

УДК 338.46

А. А. Каде, магистрант, Ижевский государственный технический университет имени М. Т. Калашникова  
Н. Л. Тарануха, доктор экономических наук, профессор, Ижевский государственный технический университет имени М.Т. Калашникова  
Д. Р. Новомейская, Министерство строительства, архитектуры и жилищной политики Удмуртской Республики

## ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ НА ОСНОВЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЕЙТИНГА

*Проанализирована ситуация, сложившаяся на сегодняшний день в сфере жилищно-коммунального хозяйства Удмуртской Республики. Определены критерии оценки деятельности управляющих организаций. Предложена методика проведения оценки и механизм формирования потребительского рейтинга управляющих организаций, а также приведены практические рекомендации по использованию результатов проведения оценки.*

**Ключевые слова:** жилищно-коммунальное хозяйство, управляющие организации, лицензирование, потребительский рейтинг.

Сфера жилищно-коммунального хозяйства сегодня остается зоной социального конфликта: по данным опросов, до 60 % граждан в России ставят проблемы жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) на первое место [1]. Развитие и реформирование жилищно-коммунального комплекса страны является одной из главных задач, стоящих перед правительством, как страны в целом, так и каждого из регионов.

К настоящему времени Минстрой России уже подготовил проект Федерального закона «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» («О государственном регулировании деятельности по управлению многоквартирными домами»), предусматривающий выдачу лицензий управляющим организациям. До 1 июля 2014 года планируется принять все необходимые нормативно-правовые акты, а с 1 сентября текущего года – начать выдавать лицензии и экзаменовывать руководителей управляющих компаний [2].

По данным общественной организации потребителей услуг ЖКХ «Объединение советов домов УР», в Удмуртской Республике сегодня ведут деятельность 121 управляющая организация и 732 товарищества собственников жилья, из которых порядка 300 товариществ собственников жилья (ТСЖ) работают самостоятельно, не прибегая к услугам управляющих компаний (УК). 90 процентов управляющих организаций являются частными, остальные – муниципальными. Всего в 31 муниципальном образовании Удмуртии расположено более 9 тысяч многоквартирных домов площадью около 20 млн кв. метров. Большая часть жилого фонда сосредоточена в столице – городе Ижевске. Это 3500 домов площадью около 13 млн кв. метров. В Ижевске работают порядка 100 самостоятельных однодомовых ТСЖ и 66 управляющих организаций, среди которых одна муниципальная. Под управлением УК находятся от 1 до 1000 домов разной площади (в среднем от 500 до 30 000 кв. метров).

На сегодняшний день Удмуртская Республика при поддержке Минстроя УР принимает участие в пилотном проекте Института экономики города (г. Москва) по формированию потребительского рейтинга управляющих организаций.

Рынок по управлению многоквартирными домами сформировался совсем недавно (2007-2008 гг.) и в отличие от других рыночных секторов здесь слабо выражена ориентированность на интересы потребителей. Такая политика управляющих организаций во многом обусловлена «муниципальным прошлым», когда бывшие муниципальные жилищные организации получали заказы от органов самоуправления и не ориентировались на потребителей услуг. С другой стороны, сами потребители – собственники жилья были малоактивны. Между тем для формирования конкурентоспособного бизнеса в современных рыночных условиях важным условием является удовлетворенность клиентов, их готовность снова и снова обращаться к тому же исполнителю услуг.

Потребительский рейтинг – способ задать правильный вектор изменений на рынке услуг управления многоквартирными домами.

Цель рейтинга – дать возможность собственникам дома оценить качество услуг и работ управляющей организации, ее взаимодействие с потребителями в процессе исполнения договора управления. Это один из эффективных способов низового общественного контроля. Обобщение оценок управляющей организации потребителями из разных многоквартирных домов, управляемых данной управляющей организацией, даст интегрированную потребительскую оценку [3].

В качестве предмета оценки могут быть определены:

1) качество информации об услугах и работах, предоставляемой управляющей организацией неограниченному кругу потребителей (в открытых источниках);

2) удовлетворенность потребителей качеством оказанных услуг и выполненных работ (как управляющая организация выполняет свои обязательства по договору с потребителями);

3) взаимодействие управляющей организации с потребителями при исполнении договора [4].

Все три предлагаемых предмета оценки отражают важные для потребителей аспекты деятельности управляющей организации. При построении потребительского рейтинга может быть выбран один из предметов оценки, сочетание двух или трех предметов оценки, однако для всесторонней потребительской оценки рекомендуется их комплексное применение.

В соответствии с определенными предметами для формирования потребительского рейтинга выделены следующие критерии оценки управляющих организаций.

1. Предоставление управляющей организацией информации о перечне оказываемых (предлагаемых) услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.

2. Предоставление управляющей организацией сведений о каждой услуге (работе) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.

В информации об услуге (работе) содержатся:

- детальное описание содержания услуги (работы) как сведения о выполняемых действиях;
- указание периодичности (срока) оказания услуги (выполнения работы);
- результат оказания услуги (выполнения работы).

3. Предоставление управляющей организацией сведений о стоимости каждой услуги (работы) по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.

Для каждой услуги (работы) указана стоимость:

- в расчете на единицу измерения, соответствующую количественной характеристике объекта общего имущества в многоквартирном доме, в отношении которого осуществляется услуга (работа), или
- в расчете на 1 кв. метр площади помещений в многоквартирном доме.

4. Доступность информации об услугах и работах.

Информация об услугах и работах представлена в ясном виде, может быть легко найдена потребителями на сайте (или в офисе) управляющей организации (не требует длительного поиска, специального запроса).

5. Выполнение управляющей организацией услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в соответствии с условиями договора и (или) утвержденного плана работ.

Соответствуют ли договорным условиям (по объему, периодичности, срокам, качеству) выполняемые управляющей организацией:

- содержание (техническое обслуживание) конструкций дома;
- техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем;
- санитарное содержание помещений общего пользования в доме;
- содержание земельного участка, включая благоустройство и озеленение;
- вывоз твердых бытовых отходов, содержание контейнерных площадок;

- аварийно-диспетчерское обслуживание;
- текущий ремонт;
- капитальный ремонт.

6. Качество предоставляемых управляющей организацией коммунальных услуг.

Соответствие коммунальных услуг условиям договора и Правилам предоставления коммунальных услуг:

- холодное водоснабжение;
- водоотведение;
- горячее водоснабжение;
- отопление;
- электроснабжение;
- газоснабжение.

7. Изменения состояния многоквартирного дома в результате деятельности управляющей организации.

В результате деятельности управляющей организации:

- состояние дома заметно улучшается;
- сохраняется (поддерживается) хорошее состояние дома;
- состояние дома удовлетворительное (или плохое) и не меняется в лучшую сторону;
- состояние дома ухудшается.

8. Предложила ли управляющая организация годовую план работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме на очередной (текущий) год (на период не менее 1 года)?

Управляющая организация предложила план работ по содержанию и ремонту в отношении конкретного многоквартирного дома, находящегося в его управлении (или обслуживании):

- план содержит все необходимые разделы;
- в каждом разделе плана указаны конкретные услуги и работы;
- для всех услуг и работ указаны периодичность и сроки выполнения.

9. Представила ли управляющая организация отчет об исполнении годового плана работ по содержанию общего имущества в многоквартирном доме за предыдущий (прошедший) год?

Управляющая организация представила план работ по содержанию и ремонту в отношении конкретного многоквартирного дома, находящегося в его управлении (или обслуживании). В отчете содержатся:

- план работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме на отчетный год, содержащий указания на периодичность и сроки осуществления работ (услуг);
- сведения о фактическом выполнении работ (оказании услуг), включенных в план работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- сведения об отклонениях от плана и причинах таких отклонений.

10. Предоставление управляющей организацией собственникам помещений в доме информации, необходимой для принятия решений по управлению многоквартирным домом.

Управляющая организация представляет собственникам помещений в доме:

- информацию о состоянии общего имущества, его соответствия (несоответствия) требованиям законодательства по результатам осмотра;

- информацию о необходимых (обязательных) работах и ремонтах для надлежащего содержания общего имущества в соответствии с требованиями законодательства;

- предложения по энергосберегающим мероприятиям (обязательным и рекомендуемым).

11. Взаимодействие управляющей организации с советом многоквартирного дома.

Управляющая организация регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома:

- ежемесячные встречи для предоставления отчета и подписания акта выполнения услуг и работ;

- рассмотрение предложений совета;

- предоставление информации по запросу ответа.

12. Взаимодействие управляющей организации с потребителями своих услуг (собственниками помещений).

Управляющая организация регулярно взаимодействует с потребителями посредством:

- участия в общих собраниях собственников помещений;

- регулярных встреч непосредственно в доме;

- проведения опросов (анкетирования) собственников помещений;

- приема заявлений, предложений, обращений собственников помещений;

- предоставления информации по запросам;

- приема граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время);

- информирования потребителей через информационные стенды (доски) на придомовой территории и (или) в подъездах дома [4].

Сбор данных для формирования потребительского рейтинга проводится с помощью анкетирования собственников жилья. В анкете указывается наименование управляющей организации, оцениваемый период. При выставлении оценки учитываются мнения не менее чем трех членов совета многоквартирного дома, либо собственников жилья, не входящих в совет. Анкета заверяется подписями.

Система баллов при оценке советом многоквартирного дома управляющей организации строится по следующим принципам:

- максимальный балл 5 («отлично») ставится в случае, если управляющая организация работает не только с соблюдением требований законодательства, но и с учетом интересов своих потребителей – собственников помещений в многоквартирном доме;

- 4 балла («хорошо») ставится, если деятельность управляющей организации не совсем соответствует максимальной оценке;

- 1 балл – за первые шаги к хорошему показателю деятельности.

- 0 баллов – оценка «плохо» и «очень плохо».

Если какой-то показатель деятельности управляющей организации не оценивается по любой причине, в анкете ставится прочерк и показатель не учитывается в общей оценке управляющей организации.

Итоговая интегрированная оценка определяется как среднее арифметическое баллов, поставленных в анкете по различным многоквартирным домам, обслуживаемым одной и той же управляющей организацией [5].

Результатом составления потребительского рейтинга будет являться стимулирование управляющих организаций ориентировать свою деятельность на потребителя их услуг и работ, улучшение качества услуг и взаимодействия с потребителями. Информационная доступность рейтинга позволит собственникам самим выбирать управляющую организацию. Данные потребительского рейтинга также могут быть использованы при формировании реестра недобросовестных управляющих организаций.

#### Библиографические ссылки

1. В разрезе пятилетки // Вестник Минстроя Удмуртской Республики. – 2014. – № 1(26). – С. 10–13.

2. Закон и порядок // Вестник Минстроя Удмуртской Республики. – 2014. – № 1(26). – С. 4–5.

3. Потребительский рейтинг управляющих компаний // Вестник Минстроя Удмуртской Республики. – 2014. – № 1(26). – С. 14.

4. Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг» / Институт экономики города (г. Москва). – URL: <http://www.urbaneeconomics.ru/> (дата обращения: 02.04.2014).

5. Тарануха Н. Л. Системотехническая оценка проектных решений в строительстве. – Ижевск : Изд-во ИжГТУ, 2003. – 212 с. : ил.

A. A. Kade, Master's Degree Student, Kalashnikov Izhevsk State Technical University

N. L. Taranukha, Doctor of Economics, Professor, Kalashnikov Izhevsk State Technical University

D. R. Novomeyskaya, Building, Architecture and Housing Ministry of Udmurt Republic

#### Assessment of Property Management Companies Activity on the Basis of Consumer Rating

*The article gives overview on situation in housing maintenance and utilities in Udmurt Republic. Criteria for property management companies' activity assessment are determined. Assessment technique and procedure of consumer rating formation is described. Practical recommendations for assessment results implementation are also represented.*

**Key words:** housing maintenance and utilities, property management companies, licensing, consumer rating.