

**Итоги общественного
мониторинга соблюдения
стандарта раскрытия
информации управляющими
компаниями**

*Жуков Андрей Алексеевич
Пермский Фонд содействия ТСЖ*

Проект «Реализация прав граждан на информацию в жилищной сфере. Опыт общественного мониторинга»

- Грант Межрегиональной правозащитной общественной организацией «Сопротивление» в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 2 марта 2011 года № 127-рп
- Стандарт раскрытия информации управляющими организациями - постановление правительства РФ № 731 от 23 сентября 2010 г.

Февраль-март 2012 – 1 цикл

Июнь-август 2012 – 2 цикл

- Общественный характер – 14 волонтеров из числа представителей ТОС
- Обучение общественных контролеров
- Объекты - 83 управляющих компании
- Двукратный характер мониторинга

Три технологии

- Мониторинг офисов
- Мониторинг сайтов
- Контрольная закупка

Методика – апробация и доработка

■ Оценка наличия параметров

1 цикл

1 параметр – 1 балл

2 цикл

3 группы параметров:

- 1 группа – наиболее информативные и необходимые потребителям – значимость 2 балла;
- 2 группа – значимые для оценки потребителями деятельности управляющей организации в целом – 1,5 балла;
- 3 группа – информативные, характеризующие формальные аспекты раскрытия информации (название, адрес и т.п.) – 1 балл.

Методика – апробация и доработка

■ Оценка полноты информации

- ***высокая степень полноты*** = 1 (представлен весь необходимый состав сведений и вся информация изложена в полном объеме);
- ***средняя степень полноты*** = 0,5 (представлен весь необходимый состав сведений, но информация изложена не в полном объеме; либо представлен не весь необходимый состав сведений, но информация изложена в полном объеме);
- ***низкая степень полноты*** = 0,2 (представлена обрывочная информация);
- ***при отсутствии информации по параметру*** проставляется значение «0».

Методика – апробация и доработка

■ При мониторинге в офисах:

Оценка комфортности:

- Доступность – до 3 баллов.
- Возможность свободного ознакомления – до 3 баллов.

Методика – апробация и доработка

■ При мониторинге сайтов:

Информационные критерии

- Навигационная доступность
- Актуальность
- Файловая доступность

Методика – апробация и доработка

- При контрольной закупке:
- *Удовлетворенность точностью ответа.*
- *Удовлетворенность качеством ответа*

Показатели

- мониторинг в офисах УК – 42 показателя, 2 дополнительных критерия;
- мониторинг сайтов УК – 41 показатель, 3 дополнительных критерия;
- контрольная закупка – 3 показателя, 2 дополнительных критерия.

Всего 144 балла

- Приведено к 100%
- Рейтинги

Температура по больнице

- В среднем - низкий уровень выполнения требований Стандарта - 37,9 (1 цикл - 34,6%)

Сводные индексы по итогам мониторинга, в %

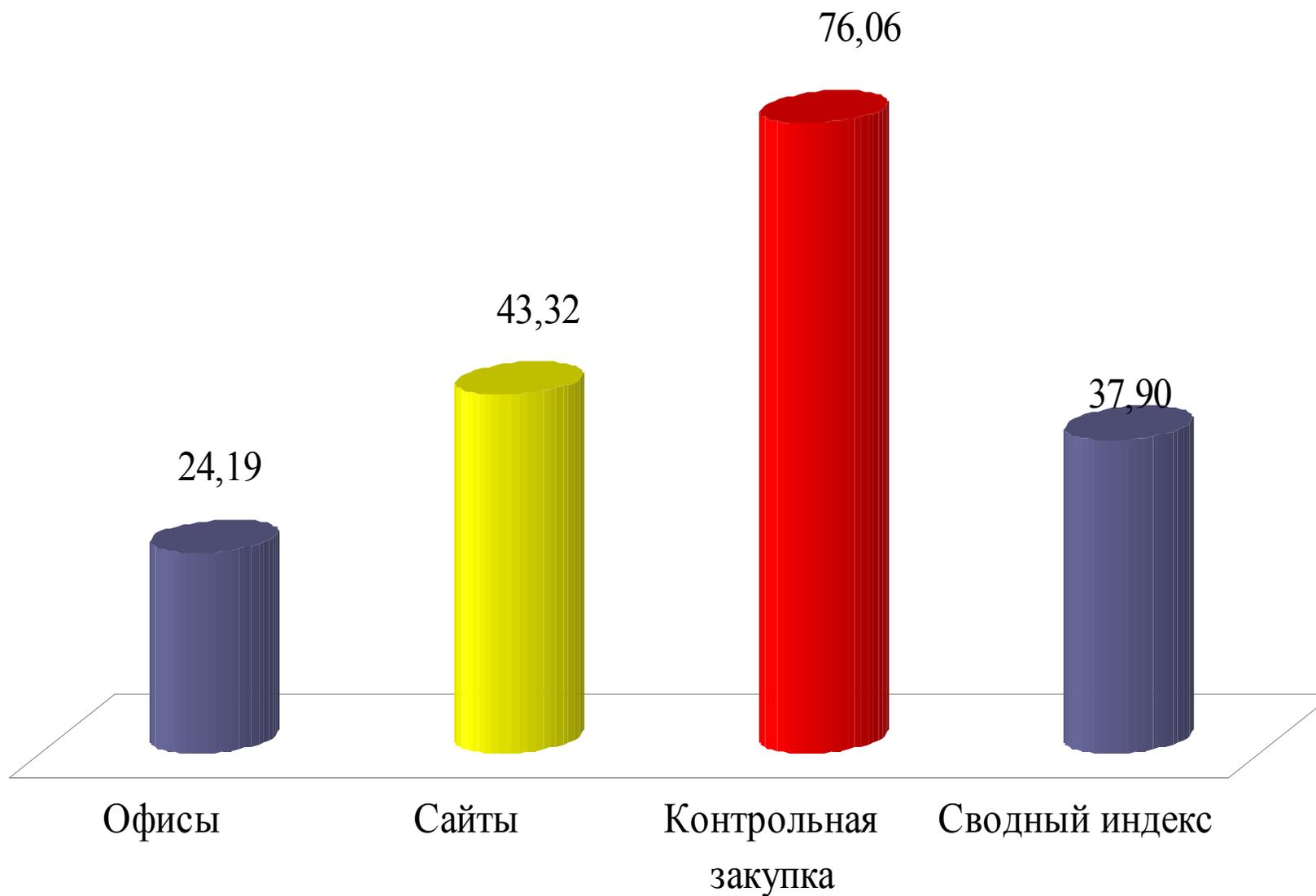


Иллюстрация – Центр ГРАНИ, информация на 10 сентября 2012 г.

- **Соблюдение требований к принятию и опубликованию административных регламентов (210-ФЗ) - опубликованы на официальных сайтах ведомств только 13 административных регламентов из 91 (14%).**
- **Повысилась ли информационная доступность органов власти – на примере краевого Минздрава и Минсоцразвития? Требования к раскрытию информации (ФЗ №8) исполнены менее, чем на 60%.**

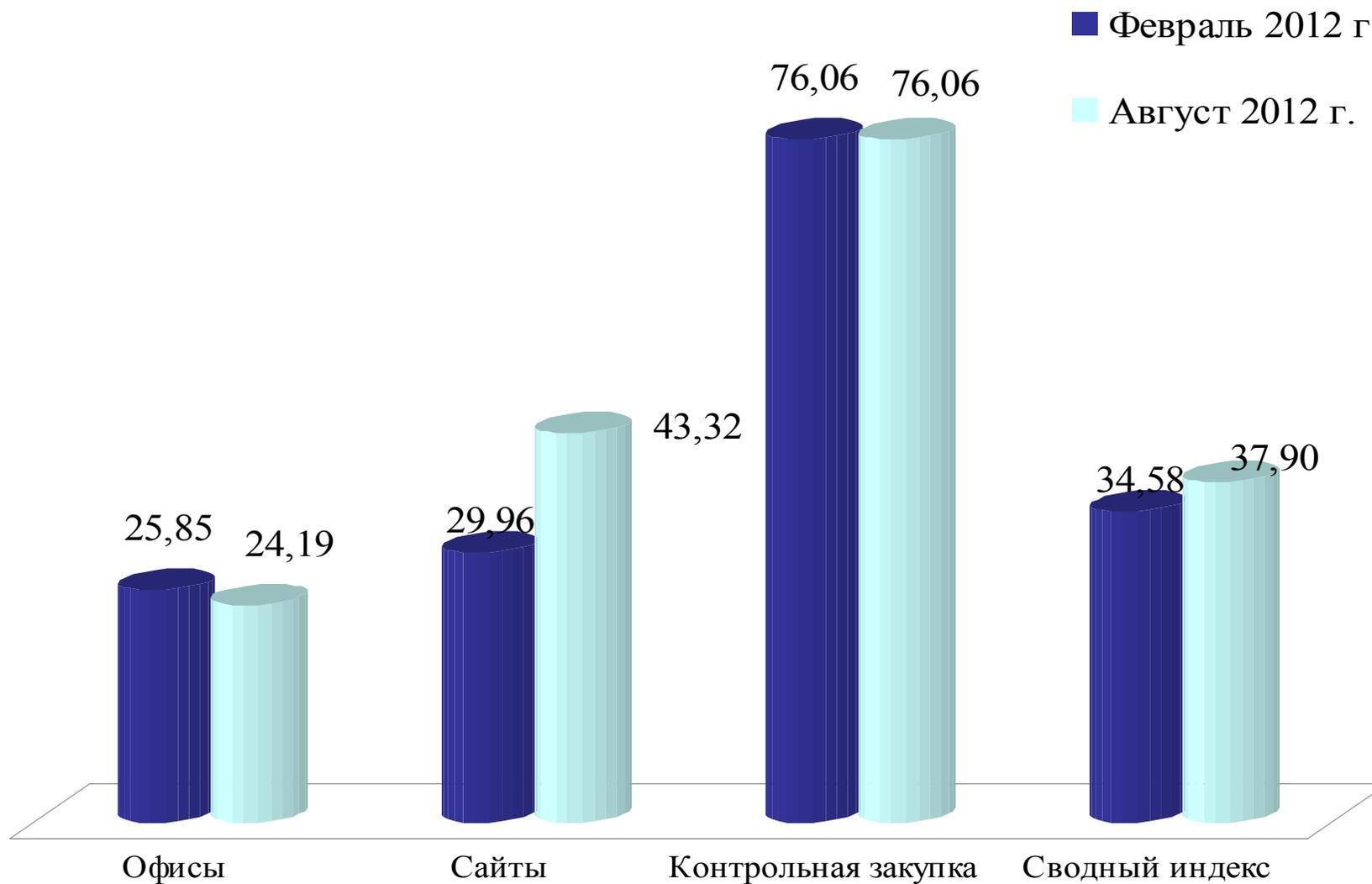
Иллюстрация – Центр ГРАНИ, информация на 10 сентября 2012 г.

- **Повысилась ли информационная доступность органов власти (местного самоуправления)?**
Изучены официальные сайты 4-х муниципальных образований (Соликамский, Добрянский и Краснокамский МР, г.Пермь). Степень исполнения требований 8-ФЗ - **менее 60%**. Официальный сайт города **Перми** является НАИМЕНЕЕ ИНФОРМАТИВНЫМ ресурсом из 4-х изученных (ок. 40%).

Иллюстрация – Центр ГРАНИ, информация на 10 сентября 2012 г.

- **Трудно получить информацию о государственных и муниципальных услугах по электронной почте. В месячный срок по e-mail было получены ответы по 27 региональным услугам из 96 (28%) и по 4 муниципальным из 54 (7%), в том числе предоставлена информация ПО СУЩЕСТВУ запроса и В УСТАНОВЛЕННЫЙ СРОК только по 18 региональным услугам (19%), и не предоставлена НИ ПО ОДНОЙ муниципальной услуге.**
- **Всего было получено ответы по существу по 22 региональным услугам (23%) и по 15 муниципальным (28%).**

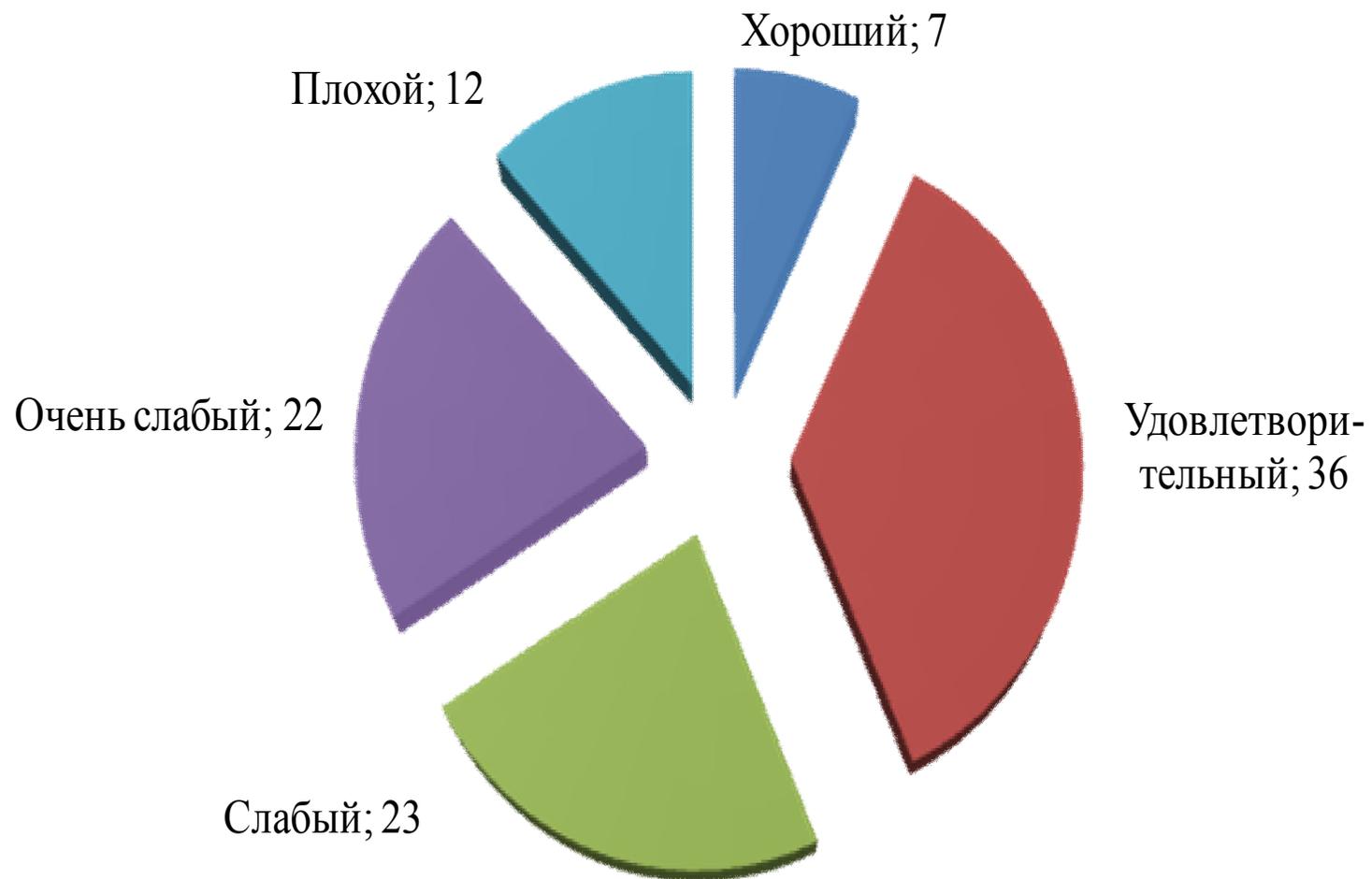
Сводные индексы по итогам мониторинга, в %, сравнение 1 и 2 этапа мониторинга



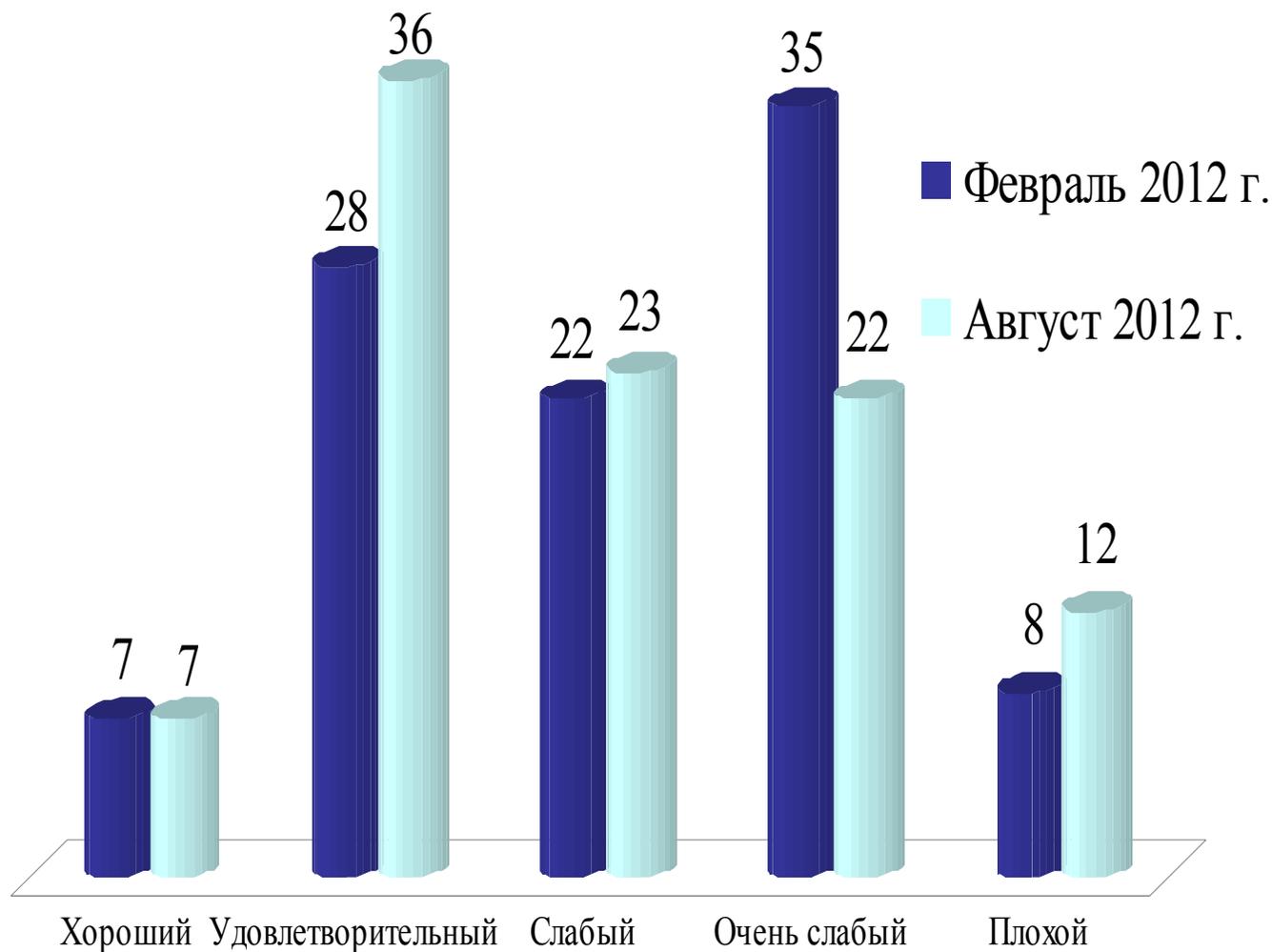
Развитие рынка

- Сегментирование УК – показатель определенной степени зрелости рынка
- *30-35 УК – лидеры - стремление к развитию*
- *30-35 УК – стагнация*
- *15-20 УК - потенциал*

Распределение УК по уровню соответствия стандарту раскрытия информации, в %



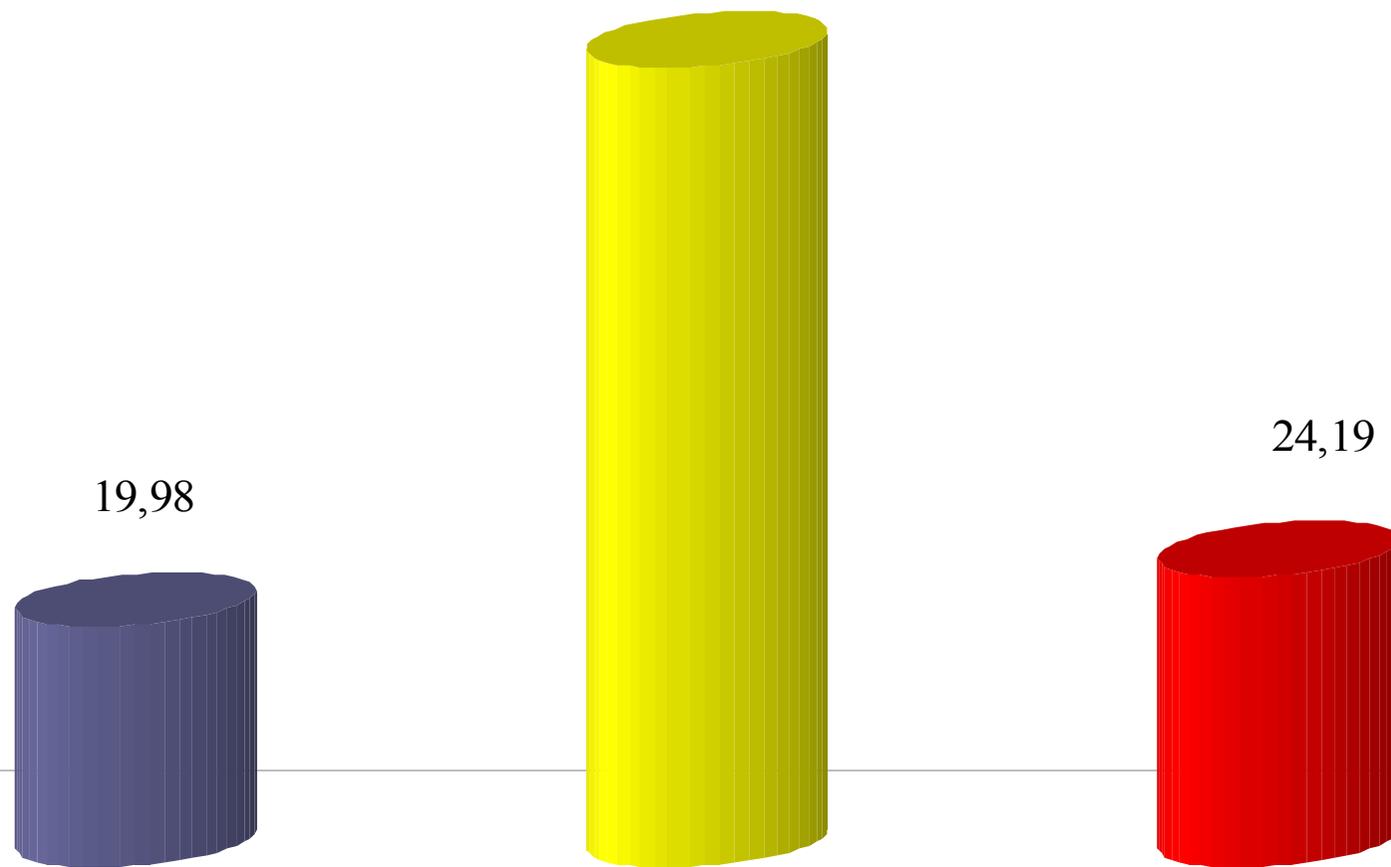
Распределение УК по уровню соответствия Стандарту раскрытия информации, в %, сравнение 1 и 2 этапа мониторинга



Политика и стратегии

- **Вполне осознанная политика руководителей УК по ограничению предоставления информации – стратегия умолчания**
- **Начало формирования информационных стратегий**

Диаграмма 3. Средние показатели основных параметров мониторинга офисов УК на соответствие Стандарту, в %
66,67

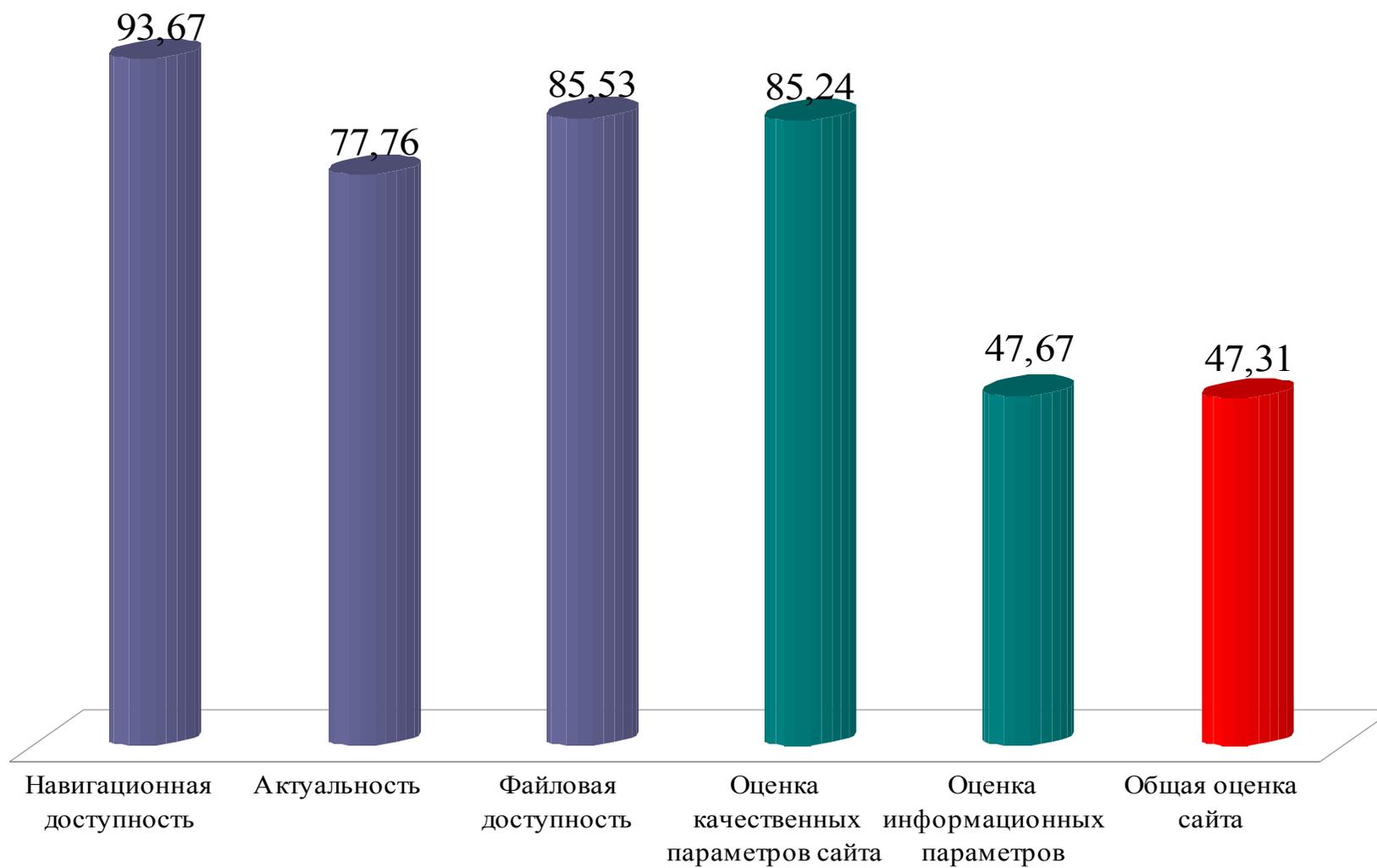


Оценка информационных параметров

Показатели комфортности

Общая оценка по офисам

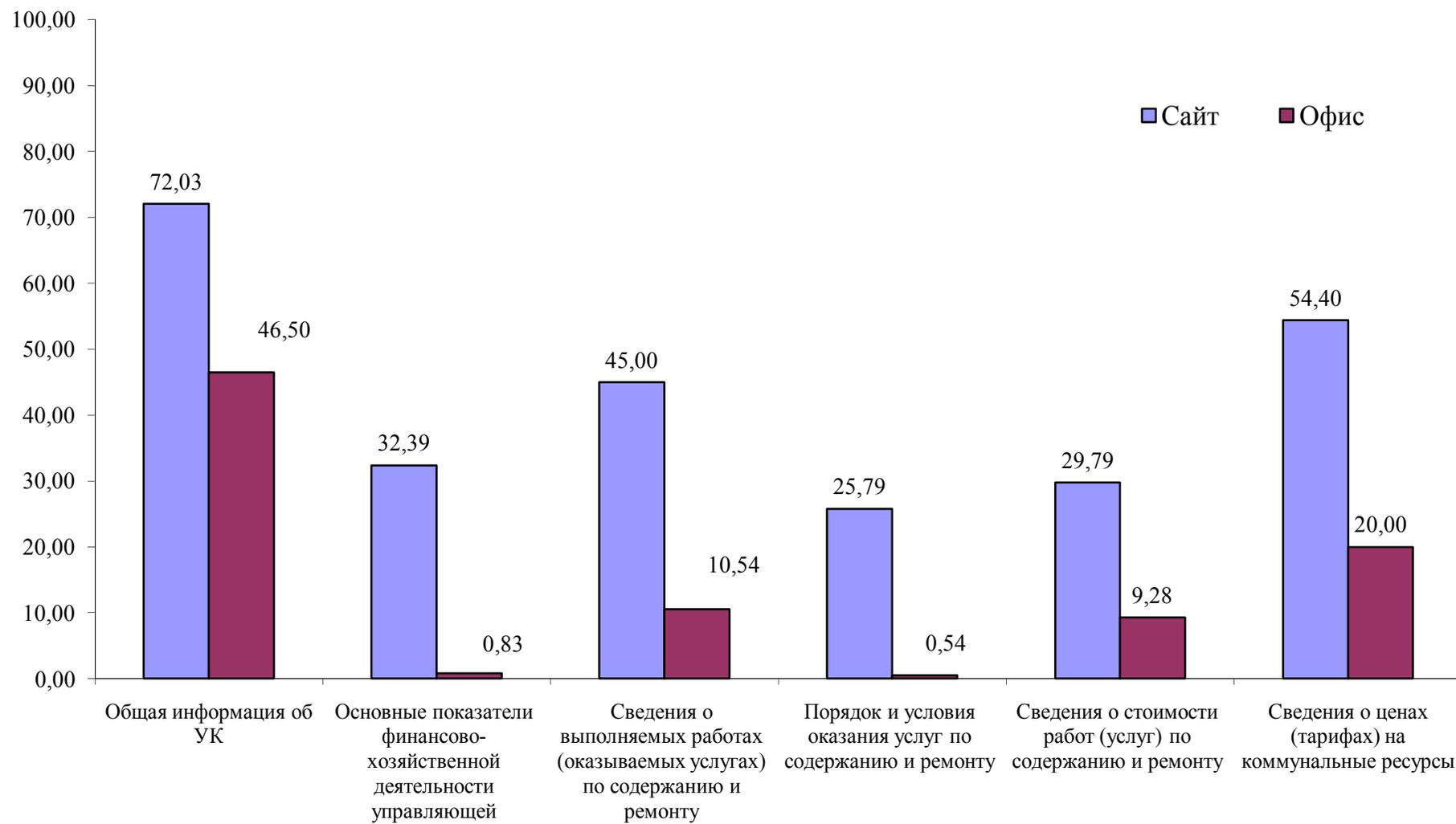
Диаграмма 7. Средние показатели основных параметров мониторинга сайтов УК на соответствие Стандарту, в %



Политика и стратегии

- Начало формирования информационных стратегий – прежде всего приоритет Интернету
- Информация раскрыта в сети Интернет гораздо лучше, чем в офисах УК
- Это и хорошо, и плохо

Офисы и сайты - сравнение по блокам (% наличия параметров)



«Большие» и «малые» УК

- Не самые лучшие показатели у «малых» УК, а *система обратной связи налажена лучше*
- «Большие» УК объективно *все более заинтересованы в наполнении удаленных источников информации для жителей – сайтов и стендов в МКД*

Что страдает?

- Актуальность размещенных материалов
- Полнота параметров

Диаграмма 1. Распределение УК по уровню качества размещения информации в офисе, в %

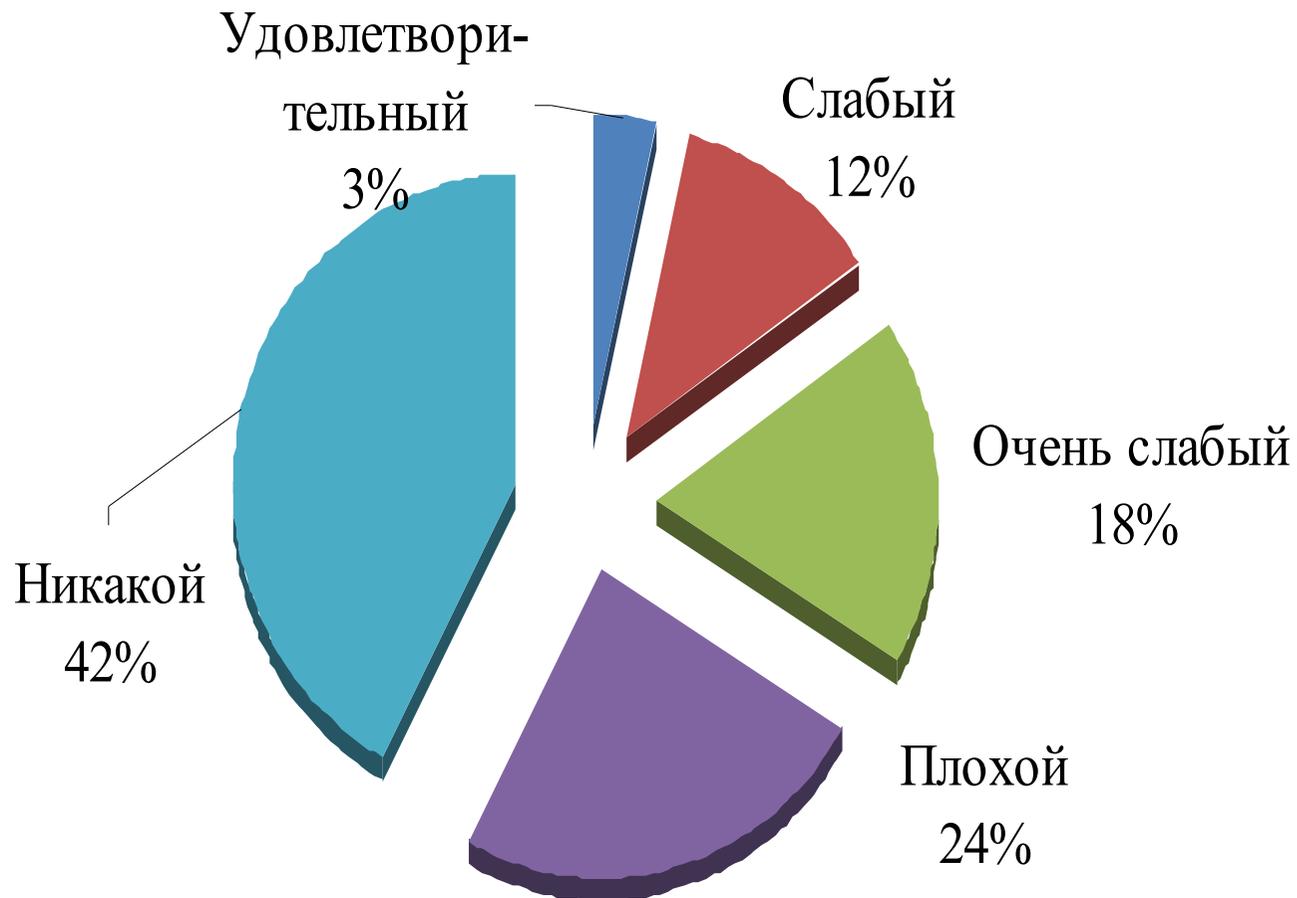


Диаграмма 1. Распределение УК по уровню качества размещения информации в офисе, в %

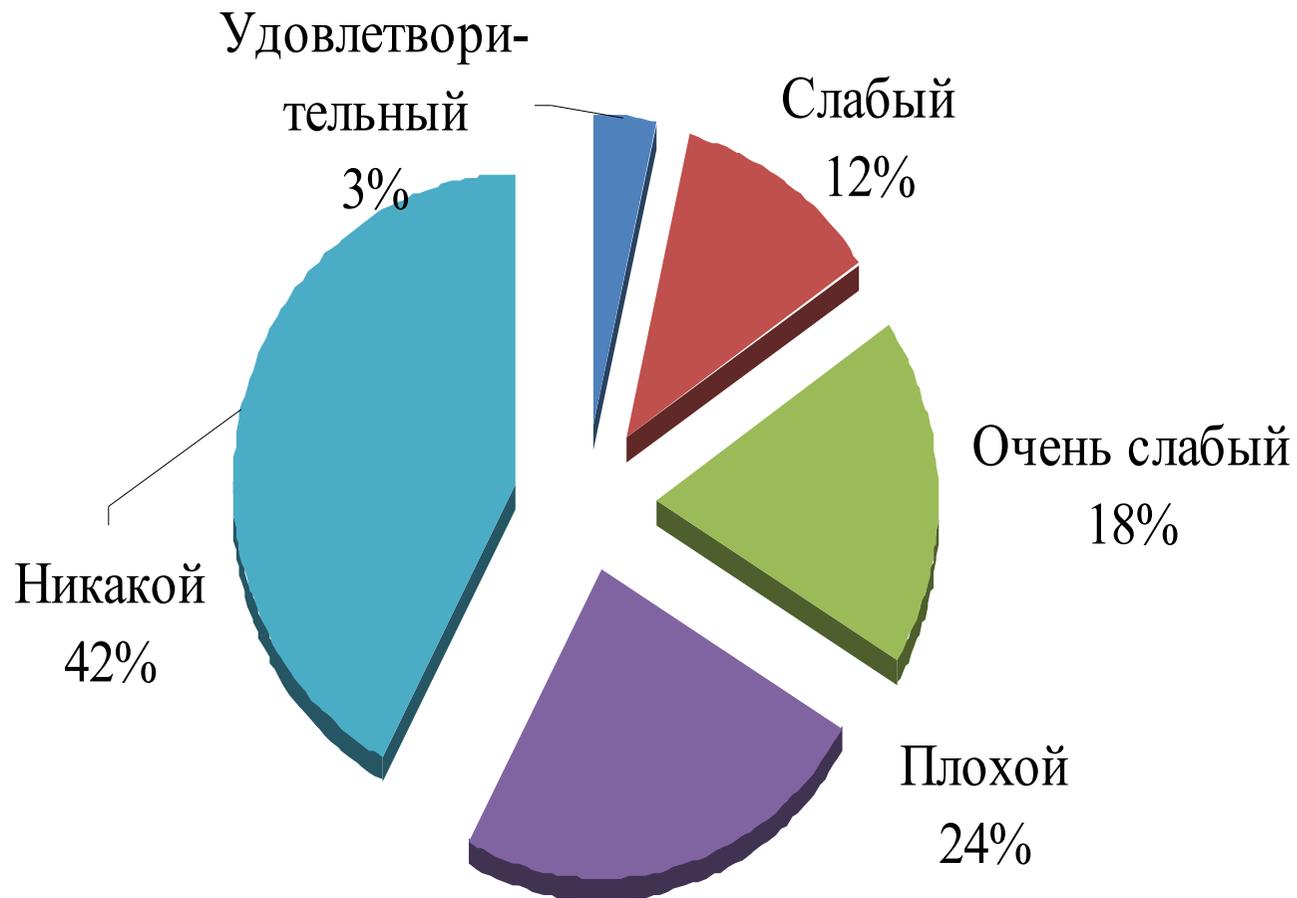


Диаграмма 2. Распределение УК по уровню качества размещения информации в офисе, в %, сравнение 1 и 2 этапа мониторинга

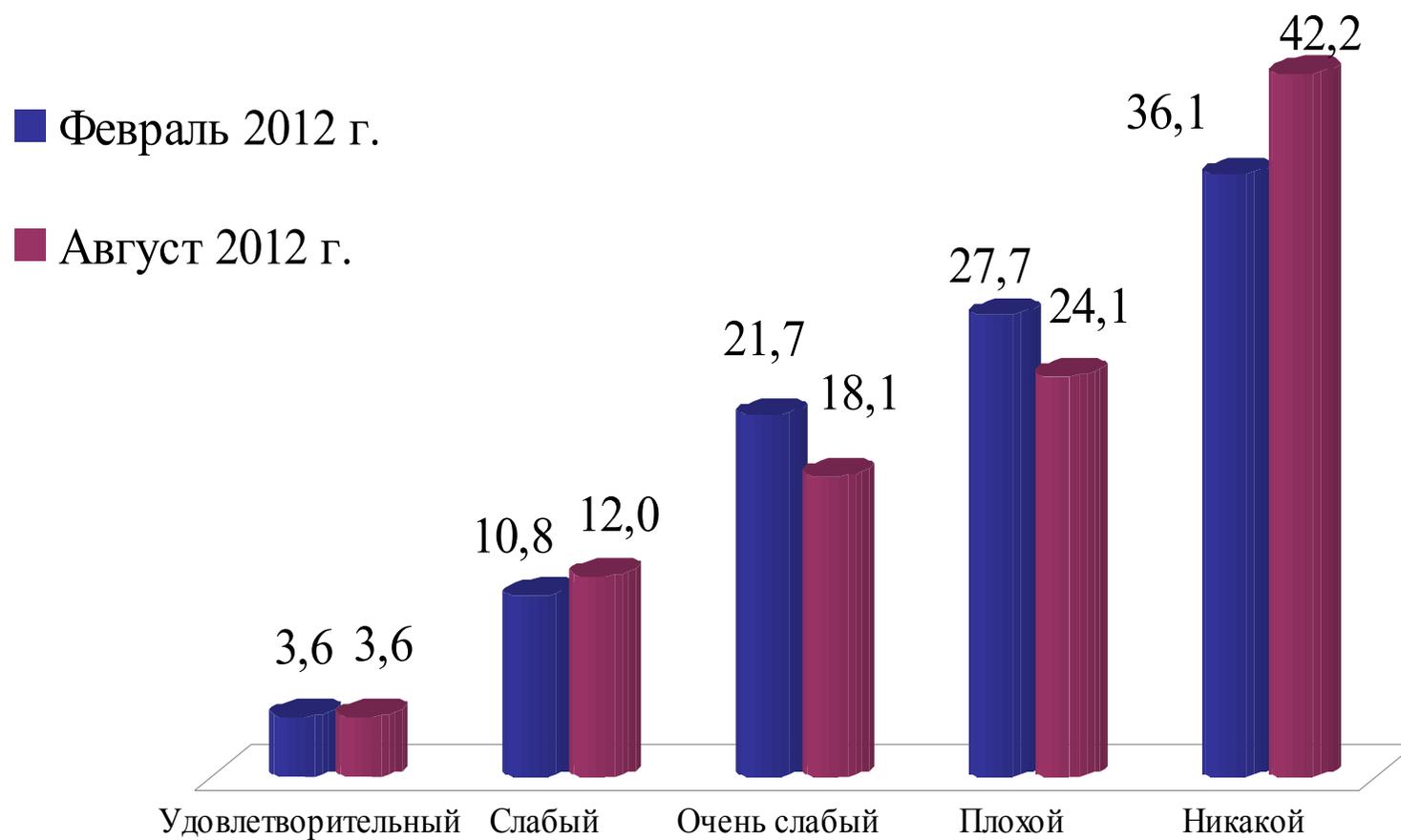


Диаграмма 5. Распределение УК по уровню качества размещения информации на сайте, в %

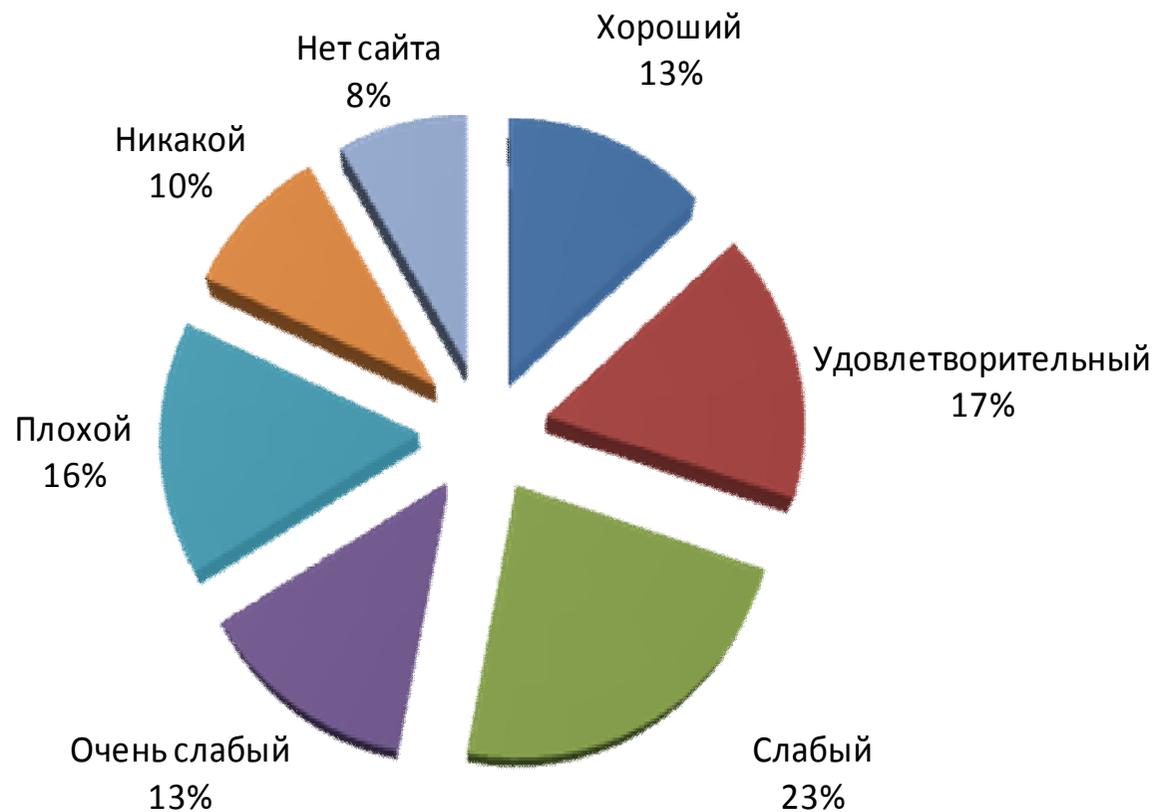


Диаграмма 6. Распределение УК по уровню качества размещения информации на сайте, в %, сравнение 1 и 2 этапа мониторинга

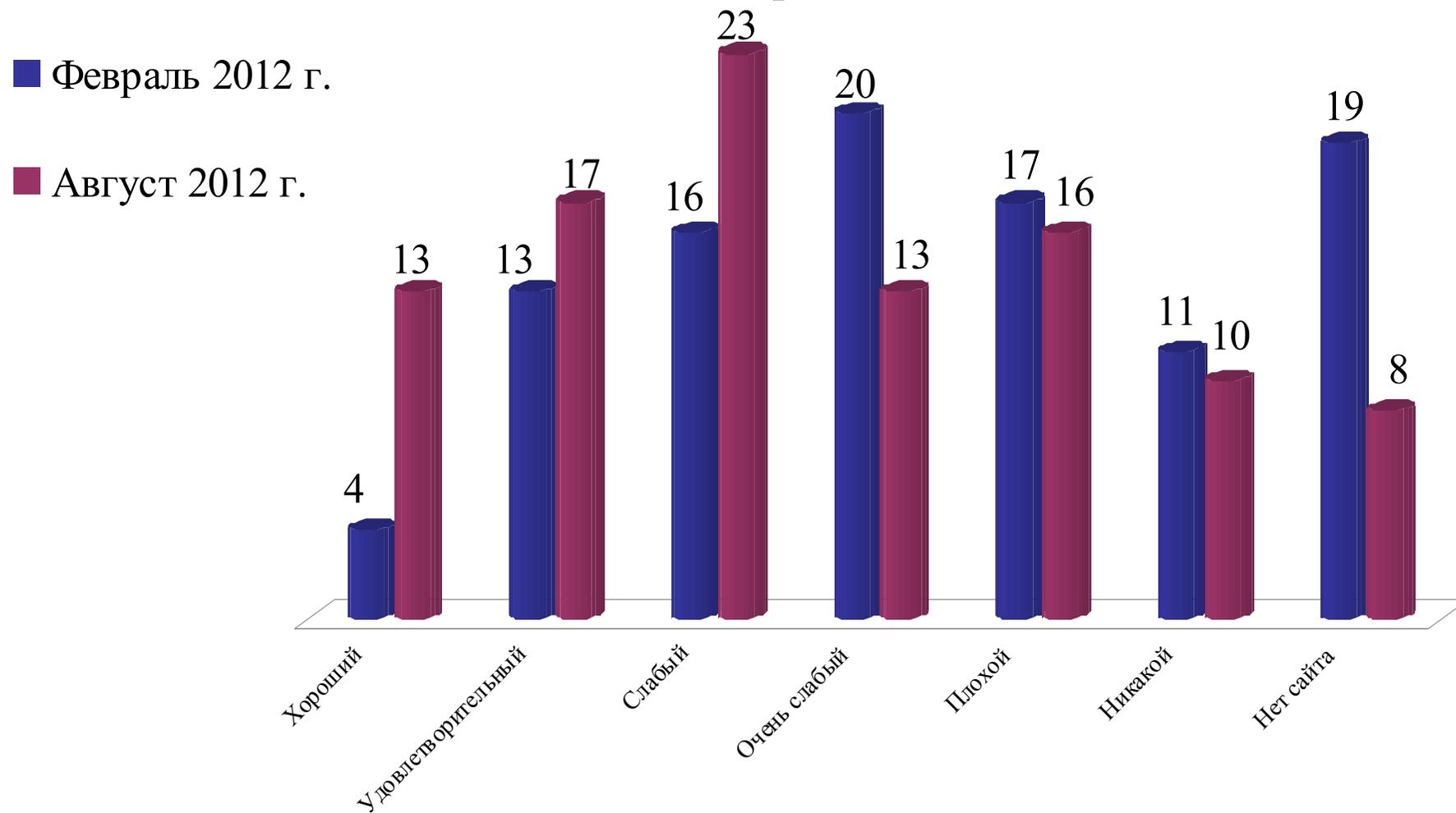


Диаграмма 12. Распределение УК по уровню доступности и удовлетворенности потребителя при контрольной закупке, в %, сравнение 1 и 2 этапа мониторинга

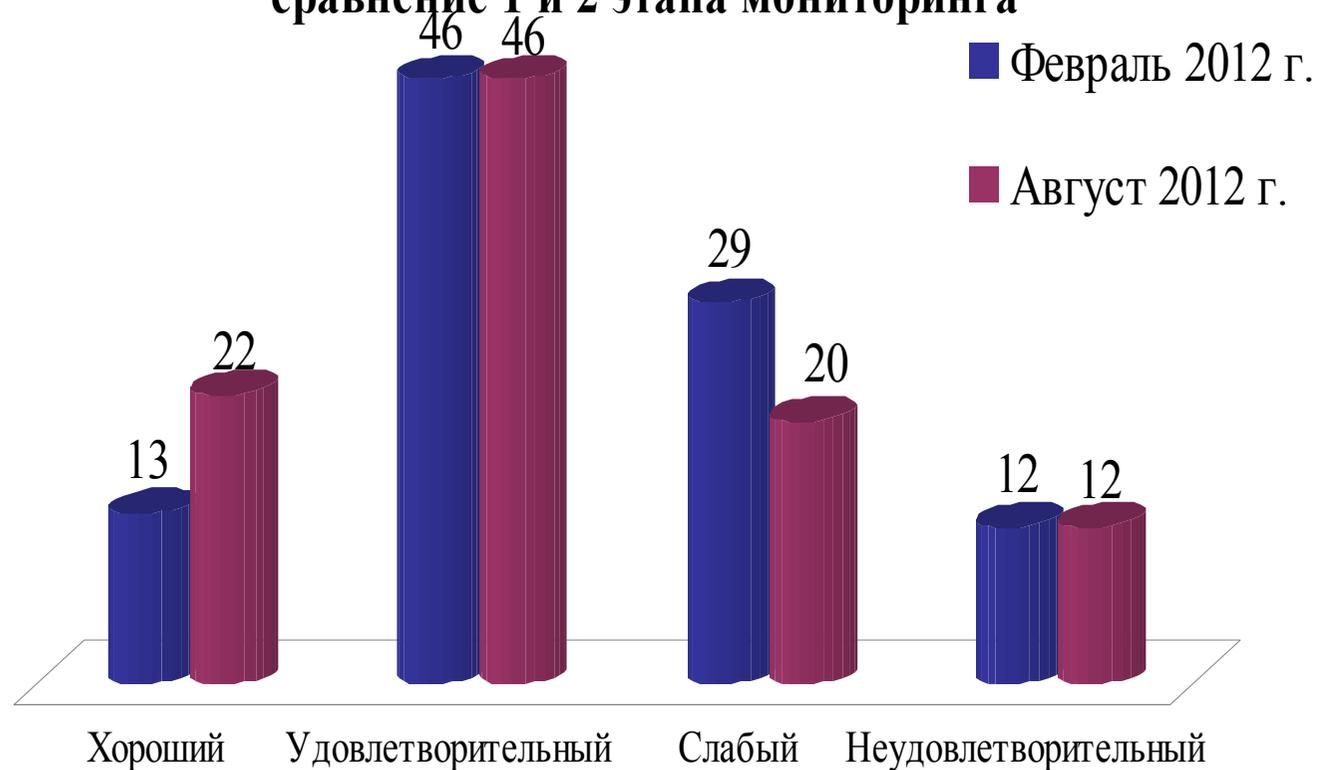
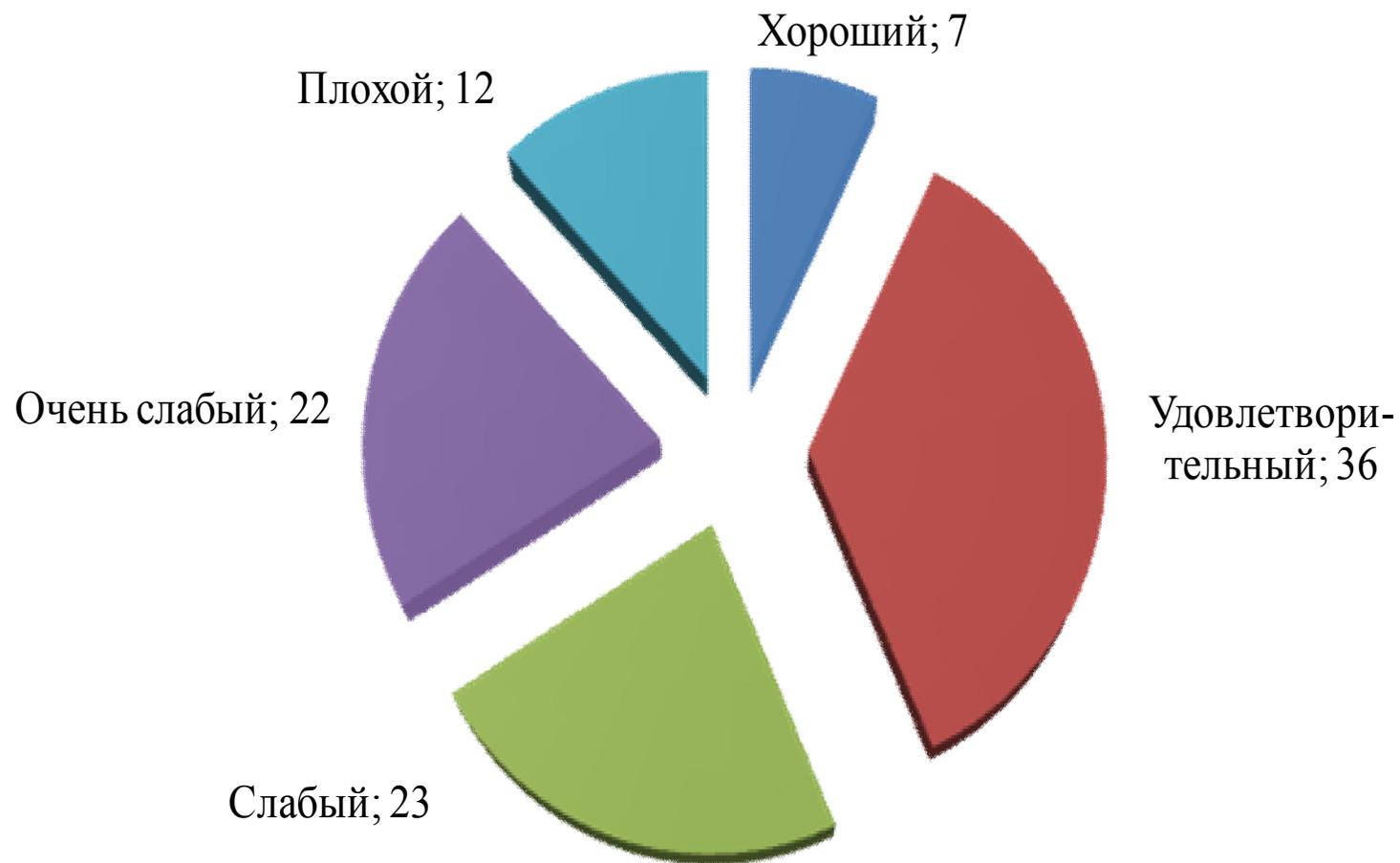
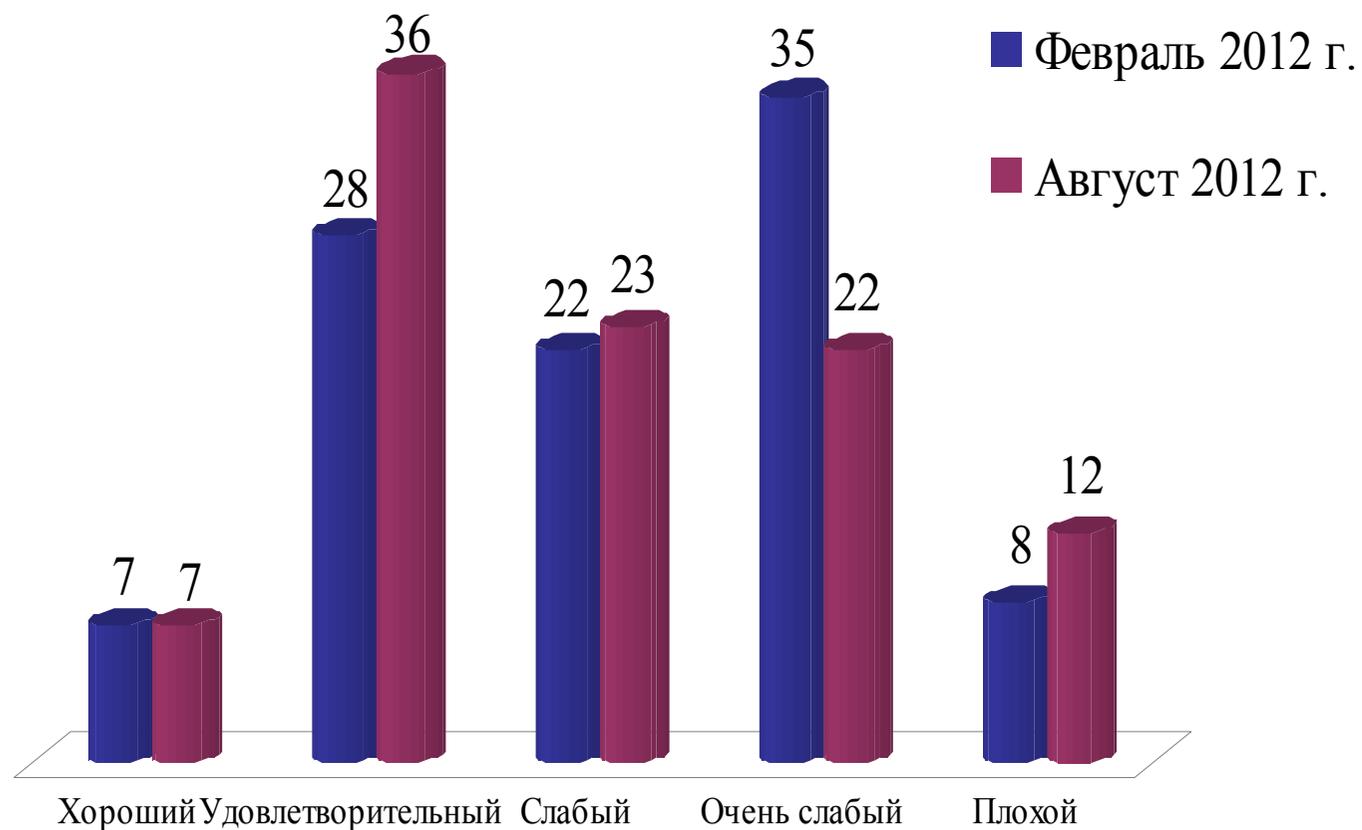


Диаграмма 14. Распределение УК по уровню соответствия стандарту раскрытия информации, в %



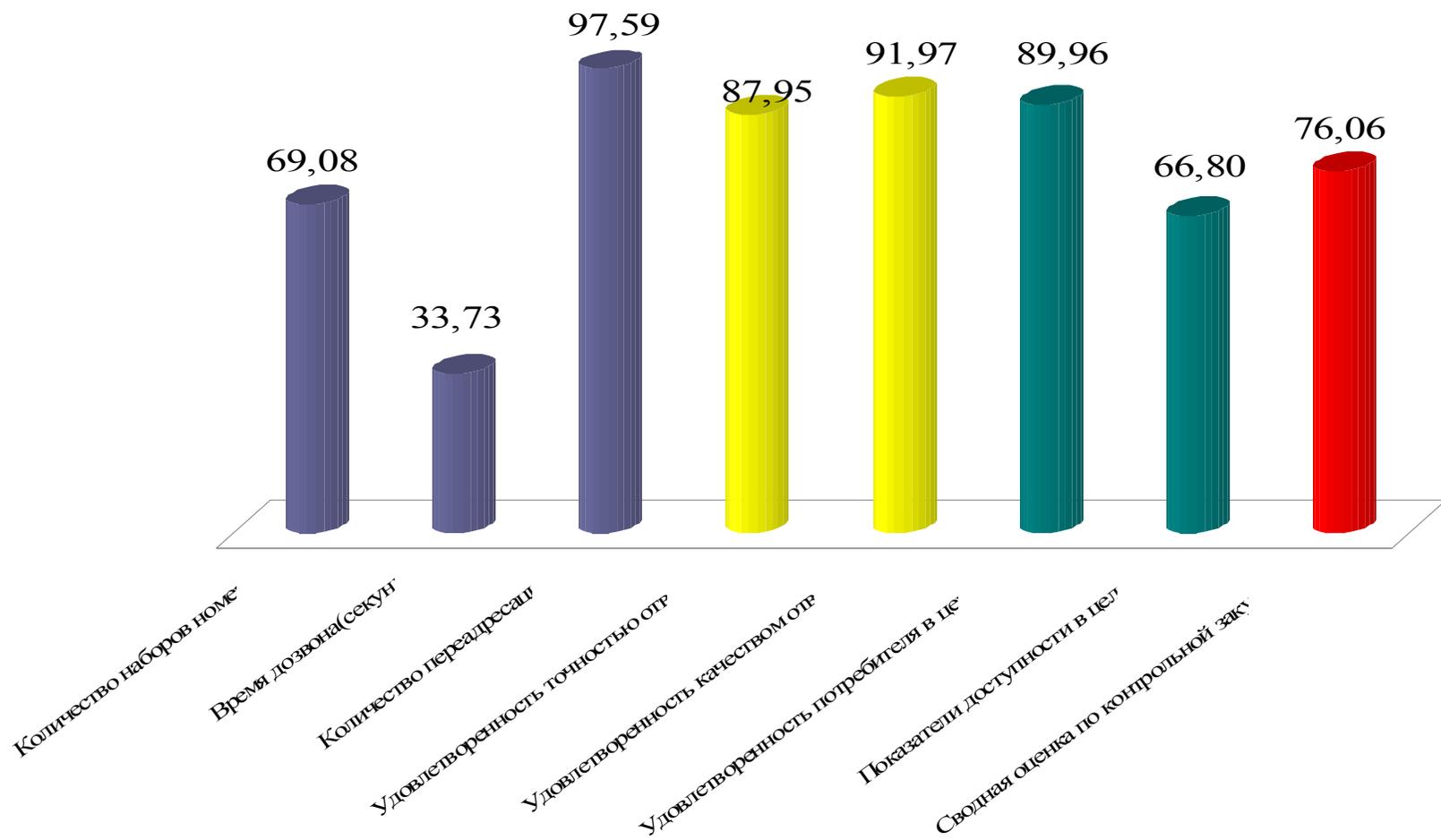
**Диаграмма 15. Распределение УК по уровню соответствия
Стандарту раскрытия информации, в %, сравнение 1 и 2 этапа
мониторинга**



На развитие информационных стратегий и политик негативно влияют:

- 1. Объективная ограниченность ресурсов – малый бизнес**
- 2. Субъективная незаинтересованность руководящего состава УК в открытости информации**

Диаграмма 13. Средние показатели основных параметров мониторинга при контрольной закупке, в %



Влияние

- **Необходимость влияния со стороны потребителей и власти**
- **Дискуссия вокруг рейтингов**
- **Рейтинг – капитализация репутации**

Роль объединений УК

- 2 объединения выполняют реальные функции информационной поддержки УК:
- *НП «Ассоциация управляющих компаний»*
- *НП «Пермская СРО ЖКХ»*
- *Во 2 цикле мониторинга – ослабление тенденции влияния объединений*

Применение методики

- **Мониторинг раскрытия информации в ТСЖ.**
- **Мониторинг раскрытия информации ресурсоснабжающими организациями, на предмет соответствия требованиям Постановления Правительства Российской Федерации от 30.12.2009 г. № 1140 «Об утверждении стандартов раскрытия информации организациями коммунального комплекса и субъектами естественных монополий, осуществляющими деятельность в сфере оказания услуг по передаче тепловой энергии».**

Вопросы к участникам слушаний

1

Стандарт раскрытия информации: панацея или создание проблем?

2

Нужен ли стандарт самим жителям многоквартирных домов?

3

Рейтинги качества управления МКД: востребованность и риски.

4

Различные формы доведения информации до потребителей – сравнительная эффективность.

5

Системы обратной связи управляющих организаций и потребителей: как нам обустроить Россию?

6

Как нам провести мониторинг раскрытия информации ресурсоснабжающими организациями?