещений для принятия решений по управлению домом (содержанию общего имущества)?** (*максимум - 5 баллов)*  10.1. Информация о состоянии общего имущества, его соответствии требованиям безопасности (по результатам осмотра)  10.2. Перечень необходимых (обязательных) работ и ремонтов для надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства  10.3. Предложения по проведению энергосберегающих мероприятий | **5 баллов –**  Управляющая организация предоставляет детальную информацию с необходимыми обоснованиями, подтверждающими документами, пояснениями в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором |
| **4 балла –**  Управляющая организация предоставляет достаточно полную информацию, но не все обосновано и подтверждается документами, информация предоставляется 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, к обоснованию и подтверждению другими документами |
| **0 баллов –**  Информация предоставляется формально или не предоставляется совсем, серьезные претензии |
| **Критерий 11. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива)?** (*максимум - 5 баллов)* | **5 баллов –**  Управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива) в соответствии с условиями договора (или соглашения между управляющей организацией и советом многоквартирного дома), например, включая:   * регулярные встречи с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива); * взаимодействие при приемке услуг и работ; * рассмотрение предложений, представленных советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива); * предоставление информации по запросу совета многоквартирного дома (правления ТСЖ или жилищного кооператива) |
| **4 балла –**  Управляющая организация не всегда готова взаимодействовать с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива) 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 или жилищного кооператива) ограничено отдельными нерегулярными встречами, есть серьезные претензии |
| **0 баллов –**  Управляющая организация отказывается взаимодействовать с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, жилищного кооператива) |
| **Критерий 12. 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)**?** (*максимум - 5 баллов)* | **5 баллов –**  Управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с собственниками помещений в многоквартирном доме, включая:   * прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время); * прием заявлений, обращений собственников помещений и ответы на них в установленный срок; * предоставление информации по запросам потребителей услуг; * и не менее трех способов взаимодействия из следующих: участие в общих собраниях собственников помещений; регулярные встречи с собственниками помещений непосредственно в многоквартирном доме; проведение опросов (анкетирование) собственников помещений; ответы на вопросы на сайте управляющей организации; рассылка и прием сообщений по электронной почте и др. |
| **4 балла –**  Управляющая организация использует для взаимодействия с потребителями такие способы как:   * прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время); * прием заявлений, обращений собственников помещений и ответы на них в установленный срок; * предоставление информации по запросам потребителей услуг; * и не менее двух способов взаимодействия из следующих: участие в общих собраниях собственников помещений; регулярные встречи с собственниками помещений непосредственно в многоквартирном доме; проведение опросов (анкетирование) собственников помещений; ответы на вопросы на сайте управляющей организации; рассылка и прием сообщений по электронной почте и др. |
| **1 балл –**  Управляющая организация использует для взаимодействия с потребителями такие способы как:   * прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время); * прием заявлений, обращений собственников помещений и ответы на них в установленный срок; * предоставление информации по запросам потребителей услуг; * участие в общих собраниях собственников помещений |
| **0 баллов –**  Управляющая организация ограничивает взаимодействие с потребителями только приемом граждан в установленные дни и часы и приемом заявлений (жалоб) и ответами на них |