

## **Методика проведения общественного мониторинга соблюдения стандарта раскрытия информации управляющими компаниями**

Настоящая методика разработана специалистами некоммерческой организации «Пермский фонд содействия товариществам собственников жилья» в рамках проекта «Реализация прав граждан на информацию в жилищной сфере. Опыт общественного мониторинга». При реализации проекта использованы средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта Межрегиональной правозащитной общественной организацией «Сопротивление» в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 2 марта 2011 года № 127-рп. Методика 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.

С момента вступления в силу этого стандарта (09 октября 2010 г.) прошло уже более года, а с 09 декабря 2010 г. все положения нормативного акта должны выполняться управляющими организациями (компании - УК) в полной мере. Таким образом, уже в течение года должно быть реализовано и актуализировано право жителей многоквартирных домов на получение обширного массива информации по управлению принадлежащей им общей собственностью. Год – 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 разработки подобной методики он удобен и объективен, не зависит от субъективных предпочтений.

Главной объективной трудностью в сфере ЖКХ является тот факт, что рыночные отношения в том, что касается управления многоквартирными домами, находятся еще не в самом развитом состоянии, и ни у населения, ни у субъектов управления нет четкого представления о критериях качества этого процесса. Это показали и итоги мониторинга и оценки качества управления жильем, проведенные в городе Перми в 2008-11 гг. Поэтому данная методика нацелена на вовлечение населения пока в самом понятном сегменте – информационного обеспечения. Причем она ориентирована именно на информационную составляющую деятельности управляющих компаний. Для ТСЖ методика может быть адаптирована – хотя бы потому, что офисы есть у минимального количества ТСЖ.

В данной методике предлагается сосредоточиться не на всем комплексе проблем, связанных с качеством управления жильем, а только на информационной составляющей этого процесса. Это обусловлено тем, что вопросы доступности и качества информации наиболее, как показывает анализ обращений граждан, очень остры на данном этапе. Технологии общественного мониторинга именно в этой сфере могут быть наиболее адекватно восприняты активом территориального общественного самоуправления, специализирующихся в сфере ЖКХ некоммерческих организаций, создаваемых Советов многоквартирных домов (СМКД) которые, естественно, не являются подготовленными специалистами в жилищной сфере.

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 г. 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<sup>1</sup>.

---

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

*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 (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.

*Целью* разработки 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.

*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. Повторимся, 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 момент разработки настоящей методики работает 83 управляющих компании и 5 их объединений.

## 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).

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).

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 соответствии со стандартом, обязанностью УК является размещение **основных параметров** информации (по выделенным блокам):

### **Информационный блок 1:**

#### **Общая информация об управляющей организации (16 параметров)**

- фирменное наименование юридического лица
- фамилия, имя и отчество руководителя управляющей организации (полностью)
- 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
- почтовый адрес

- адрес фактического местонахождения органов управления управляющей организации
- контактные телефоны
- официальный сайт в сети Интернет<sup>2</sup>
- адрес электронной почты
- режим работы управляющей организации
- часы личного приема граждан сотрудниками управляющей организации (руководителей)
- часы личного приема граждан сотрудниками управляющей организации (специалистов)
- часы работы диспетчерских служб
- перечень многоквартирных домов, находящихся в управлении управляющей организации, с указанием адресов этих домов и общей площади помещений в них
- перечень многоквартирных домов, в отношении которых договоры управления были расторгнуты в предыдущем календарном году, с указанием адресов этих домов и оснований расторжения договоров управления
- сведения о членстве управляющей организации в саморегулируемой организации и (или) других объединениях управляющих организаций (возможно размещение в виде копии свидетельства о членстве)
- сведения о наименовании и адресе СРО или другого объединения, включая официальный сайт в сети Интернет

#### ***Информационный блок 2:***

##### **Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления, 4 параметра)**

- годовая бухгалтерская отчетность, включая бухгалтерский баланс и приложения к нему
- 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
- сведения о доходах, полученных за оказание услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов)
- сведения о расходах, понесенных в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов)

#### ***Информационный блок 3:***

##### **Сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (2 параметра)**

- перечень услуг, оказываемые управляющей организацией в отношении общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (в рамках договора управления, возможно в виде приложения к типовому договору управления)
- 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

<sup>2</sup> Данный параметр при проведении мониторинга может оцениваться только в офисе УК, и не оценивается при анализе сайта УК, поскольку сам факт наличия сайта подтверждает и наличие информации о нем.

установку и эксплуатацию рекламных конструкций), охранные услуги, учет собственников и т.п.<sup>3</sup>

#### **Информационный блок 4:**

##### **Порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (8 параметров)**

- проект договора управления (типовой договор), заключаемого с собственниками помещений в многоквартирных домах, который должен содержать все существенные условия договора управления

*сведения о выполнении обязательств по договорам управления в отношении каждого многоквартирного дома, которые должны содержать:*

- план работ на текущий год по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, с указанием периодичности и сроков осуществления таких работ (услуг)
- сведения о выполнении (оказании) работ (услуг) и о причинах отклонения от плана
- итоги выполнения плана работ в прошедшем году по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, с указанием периодичности и сроков осуществления таких работ (услуг)
- сведения о выполнении (оказании) работ (услуг) и о причинах отклонения от плана
- сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме за последний календарный год
- 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
- сведения о фактах выявления ненадлежащего качества услуг и работ и (или) превышения установленной продолжительности перерывов в оказании услуг или ненадлежащем выполнении работ

#### **Информационный блок 5:**

##### **Сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (5 параметров)**

- описание содержания каждой работы (услуги)
- периодичность выполнения работы (оказания услуги)
- результат выполнения работы (оказания услуги)
- информация о гарантийном сроке (в случае, если гарантия качества работ предусмотрена федеральным законом, иным нормативным правовым актом Российской Федерации или предлагается управляющей организацией)
- 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.)

#### **Информационный блок 6:**

##### **Сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы (7 параметров)**

- перечень коммунальных ресурсов, которые управляющая организация закупает у ресурсоснабжающих организаций
- указание конкретных поставщиков коммунальных ресурсов
- объем закупаемых ресурсов (по каждому из видов ресурсов)
- цены на такие ресурсы (по каждому из видов ресурсов)

<sup>3</sup> Наличие перечней дополнительных платных услуг не учитывается.

- тарифы (цены) для потребителей, установленные для ресурсоснабжающих организаций, у которых управляющая организация закупает коммунальные ресурсы
- реквизиты нормативных правовых актов (дата, номер, наименование принявшего акт органа), которыми установлены такие тарифы (цены)
- тарифы (цены) на коммунальные услуги, которые применяются управляющей организацией для расчета размера платежей для потребителей

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**:

<i>Элемент (технология) мониторинга</i>	<i>Количество информационных параметров</i>	<i>Качественные критерии</i>
Сбор и анализ информации, размещенной в офисах управляющих организаций	42	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Наличие информации</li> <li>▪ Полнота информации по каждому их информационных параметров.</li> </ul> <p><i>Комфортность:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Доступность.</li> <li>▪ Возможность свободного ознакомления.</li> </ul>
Сбор и анализ информации, размещенной УК в сети Интернет	41	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Наличие информации</li> <li>▪ Полнота информации по каждому их информационных параметров.</li> </ul>

		<i>Информационные критерии</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Навигационная доступность</li> <li>▪ Актуальность</li> <li>▪ Файловая доступность</li> </ul>
Проведение контрольной закупки	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Удовлетворенность точностью ответа.</li> <li>▪ Удовлетворенность качеством ответа</li> </ul>

***1. Мониторинг - анализ информации, размещенной в офисах управляющих организаций: основные моменты.***

- При реализации данной технологии организаторы мониторинга должны исходить из того, что допуск в офисы управляющих компаний в рабочее время не может быть ограничен.
- 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.
- Фиксация наличия информации, обозначенной в рабочей карте. Необходимо делать это внимательно, анализируя весь набор информации, имеющийся в офисе УК – всего по 42 параметрам.
- Лучше всего не обращаться к сотрудникам УК, ориентация только на реальное наличие информации. При необходимости монитор делает ссылку на то, что информация должна находиться в открытом доступе, в соответствии со стандартом раскрытия информации № 731. При наличии конфликтной ситуации лучше прекратить осмотр, затем данный офис может посетить другой монитор.
- При возможности можно сфотографировать вход в офис, информационные стенды, но это не является обязательным, дополнительной информации не несет, может служить только доказательством, что монитор был в офисе УК.

*Заполнение рабочей карты*

- Заполнение рабочей карты проводится по мере нахождения нужных материалов на информационных стендах.
- Непосредственно в офисе можно делать быстрые пометки в рабочей карте.
- При частичном заполнении рабочей карты после посещения офиса УК и в отсутствии уверенности по отдельным параметрам необходимо еще раз посетить офис.



- Следует учесть, что некоторые информационные параметры бывает сложно обнаружить – адрес электронной почты или сайта, например, может быть напечатан мелким шрифтом и находится под стеклом, на котором лежит папка с бланками заявлений.
- Заполняются две графы по каждому из 42 параметров, содержащихся в рабочей карте, 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».

В инструктивных материалах для участников мониторинга должны быть приведены адаптивные моменты – ориентация на актуальность той или иной информации. Так, если на дворе сентябрь 2012 года, а в офисе УК висят отчеты за 2010 год, то следует применять понижающие показатели.

### *Общие критерии комфортности*

Комфортность оценивается по критериям доступности и возможности свободного ознакомления, оцениваемым в целом, по отношению к размещенной в офисе информации целиком, по шкале от 1 до 3 баллов (в целых числах), по восходящей:

- 1 балл – слабая доступность, неудобно знакомиться с информацией;
- 2 балла – средняя доступность, удовлетворительный уровень удобства;
- 3 балла – хорошая доступность, свободное ознакомление.

Оценка по критериям комфортности делается в рабочей карте после заполнения по всем информационным параметрам.

При инструктаже необходимо ориентировать контролеров-мониторов на то, что оценка комфортности - это личное, субъективное представление, и оно может сформироваться только в результате внимательной работы в офисе УК.

### ***2. Мониторинг - анализ информации, размещенной УК в сети Интернет.***

Проведение мониторинга сайтов УК практически аналогично проведению мониторинга в офисах, но в то же время требует определенных экспертных знаний, навыков, применения методик, наработанных в России в последние годы. К тому же здесь применяется другая система качественных критериев.

- Прежде всего, 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 информации о сайте УК 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.
- Проводится поиск информации в том порядке, который содержится в рабочей карте. Заполняются две графы по каждому из 41 параметра, 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» 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%) - К = 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%) - К = 0,2* (представлена обрывочная информация);

*при отсутствии информации по параметру проставляется значение «0».*

В инструктивных материалах для участников мониторинга должны быть приведены адаптивные моменты – ориентация на актуальность той или иной информации. Так, если на дворе сентябрь 2012 года, а в офисе УК висят отчеты за 2010 год, то следует применять понижающие показатели. Это также влияет и на другие критерии – «Актуальность».

#### *Общие информационные критерии*

Важно, что, в отличие от используемых в базовой методике Фонда Свободы Информации (г. Санкт-Петербург) критериев, соответствие

информационным критериям «Навигационная доступность», «Актуальность» и «Файловая доступность» оценивается экспертами в целом, по отношению к размещенной на сайте информации целиком. Методика Фонда Свободы Информации ориентирована на мониторинг сайтов органов власти, наличие официальных документов, в то время как мы имеем дело с частным бизнесом, играющим на не вполне сформированном правовом поле. Поэтому на данном этапе более целесообразно оценить соответствие критериям в целом. В дальнейшем, после апробации методики, можно будет перейти к анализу по критериям по каждому информационному параметру.

«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 - 0,8 (на сайте размещена не последняя версия информации; не учтены последние изменения, необходимые в соответствии с законодательством и нормативными актами);

- низкая степень актуальности - 0,5 (на сайте размещены устаревшие сведения).

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 можно 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 сайте в формате файла для скачивания - 1;
- документ не размещен на 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.

### ***3. Мониторинг - проведение контрольной закупки.***

Применение технологии контрольной 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.

На этапе отработки всей технологии мониторинга в целом наиболее целесообразно использовать контрольную закупку в виде телефонного запроса на простую информацию:

- день и время личного приема руководителем управляющей компании;
- можно ли подать сведения о показаниях приборов учета по электронной почте;

- адрес сайта управляющей компании, и т.п.

Легендирование контрольной закупки может быть сформулировано самим монитором, но только в качестве ответа на дополнительные вопросы, что само по себе сказывается на показателях УК не в лучшую сторону – в принципе закупка должна быть анонимной, и характер вопроса не подразумевает идентификации клиента.

При проведении контрольной закупки фиксируется 3 количественных показателя:

- Количество наборов номера (до дозвона).

*Количество присваиваемых баллов:*

0 баллов – более 2 наборов

1 балл – 2 набора

3 балла – 1 набор

- Время дозвона (до первого ответа, включая все количество набора номеров (без переадресаций)).

0 баллов – 12 секунд и более

1 балл – более 6, но менее 12 секунд

3 балла – 6 секунд и менее

- Кол-во переадресаций с телефона на телефон.

0 баллов – 1 и более переадресация

3 балла – нет переадресаций

Предусмотрены и 2 качественные характеристики, которые монитор проставляет после проведения телефонного разговора:

- Удовлетворенность точностью ответа - получение точного ответа, например - содержащего временные границы (день недели, часы приема).

*Количество присваиваемых баллов:*

0 баллов – не получили необходимую информацию;

1 балл – недостаточная точность;

2 балла – удовлетворительная точность;

3 балла – точный и оперативный ответ.

- Удовлетворенность качеством ответа - соблюдение норм делового этикета (приветствие/прощание), уважительное/вежливое обращение, адекватное отношение при возражениях, предоставление дополнительной информации.

*Количество присваиваемых баллов:*

0 баллов – неудовлетворительное качество;

1 балл – недостаточное качество;

2 балла – удовлетворительное качество;

3 балла – полная удовлетворенность качеством ответа.

По итогам проведения контрольной закупки также заполняется *рабочая карта*, в которой в качестве дополнения к качественным критериям приводятся комментарии – в целях обоснования мнения монитора по поводу присвоенных баллов.

### ***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. Рекомендуются 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 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.

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 обработке 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.

### Термины

**Мониторинг** – процесс регулярного и постоянного сбора информации, наблюдения за реализацией программ/деятельности, выполнением поставленных задач.

**Критерии** – определенные качества, которые могут быть использованы как стандарт или эталон.

**Показатель (параметр)** – конкретная количественная/качественная мера каждого аспекта рассматриваемой деятельности.

### Использованные сокращения

ЖКХ	жилищно-коммунальное хозяйство
МКД	многоквартирный дом
СМКД	Совет многоквартирного дома
СРО	саморегулируемая организация
ТОС	территориальное общественное самоуправление
ТСЖ	товарищество собственников жилья
УК	управляющая организация (управляющая компания)

### Приложения

В качестве приложений к настоящей Методике даны:

- Приложение 1.* Рабочая карта проведения мониторинга в офисе управляющей организации.
- Приложение 2.* Инструкция по заполнению рабочей карты проведения мониторинга в офисе управляющей организации.
- Приложение 3.* Рабочая карта проведения мониторинга сайта управляющей организации.

- Приложение 4.* Инструкция по заполнению рабочей карты проведения мониторинга сайта управляющей организации.
- Приложение 5.* Рабочая карта проведения контрольной закупки.
- Приложение 6.* Инструкция по заполнению рабочей карты проведения контрольной закупки.
- Приложение 7.* Инструкция по заполнению баз данных (количество предоставляемых баллов по параметрам наличия информации).

**Рабочая карта  
проведения мониторинга в офисе управляющей организации**

Наименование управляющей организации

---

<i>Код</i>	<i>Параметры информации</i>		<i>Наличие</i>	<i>Полнота</i>
<b>1</b>	<b>Общая информация об управляющей организации</b>			
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	→		
1.8.	адрес электронной почты	→		
1.9.	режим работы управляющей организации	→		
1.10.	часы личного приема граждан сотрудниками управляющей организации (руководителей)	→		
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	→		
<b>2</b>	<b>Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления)</b>			
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)	→		
2.4.	сведения о расходах, понесенных в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов)	→		
<b>3</b>	<b>Сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</b>			
3.1.	перечень услуг, оказываемые управляющей организацией в отношении общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (в рамках договора управления, возможно в виде приложения к типовому договору управления)	→		

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>	→		
<b>4</b>	<b>Порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</b>			
4.1.	проект договора управления (типовой договор), заключаемого с собственниками помещений в многоквартирных домах, который должен содержать все существенные условия договора управления - <i>основной текст и приложения</i>	→		
	<i>сведения о выполнении обязательств по договорам управления в отношении каждого многоквартирного дома, которые должны содержать:</i>			
4.2.	план работ на ТЕКУЩИЙ, 2012 год <b>по содержанию и ремонту</b> (а не только текущему ремонту) общего имущества многоквартирного дома, с указанием периодичности и сроков осуществления таких работ (услуг)	→		
4.3.	сведения о выполнении (оказании) работ (услуг) и о причинах отклонения от плана	→		
4.4.	итоги выполнения плана работ в ПРОШЕДШЕМ, 2011 году <b>по содержанию и ремонту</b> (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	→		
<b>5</b>	<b>Сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</b>			
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)	→		
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.)	→		
<b>6</b>	<b>Сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы</b>			
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	→		

<b>7</b>	<b>Разное</b>			
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

Общественный мониторинг проводится некоммерческой организацией «Пермский фонд содействия товариществам собственников жилья» в рамках проекта «Реализация прав граждан на информацию в жилищной сфере. Опыт общественного мониторинга». 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.

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](mailto: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 с использованием планшета.

Если Вы частично заполняете рабочую карту после посещения офиса УК и не уверены в наличии информации и ее качественных характеристик, 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  $\longrightarrow$ , 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 организацией» 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. **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** заполняются 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.**

## Рабочая карта проведения мониторинга сайта управляющей организации

Наименование управляющей организации

---

<i>Код</i>	<i>Параметры информации</i>		<i>Наличие</i>	<i>Полнота</i>
<b>1</b>	<b>Общая информация об управляющей организации</b>			
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), <i>возможно размещение в виде копии</i>	→		
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.	адрес электронной почты	→		
1.8.	режим работы управляющей организации	→		
1.9.	часы личного приема граждан сотрудниками управляющей организации (руководителей)	→		
1.10.	часы личного приема граждан сотрудниками управляющей организации (специалистов)	→		
1.11.	часы работы диспетчерских служб	→		
1.12.	перечень многоквартирных домов, находящихся в управлении управляющей организации, с указанием адресов этих домов и общей площади помещений в них	→		
1.13.	перечень многоквартирных домов, в отношении которых договоры управления были расторгнуты в предыдущем календарном году, с указанием адресов этих домов и оснований расторжения договоров управления	→		

1.14.	сведения о членстве управляющей организации в саморегулируемой организации и (или) других объединениях управляющих организаций (возможно размещение в виде копии свидетельства о членстве)	→		
1.15.	сведения о наименовании и адресе СРО или другого объединения, включая официальный сайт в сети Интернет	→		
<b>2</b>	<b>Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления)</b>			
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)	→		
2.4.	сведения о расходах, понесенных в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов)	→		
<b>3</b>	<b>Сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</b>			
3.1.	перечень услуг, оказываемые управляющей организацией в отношении общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (в рамках договора управления, возможно в виде приложения к типовому договору управления)	→		
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. (наличие перечней платных услуг не учитываем)	→		

4	<b>Порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</b>			
4.1.	проект договора управления (типовой договор), заключаемого с собственниками помещений в многоквартирных домах, который должен содержать все существенные условия договора управления - <i>основной текст и приложения</i>	→		
	<i>сведения о выполнении обязательств по договорам управления в отношении каждого многоквартирного дома, которые должны содержать:</i>			
4.2.	план работ на ТЕКУЩИЙ, 2012 год <b>по содержанию и ремонту</b> (а не только текущему ремонту) общего имущества многоквартирного дома, с указанием периодичности и сроков осуществления таких работ (услуг)	→		
4.3.	сведения о выполнении (оказании) работ (услуг) и о причинах отклонения от плана	→		
4.4.	итоги выполнения плана работ в ПРОШЕДШЕМ, 2011 году <b>по содержанию и ремонту</b> (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	<b>Сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</b>			
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)	→		
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.)	→		
<b>6</b>	<b>Сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы</b>			
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	→		
<b>7</b>	<b>Разное</b>			
7.1.	Навигационная доступность	→		
7.2.	Актуальность	→		
7.3.	Файловая доступность	→		

Общественный инспектор

" \_ " \_\_\_\_\_

2012 г.

## Инструкция по заполнению рабочей карты проведения мониторинга сайта управляющей организации

Адреса сайтов управляющих организаций находятся в актуализированной на декабрь 2011 года 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, содержащихся в рабочей карте и обозначенных в строке знаком  $\longrightarrow$ , 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» 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 организацией» 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**.

**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

### 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''.

<b>Параметры</b>	<b>Характеристики</b>
<b>Количество наборов номера</b>	Фиксируем, сколько раз пришлось набрать номер для дозвона.
<b>Время дозвона</b>	Фиксируем время дозвона до первого ответа, включая все количество набора номеров (без переадресаций).
<b>Кол-во переадресаций</b>	Фиксируем количество переадресаций с телефона на телефон.
<b>Удовлетворенность точностью ответа</b>	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.

<b>Комментарий</b>	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.
<b>Удовлетворенность качеством ответа</b>	<p>Соблюдение норм делового этикета (приветствие/прощание), уважительное/вежливое обращение, адекватное отношение при возражениях, предоставление дополнительной информации.</p> <p>Проставляем баллы:  0 баллов – неудовлетворительное качество;  1 балл – недостаточное качество;  2 балла – удовлетворительное качество;  3 балла – полная удовлетворенность качеством ответа.</p>
<b>Комментарий</b>	Комментарии по поводу качества (обоснование количества баллов) – степень соблюдения норм делового этикета, вежливости, адекватности.

**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>
<b>1</b>	<b>Общая информация об управляющей организации</b>			
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
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
1.16.	сведения о наименовании и адресе СРО или другого объединения, включая официальный сайт в сети Интернет	→	3	1

<b>2</b>	<b>Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления)</b>			
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
<b>3</b>	<b>Сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</b>			
3.1.	перечень услуг, оказываемые 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
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
<b>4</b>	<b>Порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</b>			
4.1.	проект договора управления (типовой договор), заключаемого с собственниками помещений в многоквартирных домах, который должен содержать все существенные условия договора управления - <i>основной текст и приложения</i>	→	2	1,5
	<i>сведения о выполнении обязательств по договорам управления в отношении каждого многоквартирного дома, которые должны содержать:</i>			



4.2.	план работ на ТЕКУЩИЙ, 2012 год <b>по содержанию и ремонту</b> (а не только текущему ремонту) 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 <b>по содержанию и ремонту</b> (а не только текущему ремонту) общего имущества многоквартирного дома, с указанием периодичности и сроков осуществления таких работ (услуг)	→	1	2
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
<b>5</b>	<b>Сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</b>			
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
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
<b>6</b>	<b>Сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы</b>			

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