

**Общественный
мониторинг
соблюдения Стандарта
раскрытия информации
управляющими
компаниями**

Пермь 2012

Общественный мониторинг соблюдения Стандарта раскрытия информации управляющими компаниями. – Пермь, 2012. – 84 с.

**Редактор
М.Г. Клейн**

**Авторский коллектив:
А.А. Жуков, Е.Г. Рожкова, С.Л. Шестаков**

Издание подготовлено специалистами некоммерческой организации «Пермский Фонд содействия товариществам собственников жилья». В течение целого года команда исполнителей проекта вплотную работала над реализацией технологий общественного мониторинга Стандарта раскрытия информации управляющими организациями. Получен огромный опыт в отработке процессов мониторинга, проведено два цикла мониторинга, получены существенные результаты и сделаны определенные выводы, в том числе содержащиеся в настоящем издании.

Данный сборник содержит материалы по заключительному циклу мониторинга, методические рекомендации, в том числе по защите прав жителей многоквартирных домов на получение информации. Издание ориентировано на специализированные НКО, занимающиеся жилищной тематикой, специалистов ТОС, органов местного самоуправления и управляющих организаций.

Издание осуществлено в рамках реализации проекта «Реализация прав граждан на информацию в жилищной сфере. Опыт общественного мониторинга», реализуемого некоммерческой организацией «Пермский Фонд содействия товариществам собственников жилья». При реализации проекта использованы средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта Межрегиональной правозащитной общественной организацией «Спротивление» в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 2 марта 2011 года № 127-рп «Об обеспечении в 2011 году государственной поддержки некоммерческих неправительственных организаций, участвующих в развитии институтов гражданского общества».

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

23 сентября 2010 г. было принято постановление правительства РФ № 731 о стандарте раскрытия информации управляющими организациями (далее – Стандарт). Стандарт содержит весь комплекс требований, предъявляемых к управляющим компаниям – размещение информации в Интернет, в офисах на информационных стендах, предоставление информации по требованию неограниченного круга лиц.

С момента вступления в силу этого Стандарта (09 октября 2010 г.) прошло уже более двух лет, а с 09 декабря 2010 г. все положения нормативного акта должны выполняться управляющими организациями (компаниями – далее УК) в полной мере. Таким образом, уже в течение почти двух лет должно быть реализовано и актуализировано право жителей многоквартирных домов на получение обширного массива информации по управлению принадлежащей им общей собственностью. Два года – это достаточный срок, чтобы управляющие компании могли подготовиться и разместить необходимую информацию на сайтах в Интернет, в офисах УК, для свободного доступа и ознакомления.

В феврале 2012 года в указанный документ (стандарт) внесены изменения, касающиеся распространения требований раскрытия информации также и на товарищества собственников жилья (ТСЖ), жилищные кооперативы и иные специализированные потребительские кооперативы, осуществляющие управление многоквартирным домом без заключения договора с управляющей организацией. Данная методика, таким образом, может быть использована и для мониторинга этих субъектов в сфере управления многоквартирными домами (МКД). Однако заниматься мониторингом в отношении объединений собственников жилья явно рано, для этого также должен пройти как минимум год, хотя единичные случаи размещения информации в Интернет с их стороны уже наблюдаются в Пермском крае. Очевидно, что этот процесс в данной среде будет проходить сложнее, поскольку ресурсы объединений собственников гораздо более ограничены, чем ресурсы УК.

Стандарт является не рекомендательным, а обязательным к исполнению нормативным актом. Поэтому для мониторинга он удобен и объективен, не зависит от субъективных предпочтений.

Самое основное – Стандарт открывает возможности для независимого мониторинга деятельности УК по широкому кругу вопросов наиболее актуальных для жителей – хозяйственная деятельность УК, выполнение требований собственников, стоимость услуг и т. п.

Внедрение правительственного Стандарта предоставляет возможность:

- анализировать обязательные к размещению Интернет-материалы;
- использовать метод контрольных закупок в офисах управляющих компаний;
- производить анализ соответствия деятельности УК требованиям стандарта.

Пермский Фонд содействия ТСЖ давно, с 2007 г., занимается различными технологиями мониторинга и оценки качества управления многоквартирными домами. Становление этих технологий происходит практически параллельно со становлением самих управляющих организаций.

Общественный мониторинг правительственного Стандарта раскрытия информации проведен в рамках проекта «Реализация прав граждан на информацию в жилищной сфере. Опыт общественного мониторинга» дважды – в феврале-марте и июне-августе 2012 г. При реализации проекта использованы средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта Межрегиональной правозащитной общественной организацией «Сопrotивление» в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 2 марта 2011 года № 127-рп.

Организованы и реализованы взаимодействие с партнерами, органами местного самоуправления, территориального общественного самоуправления (ТОС) в г. Перми; формирование конкретизированного запроса по технологиям мониторинга качества управления многоквартирными домами (МКД); формирование состава участников общественного мониторинга; изучение существующего опыта подобных мероприятий; подготовка методических материалов.

Разработана методика проведения общественного мониторинга соблюдения стандарта раскрытия информации управляющими компаниями города Перми. В основе методики – показатели и параметры, содержащиеся в Стандарте. Основные положения методики и рабочие инструменты для организации мониторинга размещены в настоящем издании.

При разработке методики использованы предыдущие разработки Пермского Фонда содействия ТСЖ по проведению общественного мониторинга информирования жителей управляющими компаниями (УК) непосредственно на объектах (МКД) – это происходило в 2010 году. Кроме того, в 2008-2010 гг. специалистами Фонда и привлеченными экспертами были многократно проведены мониторинг и оценка качества управления МКД в г. Перми, с использованием авторских методик.

Такая составляющая методики, как анализ сайтов, в значительной мере опирается на разработки Фонда Свободы Информации (Фонд поддержки инициатив в области свободы информации, Санкт-Петербург) по мониторингу информационной деятельности органов власти, находящиеся в открытом доступе.

В апреле-мае 2012 г., на основании опыта, полученного в ходе первого мониторинга (в феврале-марте), методика доработана и изменена в части оптимизации балльной оценки наличия информационных параметров, в соответствии со стандартом.

К проведению мониторинга привлечены представители территориальных общественных самоуправлений (ТОС) города Перми, специализированных на работе с населением в микрорайонах города, с которыми у специалистов проекта давно налажены продуктивные взаимоотношения.

На семинарах-тренингах по обучению общественных инспекторов экспертами доведены и отработаны технологии общественного мониторинга выполнения стандарта раскрытия информации – проведения мониторинга в офисах УК и контрольной закупки.

Организовано и проводится постоянное консультирование в офисе проекта по защите прав собственников и нанимателей в МКД на доступ к информации в сфере управления многоквартирными домами.

Технология общественного мониторинга соблюдения стандарта раскрытия информации может быть тиражирована в различных регионах России, как это произошло с технологией проведения общественного мониторинга информирования жителей управляющими компаниями непосредственно на объектах (МКД) – в Ярославле, Воронеже в 2011 году.

Данные, полученные в результате мониторинга, легко группируются по их типам, управляющим организациям и их объединениям, территориям, анализируются с помощью электронных таблиц, можно

отследить динамику в течение года, двух лет и т.п., естественно, если по результатам мониторинга принимаются меры.

Целью данного издания является распространение инструментария мониторинга качества информационного обеспечения процесса управления многоквартирными домами, прежде всего для использования собственниками помещений, территориальными общественными самоуправлениями (ТОС), некоммерческими организациями, управляющими организациями и их объединениями, органами местного самоуправления и государственной власти различного уровня, в том числе надзорными инстанциями.

Использование методики может носить массовый характер, особенно учитывая тот факт, что в городе Перми и других крупных городах России свыше 80% домов находится в управлении УК. Предполагается, что в дальнейшем методика может быть (незначительно) адаптирована для ТСЖ.

Развитие технологий мониторинга в сфере ЖКХ – прежде всего со стороны органов местного самоуправления и некоммерческих организаций, включая ТОС, – приведет к переходу от информационного сегмента к более сложному – комплексной оценке процесса управления многоквартирным домом. Это предполагает определенный уровень профессионализации и экспертного анализа, но такой потенциал у названных категорий есть.

Использование результатов проведения мониторинга крайне интересно для местных сообществ. Здесь и построение рейтингов управляющих организаций, и вынесение таких результатов в публичное пространство для ориентации потребителей в сфере жилищных услуг, что может стать критичным при выборе или смене управляющей компании собственниками помещений в МКД. В то же время общественный мониторинг – стимул и возможность для бизнеса в сфере управления МКД. По сути, при реализации предложенной технологии и анализа полученных данных, составления объективного рейтинга УК, при позитивном результате происходит капитализации репутации УК. Поэтому сама технология может быть востребована и объединениями управляющих организаций. Для справки – в г. Перми на данный момент работают 83 управляющие компании и 5 их объединений.

По опыту распространения информации, по итогам первого мониторинга очевидно, что некоторые управляющие компании задумались

о качестве соблюдения Стандарта раскрытия информации, и состав информационных материалов несколько расширился, но прежде всего в формальном отношении. Стратегия умолчания продолжает, к сожалению, реализовываться, и здесь важную роль играет позиция тех ведомств и уполномоченных лиц, в адрес которых направлены материалы проекта.

Значительный интерес предложенная технология вызывает у органов местного самоуправления, с которыми специалисты Пермского Фонда содействия ТСЖ проводили семинары в первом полугодии с.г. Это естественно, поскольку граждане чаще всего обращаются именно к ним.

Кроме того, представители органов территориального общественного самоуправления (ТОС) готовы воспринять технологию, на начальном этапе частично, с учетом первоочередных требований, особенно в отношении отчетности УК перед жителями. Так что запланированные после второго мониторинга общественные слушания по проблематике проекта обещают быть интересными.

Помимо собственно методических материалов, в этом сборнике приведены материалы аналитического отчета по второму циклу мониторинга (июнь-август 2012 г.), а также основные алгоритмы защиты прав граждан по вопросам получения информации, связанной с управлением их домами.

Консультации и справки по алгоритму проведения мониторинга можно получить в офисе проекта: Пермский Фонд содействия ТСЖ, 614000, г. Пермь, ул. Монастырская, 12-401, тел. (342) 235-00-63, e-mail: citos@perm.raid.ru. Материалы проекта в электронном виде находятся на сайте www.csiconsulting.ru.

Материалы сводного аналитического отчета по итогам проведения общественного мониторинга соблюдения стандарта раскрытия информации управляющими компаниями Пермь, август 2012 г.

Общие характеристики технологии мониторинга

В феврале-марте 2012 г. был проведен первый мониторинг выполнения Стандарта раскрытия информации – охвачены все управляющие компании города. По результатам мониторинга созданы и обработаны базы данных, на основе анализа которых был составлен отчет, переданный в объединения управляющих организаций, министерств ЖКХ Пермского края, управление ЖКХ администрации города Перми, Государственную инспекцию вневедомственного контроля. По итогам проведения данного мониторинга существенно изменилась и методика его проведения, главным образом в плане оптимизации балльной оценки наличия тех или иных параметров информации, в соответствии со Стандартом.

В июне-августе 2012 г. проведен второй мониторинг, при этом заполнение баз данных велось уже по измененной методике, сам же алгоритм не подвергался изменениям, за исключением содержания контрольной закупки.

Для проведения мониторинга использована актуализированная на 01.06.2012 г. база данных по управляющим компаниям города. Проведена **работа по сверке базы данных** – после «зачистки» базы данных от компаний-«клонов», находящихся по одному адресу и (или) с одним руководителем, из 106 объектов – УК – в перечне осталось 83 УК, в отношении которых и проведен мониторинг.

Были проверены и **уточнены адреса и контакты** всех управляющих компаний, в том числе контакты приемных, диспетчеров, аварийных служб.

Выявлены адреса сайтов управляющих организаций, уточнены по данным самих УК по телефонным запросам, в большинстве своем это собственные сайты УК, но многими информация размещается и на сайтах объединений управляющих организаций:

Собственные сайты УК	46
Информация размещена на сайтах объединений УК	29
Информация размещена на специальном сайте	1
Нет сайтов и информации в Интернет	7

Необходимо отметить, что при проведении первого мониторинга сайтов не было у 16 УК, на данном этапе только у 7, что само по себе является позитивным фактом – 9 управляющих организаций открыли собственные сайты или разместили информацию, подлежащую раскрытию в Интернет, иным способом.

Какие же **изменения** произошли в методике по сравнению с первым этапом мониторинга в феврале-марте 2012 г.?

На первом этапе наличие параметров оценивалось вне зависимости от его значимости значением в 1 балл. Таким образом, одинаковую ценность имело и наличие фирменного названия УК, и наличие содержательной отчетности за предыдущий год.

Теперь информационные параметры при проведении мониторинга разделены методом экспертной оценки на 3 группы, в соответствии с этим и присваиваются баллы (проставляются при заполнении баз данных, с учетом полноты представленных сведений):

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.

Система анализа позволяет вывести **балльную оценку** по итогам мониторинга конкретного объекта. Идеальный **интегральный индекс** составляет 144 балла.

В данном отчете **144 балла приведены к 100%**, все рейтинги и диаграммы составлены на этой основе. Приведение к 100% позволяет **проводить сравнения** с аналогичными итогами первого мониторинга, что и сделано в отчете.

Первый раз мониторинг был проведен в апробационном режиме, **сформированные рейтинги** УК размещались в отчетных материалах **в позитивном ключе** – это были сведения о 20 лучших по различным

параметрам УК (из 83), результаты доведены на пресс-конференции и в электронном варианте до всех заинтересованных субъектов.

В общем виде в отчете приводятся также данные и оценки **по распределению УК** по различным параметрам по уровням от «хорошего» до «никакого».

Таким образом, управляющим организациям было дано **некоторое время** для оптимизации и актуализации информации, размещаемой в рамках Стандарта. **Второй раз** рейтинги публикуются полностью, дается сводная оценка и проводятся публичные общественные слушания с участием всех субъектов в сфере управления многоквартирными домами.

При проведении данного этапа мониторинга учитывались как количественные, так и качественные характеристики соответствия деятельности УК правительственному Стандарту раскрытия информации.

Основные итоги проведения общественного мониторинга

1. Мониторинг размещения информации в офисах управляющих компаний

Выделяется **6 основных информационных блоков**, за наполнение которых отвечает управляющая организация:

1. Общая информация об управляющей организации.
2. Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления).
3. Сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.
4. Порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.
5. Сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.
6. Сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

В офисе УК информация должна быть размещена на специальных информационных стендах (стойках). Это и отслеживалось общественными контролерами, а потом заносилось в рабочие карты.

По итогам мониторинга можно увидеть, как в среднем распределяется внимание УК к размещению той или иной информации непосредственно в офисе.

Мы видим, что более-менее достойный уровень представления информации наблюдается только по общим вопросам, не затрагивающим собственно хозяйственную и финансовую составляющие деятельности УК. Фактически **никак** человек, пришедший в офис, не обнаружит информации по услугам и их фактическому исполнению. Совершенно очевидно, что это не ошибки менеджмента, а вполне осознанная политика руководителей УК по ограничению предоставления информации.

Как минимум 8 параметров, касающихся негативных моментов (сведения о фактах ненадлежащего выполнения услуг, отклонения от планов работ и т.п.), чисто финансовых вопросов (годовая отчетность и т.п.), не представлены в офисе **ни одной** управляющей организации.

Это «средняя температура по больнице», хотя и уже вполне характеризующая общую ситуацию. Как же обстоит дело с нашими объектами – конкретными управляющим компаниями (**жирным** шрифтом в таблицах выделяются лидеры)?

В соответствии с заявленными подходами, мы представляем полные рейтинги управляющих организаций. В данном случае можно выделить 28 УК, имеющих показатели наличия с учетом полноты свыше 30%. Это не самое лучшее, что нужно потребителю, но уж как есть. Действительными лидерами предлагаем считать 13 компаний, показатели которых превышают 40%.

При проведении мониторинга речь идет об оценке со стороны контролеров удобства размещения информации и свободной возможности с ней ознакомиться (конечно, с той, которая есть в наличии). Мы видим действительно высокие показатели комфортности у 30 УК. Иными словами, в офисах этих компаний можно свободно и без напряженной реакции со стороны сотрудников УК знакомиться с размещенной на стенах информацией. В целом несколько выше удовлетворенность самим наличием стендов (иногда даже многих), чем удобством ознакомления с информацией – здесь превалирует фрагментарность и неопределенность – например, электронный адрес УК может лежать под стеклом на столике для посетителей, заваленный бланками заявлений, и т.п.

Отметим последнюю десятку компаний – низкие показатели там связаны с трудностью попадания в помещение, наличием только специально выделенных часов «открытости» офиса, элементарным отсутствием информационных материалов.

Таблица 1

Общий рейтинг управляющих компаний по качеству размещения информации в офисах

<i>Место</i>	<i>Управляющая компания</i>	<i>%</i>
1	ООО УК ЖФ «Техноресурс плюс», ООО «Техноресурс плюс»	55,64
2	ООО «УралМонтажСтрой»	54,89
3	ООО «УК «ДСТ»	51,13
4	ООО «ИРТЭМ»	49,62
5	ООО «Квадрат-Строй Сервис»	48,87
6	ООО «Жилищная управляющая компания»	48,12
7	ООО «УК «СанТОС»	47,37
8	ООО «Управляющая компания «Пермская модель комфорта»	46,92
9	ООО «Управляющая компания «ПРОФИ-ДОМ»	44,74
10	ООО «Управляющая жилищно-эксплуатационная компания», ООО «ЖЭК»	44,74
11	ООО «УК «Крона»	43,23
12	ООО «Управляющая компания «Дом Мастер»	42,86
13	ООО «МаксКом»	41,35
14	ООО «УК «Мастер комфорта»	37,97
15	ООО «УК «Гарант комфорта»	37,22
16	ООО «Управляющая компания «Приоритет»	37,22
17	ООО «РЕМОЗ»	36,47
18	ООО «УК «ПДСК»	36,39
19	ООО «УК Профи М», ИП Головнин С.Р.	35,79
20	ООО «УК «РОС»	35,79
21	ООО «СТОРМ»	34,96

<i>Место</i>	<i>Управляющая компания</i>	<i>%</i>
22	ООО «ЖилКомСтандарт», ООО «ЖилКомСтандарт-плюс»	34,59
23	ООО «УК «ТВАЛС»	34,21
24	НП «Жилкомсервис»	33,83
25	ООО «УК «Домстрой»	33,08
26	ООО «УК «Артэк»	30,53
27	ООО «Управляющая компания «Приборкомплект»	30,38
28	ООО «УК «Жилкомцентр»	30,08
29	ООО «УК «Милый дом»	27,82
30	ООО «УК «Техкомфорт», УК «ТехКом»	27,82
31	ООО «УК «Техком»	26,69
32	ООО «УК «ПГС-сервис»	25,56
33	ООО «УК «Единый город»	25,56
34	ООО «УК «Управление МКД»	25,56
35	ООО «Управляющая компания «А-Элита»	25,26
36	ООО Управляющая компания «Уралмонтажстрой»	24,81
37	ОООУК «Доверие»	24,51
38	ООО УК «Домком»	23,76
39	ООО «УК «Энергия»	23,76
40	ООО «УК «Наш микрорайон»	23,31
41	ООО «Моторостроитель», ООО «УК «Моторостроитель»	23,01
42	ООО «Гарант-Комфорт»	23,01
43	ООО «УК «Вектор +»	23,01
44	ООО УК «АРС»	23,01
45	ООО «УК «Гарант»	23,01
46	ООО УК «Лидер»	22,56
47	ООО «Актив Финанс групп»	21,80
48	ООО «Речник-Плюс »	20,00
49	ООО «Стройком»	19,25
50	ООО Управляющая компания «НАРТЕКС»	18,87

Место	Управляющая компания	%
51	ООО «УК «Мой дом»	18,80
52	ООО «УК «Управдом»	18,80
53	ООО Управляющая компания «ПОЗИТИВ»	18,80
54	ООО «УК «РЭП»	17,74
55	ООО «ГОЛ-Д-СЕРВИС»	17,74
56	ООО «УК «Жилсервис»	17,29
57	ООО «УК «Проспект-Эко»	17,29
58	ООО «Управляющая компания «Монолит»	15,04
59	ООО «УК «Лидер+», ООО «УК «Лидер Плюс», ООО «УК «Фаворит»	14,74
60	ООО «Первая аварийная служба»	14,66
61	ООО «Жилищно-коммунальная служба»	13,53
62	ООО «УК «ЮКОМ»	13,53
63	ООО «УК «Технология энергосбережения»	12,78
64	ООО «УК «Комплексное Обслуживание Домов»	12,78
65	ООО «Артель Урала»	11,28
66	ООО «УК «Урал»	10,53
67	ООО «УК «Пермские моторы»	10,53
68	ООО «УК «Комфорт Прикамье»	10,53
69	ООО «УК «Домовой»	10,53
70	ЗАО «Телта»	10,15
71	ООО «Закамская управляющая компания»	9,47
72	ООО «Пермская инвестиционная компания «Комфорт-Пермь»	9,40
73	ООО УК «Кедр»	9,02
74	ООО «УК «Кама Дом Сервис»	8,65
75	ООО «УК «Урал-строй-ремонт»	6,02
76	ООО «УК «Служба эксплуатации зданий»	5,26
77	ООО «Виб-Сервис»	5,26
78	ООО «Домоуправление»	1,50

Место	Управляющая компания	%
79	ООО «Управляющая компания «ЭксКом»	1,50
80	ООО «Управляющая компания «МастерСтрой»	1,50
81	ООО «Управляющая компания «Регион-Сервис»	1,50
82	ООО «УК «Ремстройсервис»	1,50
83	ООО УК «СтройПанельКомплект»	0,00

Таким образом, мы наблюдаем 28 УК, перешедших за отметку 30%-го соблюдения стандарта раскрытия информации на уровне офисов (в первом цикле мониторинга таких компаний было 30). Лишь 3 организации обеспечивают этот показатель на уровне более 50% (в первом цикле мониторинга таких компаний также было 3). Показатели, конечно, низкие, не обеспечивающие не то что потребности потребителей, но и собственно требования стандарта, нормативного документа, обязательного к исполнению.

Покажем также общее соотношение хорошего и плохого в сводном виде среди всех 83 управляющих компаний в диаграмме 1.



В этом плане интересно сравнение с результатами первого мониторинга в феврале-марте 2012 г. (см. диаграмму 2).

Таким образом, в целом мы наблюдаем даже ухудшение ситуации с размещением информации непосредственно в офисах УК. Ситуация интересна тем, что у относительно крупных компаний, со значительным объемом жилищного фонда в управлении, состояние «офисной»

информации гораздо лучше, чем у малых компаний, в том числе реально находящихся «на хорошем счету» у потребителей.

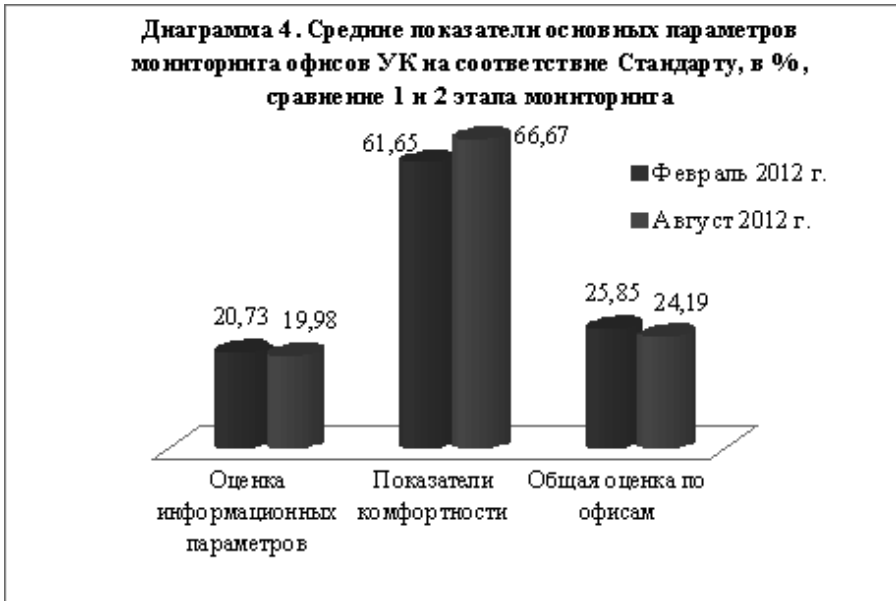


Средние значения оцениваемых показателей содержатся в диаграмме 3, показывающей общий уровень ситуации по офисам.



Картина по офисам в целом весьма печальная – 97% УК в этом плане находятся на уровнях от слабого до «никакого». Интересно, что уровень комфортности ознакомления с информацией в среднем и по отдельным УК гораздо – более, чем в 3 раза – выше, чем наличие собственно информации.

Здесь также можно сравнить ситуацию с февралем 2012 г. (см. диаграмму 4). Парадоксальная ситуация – комфортность растет, а информация становится меньше. Возможно, управляющие организации, особенно в сегменте малых компаний, делают упор на индивидуальную работу с жителями, а параметры, заложенные в Стандарте, просто остаются невостребованными?



Итак, пока управляющие организации в офисах сосредоточились на уровне обеспечения комфортности, что само по себе неплохо. А собственно информационное наполнение вынесли в виртуальное пространство. Что же там?

2. Мониторинг размещения информации на сайтах управляющих компаний

Действительно, информационная картина (палитра) в Интернете гораздо красочнее. Отметим, что более половины УК (46) предпочитают использовать собственные сайты, 29 компаний размещают информацию на страницах своих объединений, одна УК разместила информацию на специальном «Портале ЖКХ Пермского края», сайт <http://gkh-perm.ru>. В то же время у 7 компаний информации в Интернет нет ни на каких сайтах и ни под каким предлогом, хотя сейчас для этого есть все возможности, предоставляемые в том числе местными, региональными и даже федеральными властями. Отметим, что здесь есть ярко выраженная позитивная тенденция – в феврале информации в Интернет не было у 16 компаний.

Выяснилось, что наличие собственного сайта вовсе не означает, что информация там представлена лучше. Иногда (не всегда) качественные показатели зафиксированы на страницах объединений УК (не всех). Часто эксперты сталкивались с тем, что свой симпатичный сайт есть, но он почти совершенно неинформативный, а страничка этой же УК на сайте объединения содержит в разы больше информации. Однако в ходе мониторинга обязательно проверялось наличие **собственного сайта** УК. Даже если информация была размещена на странице УК на общем сайте объединения или СРО УК, наличие сайта проверялось через поисковые программы. При наличии собственного сайта анализировался именно этот сайт.

В то же время за прошедшие полгода также можно наблюдать тенденцию наполнения собственных сайтов более качественной информацией. А сайты объединений несколько «расслабились», видя усилия собственно управляющих организаций в индивидуальном режиме.

Что важно – когда мы говорим о сайтах объединений, то речь идет только о двух: НП «Ассоциация управляющих компаний» (www.uk-permkrai.ru) и НП «Управляющие компании ЖКХ г. Перми» (www.sro-upravkom.ru). Об остальных объединениях и сказать нечего, поскольку их сайты характеризуются крайней неинформативностью.

Собственно на сайте сначала в обязательном порядке просматривались все страницы, относящиеся к деятельности УК, для создания общего представления об объеме размещенной информации. Затем

проводился поиск информации строго в том порядке, который содержится в рабочей карте. И что же получилось? Общая информация по наличию и полноте параметров информации содержится в таблице 2.

Таблица 2

Рейтинг параметров по информационным блокам по их наличию на сайтах управляющих компаний (с учетом полноты представленной информации)

<i>Код</i>	<i>Информационные блоки</i>	<i>Сайт</i>	<i>Офис</i>	<i>Различие в пользу сайтов (во сколько раз)</i>
1	Общая информация об управляющей организации	72,03	46,50	1,55
2	Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления)	32,39	0,83	38,83
3	Сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме	45,00	10,54	4,27
4	Порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме	25,79	0,54	48,08
5	Сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме	29,79	9,28	3,21
6	Сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы	54,40	20,00	2,72

Структура распределения показателей по информационным блокам показывает, что в Интернете показатели куда выше! С гораздо меньшим стеснением УК представляют показатели финансово-экономической деятельности (почти в 40 раз больше!), сведения о работах и услугах (в 4,27 раза больше!), о порядке проведения работ и оказании услуг (в 48 раз больше!), хотя в среднем информативность все равно недостаточна, все же отчетливо заметно, что информации в удаленном доступе

во много раз больше, чем в офисах УК. Таким образом, совершенно точно можно говорить о ставке управляющих компаний на размещение информации в Интернет. Видимо, это и облегчает им жизнь – всегда можно послать потребителя в виртуальное пространство.



Изменился и состав самих управляющих компаний в наших рейтингах. Конечно, при сводном анализе сайтов и выявлении средних значений мы имеем дело **только с УК, размещающими информацию в Интернет**, т.е. с 76 УК, а не с 83.



Мы имеем возможность увидеть в рейтинге УК с практически 100%-й «успеваемостью», правда, по почти совсем техническим параметрам. Однако надо учесть, что сюда включен и такой качественный параметр, как актуальность размещенных материалов. К сожалению, в других случаях мы видим «висящие» материалы еще за 2010 год. Также весьма распространено размещение не собственных тарифов и поставщиков по коммунальным ресурсам, а постановлений РЭК и других властных структур, что дезориентирует потребителя, поскольку при этом ему нет ни малейшей помощи на сайте в разъяснении, что это именно *наш* поставщик, и это именно *наш* тариф.

Таблица 3

Общий рейтинг управляющих компаний по качеству размещения информации на сайтах

Место	Управляющая компания	%
1-2	ООО «Управляющая компания «Пермская модель комфорта»	97,60
1-2	ООО «УК «ЮКОМ»	97,60
3	ООО «УК «Кама Дом Сервис»	84,40
4	ООО «Управляющая компания «ПРОФИ-ДОМ»	84,00
5	ООО УК «АРС»	83,76
6	ООО «Закамская управляющая компания»	81,60
7	НП «Жилкомсервис»	80,00
8	ООО «ЖилКомСтандарт», ООО «ЖилКомСтандарт-плюс»	78,64
9	ООО «УК «Мастер комфорта»	77,84
10	ООО «УК «ПДСК»	76,64
11	ООО «УК «ДСТ»	72,80
12	ООО «УК «Жилкомцентр»	69,60
13	ООО «УК «Комплексное Обслуживание Домов»	67,60
14	ООО «УК «Гарант комфорта»	66,80
15	ООО «УК «Домстрой»	66,16
16	ООО «Жилищная управляющая компания»	65,20

<i>Место</i>	<i>Управляющая компания</i>	<i>%</i>
17	ООО «ИРТЭМ»	64,96
18	ООО «Пермская инвестиционная компания «Комфорт-Пермь»	64,72
19	ООО «УК «Проспект-Эко»	63,92
20	ООО «Управляющая компания «Приоритет»	63,12
21	ООО «Домоуправление»	62,24
22	ООО «СТОРМ»	62,00
23	ООО «УралМонтажСтрой»	61,52
24	ООО Управляющая компания «Уралмонтажстрой»	61,52
25	ООО «Виб-Сервис»	61,20
26	ООО «УК «ТВАЛС»	58,72
27	ООО «Актив Финанс групп»	58,40
28	ООО «Речник-Плюс »	57,36
29	ООО «УК «Мой дом»	55,52
30	ООО «УК «Крона»	55,20
31	ООО «Управляющая компания «Монолит»	54,96
32	ООО «Управляющая компания «Дом Мастер»	54,24
33	ООО «Квадрат-Строй Сервис»	53,92
34	ООО Управляющая компания «НАРТЕКС»	50,56
35	ООО УК «Лидер»	50,48
36	ООО «МаксКом»	48,64
37	ООО «УК «РЭП»	47,76
38	ООО УК «Кедр»	47,12
39	ЗАО «Телта»	45,36
40	ООО «ГОЛ-Д-СЕРВИС»	43,68
41	ООО «Моторостроитель», ООО «УК «Моторостроитель»	43,20
42	ООО УК «Домком»	42,80

Место	Управляющая компания	%
43	ООО «Первая аварийная служба»	40,88
44	ООО «РЕМОЗ»	40,24
45	ООО «УК «Жилсервис»	38,64
46	ООО «УК «Урал-строй-ремонт»	38,40
47	ООО «УК «Гарант»	38,24
48	ООО «УК «Техком»	38,00
49	ООО «УК «СанТОС»	36,72
50	ООО «Управляющая компания «Приборкомплект»	34,72
51	ООО «УК «Техкомфорт», УК «ТехКом»	34,16
52	ООО УК «СтройПанельКомплект»	32,88
53	ООО «УК «Энергия»	32,16
54	ООО УК ЖФ «Техноресурс плюс», ООО «Техноресурс плюс»	30,72
55	ООО «Управляющая компания «ЭксКом»	30,32
56	ООО «УК «Единый город»	28,64
57	ООО «УК «Лидер+», ООО «УК «Лидер Плюс», ООО «УК «Фаворит»	27,84
58	ООО «УК «Управдом»	27,20
59	ООО «УК «РОС»	27,20
60	ООО «УК «Служба эксплуатации зданий»	26,88
61	ООО «Жилищно-коммунальная служба»	26,64
62	ООО «УК «ПГС-сервис»	25,76
63	ООО «УК Профи М», ИП Головин С.Р.	24,80
64	ООО «Стройком»	24,16
65	ООО «УК «Технология энергосбережения»	24,00
66	ООО «УК «Наш микрорайон»	22,72
67	ООО «УК «Вектор +»	22,32
68	ООО УК «Доверие»	20,72

<i>Место</i>	<i>Управляющая компания</i>	<i>%</i>
69	ООО «УК «Урал»	18,56
70	ООО «Управляющая компания «А-Элита»	18,32
71	ООО «УК «Пермские моторы»	16,16
72	ООО «УК «Комфорт Прикамье»	16,16
73	ООО Управляющая компания «ПОЗИТИВ»	14,40
74	ООО «УК «Милый дом»	14,16
75	ООО «Артель Урала»	13,28
76	ООО «Гарант-Комфорт»	6,40
77	ООО «УК «Управление МКД»	Нет сайта
78	ООО «УК «Артэк»	Нет сайта
79	ООО «УК «Домовой»	Нет сайта
80	ООО «Управляющая компания «МастерСтрой»	Нет сайта
81	ООО «Управляющая жилищно-эксплуатационная компания», ООО «ЖЭК»	Нет сайта
82	ООО «Управляющая компания «Регион-Сервис»	Нет сайта
83	ООО «УК «Ремстройсервис»	Нет сайта

В данном рейтинге представлены 44 управляющие компании, преодолевших по сумме количественных и качественных показателей 40%-й барьер, в прошлом цикле мониторинга таких компаний было 27. Это уже гораздо лучше того, что мы имеем по офисам УК, далеко не предел совершенства, но тенденция явно положительная. Кроме того, налицо явная группа лидеров – как минимум 7 компаний размещают 80% и более необходимой информации.

Общее распределение всех 83 управляющих компаний в этом разделе наглядно видно из диаграммы 5. Сравнение ситуации с предыдущим периодом в диаграмме 6).

Все равно 70% УК находятся в зоне от «слабого» до «нулевого» уровня. Правда, в прошлом периоде этот показатель был в районе 87%, т.е. динамика действительно позитивная. В то же время, очевидно, что в большинстве случаев высокие технические показатели не могут закрыть от анализа главное – информационную бедность любых носителей – от бумажных до электронных.

Основной позитив (и негатив тоже) мы имеем тогда, когда **сравниваем** ситуацию с раскрытием информации в офисе и на сайте. Тут разница видна очень четко и придает некоторый объективизм.

При отсечке на величине показателя в 30% мы видим, что число наиболее представленных показателей существенно выше офисных – 30 против 11 (в первом цикле мониторинга – 22 против 14), к тому же с гораздо большими величинами. А непредставленных показателей в среднем нет вообще. Все это свидетельствует о том, что информации на сайтах гораздо больше, чем в офисах. Однако структура наиболее/наименее представленных параметров практически такая же – менее всего конкретной финансовой информации и информации о выполнении планов и т.п. Это уже вполне четко говорит о **стратегии умолчания** со стороны руководителей УК.



Только по 3 параметрам – режим работы управляющей организации, часы личного приема граждан сотрудниками управляющей организации (специалистов) и часы работы диспетчерских служб – офисы имеют некоторое минимальное преимущество перед сайтами. В остальных случаях разница в информационном наполнении параметров доходит до 30 (!) раз, а при сравнении информационных блоков в целом – до 48 (!) раз. Налицо явная недооценка информационного обеспечения в

офисе, что, кстати, усложняет работу самих управляющих компаний: офисы чаще посещают те, кто в силу невозможности работы с Интернет или ригидности в силу возрастных факторов. Направление их за информацией в Интернет может вызвать только раздражение, а это ведь и так самая проблемная группа потребителей.

Итак, в целом мы имеем дело с развитием сегмента Интернет-информирования потребителей со стороны управляющих организаций. Показатели по этому направлению в среднем достаточно высокие – см. диаграмму 7.

Более того, налицо рост и по интегральному индексу, и по числу управляющих организаций, осознавших и продвигающих это информационное направление. Иными словами, можно говорить о становлении элементов информационной стратегии УК, что очень важно для развития рынка управления многоквартирными домами (см. диаграмму 8).



В то же время, как ни сравнивай, а все равно уровень раскрытия информации остается низким – средний уровень наличия информационных параметров находится ниже 50%. Требования правительственного

стандарта очевидно не выполняются массой управляющих организаций. Может быть, потребителям надо иметь дело с лучшими?

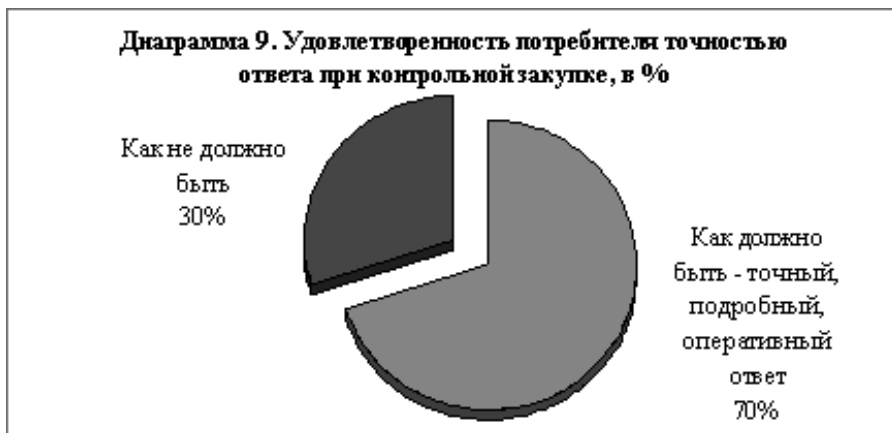
3. Контрольная закупка: можно ли подать сведения по индивидуальным приборам учета по электронной почте?

Именно такой вопрос был задан в приемных всех 83 управляющих компаний. Точнее, задача была – получить по телефону информацию об условиях подачи сведений, возможно ли использовать для этого электронную почту.

Применение технологии контрольной (анонимной) закупки является дополнительным элементом проведения общественного мониторинга, ориентирован на участие общественных контролеров (инспекторов). Контрольная закупка всегда органично встраивается в систему анализа качества любых услуг, в данном случае – информационных.

К тому же в нашем случае к формализованным информационным параметрам Стандарта добавляется чисто человеческий, живой фактор, не менее ясно презентующий информационную политику управляющих компаний (если таковая есть).

Что же мы услышали? Довольно хорошие вещи. По крайней мере, уровень человеческого общения существенно превышает желания и способности УК в отношении раскрытия действительно существенной информации. Приведем данные по 2 качественным критериям.



В 70% случаев был дан точный и оперативный ответ, без лишних вопросов. Но на 30% было и другое.

Удовлетворенность точностью ответов – КАК НЕ ДОЛЖНО БЫТЬ – варианты ответов сотрудников УК (оценка контролеров)

- Медленно
- Долго думали
- Переспросили у другого сотрудника
- Много вопросов
- Долго думали, медленно
- Долго думали, точный ответ не дали
- Затруднились ответить
- Много дополнительных вопросов
- Ничего конкретного не сказали
- Ответ дали, но не сразу
- Передали трубку другому сотруднику
- Практически не ответили на заданный вопрос
- Сомнения при ответе



Далее вроде бы даже получше, но тоже есть проблемы.

Удовлетворенность качеством ответа – КАК НЕ ДОЛЖНО БЫТЬ – варианты ответов сотрудников УК (оценка контролеров)

- Неприятный тон
- Странный тон
- Не очень учтивый ответ
- Не очень учтиво, но вежливо
- Очень неприятный тон
- Разговаривали параллельно

Конечно, настораживает странный тон и задавание встречных вопросов, т.е. налицо «стояние на страже» родной компании. Справедливости ради, надо помнить, что все, что связано в нашей стране с услугами, в том числе государственными, и не только, очень часто вызывает раздражение потребителей. Представляется, что такой уровень общения – это некий страновой фон, как говорится, бывает и хуже.

В данном случае 23 компании (показатель предыдущего цикла – 22) показали максимальную доступность: не более 1 набора номера, звонок в течение 6 секунд, отсутствие переадресаций к другим специалистам.

Максимально расширенный рейтинг в данном отчете – 100%-ная удовлетворенность потребителей зафиксирована при обращениях в 14 компаний (показатель предыдущего цикла – 11 УК).

Таблица 6

Сводный рейтинг управляющих компаний по показателям доступности и удовлетворенности потребителя при проведении контрольной закупки

<i>Место</i>	<i>Управляющая компания</i>	<i>%</i>
1-14	ООО «УК «Урал-строй-ремонт»	100,00
1-14	ООО «УК «Техком»	100,00
1-14	ООО УК «Кедр»	100,00
1-14	ООО «УК «РЭП»	100,00
1-14	ООО «ГОЛ-Д-СЕРВИС»	100,00
1-14	ООО «Речник-Плюс »	100,00
1-14	ООО «Первая аварийная служба»	100,00

<i>Место</i>	<i>Управляющая компания</i>	<i>%</i>
1-14	ООО «Управляющая компания «МастерСтрой»	100,00
1-14	ООО «УК «Домстрой»	100,00
1-14	ООО «Управляющая компания «Регион-Сервис»	100,00
1-14	ООО «УК «ПДСК»	100,00
1-14	ООО «УралМонтажСтрой»	100,00
1-14	ООО «Управляющая компания «Монолит»	100,00
1-14	ООО «Пермская инвестиционная компания «Комфорт-Пермь»	100,00
15-18	ООО Управляющая компания «НАРТЕКС»	93,33
15-18	ООО «УК «СанТОС»	93,33
15-18	ООО «РЕМОЗ»	93,33
15-18	ООО Управляющая компания «Уралмонтажстрой»	93,33
19-32	ООО «УК «Милый дом»	86,67
19-32	ООО «УК «Наш микрорайон»	86,67
19-32	ООО «УК «Единый город»	86,67
19-32	ООО УК «Лидер»	86,67
19-32	ООО «Моторостроитель», ООО «УК «Моторостроитель»	86,67
19-32	ООО «УК «Мастер комфорта»	86,67
19-32	ООО УК «СтройПанельКомплект»	86,67
19-32	ООО Управляющая компания «ПОЗИТИВ»	86,67
19-32	ООО УК «АРС»	86,67
19-32	ООО «УК «Гарант»	86,67
19-32	ООО «УК «Гарант комфорта»	86,67
19-32	ООО «УК «Ремстройсервис»	86,67
19-32	ООО «Виб-Сервис»	86,67
19-32	ООО «Артель Урала»	86,67
33-47	ООО «Домоуправление»	80,00

Место	Управляющая компания	%
33-47	ООО «УК «Жилсервис»	80,00
33-47	ООО «УК «Артэк»	80,00
33-47	ООО УК «Домком»	80,00
33-47	ООО «Жилищно-коммунальная служба»	80,00
33-47	ООО «Актив Финанс групп»	80,00
33-47	ООО «ЖилКомСтандарт», ООО «ЖилКомСтандарт-плюс»	80,00
33-47	ООО «Управляющая компания «ПРОФИ-ДОМ»	80,00
33-47	ООО «УК «Кама Дом Сервис»	80,00
33-47	ООО «УК «Техкомфорт», УК «ТехКом»	80,00
33-47	ООО «Управляющая жилищно-эксплуатационная компания», ООО «ЖЭК»	80,00
33-47	ООО «Управляющая компания «Дом Мастер»	80,00
33-47	ООО «УК «Крона»	80,00
33-47	ООО «УК «Жилкомцентр»	80,00
33-47	ООО «Управляющая компания «А-Элита»	80,00
48-52	ООО «УК «Управление МКД»	73,33
48-52	ООО «УК «Проспект-Эко»	73,33
48-52	ООО «УК «Управдом»	73,33
48-52	НП «Жилкомсервис»	73,33
48-52	ООО «УК «ТВАЛС»	73,33
53-54	ООО «УК «РОС»	66,67
53-54	ЗАО «Телта»	66,67
55-69	ООО «УК «Мой дом»	60,00
55-69	ООО «Жилищная управляющая компания»	60,00
55-69	ООО «УК «Служба эксплуатации зданий»	60,00
55-69	ООО «УК «Вектор +»	60,00

Место	Управляющая компания	%
55-69	ООО «УК «Комплексное Обслуживание Домов»	60,00
55-69	ООО «УК «Энергия»	60,00
55-69	ООО «Управляющая компания «Приборкомплект»	60,00
55-69	ОООУК «Доверие»	60,00
55-69	ООО УК ЖФ «Техноресурс плюс», ООО «Техноресурс плюс»	60,00
55-69	ООО «МаксКом»	60,00
55-69	ООО «Квадрат-Строй Сервис»	60,00
55-69	ООО «Управляющая компания «Пермская модель комфорта»	60,00
55-69	ООО «СТОРМ»	60,00
55-69	ООО «УК «ЮКОМ»	60,00
55-69	ООО «Управляющая компания «Приоритет»	60,00
70-79	ООО «Управляющая компания «ЭксКом»	53,33
70-80	ООО «УК «ПГС-сервис»	53,33
70-80	ООО «УК «Урал»	53,33
70-80	ООО «УК «Пермские моторы»	53,33
70-80	ООО «УК «Комфорт Прикамье»	53,33
70-80	ООО «УК «Технология энергосбережения»	53,33
70-80	ООО «Гарант-Комфорт»	53,33
70-80	ООО «УК «Домовой»	53,33
70-80	ООО «УК «Лидер+», ООО «УК «Лидер Плюс», ООО «УК «Фаворит»	53,33
70-80	ООО «УК Профи М», ИП Головнин С.Р.	53,33
70-80	ООО «ИРТЭМ»	53,33
81-83	ООО «Стройком»	46,67
81-83	ООО «УК «ДСТ»	46,67
81-83	ООО «Закамская управляющая компания»	46,67

В общий рейтинг вошли 18 управляющих компаний, чей показатель более 90% (в предыдущем цикле – 17 УК). В целом распределение УК по итогам контрольной закупки представлено в диаграмме 11.



Таким образом, анализ проведения контрольной закупки показывает нам стабильность в плане систем общения с потребителями. Косвенным образом это говорит об отсутствии тенденции позитивного развития общей культуры взаимодействия с жителями. Между тем во взаимодействии не обойдешься только удаленными файлами на сайте компании.

Характерно, что уровень качества по контрольной закупке никак не коррелирует с лидерством в плане размещения информации в офисах и на сайтах. Более того, в среднем, в крупных компаниях уровень этого качества в целом ниже, чем в малых. Это, конечно, прямое отражение масштаба деятельности, когда объективно снижается ценность потребителя, как субъекта взаимодействия.

В любом случае, в данном сегменте мониторинга наилучшие показатели по сравнению с информационными параметрами в офисах и на сайтах УК. В целом 58% управляющих компаний показывают хороший и удовлетворительный уровень общения с клиентами.

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

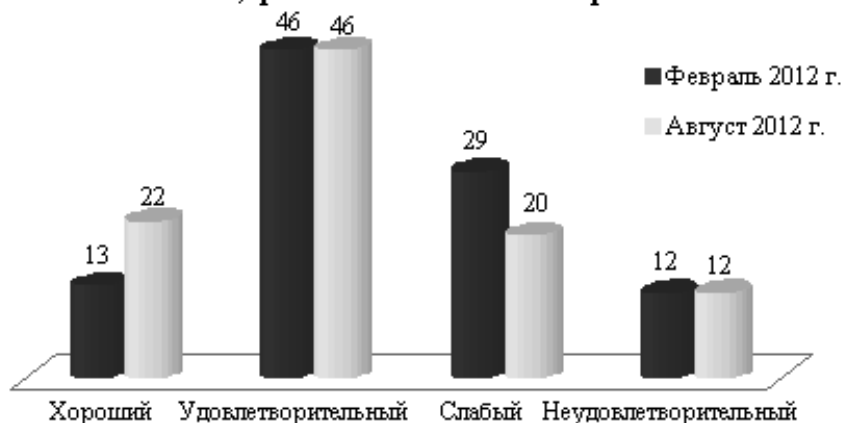
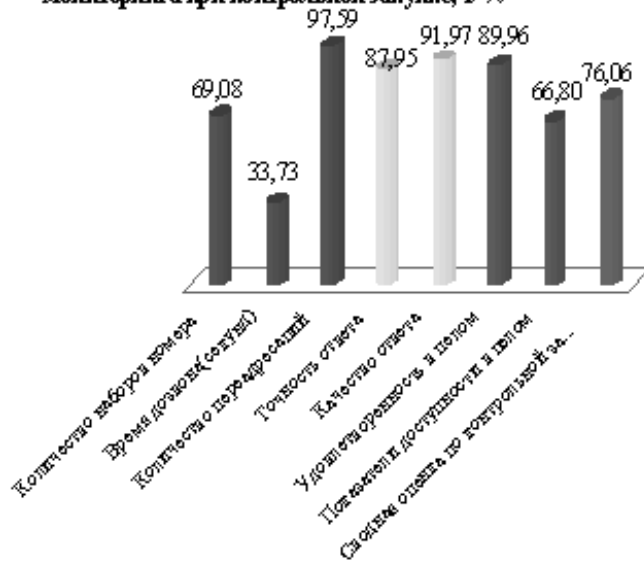


Диаграмма 13. Средние показатели основных параметров мониторинга при контрольной закупке, в %



При анализе средних показателей параметров при контрольной закупке мы видим, что очевидно «проседает» только один из них – время дозвона. В среднем оно составило 36,93 секунды (показатель предыдущего цикла – 36,23 секунды), все-таки достаточно долго. Косвенно это свидетельствует об ограниченности ресурсов УК для развития таких технологий, как многоканальная телефония и, соответственно, увеличения числа сотрудников.

4. Общий формализованный итог мониторинга

После приведения всех показателей 3 элементов мониторинга к общему знаменателю, можно представить сводный рейтинг соответствия деятельности управляющих компаний Стандарту раскрытия информации.

Таблица 7

Сводный рейтинг управляющих компаний города Перми по соответствию их информационной деятельности Стандарту раскрытия информации

Место	Управляющая организация	%
1	ООО «Управляющая компания «Пермская модель комфорта»	70,28
2	ООО «Управляющая компания «ПРОФИ-ДОМ»	65,45
3	ООО «УралМонтажСтрой»	62,47
4	ООО «УК «ПДСК»	60,49
5	ООО «УК «Мастер комфорта»	60,35
6	ООО «УК «ДСТ»	60,07
7	ООО «ЖилКомСтандарт», ООО «ЖилКомСтандарт-плюс»	58,44
8	НП «Жилкомсервис»	57,99
9	ООО «Жилищная управляющая компания»	56,77
10	ООО «ИРТЭМ»	56,67
11	ООО УК «АРС»	56,01
12	ООО «УК «Гарант комфорта»	55,21
13	ООО «УК «ЮКОМ»	54,86

<i>Место</i>	<i>Управляющая организация</i>	<i>%</i>
14	ООО «УК «Домстрой»	54,41
15	ООО «УК «Жилкомцентр»	52,43
16	ООО «УК «Крона»	52,26
17	ООО «Квадрат-Строй Сервис»	52,22
18	ООО «Управляющая компания «Дом Мастер»	51,67
19	ООО «Управляющая компания «Приоритет»	50,83
20	ООО «СТОРМ»	49,31
21	ООО «УК «Кама Дом Сервис»	48,96
22	ООО «УК «ТВАЛС»	48,92
23	ООО Управляющая компания «Уралмонтажстрой»	47,88
24	ООО «УК «СанТОС»	47,53
25	ООО «МаксКом»	46,46
26	ООО УК ЖФ «Техноресурс плюс», ООО «Техноресурс плюс»	45,28
27	ООО «Закамская управляющая компания»	44,65
28	ООО «Речник-Плюс»	44,55
29	ООО «РЕМОЗ»	44,03
30	ООО «Актив Финанс групп»	43,75
31	ООО «УК «Проспект-Эко»	43,37
32	ООО «Пермская инвестиционная компания «Комфорт-Пермь»	42,85
33	ООО «УК «Комплексное Обслуживание Домов»	41,49
34	ООО УК «Лидер»	41,35
35	ООО «Управляющая компания «Монолит»	41,22
36	ООО Управляющая компания «НАРТЕКС»	40,38
37	ООО «УК «РЭП»	39,34
38	ООО «УК «Техком»	39,24
39	ООО «УК «Мой дом»	39,03

Место	Управляющая организация	%
40	ООО «Моторостроитель», ООО «УК «Моторостроитель»	38,40
41	ООО «Виб-Сервис»	38,02
42	ООО УК «Домком»	37,88
43	ООО «ГОЛ-Д-СЕРВИС»	37,57
44	ООО «УК «Гарант»	36,25
45	ООО «Домоуправление»	36,04
46	ООО «УК «Техкомфорт», УК «ТехКом»	36,01
47	ООО «Управляющая компания «Приборкомплект»	35,35
48	ООО «УК «РОС»	35,28
49	ООО УК «Кедр»	35,03
50	ООО «Первая аварийная служба»	34,93
51	ООО «УК «Единый город»	33,26
52	ООО «УК «Жилсервис»	33,09
53	ООО «УК Профи М», ИП Головнин С.Р.	32,85
54	ЗАО «Телта»	31,32
55	ООО «УК «Энергия»	31,18
56	ООО «УК «Урал-строй-ремонт»	29,86
57	ООО «УК «Наш микрорайон»	29,65
58	ООО «Управляющая жилищно-эксплуатационная компания», ООО «ЖЭК»	28,99
59	ООО «УК «ПГС-сервис»	28,54
60	ООО «УК «Управдом»	28,13
61	ООО «УК «Милый дом»	28,02
62	ООО «Управляющая компания «А-Элита»	27,95
63	ООО «УК «Вектор +»	26,56
64	ОООУК «Доверие»	26,56
65	ООО «Жилищно-коммунальная служба»	26,15

<i>Место</i>	<i>Управляющая организация</i>	<i>%</i>
66	ООО «УК «Лидер+», ООО «УК «Лидер Плюс», ООО «УК «Фаворит»	24,44
67	ООО «Стройком»	24,24
68	ООО Управляющая компания «ПОЗИТИВ»	23,96
69	ООО УК «СтройПанельКомплект»	23,30
70	ООО «УК «Артэк»	22,43
71	ООО «УК «Технология энергосбережения»	21,88
72	ООО «УК «Служба эксплуатации зданий»	20,35
73	ООО «Артель Урала»	20,00
74	ООО «УК «Управление МКД»	19,44
75	ООО «Управляющая компания «ЭксКом»	19,41
76	ООО «Гарант-Комфорт»	18,96
77	ООО «УК «Урал»	18,47
78	ООО «УК «Пермские моторы»	17,43
79	ООО «УК «Комфорт Прикамье»	17,43
80	ООО «Управляющая компания «МастерСтрой»	11,11
81	ООО «Управляющая компания «Регион-Сервис»	11,11
82	ООО «УК «Домовой»	10,42
83	ООО «УК «Ремстройсервис»	9,72

В целом распределение 83 управляющих компаний города произведено на основании достижения определенных значений интегрального индекса:

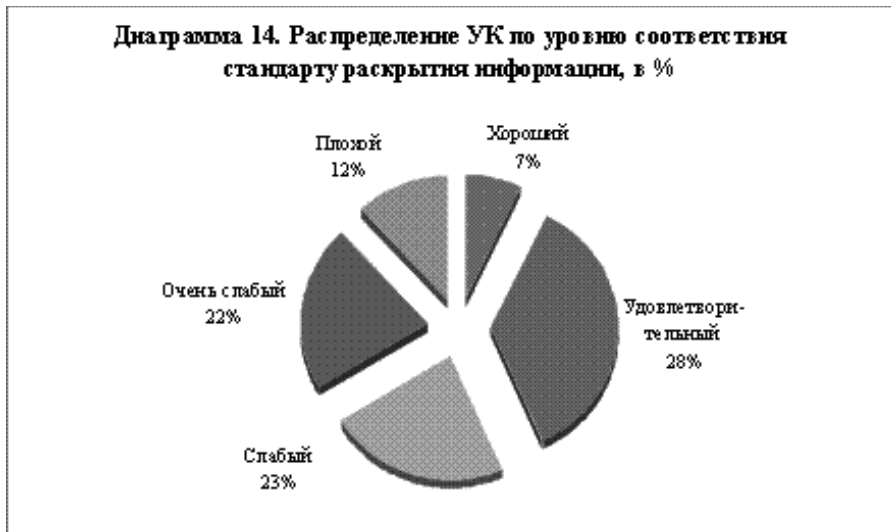
- 50% и выше - хороший уровень;
- 40% и более, но менее 50% – удовлетворительный уровень;
- 30% и более, но менее 40% – слабый уровень;
- 20% и более, но менее 30% – очень слабый уровень;
- менее 20% – плохой уровень.

Таким образом, хороший и удовлетворительный уровень демонстрируют не более 35% управляющих компаний, остальные 65% находятся

в «красной зоне». Собственно, такие подходы и создают весьма устойчивое конфликтное поле, в котором увязают все благие намерения продвинутых управленцев и несознательных собственников.

Выводы и рекомендации

Итоги проведения общественного мониторинга соблюдения Стандарта раскрытия информации показывают, что ситуация в обозначенной сфере как минимум далека от хотя бы удовлетворительного уровня.

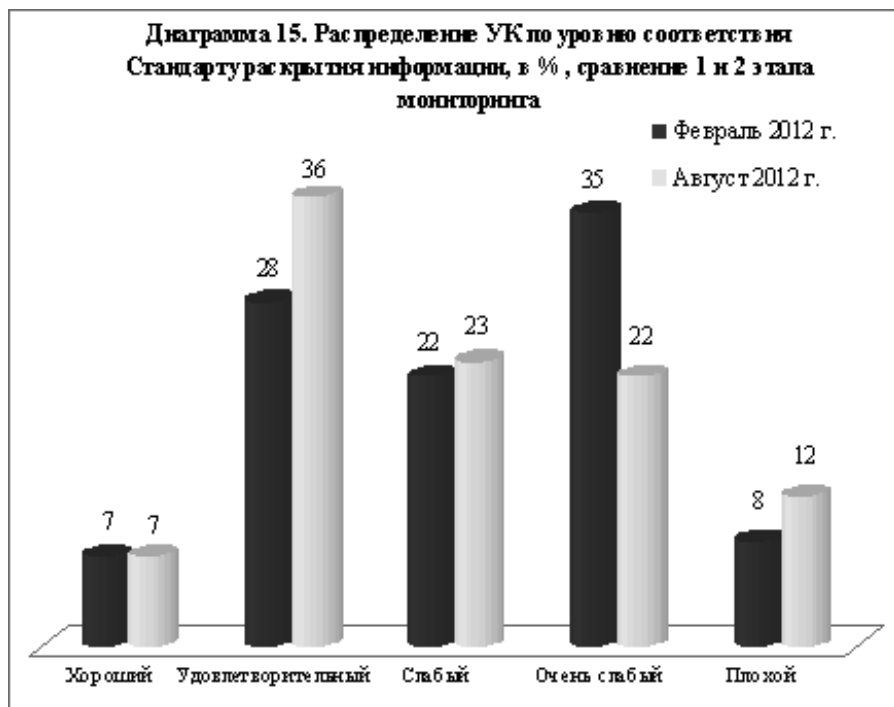


Явно выделяются несколько сегментов в среде управляющих организаций, причем влияние принадлежности их к тем или иным объединениям выражено неявно.

Прежде всего, это группа из 30-35 УК, которые демонстрируют определенные, и серьезные, усилия по реальному соблюдению требований правительственного стандарта. Максимальное значение интегрального индекса в этой группе находится на уровне 70% (показатель первого цикла мониторинга – 60%).

Примерно такая же по объему группа УК фактически пренебрегает требованиями Стандарта, вплоть до того, что не размещает информацию в Интернет. А если какое-то подобие сайтов и есть, то их наполнение минимально.

И все же можно говорить о том, что за последние полгода число компаний, реализующих Стандарт на хорошем и удовлетворительном уровне, увеличилось, см. диаграмму 15.



Наконец, 15-20 компаний имеют реальный потенциал по данному направлению в смысле развития информационной деятельности.

Такое все более выраженное сегментирование косвенно свидетельствует об определенной зрелости рынка управления многоквартирными домами в городе Перми и возможностях влияния на процесс развития информационной деятельности УК как со стороны объединений УК, так и со стороны органов государственной и муниципальной власти.

Мы видим, что общий уровень еле переваливает за треть необходимого. Хороший и удовлетворительный уровень демонстрируют чуть более 50% управляющих компаний, остальные находятся в «красной

зоне». Собственно, такие подходы и создают весьма устойчивое конфликтное поле, в котором увязают все благие намерения продвинутых управленцев и несознательных собственников.

Мы видим, что более-менее достойный уровень представления информации наблюдается только по общим вопросам, не затрагивающим собственно хозяйственную и финансовую составляющие деятельности УК. Потребитель, пришедший в офис УК, не обнаружит информации по услугам и их фактическому исполнению. Совершенно очевидно, что это не ошибки менеджмента, а вполне осознанная политика руководителей УК по ограничению предоставления информации.

Картина по офисам в целом весьма печальная – 97% УК в этом плане находятся на уровнях от слабого до никакого. Интересно, что уровень комфортности ознакомления с информацией в среднем и по отдельным УК гораздо – до 3 раз – выше, чем наличие собственно информации. Видимо, пока управляющие организации в офисах сосредоточились на уровне обеспечения комфортности, что само по себе неплохо. А собственно информационное наполнение вынесли в виртуальное пространство.

Как минимум 8 параметров, касающихся негативных моментов (сведения о фактах ненадлежащего выполнения услуг, отклонения от планов работ и т.п.), чисто финансовых вопросов (годовая отчетность и т.п.), не представлены в офисе ни одной управляющей организации.

В целом мы наблюдаем даже ухудшение ситуации с размещением информации непосредственно в офисах УК. Ситуация интересна тем, что у относительно крупных компаний, со значительным объемом жилищного фонда в управлении, состояние «офисной» информации гораздо лучше, чем у малых компаний, в том числе реально находящихся «на хорошем счету» у потребителей. Возможно, неважное наполнение информацией офисов у малых компаний вызвано тем, что им привычнее и удобнее общаться с жителями напрямую, не отвлекаясь на подготовку большого количества документов для размещения на стендах.

В целом информация раскрыта в сети Интернет гораздо лучше, чем в офисах УК, буквально в разы, и этот уровень значительно вырос. Таким образом, совершенно точно можно говорить о ставке управляющих компаний на размещение информации в Интернет.

Видимо, это и облегчает им жизнь – всегда можно послать потребителя в виртуальное пространство. Более того, мы наблюдаем появление явных лидеров в этом сегменте, на 100% выполняющих требования Стандарта.

Налицо явная недооценка информационного обеспечения в офисе, что, кстати, усложняет работу самих управляющих компаний: офисы чаще посещают те, кто в силу невозможности работы с Интернет или ригидности в силу возрастных факторов. Направление их за информацией в Интернет может вызвать только раздражение, а это ведь и так самая проблемная группа потребителей.

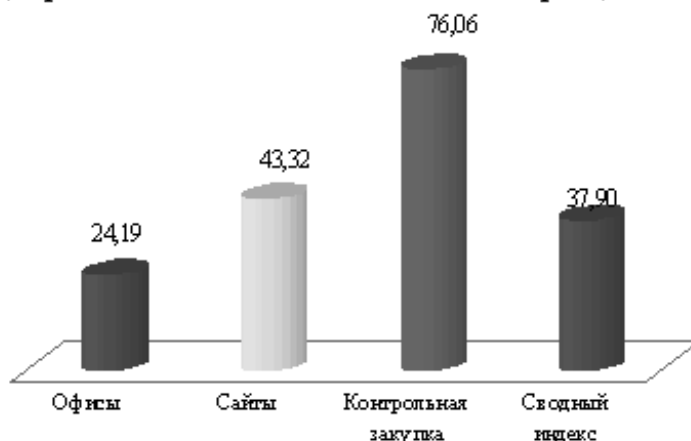
Информации на сайтах гораздо больше, чем в офисах. Однако структура наиболее/наименее представленных параметров практически такая же – менее всего конкретной финансовой информации и информации о выполнении планов и т.п. Это уже вполне четко говорит о стратегии умолчания со стороны руководителей УК.

В то же время следует отметить, что и в офисах, и на сайтах превалирует фрагментарность и неопределенность – только в единичных случаях можно говорить о системном подходе в выполнении требований Стандарта. Чаще всего мы имеем дело с элементарно несформированной информационной стратегией той или иной компании, не говоря уже об информационной политике в сфере управления многоквартирными домами.

Страдает актуальность размещенных материалов. К сожалению, мы видим «висящие» материалы еще за 2010 год. Также весьма распространено размещение не собственных тарифов и поставщиков по коммунальным ресурсам, а постановления РЭК и других властных структур, что дезориентирует потребителя, поскольку при этом ему нет ни малейшей помощи на сайте в разъяснении, что это именно за поставщик энергоресурсов, и что это за тариф.

Все равно 70% УК находятся в зоне от «слабого» до «нулевого» уровня. Правда, в прошлом периоде этот показатель был в районе 87%, т.е. динамика действительно позитивная. Высокие технические показатели сайтов не могут закрыть от анализа главное – информационную бедность любых носителей – от бумажных до электронных.

Диаграмма 16. Средние индексы по итогам мониторинга, в %



Относительно хорошие результаты были показаны при проведении контрольной закупки – в целом 59% управляющих компаний показывают хороший и удовлетворительный уровень общения с клиентами. В то же время такой показатель, как время дозвона (достаточно длительное в среднем), косвенно свидетельствует об ограниченности ресурсов УК для развития таких технологий, как многоканальная телефония и, соответственно, увеличения числа сотрудников.

Таким образом, мы видим, что на развитие информационных стратегий и политик негативно влияет объективная ограниченность ресурсов, с одной стороны, и субъективная незаинтересованность руководящего состава УК в открытости информации, с другой.

Для изменения ситуации в позитивном направлении необходимы усилия всех субъектов в сфере управления многоквартирными домами – самих УК, и даже более – их объединений; органов местного самоуправления; собственников и нанимателей в многоквартирных домах.

Более того, мы видим, что за полгода, прошедшие между первым и вторым циклом мониторинга, наметилась тенденция улучшения ситуации с соблюдением Стандарта (см. диаграмму 17). Особенно это касается интернет-сегмента.



Сам факт отработки предложенной методики с привлечением подготовленных представителей общественности показал, что технология общественного мониторинга работает.

Целью отработки методики является внедрение инструментария мониторинга качества информационного обеспечения процесса управления многоквартирными домами, прежде всего для использования собственниками помещений, территориальными общественными самоуправлениями (ТОС), некоммерческими организациями, управляющими организациями и их объединениями, органами местного самоуправления и государственной власти различного уровня, в том числе надзорными инстанциями.

Данные, полученные в результате мониторинга, легко группируются по их типам, управляющим организациям и их объединениям, территориям (в нашем случае – по 7 районам города Перми), анализируются с помощью электронных таблиц, можно отследить динамику в течение года, двух лет и т.п., естественно, если по результатам мониторинга принимаются меры.

Использование результатов проведения уже двух циклов мониторинга крайне интересно для местных сообществ. Здесь и построение рейтингов управляющих организаций, и вынесение таких результатов в публичное пространство для ориентации потребителей в сфере

жилищных услуг, что может стать критичным при выборе или смене управляющей компании собственниками помещений в МКД.

В то же время общественный мониторинг – стимул и возможность для бизнеса в сфере управления МКД. По сути, при реализации предложенной технологии и анализа полученных данных, составления объективного рейтинга УК, при позитивном результате происходит капитализации репутации УК. Поэтому сама технология может быть востребована и объединениями управляющих организаций.

Использование методики может носить массовый характер, особенно учитывая тот факт, что в городе Перми и других крупных городах России свыше 80% домов находится в управлении УК. Предполагается, что в дальнейшем методика может быть (незначительно) адаптирована для ТСЖ. Правда, проблема доступности ТСЖ стоит так остро, что пока даже непонятно, с какой стороны к этому подойти.

Развитие технологий мониторинга в сфере ЖКХ – прежде всего со стороны органов местного самоуправления и некоммерческих организаций, включая ТОС, – должно привести к переходу от информационного сегмента к более сложному – комплексной оценке процесса управления многоквартирным домом. Это предполагает определенный уровень профессионализации и экспертного анализа, но такой потенциал у названных категорий есть.

Методические рекомендации по проведению общественного мониторинга соблюдения стандарта раскрытия информации управляющими компаниями

Методика проведения мониторинга апробирована в феврале- марте 2012 года и доработана по результатам апробации. В основе настоящей методики – показатели и параметры, содержащиеся в Стандарте раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами (утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731). Его положения рекомендуются для использования в тех многоквартирных домах, где управление осуществляется управляющими организациями.

При разработке методики использованы предыдущие разработки Пермского Фонда содействия ТСЖ по проведению общественного мониторинга информирования жителей управляющими компаниями непосредственно на объектах (МКД) – это происходило в 2010 году. Кроме того, в 2008-2010 гг. специалистами Фонда и привлеченными экспертами были многократно проведены мониторинг и оценка качества управления МКД в г. Перми, с использованием авторских методик.

Такая составляющая методики, как анализ сайтов, в значительной мере опирается на разработки Фонда Свободы Информации (Фонд поддержки инициатив в области свободы информации, Санкт-Петербург) по мониторингу информационной деятельности органов власти, находящиеся в открытом доступе¹.

Подходы и критерии, сбор данных

При проведении общественного мониторинга фиксируется и анализируется та информация, необходимость размещения которой регламентируется Стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами (утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731).

¹ <http://www.svobodainfo.org/ru/node/939>

Размещение информационных материалов обязательно **на сайтах** в Интернет и **в офисах** управляющих организаций.

В Интернет информация может быть размещена как на собственном сайте УК, так и на сайте объединения УК или саморегулируемой организации УК (СРО), или на сайтах органов местного самоуправления и государственной власти.

В офисе УК информация должна быть размещена на специальных информационных стендах (стойках).

Общественный мониторинг соблюдения стандарта раскрытия информации сочетает **3 взаимосвязанных элемента**:

- сбор и анализ информации, размещенной в офисах управляющих организаций;
- сбор и анализ информации, размещенной УК в сети Интернет, при этом не имеет значения, собственный это сайт УК, или страница на сайте СРО, органов местного самоуправления и т.п.;
- проведение контрольной закупки.

Последний элемент не имеет непосредственного отношения к требованиям стандарта, но тесно связан с ними, поскольку помогает объективнее понять информационную политику той или иной УК, «вживую» ощутить следование не букве, а духу нормативного акта. Кроме того, применение технологии контрольной закупки является органичным и часто используемым при проведении анализа качества любых услуг, в данном случае – информационных.

Каждый из трех элементов мониторинга содержит собственно **информационные параметры**, а также **качественные критерии**:

Элемент (технология) мониторинга	Количество информационных параметров	Качественные критерии
Сбор и анализ информации, размещенной в офисах управляющих организаций	42	<ul style="list-style-type: none"> ■ Наличие информации ■ Полнота информации по каждому из информационных параметров. <p><i>Комфортность:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Доступность. ■ Возможность свободного ознакомления.

Элемент (технология) мониторинга	Количество информационных параметров	Качественные критерии
Сбор и анализ информации, размещенной УК в сети Интернет	41	<ul style="list-style-type: none"> ■ Наличие информации ■ Полнота информации по каждому из информационных параметров. <i>Информационные критерии</i> <ul style="list-style-type: none"> ■ Навигационная доступность ■ Актуальность ■ Файловая доступность
Проведение контрольной закупки	3	<ul style="list-style-type: none"> ■ Удовлетворенность точностью ответа ■ Удовлетворенность качеством ответа

Привлечение общественных инспекторов

Для проведения мониторинга целесообразно привлекать актив территориальных общественных самоуправлений, поскольку именно в этом случае общественное влияние на деятельность управляющих компаний будет иметь максимально легитимный характер. Возможно также привлечение экспертного потенциала некоммерческих организаций, работающих в жилищной сфере. Волонтеры из числа студентов, обучающихся в сфере информационных технологий и на специальностях, связанных с менеджментом и экономикой, квалифицированно смогут определить состав находящихся в офисах УК информационных материалов. Эти категории *общественных инспекторов* вполне «закрывают» возможности для проведения мониторинга в офисах УК, при проведении контрольных закупок.

Анализ сайтов требует *экспертного подхода*, здесь разработаны соответствующие методики и требуются определенные навыки, в этом направлении наиболее целесообразно привлечение экспертов, имеющих большой опыт работы с технологиями мониторинга и оценки, разработки и наполнения сайтов.

На начальном этапе с общественными инспекторами проводится подробный *инструктаж*, включающий изучение требований стандарта раскрытия информации, технологий общественного мониторинга,

существующую практику деятельности УК, инструментарий проведения мониторинга – рабочие карты, инструктивные материалы.

21 декабря 2011 г. в Пермском крае принят региональный закон № 888-ПК «Об общественном (гражданском) контроле в Пермском крае». Его положения позволяют проводить *инициативный общественный контроль*, и так не запрещенный нормами законодательства, но в данном случае еще и в определенном смысле формализующий отношения «субъект-объект», при возможных претензиях в адрес общественных инспекторов. Планируется принятие такого закона и на федеральном уровне. Рекомендуется на организационном этапе подготовить удостоверения общественных инспекторов (контролеров), в которых есть дополнительная ссылка на нормативные акты, регламентирующие возможность контроля со стороны общественности – хотя бы на стандарт раскрытия информации.

Формирование баз данных, анализ данных и их использование

Полученные данные фиксируются исполнителями в индивидуальных рабочих картах. При сборе значительного массива данных целесообразно их занесение в базу данных, например, в формате Microsoft Excel. В этом случае можно сформировать рейтинги объектов, сгруппировать объекты по каким-либо признакам (управляющая организация, район города и т.п.).

Информационные параметры при проведении мониторинга разделены методом экспертной оценки на 3 группы, в соответствии с этим и присваиваются баллы (проставляются при заполнении баз данных в графе «Наличие»):

1 группа – наиболее информативные и необходимые потребителям – значимость 3 балла;

2 группа – значимые для оценки потребителями деятельности управляющей организации в целом – 2 балла;

3 группа – информативные, характеризующие формальные аспекты раскрытия информации (название, адрес и т.п.) – 1 балл.

Инструкция по заполнению баз данных конкретными балльными значениями информационных параметров дана в *приложении 7* к настоящей Методике.

Система балльной оценки позволяет вывести балльную оценку по итогам мониторинга конкретного объекта. Идеальный интегральный индекс составит 144 баллов, состоящий из:

данных по мониторингу в офисе УК – 66,5 балла;

данных по мониторингу в офисе УК – 62,5 балла;

данных по мониторингу контрольной закупке – 15 баллов.

В дальнейшем, при длительной в среднесрочной перспективе отработке технологии, возможно выделение удельных весов каждого из элементов технологии. Для этого все параметры и критерии должны «притереться», получить независимую экспертную и общественную оценку.

Заполненные базы данных по любому количеству объектов могут быть проанализированы по любому числу параметров при подготовке сводных отчетов. Базы данных в электронном виде носят матричный характер, с возможностью анализа и визуализации полученных данных.

Материалы сводных отчетов, в свою очередь, служат основанием для обсуждения проблем информационного сопровождения деятельности по управлению домами. Такие обсуждения могут проводиться в ходе общественных слушаний, непосредственно в ТОСах, районных администрациях, общественных центрах. Данные и отчеты могут передаваться в управляющие компании, органы власти различного уровня.

Проект Пермского Фонда содействия ТСЖ «Реализация прав граждан на информацию в жилищной сфере. Опыт общественного мониторинга», выполняемый в 2011-2012 гг., предполагает двукратное проведение мониторинга выполнения стандарта раскрытия информации. Первый раз мониторинг проводится в апробационном режиме, сформированный рейтинг УК публикуется в отчетных материалах в позитивном ключе – сведения о 20 лучших в этой сфере УК (из 83), результаты доводятся на пресс-конференции и в электронном варианте до всех заинтересованных субъектов. Таким образом, управляющим дается некоторое время для оптимизации и актуализации информации, размещаемой в рамках стандарта. Второй раз рейтинг публикуется полностью, дается сводная оценка и проводятся публичные общественные слушания с участием всех субъектов в сфере управления многоквартирными домами.

Рабочая карта проведения мониторинга в офисе/на сайте управляющей организации

Наименование управляющей организации _____

Код	Параметры информации		Наличие	Полнота
1	Общая информация об управляющей организации			
1.1.	фирменное наименование юридического лица	→		
1.2.	фамилия, имя и отчество руководителя управляющей организации (полностью)	→		
1.3.	реквизиты свидетельства о государственной регистрации в качестве юридического лица (основной государственный регистрационный номер, дата его присвоения и наименование органа, принявшего решение о регистрации), возможно размещение в виде копии	→		
1.4.	почтовый адрес	→		
1.5.	адрес фактического местонахождения органов управления управляющей организации (по умолчанию принимаем как совпадающий с почтовым адресом)	→		
1.6.	контактные телефоны	→		
1.7.	официальный сайт в сети Интернет ВНИМАНИЕ!!! При проведении мониторинга сайтов УК этой строки в рабочей карте нет, общее количество пунктов в этом информационном блоке 15, а не 16!!! соответственно, будет меньше и сводный балльный индекс.	→		
1.8.	адрес электронной почты	→		
1.9.	режим работы управляющей организации	→		
1.10.	часы личного приема граждан сотрудниками управляющей организации (руководителей)	→		

<i>Код</i>	<i>Параметры информации</i>		<i>Наличие</i>	<i>Полнота</i>
1.11.	часы личного приема граждан сотрудниками управляющей организации (специалистов)	→		
1.12.	часы работы диспетчерских служб	→		
1.13.	перечень многоквартирных домов, находящихся в управлении управляющей организации, с указанием адресов этих домов и общей площади помещений в них	→		
1.14.	перечень многоквартирных домов, в отношении которых договоры управления были расторгнуты в предыдущем календарном году, с указанием адресов этих домов и оснований расторжения договоров управления	→		
1.15.	сведения о членстве управляющей организации в саморегулируемой организации и (или) других объединениях управляющих организаций (возможно размещение в виде копии свидетельства о членстве)	→		
1.16.	сведения о наименовании и адресе СРО или другого объединения, включая официальный сайт в сети Интернет	→		
2	Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления)			
2.1.	годовая бухгалтерская отчетность, включая бухгалтерский баланс и приложения к нему	→		
2.2.	годовая бухгалтерская отчетность, включая бухгалтерский баланс и приложения к нему – размещены ли в виде копий указанных документов, заверенных подписью руководителя управляющей организации и печатью этой организации	→		
2.3.	сведения о доходах, полученных за оказание услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов)	→		

Код	Параметры информации		Наличие	Полнота
2.4.	сведения о расходах, понесенных в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов)	→		
3	Сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме			
3.1.	перечень услуг, оказываемых управляющей организацией в отношении общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (возможно в виде приложения к типовому договору управления)	→		
3.2.	услуги, связанные с управлением многоквартирным домом, которые оказываются управляющей организацией, в том числе: по обеспечению поставки в многоквартирный дом коммунальных ресурсов, заключение от имени собственников помещений в многоквартирном доме договоров об использовании общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме на условиях, определенных решением общего собрания, охранные услуги, учет собственников и т.п. <i>(наличие перечней платных услуг не учитываем)</i>	→		
4	Порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме			
4.1.	проект договора управления (типовой договор), заключаемого с собственниками помещений в многоквартирных домах, который должен содержать все существенные условия договора управления – основной текст и приложения	→		
4.2.	план работ на ТЕКУЩИЙ (2012) год по содержанию и ремонту (а не только текущему ремонту) общего имущества многоквартирного дома, с указанием периодичности и сроков осуществления таких работ (услуг)	→		

<i>Код</i>	<i>Параметры информации</i>		<i>Наличие</i>	<i>Полнота</i>
4.3.	сведения о выполнении (оказании) работ (услуг) и о причинах отклонения от плана	→		
4.4.	итоги выполнения плана работ в ПРОШЕДШЕМ (2011) году по содержанию и ремонту (а не только текущему ремонту) общего имущества многоквартирного дома, с указанием периодичности и сроков осуществления таких работ (услуг)	→		
4.5.	сведения о выполнении (оказании) работ (услуг) и о причинах отклонения от плана	→		
4.6.	сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме за последний календарный год (2011)	→		
4.7.	сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества коммунальных услуг и (или) за превышение установленной продолжительности перерывов в их оказании за последний календарный год (2011)	→		
4.8.	сведения о фактах выявления ненадлежащего качества услуг и работ и (или) превышения установленной продолжительности перерывов в оказании услуг или ненадлежащем выполнении работ	→		
5	Сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме			
5.1.	описание содержания каждой работы (услуги)	→		
5.2.	периодичность выполнения работы (оказания услуги)	→		
5.3.	результат выполнения работы (оказания услуги)	→		
5.4.	информация о гарантийном сроке (в случае, если гарантия качества работ предусмотрена федеральным законом, иным нормативным правовым актом Российской Федерации или предлагается управляющей организацией)	→		

Код	Параметры информации		Наличие	Полнота
5.5.	стоимость каждой работы (услуги) в расчете на единицу измерения (на 1 кв. метр общей площади помещений в многоквартирном доме, на 1 пог. метр соответствующих инженерных сетей, на 1 кв. метр площади отдельных объектов, относящихся к общему имуществу многоквартирного дома, на 1 прибор учета соответствующего коммунального ресурса и др.)	→		
6	Сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы			
6.1.	перечень коммунальных ресурсов, которые управляющая организация закупает у ресурсоснабжающих организаций	→		
6.2.	указание конкретных поставщиков коммунальных ресурсов	→		
6.3.	объем закупаемых ресурсов (по каждому из видов ресурсов)	→		
6.4.	цены на такие ресурсы (по каждому из видов ресурсов)	→		
6.5.	тарифы (цены) для потребителей, установленные для ресурсоснабжающих организаций, у которых управляющая организация закупает коммунальные ресурсы	→		
6.6.	реквизиты нормативных правовых актов (дата, номер, наименование принявшего акт органа), которыми установлены такие тарифы (цены)	→		
6.7.	тарифы (цены) на коммунальные услуги, которые применяются управляющей организацией для расчета размера платежей для потребителей	→		
7	Разное			
7.1.	расположены ли информационные стенды (стойки) в доступном для посетителей месте	→		
7.2.	оформлены ли информационные стенды (стойки) таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией	→		

Общественный инспектор

« _____ » _____ 2012 г.

Инструкция по заполнению рабочей карты проведения мониторинга в офисе управляющей организации

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Мониторинг проводится с помощью волонтеров – представителей некоммерческих организаций города Перми, объединений жителей многоквартирных домов.

Мониторинг касается деятельности управляющих организаций (компаний) – УК по раскрытию информации для жителей. В городе Перми 83 УК. Мониторинг в отношении ТСЖ, ЖСК, ЖК не проводится.

Порядок и объем раскрытия информации регулируется Стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами (утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731).

Контакты организаторов: некоммерческая организация «Пермский Фонд содействия ТСЖ», г. Пермь, ул. Орджоникидзе, 12-401, тел. (342) 235-00-63, e-mail: citos@perm.raid.ru, руководитель проекта: Жуков Андрей Алексеевич.

МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ ОБЪЕКТОВ – ОФИСОВ УК

Адреса управляющих организаций находятся в перечнях по районам города Перми. Данные предоставлены Управлением ЖКХ администрации города. Данные в перечнях на декабрь 2011 года.

Для справки. В общем перечне, предоставленном Управлением ЖКХ, 106 УК. После «вычищения» списка от «клонов» – УК, находящихся по одному адресу, имеющих одного руководителя и т.п., – их осталось **83**, и это максимально точные данные.

Списки для проведения мониторинга составлены по районам города, иногда они пересекаются по районам с учетом близости офисов УК (например, Дзержинский и Индустриальный районы).

За каждым из 5 блоков-списков (16 или 17 УК) закреплены мониторы-бригадиры. Если возникают сложности при проведении мониторинга, сначала надо обратиться к ним, а при необходимости – в офис проекта.

ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА

!!! Допуск в офисы управляющих компаний в рабочее время, указанное в списках, не может быть ограничен!

1 шаг. При попадании в офис сначала необходимо осмотреть его на наличие информационного стенда (стойки), которых может быть несколько. Кроме того, информационные материалы могут находиться непосредственно на стене.

!!! Необходимо фиксировать наличие только той информации, которая находится в свободном доступе. Если сотрудники УК говорят, что информация находится в кабинете, в бухгалтерии, в компьютере и т.п., такой информации для нас нет, ее нет в свободном доступе, мы ее не оцениваем.

2 шаг. Фиксируем наличие информации, обозначенной в рабочей карте. Необходимо делать это внимательно, анализируя весь набор информации, имеющийся в офисе УК.

Общение с сотрудниками УК. Лучше всего не обращаться к сотрудникам, не задавать вопросы – нам необходимо ориентироваться на неподготовленного человека, пришедшего в офис по любому вопросу, например, по выбору данной управляющей компании для своего дома.

На вопросы – «Вам что-то нужно?», «Что именно нужно?» – можно отвечать, что мы смотрим наличие информации. При уточнении – в соответствии со стандартом раскрытия информации № 731.

Если требуют какие-либо документы – не конфликтуйте, покажите удостоверение общественного контролера (инспектора).

Если Вас попросят удалиться или возникает конфликтная ситуация – спокойно уходите, вместо Вас придет другой человек.

При возможности можно сфотографировать вход в офис, информационные стенды, но это не обязательно.

ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕЙ КАРТЫ

Заполнение рабочей карты проводится по мере нахождения нужных материалов на информационных стендах – так удобнее, поэтому перед посещением офиса УК еще раз внимательно изучите рабочую карту, инструктивные материалы, стандарт раскрытия информации.

Непосредственно в офисе можно делать быстрые пометки в рабочей карте. В первый раз это вам точно надо будет делать с использованием планшета.

Если Вы частично заполняете рабочую карту после посещения офиса УК и не уверены в наличии информации и ее качественных характеристиках, лучше еще раз зайдите в офис.

Внимательно просмотрите все информационные материалы, находящиеся в свободном доступе – адрес электронной почты или сайта,

например, может быть напечатан мелким шрифтом и находится под стеклом, на котором лежит папка с бланками заявлений.

Внимательно заполняйте рабочую карту – по наличию каждого параметра надо еще и оценить его полноту.

Заполняются две графы по каждому из 42 параметров, содержащихся в рабочей карте и обозначенных в строке знаком →, по критериям «Наличие» и «Полнота».

«Наличие» – количественный критерий, характеризующий факт нахождения на сайте того или иного параметра информации. При наличии информации в рабочей карте проставляется знак «**V**», при отсутствии – прочерк.

«Полнота» – количественный критерий, характеризующий достаточность объема размещенной информации для формирования целостного представления по соответствующему параметру.

Достаточная для формирования целостного представления информация характеризуется следующими признаками:

1. Количественный состав информации, должен соответствовать составу сведений, определенных **Стандартом**;
2. Содержание информации, должно отражать весь необходимый объем информации по тому или иному параметру. Например, отчеты по управлению домами должны размещаться полностью, а не в виде извлечения или выдержки.

При определении полноты объема и состава информации необходимо исходить из буквального понимания параметра, основываясь на требованиях **Стандарта** и определяющих содержание такой информации.

При анализе параметра по критерию «Полнота» Вы проставляете **коэффициент полноты информации**, который может принимать одно из трех значений в зависимости от степени 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».

ВНИМАНИЕ

- В п. 1.5. «Адрес фактического местонахождения органов управления управляющей организации» по умолчанию принимаем наличие параметра при нахождении адреса УК по п. 1.4.
- В п. 3.1. «Перечень услуг...» – если нет отдельной информации по данному параметру, принимаем наличие параметра при условии нахождения соответствующего приложения (приложений) к договору управления по п. 4.1. **Наличие перечней платных услуг не учитываем!**
- В п. 4.1. размещение только проекта договора управления, без приложений, принимается за среднюю степень полноты (значение 0,5).
- В п. 4.2. отслеживаем размещение информации на 2012 год, размещение информации только по 2011 году принимается за среднюю степень полноты (значение 0,5), учитывая то, что мониторинг проводится в 1 квартале 2012 г., до завершения периода отчетности и принятия новых планов.
- В п. 4.2. также учитывается наличие информации по содержанию общего имущества, а не только по текущему ремонту, при отсутствии такой информации значение по критерию «Полнота» принимается за 0,5.
- В п. 4.4. отслеживаем размещение информации на 2012 год, размещение информации только по 2011 году принимается за среднюю степень полноты (значение 0,5), учитывая то, что мониторинг проводится в 1 квартале 2012 г., до завершения периода отчетности и принятия новых планов.
- В п. 4.4. также учитывается наличие информации по содержанию общего имущества, а не только по текущему ремонту, при отсутствии такой информации значение по критерию «Полнота» принимается за 0,5.
- В п. 4.3. и 4.5. при наличии информации значение по критерию «Полнота» принимаем равным соответственно предыдущим пп. 4.2. и 4.4.
- В информационном блоке 6 «Сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы» обращаем внимание на наличие информации по данной конкретной компании. При наличии размещения только нормативных актов, или ссылок на них (например, постановления Региональной энергетической комиссии по тарифам для поставщиков ресурсов) в пп. 6.4, 6.7. значение по критерию «Полнота» принимается за 0, в пп. 6.5 значение по критерию «Полнота» принимается за 0,5.

ОБЩИЕ КРИТЕРИИ КОМФОРТНОСТИ В РАЗДЕЛЕ 7 «РАЗНОЕ»

Пункты 7.1., 7.2. соответствуют критериям **доступности** и **возможности свободного ознакомления**, оцениваемым **в целом**, по отношению к размещенной в офисе информации **целиком**.

Пункты 7.1 и 7.2 оцениваются от 1 до 3 баллов в соответствии со следующими критериями, по восходящей:

1 балл – слабая доступность, неудобно знакомиться с информацией;

2 балла – средняя доступность, удовлетворительный уровень удобства;

3 балла – хорошая доступность, свободное ознакомление.

Ваша оценка по **критериям комфортности** заполняется в рабочей карте **после** заполнения по всем информационным **параметрам**.

Это ваше личное, субъективное представление, и оно может сформироваться только в результате внимательной работы в офисе УК – помните, что от Вашей работы зависит и общая оценка деятельности управляющей компании.

Образец

Инструкция по заполнению рабочей карты проведения мониторинга сайта управляющей организации

Адреса сайтов управляющих организаций находятся в актуализированной на нужную дату базе данных.

Обязательно проверяется наличие **собственного сайта** УК. Даже если информация размещена на странице УК на общем сайте объединения или СРО УК, наличие сайта проверяется через поисковые программы. При наличии собственного сайта анализируется именно этот сайт.

При отсутствии в базе данных информации о сайте его наличие, включая возможность размещения страниц УК на других сайтах (порталах), также проверяется через поисковые программы.

ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕЙ КАРТЫ

При отсутствии сайта или страницы УК на других сайтах рабочая карта **не заполняется**.

Собственно на сайте сначала в обязательном порядке просматриваются все страницы, относящиеся к деятельности УК, для создания общего представления об объеме размещенной информации.

Затем проводится поиск информации в том порядке, который содержится в рабочей карте. Заполняются две графы по каждому

из 41 параметра, содержащегося в рабочей карте и обозначенного в строке знаком →, по критериям «Наличие» и «Полнота».

«Наличие» – количественный критерий, характеризующий факт нахождения на сайте того или иного параметра информации. При наличии информации в рабочей карте проставляется знак «**V**», при отсутствии – прочерк.

«Полнота» – количественный критерий, характеризующий достаточность объема размещенной информации для формирования целостного представления по соответствующему параметру.

Достаточная для формирования целостного представления информация характеризуется следующими признаками:

1. Количественный состав информации должен соответствовать составу сведений, определенных **Стандартом**;
2. Содержание информации должно отражать весь необходимый объем информации по тому или иному параметру. Например, отчеты по управлению домами должны размещаться полностью, а не в виде извлечения или выдержки.

При определении полноты объема и состава информации необходимо исходить из буквального понимания параметра, основываясь на требованиях **Стандарта**, определяющих содержание такой информации.

При анализе параметра по критерию «Полнота» эксперты оценивают **коэффициент полноты информации (К)**, который может принимать одно из трех значений в зависимости от степени полноты информации:

высокая степень полноты (90-100%) = 1 (представлен весь необходимый состав сведений и вся информация изложена в полном объеме);

средняя степень полноты (30-90%) - $K = 0,5$ (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 (5-30%) - $K = 0,2$ (представлена обрывочная информация);

при отсутствии информации по параметру проставляется значение «0».

ВНИМАНИЕ!!!

- В п. 1.5. «Адрес фактического местонахождения органов управления управляющей организации» по умолчанию принимаем наличие параметра при нахождении адреса УК по п. 1.4.
- В п. 3.1. «Перечень услуг...» – если нет отдельной информации по данному параметру, принимаем наличие параметра при условии нахождения соответствующих приложения (приложений) к договору управления по п. 4.1.

- В п. 4.1. размещение только проекта договора управления, без приложений, принимается за среднюю степень полноты (значение 0,5).
- В п. 4.2. отслеживаем размещение информации на 2012 год, размещение информации только по 2011 году принимается за среднюю степень полноты (значение 0,5), учитывая то, что мониторинг проводится в 1 квартале 2012 г., до завершения периода отчетности и принятия новых планов.
- В п. 4.2. также учитывается наличие информации по содержанию общего имущества, а не только по текущему ремонту, при отсутствии такой информации значение по критерию «Полнота» принимается за 0,5.
- В п. 4.4. отслеживаем размещение информации на 2012 год, размещение информации только по 2011 году принимается за среднюю степень полноты (значение 0,5), учитывая то, что мониторинг проводится в 1 квартале 2012 г., до завершения периода отчетности и принятия новых планов.
- В п. 4.4. также учитывается наличие информации по содержанию общего имущества, а не только по текущему ремонту, при отсутствии такой информации значение по критерию «Полнота» принимается за 0,5.
- В п. 4.3. и 4.5. при наличии информации значение по критерию «Полнота» принимаем равным соответственно предыдущим пп. 4.2. и 4.4.
- В информационном блоке 6 «Сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы» обращаем внимание на наличие информации по данной конкретной компании. При наличии размещения только нормативных актов (например, постановления Региональной энергетической комиссии по тарифам для поставщиков ресурсов) в пп. 6.4, 6.7. значение по критерию «Полнота» принимается за 0, в пп. 6.5 значение по критерию «Полнота» принимается за 0,5.

ОБЩИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ КРИТЕРИИ В РАЗДЕЛЕ 7 «РАЗНОЕ»

Пп. 7.1., 7.2, 7.3 соответствуют информационным критериям «Навигационная доступность», «Актуальность» и «Файловая доступность», оцениваемым **в целом**, по отношению к размещенной на сайте информации целиком.

«**Навигационная доступность**» – качественный критерий, характеризующий удобство поиска размещенной на сайте соответствующей параметру информации. При анализе параметра по критерию «Навигационная доступность» эксперты оценивают **коэффициент**

навигационной доступности, который может принимать одно из трех значений в зависимости от степени навигационной доступности размещенной на сайте информации:

- высокая степень навигационной доступности – 1 (информация **в целом** доступна путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта. Количество таких переходов – не более 5);
- средняя степень навигационной доступности – 0,95 (информация доступна путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта. Количество таких переходов – более 5);
- низкая степень навигационной доступности – 0,9 (информация не доступна путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, или размещена в не соответствующем ее содержанию разделе).

«Актуальность» – качественный критерий, характеризующий степень частоты обновления информации на сайте и сохранения ценности информации на момент ее анализа экспертами. Данный критерий зависит от динамики изменения характеристик информации во времени. При анализе параметра по критерию «Актуальность» эксперты оценивают **коэффициент актуальности информации**, который может принимать одно из трех значений в зависимости от степени актуальности информации:

- высокая степень актуальности – 1 (размещенная на сайте информация является последней версией такой информации; учтены все изменения информации на момент мониторинга);
- средняя степень актуальности – 0,85 (на сайте размещена предпоследняя версия информации; не учтены последние изменения, произошедшие не ранее, чем за 2 месяца до проведения мониторинга);
- низкая степень актуальности – 0,7 (на сайте размещены устаревшие сведения; не учтены изменения, произошедшие ранее, чем за 2 месяца до мониторинга).

Таким образом, если на сайте УК размещены данные о финансово-экономических показателях (балансе) за 2010 год, то при проведении мониторинга в 1 квартале 2012 года это оценивается как средняя степень актуальности, поскольку по закону мы можем увидеть новый баланс за 2011 год не ранее 2 квартала 2012 года. Все сведения, полученные при просмотре сайта, оцениваются в совокупности, благодаря экспертной оценке и представлениям о ситуации в сфере управления МКД в настоящий момент и на данной территории.

«**Файловая доступность**» – качественный критерий, характеризующий факт размещения на сайте соответствующего параметру документа в формате, обеспечивающем его сохранение на технические средства пользователя и допускающем возможность поиска и копирования фрагмента текста в документе (далее формат файла для скачивания), которая обеспечивает для пользователей дальнейшее использование информации. При анализе параметра по критерию «Файловая доступность» эксперты оценивают **коэффициент файловой доступности**, который может принимать одно из двух значений в зависимости от размещения или не размещения на официальном сайте документа в формате файла для скачивания:

- документ (например, отчет о проведении работ/оказании услуг) размещен на официальном сайте в формате файла для скачивания – 1;
- документ не размещен на официальном сайте в формате файла для скачивания – 0,85.

Данные экспертной оценки по основным информационным **критериям** заполняются в рабочей карте **после** заполнения по всем информационным **параметрам**.

Образец

Рабочая карта проведения контрольной закупки

Наименование управляющей организации

<i>Код</i>	<i>Параметры информации</i>		<i>Результат</i>	<i>Баллы</i>
1	Количество наборов номера			
2	Время дозвона (секунд)	→		
3	Количество переадресаций	→		
4	Удовлетворенность точностью ответа	→		
5	Комментарий	→		
6	Удовлетворенность качеством ответа	→		
7	Комментарий	→		

Общественный инспектор

«___» _____ 2012 г.

Инструкция по заполнению рабочей карты проведения контрольной закупки (пример запроса)

Задача:

получить по телефону информацию об условиях личного приема руководителем управляющей организации.

Контрольный вопрос:

Подскажите, пожалуйста, день недели и время приема директора Вашей управляющей компании? *Легенда: по вопросам создания Совета многоквартирного дома. Для УК, работающих с ТСЖ: по придомовой территории.*

Уточняющий вопрос: по записи, просто подойти в обозначенное время? ФИО руководителя?

Телефоны сначала берем из раздела «Телефоны, факсы», затем, если не дозвонились – из раздела «Прием заявок».

Шаги:

- 1 шаг. Включаем секундомер в начале набора первого номера, выключаем в момент первого ответа.
- 2 шаг. Фиксируем количество наборов номеров до первого ответа.
- 3 шаг. Фиксируем количество переадресаций.
- 4 шаг. Разговор по контрольному вопросу.
- 5 шаг. Заполняем рабочую карту (**только столбец «результаты»!!!**) с указанием времени (продолжительности) разговора в разделе «Управляющая организация», например: в разделе «Время разговора» указываем минуты и секунды, например: 2'34", или 0'51".

<i>Параметры</i>	<i>Характеристики</i>
Количество наборов номера	Фиксируем, сколько раз пришлось набрать номер для дозвона.
Время дозвона	Фиксируем время дозвона до первого ответа, включая все количество наборов номеров (без переадресаций).
Количество переадресаций	Фиксируем количество переадресаций с телефона на телефон.
Удовлетворенность точностью ответа	Получен точный ответ, содержащий временные границы (день недели, часы приема) и условия приема. Проставляем баллы: 0 баллов – не получили необходимую информацию; 1 балл – недостаточная точность; 2 балла – удовлетворительная точность; 3 балла – точный и оперативный ответ.

<i>Параметры</i>	<i>Характеристики</i>
Комментарий	Комментарии по поводу точности (обоснование количества баллов) – замешательство, неясность, ненужные уточнения, отказ в предоставлении информации, полнота и оперативность ответа, дополнительная информация, предложение встретиться с заместителем руководителя, специалистом.
Удовлетворенность качеством ответа	Соблюдение норм делового этикета (приветствие/ прощание), уважительное/вежливое обращение, адекватное отношение при возражениях, предоставление дополнительной информации. Проставляем баллы: 0 баллов – неудовлетворительное качество; 1 балл – недостаточное качество; 2 балла – удовлетворительное качество; 3 балла – полная удовлетворенность качеством ответа.
Комментарий	Комментарии по поводу качества (обоснование количества баллов) – степень соблюдения норм делового этикета, вежливости, адекватности.

Образец

Инструкция по заполнению баз данных (количество проставляемых баллов по параметрам наличия информации)

<i>Код</i>	<i>Параметры информации</i>		<i>Группа параметров</i>	<i>Наличие (баллы)</i>
1	Общая информация об управляющей организации			
1.1.	фирменное наименование юридического лица	→	3	1
1.2.	фамилия, имя и отчество руководителя управляющей организации (полностью)	→	2	1,5
1.3.	реквизиты свидетельства о государственной регистрации в качестве юридического лица (основной государственный регистрационный номер, дата его присвоения и наименование органа, принявшего решение о регистрации), возможно размещение в виде копии	→	3	1

Код	Параметры информации		Группа параметров	Наличие (баллы)
1.4.	почтовый адрес	→	3	1
1.5.	адрес фактического местонахождения органов управления управляющей организации (по умолчанию принимаем как совпадающий с почтовым адресом)	→	3	1
1.6.	контактные телефоны	→	3	1
1.7.	официальный сайт в сети Интернет	→	3	1
1.8.	адрес электронной почты	→	2	1,5
1.9.	режим работы управляющей организации	→	3	1
1.10.	часы личного приема граждан сотрудниками управляющей организации (руководителей)	→	2	1,5
1.11.	часы личного приема граждан сотрудниками управляющей организации (специалистов)	→	2	1,5
1.12.	часы работы диспетчерских служб	→	3	1
1.13.	перечень многоквартирных домов, находящихся в управлении управляющей организации, с указанием адресов этих домов и общей площади помещений в них	→	2	1,5
1.14.	перечень многоквартирных домов, в отношении которых договоры управления были расторгнуты в предыдущем календарном году, с указанием адресов этих домов и оснований расторжения договоров управления	→	2	1,5
1.15.	сведения о членстве управляющей организации в саморегулируемой организации и (или) других объединениях управляющих организаций (возможно размещение в виде копии свидетельства о членстве)	→	3	1

Код	Параметры информации		Группа параметров	Наличие (баллы)
1.16.	сведения о наименовании и адресе СРО или другого объединения, включая официальный сайт в сети Интернет	→	3	1
2	Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления)			
2.1.	годовая бухгалтерская отчетность, включая бухгалтерский баланс и приложения к нему	→	2	1,5
2.2.	годовая бухгалтерская отчетность, включая бухгалтерский баланс и приложения к нему, размещены ли в виде копий указанных документов, заверенных подписью руководителя управляющей организации и печатью этой организации	→	3	1
2.3.	сведения о доходах, полученных за оказание услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов)	→	1	2
2.4.	сведения о расходах, понесенных в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов)	→	1	2
3	Сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме			
3.1.	перечень услуг, оказываемых управляющей организацией в отношении общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (в рамках договора управления, возможно в виде приложения к типовому договору управления)	→	2	1,5

Код	Параметры информации		Группа параметров	Наличие (баллы)
3.2.	услуги, связанные с достижением целей управления многоквартирным домом, которые оказываются управляющей организацией, в том числе: по обеспечению поставки в многоквартирный дом коммунальных ресурсов, заключение от имени собственников помещений в многоквартирном доме договоров об использовании общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме на условиях, определенных решением общего собрания (в том числе договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций), охранные услуги, учет собственников и т.п. <i>(наличие перечней платных услуг не учитываем)</i>	→	2	1,5
4	Порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме			
4.1.	проект договора управления (типовой договор), заключаемый с собственниками помещений в многоквартирных домах, который должен содержать все существенные условия договора управления – <i>основной текст и приложения</i>	→	2	1,5
4.2.	план работ на ТЕКУЩИЙ, 2012 год по содержанию и ремонту <i>(а не только текущему ремонту)</i> общего имущества многоквартирного дома, с указанием периодичности и сроков осуществления таких работ (услуг)	→	1	2
4.3.	сведения о выполнении (оказании) работ (услуг) и о причинах отклонения от плана	→	1	2
4.4.	итоги выполнения плана работ в ПРОШЕДШЕМ, 2011 году по содержанию и ремонту <i>(а не только текущему ремонту)</i> общего имущества многоквартирного дома, с указанием периодичности и сроков осуществления таких работ (услуг)	→	1	2

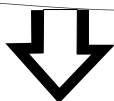
<i>Код</i>	<i>Параметры информации</i>		<i>Группа параметров</i>	<i>Наличие (баллы)</i>
4.5.	сведения о выполнении (оказании) работ (услуг) и о причинах отклонения от плана	→	1	2
4.6.	сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме за последний календарный год (2011)	→	1	2
4.7.	сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества коммунальных услуг и (или) за превышение установленной продолжительности перерывов в их оказании за последний календарный год (2011)	→	1	2
4.8.	сведения о фактах выявления ненадлежащего качества услуг и работ и (или) превышения установленной продолжительности перерывов в оказании услуг или ненадлежащем выполнении работ	→	1	2
5	Сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме			
5.1.	описание содержания каждой работы (услуги)	→	2	1,5
5.2.	периодичность выполнения работы (оказания услуги)	→	2	1,5
5.3.	результат выполнения работы (оказания услуги)	→	2	1,5
5.4.	информация о гарантийном сроке (в случае, если гарантия качества работ предусмотрена федеральным законом, иным нормативным правовым актом Российской Федерации или предлагается управляющей организацией)	→	2	1,5

Код	Параметры информации		Группа параметров	Наличие (баллы)
5.5.	стоимость каждой работы (услуги) в расчете на единицу измерения (на 1 кв. метр общей площади помещений в многоквартирном доме, на 1 пог. метр соответствующих инженерных сетей, на 1 кв. метр площади отдельных объектов, относящихся к общему имуществу многоквартирного дома, на 1 прибор учета соответствующего коммунального ресурса и др.)	→	2	1,5
6	Сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы			
6.1.	перечень коммунальных ресурсов, которые управляющая организация закупает у ресурсоснабжающих организаций	→	2	1,5
6.2.	указание конкретных поставщиков коммунальных ресурсов	→	2	1,5
6.3.	объем закупаемых ресурсов (по каждому из видов ресурсов)	→	2	1,5
6.4.	цены на такие ресурсы (по каждому из видов ресурсов)	→	2	1,5
6.5.	тарифы (цены) для потребителей, установленные для ресурсоснабжающих организаций, у которых управляющая организация закупает коммунальные ресурсы	→	2	1,5
6.6.	реквизиты нормативных правовых актов (дата, номер, наименование принявшего акт органа), которыми установлены такие тарифы (цены)	→	2	1,5
6.7.	тарифы (цены) на коммунальные услуги, которые применяются управляющей организацией для расчета размера платежей для потребителей	→	2	1,5

Как добиться предоставления информации от управляющей компании по запросам собственников?

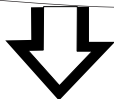
Правовая основа действий собственников

Конституция Российской Федерации



Статья 29, п. 4. Каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом

Жилищный кодекс Российской Федерации



Статья 7. В случаях, если жилищные отношения не урегулированы жилищным законодательством или соглашением участников таких отношений, и при отсутствии норм гражданского или иного законодательства, прямо регулирующих такие отношения, к ним применяется жилищное законодательство, регулиющее сходные отношения.

Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме.
Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491

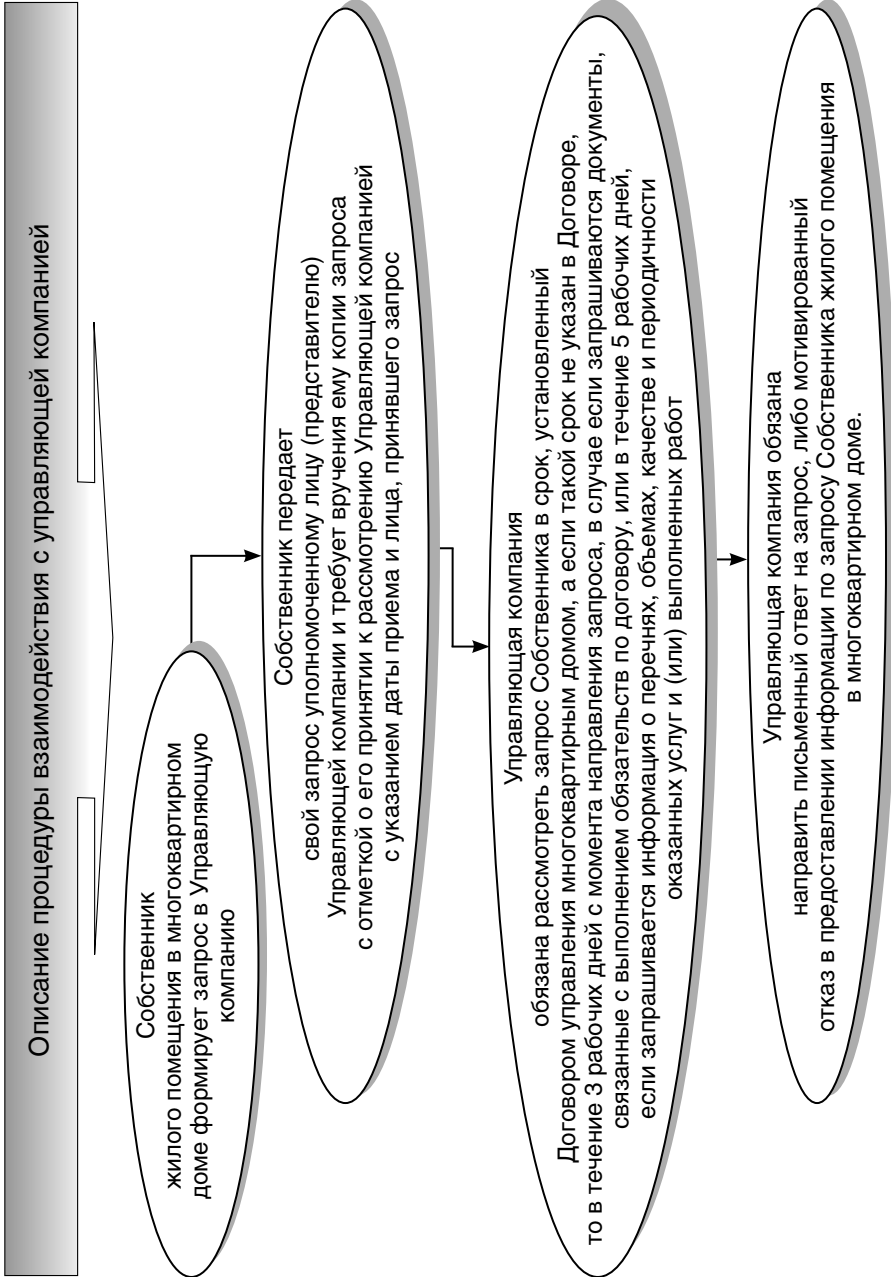


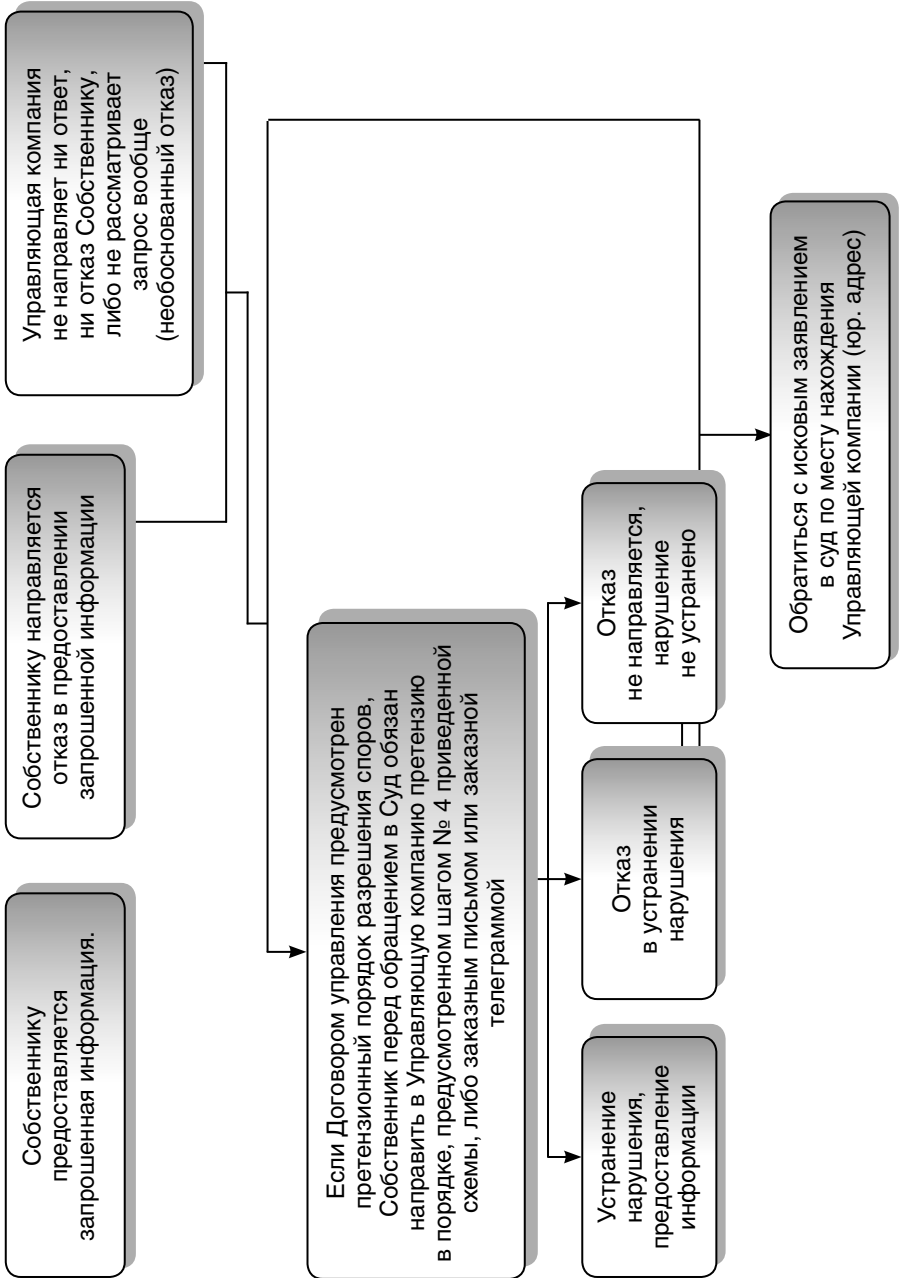
IV. Контроль за содержанием общего имущества

п. 40. Собственники помещений в соответствии с условиями договора или учредительными документами товарищества собственников жилья вправе:

а) получать от ответственных лиц **не позднее 5 рабочих дней** с даты обращения информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ. **В договоре указанный срок может быть уменьшен;**

б) **проверять объемы, качество и периодичность оказания услуг и выполнения работ** (в том числе путем проведения соответствующей экспертизы)





Заявление (запрос) Собственника жилого помещения в многоквартирном доме в Управляющую компанию о предоставлении какой-либо информации, связанной с управлением многоквартирным домом

Такое заявление, как правило, не имеет четко установленной формы и поэтому составляется в свободной форме. Однако, в заявлении следует обязательно указывать следующие данные:

1. Наименование Управляющей компании.
2. Почтовый и/или юридический адрес управляющей компании.
3. Наименование заявителя (Ф.И.О. Собственника помещения или его представителя)
4. Почтовый адрес и иную контактную информацию заявителя.
5. Изложение сути вопроса с указанием периодов, за которые запрашивается информация, конкретных документов и т.п.
6. Указание даты составления запроса.
7. Подпись и расшифровка подписи заявителя.

**Пример
заявления
(запроса)**

ООО «Управляющая компания»
Адрес: 614000, г. Пермь,
ул. 1-ая Трамвайная, д. 7, оф. 312
Иванов Иван Иванович

Адрес: г. Пермь,
ул. 2-ая Трамвайная, д. 12/2, кв. 140
телефоны: 8-888-999-99-11, 2-000-366

Заявление

Прошу предоставить мне информацию о проведенных работах 23 мая – 24 мая 2012 года по устранению засорения мусоропровода в подъезде №1 жилого многоквартирного дома по адресу 2-ая Трамвайная, д. 12/2 и уборке придомовой территории. В ответе прошу указать:

1. Наименование и контактные данные Подрядчика, выполнившего указанные работы.
2. Перечень проведенных мероприятий для целей устранения засорения мусоропровода и уборке придомовой территории.
3. Количество времени, затраченного для выполнения указанных работ (сроки проведения работ).
4. Количество сотрудников, задействованных для выполнения указанных работ.
5. Количество затраченных денежных средств, связанных с выполнением указанных работ.
6. Причину засорения с указанием предмета, способствовавшего засорению мусоропровода.

В соответствии с пунктом 40 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491, прошу предоставить мне указанную информацию в пятидневный срок с момента получения настоящего заявления.

28 мая 2012 года _____ /Иванов И.И./

**Пример
претензии**

В ООО «Управляющая компания»
адрес: 614000, г. Пермь,
ул. 1-ая Трамвайная, д. 7, оф. 312.
Иванов Иван Иванович
адрес: г. Пермь,
ул. 2-ая трамвайная, д. 12/2, кв. 140
телефоны: 8-888-999-99-11, 2-000-366

ПРЕТЕНЗИЯ

28 мая 2012 года в ООО «Управляющая компания» был направлен мой запрос по поводу предоставления мне информации о проведенных работах 23 мая – 24 мая 2012 года по устранению засорения мусоропровода в подъезде №1 жилого многоквартирного дома по адресу 2-ая Трамвайная, д. 12/2 и по уборке придомовой территории.

В соответствии с пунктом 40 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491, мне обязаны были предоставить указанную информацию в пятидневный срок с момента получения заявления.

На сегодняшний момент данный срок истек, никакого уведомления или ответа от ООО «Управляющая компания» я не получал. Никакой иной информации о ходе рассмотрения моего заявления я также не получал.

Прошу вас направить мне ответ на мой запрос от 28 мая 2012 года в течение 5 дней с момента получения данной претензии. В случае неудовлетворения заявленных мной требований, я оставляю за собой право обратиться в суд и разрешать данный спор в судебном порядке.

8 июня 2012 года _____ /Иванов И.И./

Ситуация 1. Ответа управляющей компании Вы так и не получили, и приходится обращаться в суд

В исковом заявлении, направляемом в суд, Вы должны будете указать на пропуск срока рассмотрения вашего запроса. Указав на такое обстоятельство, Вы обязаны будете его доказать (ст. 56 Гражданского процессуального кодекса РФ)

При направлении запроса в Управляющую компанию и непосредственной его передаче уполномоченному лицу (представителю) попросите снять копию с вашего запроса и проставить на ней отметку о принятии с указанием даты принятия и лица, принявшего заявление. Так Вы сможете обозначить дату, с которой следует исчислять срок рассмотрения Вашего заявления. Копию Вы можете сделать и самостоятельно перед визитом в Управляющую компанию

Направить запрос посредством отправки заказного письма или заказной телеграммой с уведомлением о вручении. Впоследствии Вы можете сослаться в суде на дату получения, указанную в уведомлении о вручении заказного письма или телеграммы

Ситуация 2. Управляющая компания ссылается на то, что договором управления сроки рассмотрения заявлений не предусмотрены.

!!! Ссылайтесь на сроки, предусмотренные Стандартом раскрытия информации – в течение 20 календарных дней со дня поступления письменного запроса

Ссылайтесь в данном случае на возможность применения «аналогии закона» (ЖК РФ, ст. 7 говорит: «В случаях, если жилищные отношения не урегулированы жилищным законодательством или соглашением участников таких отношений, и при отсутствии норм гражданского или иного законодательства, прямо регулирующих такие отношения, к ним, если это не противоречит их существу, применяется жилищное законодательство, регулирующее сходные отношения (аналогия закона)»).

Отношения, регулируемые п. 40 Постановления Правительства РФ № 491 между Собственником и ТСЖ, схожи с отношениями, возникающими между Собственником и Управляющей компанией. Здесь у собственников такие же права, в том числе право «получать от ответственных лиц не позднее 5 рабочих дней с даты обращения информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ».

Предмет и направленность этих отношений одинаковые, а разница лишь в организационно-правовой форме организации, управляющей многоквартирным домом. Так же дело обстоит и с Постановлением Правительства РФ от 06.02.2006 № 75.

Собственник, в случае направления запроса и/или нарушения сроков рассмотрения заявления и направления претензии вправе ссылаться на нормы указанных выше Правил и Постановления Правительства РФ.

Во избежание подобной спорной ситуации, при заключении Договора управления многоквартирным домом указывайте в договоре условие о порядке и сроках направления и рассмотрения запросов, жалоб, заявлений; порядке и сроках направления ответов и претензий.

Предложения для включения в договор управления многоквартирным домом

Предложение 1. Условие о порядке направления и рассмотрения заявлений, жалоб, ответов



Включение такого условия поможет Собственнику в защите своих прав, как в претензионном порядке, так и в судебном исключив обязанность Собственника доказывать свою позицию по поводу пропуска сроков рассмотрения запросов и нарушения порядка направления ответа.

Условие о порядке направления заявления

Собственник вправе требовать от управляющей компании предоставления документов, связанных с выполнением обязательств по договору управления многоквартирным домом и/или информации о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и/или выполненных работ, а также иную информацию, связанную с обеспечением выполнения договора управления. Данные требования Собственник предъявляет в письменном виде непосредственно уполномоченному лицу Управляющей компании, либо направляет в адрес УК путем отправления почтового сообщения или посредством телеграфной связи. В случае если Собственник предъявляет требования непосредственно уполномоченному лицу Управляющей компании, ему за его счет выдается копия его заявления с подлинными отметками о принятии заявления к рассмотрению. Отметки о принятии заявления к рассмотрению должны содержать следующие сведения: 1. Наименование Управляющей компании (печать/штамп), 2. Наименование (Ф.И.О. и должность) и роспись лица, принявшего заявление, 3. Дату принятия заявления.

Предложение 2. Ответственность за нарушение условий о порядке направления и сроках рассмотрения заявлений

Условие о порядке направления заявления

- 1) В случае невыполнения условия о сроках рассмотрения заявлений Управляющая компания обязана выплатить заявителю неустойку в сумме 100 рублей за каждый день просрочки до момента направления заявителю ответа. Выплата данной неустойки осуществляется по письменному требованию заявителя (претензии) путем перечисления денежных средств на банковский счёт заявителя.
- 2) В случае немотивированного отказа в принятии Управляющей компанией заявления к рассмотрению, заявитель вправе в судебном порядке взыскать неустойку, предусмотренную пунктом «а».

Предложение 3. Включение положения о досудебном порядке разрешения споров

В соответствии со статьей 131 Гражданского процессуального кодекса РФ, перед обращением с иском в суд стороны договора должны соблюсти досудебный порядок разрешения спора (путем предъявления претензии), если такой порядок предусмотрен договором. Таким образом, в случае если в Договоре управления многоквартирным домом прописан порядок направления претензии на действия сторон, то Собственник перед обращением в суд обязан заявить такую претензию Управляющей компании.

Согласно Стандарту раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами
(утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731)

Раскрытие информации может осуществляться

- на основании *письменного запроса*
- и *запроса в электронном виде*

В случае если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на официальном сайте в сети Интернет

управляющая организация *вправе, не раскрывая запрашиваемую информацию*, сообщить адрес указанного официального сайта и (или) наименования и реквизиты официальных печатных изданий, где размещена информация

Информация на основании запроса в электронном виде

предоставляется на адрес электронной почты потребителя *в течение 2 рабочих дней* со дня поступления запроса

Ответ на запрос в электронном виде должен содержать

- *текст запроса потребителя,*
- *запрашиваемую информацию,*
- *фамилию, имя, отчество и должность сотрудника* управляющей организации или индивидуального предпринимателя, направляющего информацию потребителю.

Предоставление информации по письменному запросу

осуществляется **в 20-дневный срок** со дня его поступления посредством направления (в письменной форме) в адрес потребителя **почтового отправления либо выдачи запрашиваемой информации лично** потребителю по месту нахождения управляющей организации

Ст. 7.23.1 Кодекса РФ об административных правонарушениях – «Нарушение требований законодательства о раскрытии информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» предусматривает:

за нарушение организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами на основании договоров управления, установленных стандартом раскрытия информации порядка, способов или сроков раскрытия информации, либо раскрытие информации не в полном объеме, либо предоставление недостоверной информации –

наложение административного штрафа

- на должностных лиц в размере от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей;
- на юридических лиц и индивидуальных предпринимателей – от двухсот пятидесяти тысяч до трехсот тысяч рублей.

Контакты Государственной инспекции жилищного надзора:
614000, г. Пермь, ул. Екатерининская, 78, тел. (342) 236-21-31,
www.givk.permkrai.ru, e-mail: priemnaya@givk.permkrai.ru

Содержание

О проекте «Реализация прав граждан на информацию в жилищной сфере. Опыт общественного мониторинга»	3
Материалы сводного аналитического отчета по итогам проведения общественного мониторинга соблюдения стандарта раскрытия информации управляющими компаниями. Пермь, август 2012 г.	8
Методические рекомендации по проведению общественного мониторинга соблюдения Стандарта раскрытия информации управляющими компаниями	46
Алгоритмы защиты прав граждан на получение информации, связанной с управлением многоквартирными домами	72