**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)*

Перечень услуг и работ управляющей организации оценивается исходя из следующего:

* Представлен ли перечень оказываемых (предлагаемых) услуг и работ в виде отдельной информации.
* Представлены ли в перечне отдельно следующие группы услуг и работ:
  + услуги и работы по содержанию (и ремонту) общего имущества в многоквартирном доме;
  + услуги по управлению многоквартирным домом.
* Детализирован ли перечень по каждой группе услуг и работ (содержит ли он названия «единичных» услуг и работ, а не только «комплексных» услуг и работ).

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае если:

* информация представлена как отдельная информация (озаглавленная «Услуги» или «Услуги и работы»);
* перечень услуг и работ разделен на две группы («содержание» и «управление»);
* перечень услуг и работ детальный, то есть каждая группа содержит названия не только «комплексных» услуг и работ (например, «Техническое обслуживание инженерных систем дома», «Санитарное содержание подъездов», «Управление многоквартирным домом» и т.д.), но и для каждой «комплексной» услуги или работы указаны входящие в нее «единичные» услуги и работы, которые потребители могут выбрать и заказать отдельно, формируя индивидуальный перечень услуг и работ для своего дома (например, комплексная работа «Санитарное содержание подъездов» может включать такие единичные работы как «Санитарное содержание лестниц и лестничных площадок в подъездах», «Санитарное содержание поверхности стен в подъездах», «Санитарное содержание окон в подъездах» и т.д.).

**Критерий 2. Предоставление управляющей организацией сведений о каждой услуге (работе) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме** (м*аксимум - 5 баллов)*

Представленные управляющей организацией сведения об отдельной услуге (работе) оцениваются исходя из следующего:

* Представлено ли детальное описание услуги (работы) как описание действий, которые выполняются при оказании данной услуги (выполнении работы);
* Указаны ли периодичность (срок) выполнения отдельных действий и (или) услуги (работы) в целом;
* Описан ли результат, который достигается при оказании услуги (выполнении работы).

Сведения об услуге (работе) должны давать потребителям понимание содержания услуги (работы), ее полезности, а также позволять контролировать как выполнение действий, включая периодичность или срок, так и достижение результата. Потребители могут использовать описание результата услуги (работы) как показатель качества услуги (работы) при осуществлении контроля за ее исполнением.

Максимальная оценка 5 баллов ставится при описании услуги (работы), в котором детально описаны все действия, которые будут выполняться при оказании данной услуги (работы), указано как часто, в какие сроки будут выполняться данные действия, к какому полезному результату приведет выполнение данной услуги (работы).

Для проведения оценки по критерию 2 рекомендуется составить перечень единичных услуг и работ, из числа услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме (желательно, чтобы они не зависели от особенностей многоквартирного дома, выполнялись для всех типов многоквартирных домов). Общее число услуг и работ, описание которых оценивается, рекомендуется принять не менее 5 и не более 10. Например, перечень оцениваемых «единичных» услуг и работ может включать:

1. Осмотр общего имущества в многоквартирном доме для своевременного выявления несоответствия состояния общего имущества требованиям законодательства Российской Федерации, а также угрозы безопасности жизни и здоровью граждан

2. Содержание (техническое обслуживание) внутридомовой системы холодного водоснабжения

3. Подготовка к сезонной эксплуатации системы отопления в многоквартирном доме

4. Уборка (санитарная очистка) пола тамбуров, холлов, коридоров, лестничных площадок и лестничных маршей подъездов многоквартирного дома

5. Уборка (очистка) земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, в холодный период года

Перечень услуг и работ, описание которых оценивалось, приводится при опубликовании результатов оценки. При актуализации потребительского рейтинга перечень услуг и работ, информация о которых оценивается по данному критерию, может меняться.

Оценка проводится отдельно по каждой услуге и работе, включенной в перечень. После оценки сведений о каждой из услуг и работ управляющей организации затем рассчитывается общая оценка по критерию 2 как среднее арифметическое оценок по всем оцениваемым услугам и работам.

**Критерий 3. Предоставление управляющей организацией сведений о стоимости каждой услуги (работы) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме** (м*аксимум - 5 баллов)*

Сведения о стоимости каждой услуги (работы) управляющей организации оцениваются исходя из следующего:

* Представлены ли сведения о стоимости «единичной» услуги (работы);
* В расчете на какую единицу измерения указана стоимость «единичной» услуги (работы) – на единицу измерения элемента общего имущества, в отношении которого оказывается данная услуга (выполняется работа) или на 1 квадратный метр площади помещения (квартиры) в многоквартирном доме.

Сведения о стоимости услуг и работ представляют собой «прайс-лист» организации, по которому потребители могут определить стоимость необходимого для конкретного многоквартирного дома перечня услуг и работ с учетом количественных характеристик элементов общего имущества.

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если управляющая организация определила стоимость услуги (работы) в расчете на единицу измерения, соответствующую количественной характеристике элемента общего имущества в многоквартирном доме, в отношении которого оказывается данная услуга (выполняется работа), например, на 1 кв. метр площади обслуживаемой кровли дома, площади лестниц и лестничных площадок в подъездах, на 1 погонный метр труб внутридомовой системы холодного (горячего) водоснабжения, на 1 кв. метр площади газонов, площади пешеходных дорожек и т.д.

Для проведения оценки по критерию 3 используется тот же перечень услуг и работ, который использовался для оценки по критерию 2.

Оценка проводится отдельно по каждой услуге и работе, включенной в перечень оцениваемых. После оценки каждой из услуг и работ управляющей организации затем рассчитывается общая оценка по критерию 3 как среднее арифметическое оценок по всем оцениваемым услугам и работам.

**Критерий 4.** **Доступность информации** **об услугах и работах** (*максимум - 5 баллов)*

Доступность информации, предоставляемой управляющей организацией неограниченному кругу потребителей, оценивается исходя из того, насколько легко потребитель может найти информацию о перечне оказываемых (предлагаемых) услуг и работ и сведения о каждой такой услуге и работе.

При размещении информации на собственном сайте управляющей организации доступность информации (легкость ее поиска) зависит от следующего:

* находятся ли такие сведения на сайте управляющей организации в виде отдельной информации (отдельная страница сайта, отдельный документ), имеющей соответствующее название, или «спрятаны» в информации (документе), не имеющей прямого отношения к услугам и работам управляющей организации;
* насколько длинен «путь» поиска информации на сайте управляющей организации (по какому количеству ссылок надо «пройти», чтобы найти сведения об услугах и работах), очевидны ли эти ссылки (соответствует ли их название содержанию).

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае если перечень услуг и работ и сведения о каждой предлагаемой услуге (работе) легко доступны для потребителей, то есть:

* информация представлена в виде специальной страницы (раздела) сайта или отдельного файла, имеющих соответствующее название («Услуги» или «Услуги и работы»);
* указание на данную информацию присутствует на главной странице сайта;
* для получения информации требуется пройти по не более чем двум явным ссылкам, начиная с главной страницы сайта.

В случае управляющая организация не имеет собственного сайта в сети Интернет, а для раскрытия информации о своей деятельности в соответствии с законодательством помимо официального сайта федерального уровня («ГИС ЖКХ») размещает информацию на сайте органа государственной власти субъекта Российской Федерации или сайте органа местного самоуправления, доступность информации об услугах и работах данной управляющей организации во многом зависит от того, как организован сайт, на котором дается возможность управляющим организациям раскрывать информацию. От управляющей организации не зависит длительность и очевидность пути к информации управляющей организации.

При оценке управляющих организаций, все или часть из них не имеют собственного сайта в сети Интернет, рекомендуется ставить не балльную, а качественную оценку по данному критерию: «информация доступна» («+») или «информация трудно доступна» («-»).

Оценка «+» (информация доступна) ставится в случае, если ее поиск не вызывает существенных трудностей, информация находится по наименованию управляющей организации, содержится в файлах, название которых явно указывает, что в них содержатся сведения об услугах и работах.

* 1. **Оценка управляющей организации представителями потребителей ее услуг и работ**

Оценка управляющей организации по критериям 5 - 12 проводится представителями собственников помещений в многоквартирных домах (советами многоквартирных домов, правлениями ТСЖ или жилищных кооперативов), в которых управляющая организация оказывает услуги (выполняет работы) на основе договора управления многоквартирным домом или договора содержания и ремонта общего имущества. Оценка проводится путем ответа на вопросы анкеты.

**Оценка проводится коллегиально – не менее чем тремя членами совета многоквартирного дома или правления ТСЖ (жилищного кооператива).**

Все участники оценки подписывают заполненную анкету.

* + 1. **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 условиям договора и (или) годовому плану работ)?** (*максимум - 5 баллов)*

Оценка по критерию 5 отражает удовлетворенность потребителей тем, как управляющая организация оказывала услуги (выполняла работы), которые они заказали и оплачивают по договору управления многоквартирным домом (договору на содержание и текущий ремонт общего имущества) и которые включены в годовой план работ по содержанию и текущему ремонту дома. Оценка проводится за прошедший год или за период после предыдущей оценки (за какой период проводится оценка, указывается в анкете).

Оценка проводится отдельно по каждому из следующих направлений деятельности управляющей организации в многоквартирном доме:

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

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.

После оценки каждого направления деятельности управляющей организации рассчитывается общая оценка по критерию 5 как среднее арифметическое оценок по всем оцениваемым направлениям деятельности.

Если какое-либо из направлений деятельности управляющей организации не оценивается в связи с тем, что оно не планировалось, в анкете ставится прочерк и данное направление деятельности не учитывается при расчете средней арифметической оценки управляющей организации по данному критерию.

**Критерий 6. Как вы оцениваете качество коммунальных услуг, предоставляемых управляющей организацией потребителям в вашем доме в течение оцениваемого периода?** (*максимум - 5 баллов)*

Оценка по критерию 6 отражает удовлетворенность потребителей коммунальными услугами, предоставляемыми управляющей организацией.

Оценка проводится отдельно по каждой из коммунальных услуг, которые управляющая организация предоставляет потребителям в многоквартирном доме:

6.1. Холодное водоснабжение

6.2. Горячее водоснабжение

6.3. Водоотведение (канализация)

6.4. Отопление

6.5. Электроснабжение

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.

После оценки по каждой из коммунальных услуг рассчитывается общая оценка по критерию 6 как среднее арифметическое оценок по всем оцениваемым коммунальным услугам.

Если предоставление какой-либо из коммунальных услуг не оценивается, в анкете ставится прочерк и данная услуга не учитывается при расчете средней арифметической оценки управляющей организации по данному критерию.

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 по критерию 6 может не проводиться (в анкете ставится прочерк и делается соответствующее примечание);
* или по данному критерию может оцениваться обеспечение управляющей организацией постоянной готовности инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме, к осуществлению поставок коммунальных ресурсов. В этом случае максимальная оценка 5 баллов ставится, если коммунальные ресурсы бесперебойно поставлялись в многоквартирный дом (не было перерывов в поставке коммунальных ресурсов по вине управляющей организации).

**Критерий 7. Как вы оцениваете изменения в состоянии вашего многоквартирного дома в результате деятельности управляющей организации?** (*максимум - 5 баллов)*

Оценка по критерию 7 является обобщающей оценкой со стороны собственников помещений (их представителей) результата деятельности управляющей организации по управлению и (или) содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме – изменилось ли в лучшую сторону состояние дома (или сохраняется ли изначально хорошее состояние дома, если у собственников помещений нет намерений его улучшать).

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если заметны улучшения в техническом и (или) 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, а в результате деятельности управляющей организации хорошее состояние дома сохраняется, может быть поставлена оценка 5 или 4 балла.

* + 1. **Критерии оценки качества взаимодействия управляющей организации с потребителями (представителями потребителей)**

**Критерий 8.** **Предложила ли управляющая организация собственникам помещений в вашем многоквартирном доме детальный годовой план работ по содержанию и ремонту общего имущества на текущий год?** (*максимум - 5 баллов)*

Предложение управляющей организации по годовому плану работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме оценивается исходя из следующего:

* Предложение по плану работ разработано для конкретного многоквартирного дома (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.

Максимальная оценка 5 баллов по критерию 8 ставится в случае, если предложение по годовому плану работ содержит все необходимые направления деятельности по содержанию и ремонту общего имущества (в виде разделов плана), в каждом разделе плана указаны конкретные услуги и работы, их периодичность, сроки выполнения (при необходимости – объем работ).

Такое предложение по плану работ дает собственникам помещений в доме ясное представление о том, какие услуги и работы управляющая организация предлагает выполнить в течение года, сколько раз (как часто), в какие сроки. После утверждения на общем собрании собственников помещений или органами управления ТСЖ (кооператива) либо согласования советом многоквартирного дома, если это определено решением общего собрания, такой план работ дает возможность собственникам помещений и их представителям осуществлять регулярный контроль его исполнения.

**Критерий 9. Представила ли управляющая организация полный отчет об исполнении плана работ по содержанию и ремонту вашего многоквартирного дома за предыдущий год?** (*максимум - 5 баллов)*

Отчет управляющей организации об исполнении плана работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме оценивается исходя из следующего:

* отчет должен быть представлен об исполнении плана работ в отношении конкретного многоквартирного дома (а не в целом по управляющей организации);
* отчет по структуре должен соответствовать плану работ по содержанию и ремонту общего имущества (содержать те же разделы, что и план);
* отчет должен содержать сведения обо всех запланированных на отчетный год услугах и работах (по соответствующим разделам плана), их периодичности (сроках выполнения) (плановые показатели);
* отчет должен содержать 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 должны быть указаны сведения об отклонениях от плана и причины таких отклонений.

Максимальная оценка 5 баллов по критерию 9 ставится в случае, если отчет содержит всю необходимую информацию.

**Критерий 10. Как вы оцениваете предоставление управляющей организацией информации, необходимой собственникам помещений для принятия решений по управлению вашим домом (содержанию общего имущества)?** (*максимум - 5 баллов)*

Оценка по критерию 10 отражает удовлетворенность потребителей тем, как и какую информацию, связанную с управлением многоквартирным домом (содержанием общего имущества) предоставляет им управляющая организация.

Оценка проводится отдельно в отношении предоставления следующей информации:

9.1. Информация о состоянии общего имущества, его соответствии требованиям безопасности (по результатам осмотра)

9.2. Перечень необходимых (обязательных) работ и ремонтов для надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства

9.3. Предложения по проведению энергосберегающих мероприятий

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.

После оценки по каждому виду информации, которую должна предоставлять управляющая организация, рассчитывается общая оценка по критерию 10 как среднее арифметическое всех выставленных оценок по видам информации.

Если какой-либо вид информации не оценивается, в анкете ставится прочерк и предоставление данный информации не учитывается при расчете средней арифметической оценки по критерию.

**Критерий 11. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или кооператива)?** (*максимум - 5 баллов)*

Оценка по критерию 11 отражает удовлетворенность тем, как управляющая организация взаимодействует с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива) при исполнении договора.

Оцениваются те способы (формы) взаимодействия, которые определены договором между управляющей организацией и собственниками помещений (ТСЖ, жилищным кооперативом) либо соглашением между управляющей организацией и советом многоквартирного дома. Такими способами взаимодействия могут быть:

* регулярные встречи с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива);
* взаимодействие при приемке услуг и работ (подписание актов о выполнении услуг и работ управляющей организацией или подрядчиком, если это предусмотрено договором);
* рассмотрение предложений, представленных советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ или жилищного кооператива)
* предоставление информации по запросу совета многоквартирного дома (правления ТСЖ или жилищного кооператива).

Максимальная оценка 5 баллов ставится в случае, если управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ, жилищного кооператива) в соответствии с условиями договора (или соглашения).

**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)*

Оценка по критерию 12 отражает удовлетворенность тем, как управляющая организация взаимодействует с собственниками помещений в многоквартирном доме, являющимися конечными потребителями услуг управляющей организации, при исполнении договора управления многоквартирным домом.

Взаимодействие с собственниками помещений оценивается с учетом положений договора между управляющей организацией и собственниками помещений (ТСЖ, жилищным кооперативом). Способами получения управляющей организацией «обратной связи» могут быть:

* Прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время);
* Прием заявлений, обращений собственников помещений и других потребителей услуг и ответы на них в установленный срок;
* Предоставление информации по запросам потребителей;
* Участие управляющей организации в общих собраниях собственников помещений;
* Регулярные встречи с собственниками помещений непосредственно в доме;
* Проведение опросов (анкетирование) для оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, выявления интересов и потребностей собственников помещений;
* Ответы на вопросы на сайте управляющей организации;
* Рассылка и прием сообщений по электронной почте и др.

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 потребителей) не менее трех других способов взаимодействия, позволяющих получить «обратную связь» с потребителями.

* 1. **Суммарная оценка управляющей организации**

Результаты оценки управляющей организации по критериям 5 - 12 представителями потребителей из разных многоквартирных домов в виде заполненных анкет, подписанных лицами (не менее трех), участвовавшими в проведении оценки, передаются представителю инициатора оценки управляющих организаций (структурного подразделения администрации города или уполномоченного органа власти субъекта Российской Федерации, общественного объединения потребителей услуг ЖКХ, некоммерческого объединения управляющих организаций и т.д.).

Оценки по критериям, поступившие от потребителей из разных многоквартирных домов в отношении одной управляющей организации, заносятся в отдельную для управляющей организации электронную таблицу с указанием адресов многоквартирных домов, представители собственников помещений в которых участвовали в оценке. Если в анкете по какому-то критерию (отдельному показателю критерия) стоит прочерк, в электронной таблице соответствующая ячейка оставляется пустой. Затем рассчитываются средние значения оценок по каждому из критериев как средние арифметические всех оценок в заполненных анкетах.

Суммарная оценка управляющей организации для формирования потребительского рейтинга рассчитывается как сумма средних оценок по всем критериям.

Максимальное значение суммарной оценки управляющей организации при двенадцати критериях оценки и максимальной оценке по каждому критерию 5 баллов составляет 60 баллов.