

# Сертификация услуг и работ управляющих компаний

**Москвина В.М.**

Исполнительный директор  
НП «Межрегиональная Гильдия  
Управляющих компаний в ЖКХ

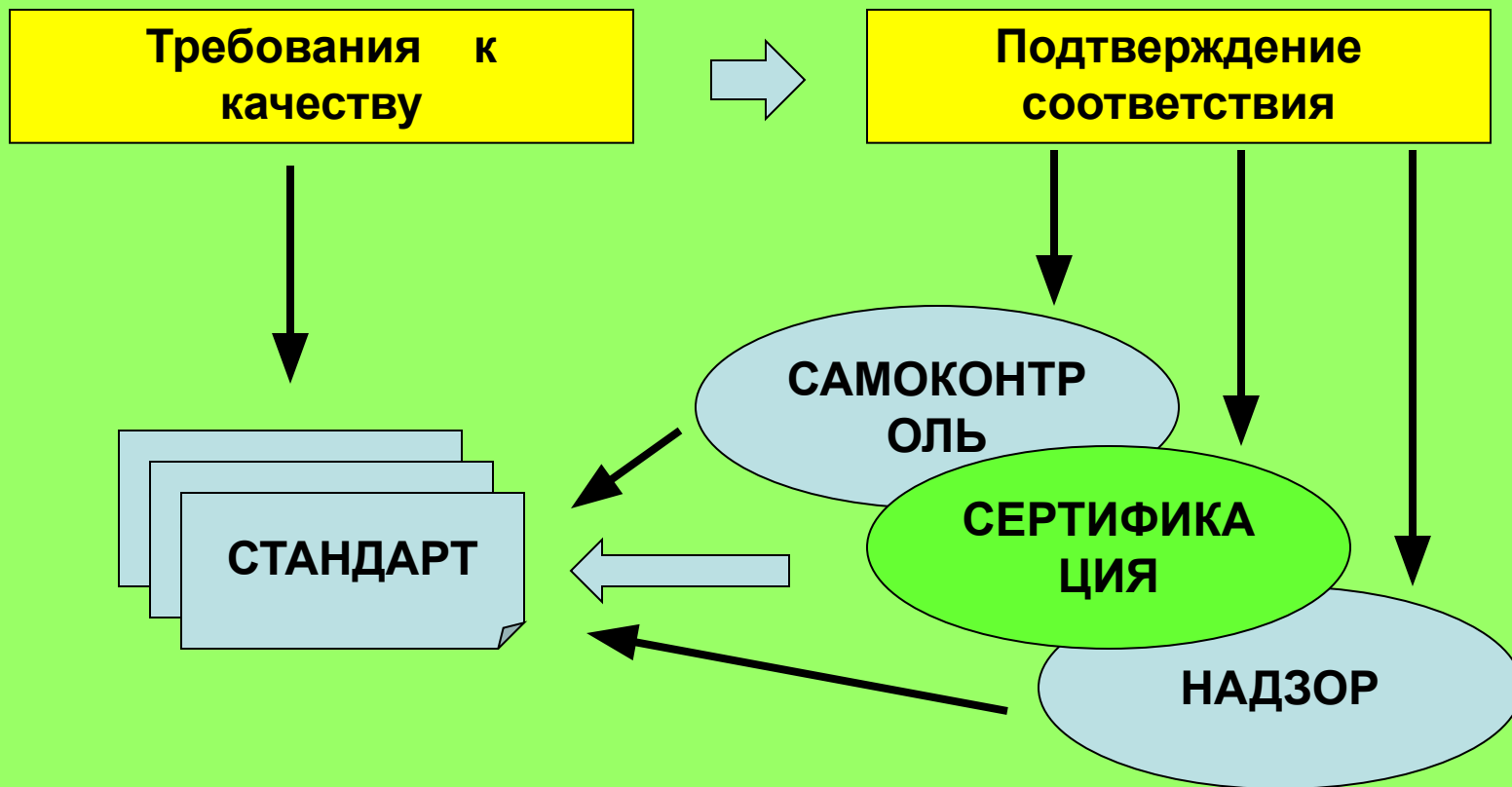
**Тавер Е.И.**

Директор  
АНО «Центр консалтинга и обучения  
Всероссийской организации качества

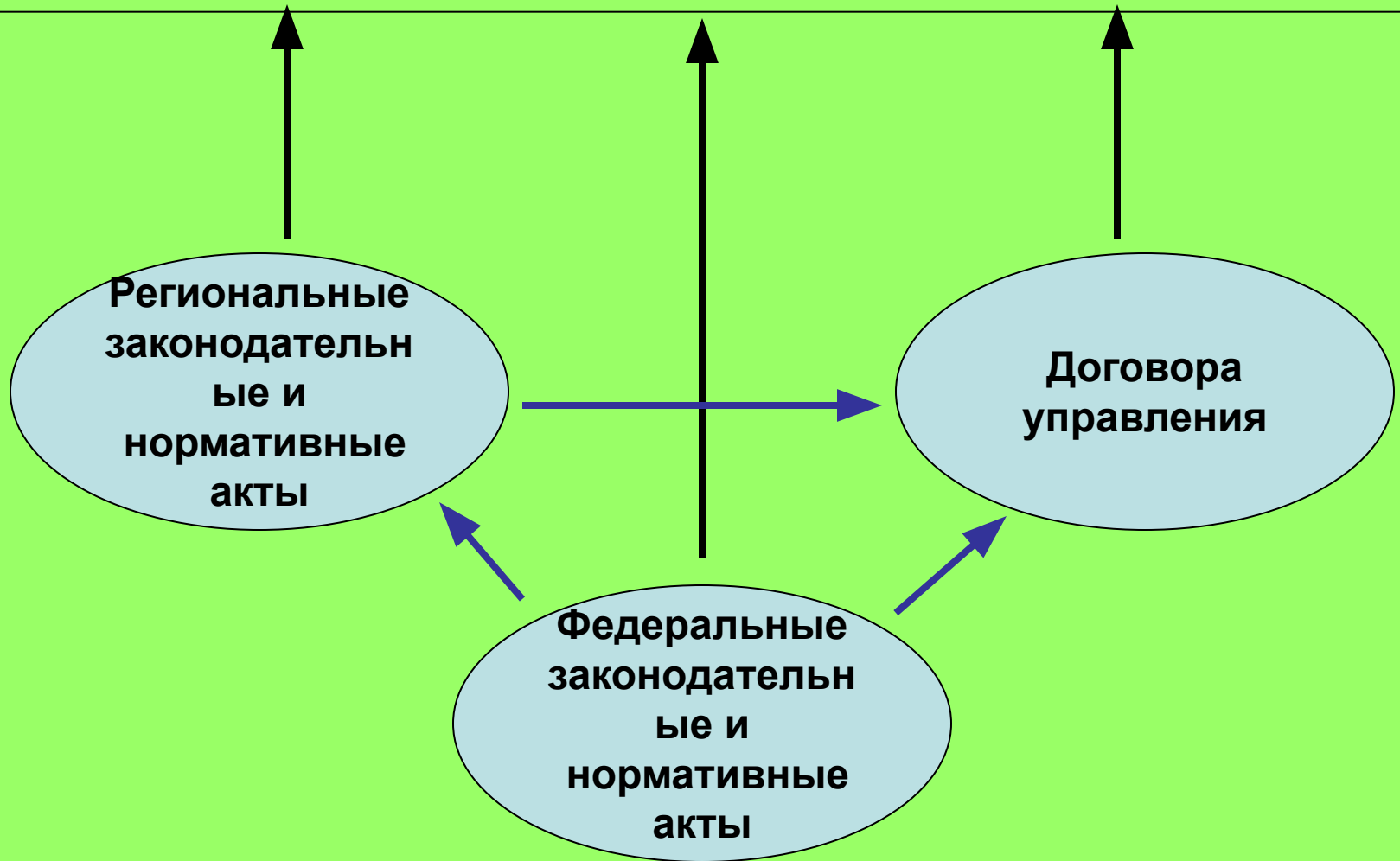
**Услуги управляющей компании ?**

**Работы управляющей компании ?**

**Качество услуг и работ управляющей компании ?**



# Классификация и требования к качеству услуг и работ управляющих компаний



# **Стандарты системы «ЖИЛКОМ – стандарт»**

**Типовой договор управления  
многоквартирным домом  
Стандарт МГУК – 01-2009**

**Услуги управляющей компании при  
управлении многоквартирным домом.  
Требования к качеству  
Стандарт МГУК – 02-2010**

**Работы управляющей компании по  
содержанию и ремонту общего  
имущества многоквартирного дома.  
Требования к качеству  
Стандарт МГУК – 03-2010**

**Самоконтроль качества услуг и работ  
управляющей компании  
Стандарт МГУК – 04-2010**

**Подготовка и аттестация персонала  
управляющей компании  
Стандарт МГУК – 05-2010**

# Типовой договор управления многоквартирным домом

Стандарт МГУК – 01-2009

Состав услуг и  
работ

1. Общие положения
2. Определение терминов Договора
3. Предмет Договора
4. Обязанности Сторон Договора
5. Права Сторон Договора
6. Требования к качеству услуг и работ по Договору
7. Цена договора, размер и порядок внесения платы за услуги и работы по Договору
8. Ответственность Сторон по Договору
9. Контроль выполнения Договора
10. Порядок изменения и расторжения договора
11. Срок действия Договора
12. Заключительные положения

# **Типовой договор управления многоквартирным домом**

## **Стандарт МГУК – 01-2009**

**Приложение 1.** Характеристика многоквартирного дома на момент заключения Договора

**Приложение 2.** Состав и состояние общего имущества многоквартирного дома

**Приложение 3.** Перечень услуг, оказываемых по Договору,

**Приложение 4.** Перечень работ, выполняемых по Договору

**Приложение 5.** Условия изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

**Приложение 6.** Перечень технической документации на многоквартирный дом и иных документов, связанных с управлением многоквартирным домом,

**Приложение 7.** Сведения о долях СОБСТВЕННИКОВ в помещении по правоустанавливающему документу,

**Услуги управляющей компании при  
управлении многоквартирным домом.  
Требования к качеству**

Стандарт МГУК – 02 - 2010



# Услуги управляющей компании

- **Управленческие** услуги по содержанию многоквартирного дома,
- Услуги по **предоставлению коммунальных и иных услуг,**
- Услуги по **приему и перерасчету платы за содержание и ремонт жилого помещения и общего имущества, а также за коммунальные и иные услуги.**
- Услуги по **сбору и подготовке документов для регистрации и снятия с регистрационного учета в части жилого фонда, обслуживаемого управляющей компанией**

# Управленческие услуги по содержанию многоквартирного дома

- Разработка ежегодных планов работ по содержанию и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома, в том числе, планов ремонта.
- Разработка ежегодных планов поступления платежей за содержание и ремонт общего имущества и за коммунальные услуги.
- Разработка ежегодных смет расходов, необходимых для выполнения планов работ и обеспечиваемых платежами, поступаемыми в соответствии с планом.
- Контроль выполнения принятых планов и смет.
- Анализ и оценка результатов контроля с разработкой мероприятий по устранению выявленных нарушений и несоответствий.
- Предоставление собственникам ежегодного отчета о выполнении плана работ, плана поступления платежей и сметы расходов за истекший календарный год.
- Комплектование, ведение и хранение документов (базы данных), в соответствии с перечнем, содержащимся в приложении 6 к типовому договору.
- Выдача собственникам справок установленного образца, копий их финансового лицевого счета, выписок из домовой книги и иных документов, предусмотренных действующим законодательством.
- Контроль своевременности поступления оплаты предоставляемых работ и услуг собственниками помещений
- Ведение претензионной и исковой работы с неплательщиками.

# Услуги по предоставлению коммунальных и иных услуг

- **Заключение договоров** с ресурсоснабжающими организациями (*холодное и горячее водоснабжение, электроснабжение, газоснабжение, теплоснабжение*) и специализированными организациями (*обеспечение работы систем пожаротушения и видеонаблюдения, водоотведение сточных вод, вывоз мусора, обеспечение работы лифтов, телевизионных антенн, домофона и др.*).
- **Обеспечение бесперебойного предоставления коммунальных и иных услуг.**
- **Взаимодействие с ресурсоснабжающими и специализированными организациями при устранении аварийных повреждений и неисправностей коммуникаций и оборудования водопроводных, канализационных, тепловых, электрических и газовых сетей.**

# Услуги по приему и перерасчету платы за содержание и ремонт жилого помещения и общего имущества, а также за коммунальные и иные услуги

- Расчет ежемесячных платежей жильцов за коммунальные и жилищные услуги
- Прием платы за содержание и ремонт общего имущества и за коммунальные услуги.
- Перерасчет платы за коммунальные услуги в случае предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами или в случае изменения льгот и (или) количества проживающих.
- Информирование в письменной форме собственников об изменении размера платы за помещение и коммунальные услуги пропорционально его доле в содержании и ремонте общего имущества.
- Сверка платы за содержание и ремонт жилого помещения и коммунальные услуги по требованию собственников или иных лиц, являющихся пользователями помещений в этом доме.
- Выдача документов, подтверждающих правильность начисления платы.
- Заключение договора с соответствующими государственными структурами для возмещения разницы в оплате услуг (работ) по договору, в том числе коммунальных услуг, для жителей, которым размер платы законодательно установлен ниже платы по договору.

**Фактический состав** услуг, оказываемых **КОМПАНИЕЙ**, **определяется при заключении договора управления**, по согласованию с собственниками, с учетом состава услуг, указанных в типовом договоре управления (стандарт МГУК-01-2009) и в настоящем Стандарте.

По общему решению КОМПАНИИ и собственников в договоре управления может быть предусмотрено выполнение **дополнительных услуг**, кроме указанных в типовом договоре управления и Стандарте.

**Услуги управляющей компании при управлении многоквартирным домом.  
Требования к качеству  
Стандарт МГУК – 02-2010**

**Таблица 1**

**Требования к качеству управленческих услуг**

<b>Состав и содержание услуг</b>	<b>Требования к качеству</b>	<b>Способ проверки выполнения требований</b>
<p>Разработка ежегодного плана работ по содержанию и обслуживанию общего имущества, в том числе плана ремонта.</p>	<p>Должны быть:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-установлены форма плана и порядок его разработки, согласования, утверждения и корректировки;</li><li>-определены виды работ, включаемые в план, в том числе, работы обязательные для выполнения и дополнительные работы, выполняемые по решению жильцов;</li><li>-определены исполнители, в том числе, специализированные организации, сроки и необходимые ресурсы.</li></ul> <p>План должен быть согласован с собственниками.</p>	<p>Контроль соблюдения установленной формы и порядка разработки плана при его принятии и утверждении на общем собрании собственников. Результаты контроля включаются в решение собрания</p>

**Работы управляющей компании по  
содержанию и ремонту общего имущества  
многоквартирного дома.  
Требования к качеству**

Стандарт МГУК – 03-2010

# Работы управляющей компании

- Работы по благоустройству и обеспечению санитарного состояния помещений общего пользования и придомовой территории многоквартирного дома
- Работы по обследованию и ремонту помещений общего пользования (наружных стен, перегородок, межэтажных перекрытий, подъездов, межквартирных лестничных площадок, этажных коридоров, подвалов, технических помещений, лифтовых и иных шахт, чердаков и крыш)
- Работы по обслуживанию, обследованию и ремонту внутридомовых коммуникаций и оборудования многоквартирного дома
- Работы по устранению аварийных повреждений и неисправностей помещений общего пользования, коммуникаций и оборудования многоквартирного дома



# **Работы по благоустройству и обеспечению санитарного состояния помещений общего пользования и придомовой территории**

- **Уборка помещений общего пользования**
- **Обслуживание и уборка мусоропроводов**
- **Уборка придомовой территории**
- **Уход за газонами, зелеными насаждениями и детскими площадками.**

## **Работы по обследованию и ремонту помещений общего пользования**

- **Обследование и, при необходимости, ремонт наружных стен, перегородок, межэтажных перекрытий, подъездов, межквартирных лестничных площадок и этажных коридоров**
- **Обследование и, при необходимости, ремонт подвальных, технических и чердачных помещений, лифтовых и иных шахт**
- **Обследование и, при необходимости, ремонт крыши, ограждений на крыше и труб наружного водостока.**

# Работы по обслуживанию, обследованию и ремонту внутридомовых коммуникаций и оборудования

- Обслуживание, обследование и, при необходимости, ремонт внутридомовых **водопроводных, канализационных и тепловых сетей**
- Обслуживание, обследование и, при необходимости, ремонт внутридомовой **электрической сети**
- Обслуживание, обследование и, при необходимости, ремонт внутридомовой **газовой сети**
- Обслуживание, обследование и, при необходимости, ремонт системы **вентиляции и пожаротушения.**

**Фактический состав работ, оказываемых КОМПАНИЕЙ, определяется при заключении договора управления, по согласованию с собственниками, с учетом состава услуг, указанных в типовом договоре управления (стандарт МГУК-01-2009) и в настоящем Стандарте.**

**По общему решению КОМПАНИИ и собственников в договоре управления может быть предусмотрено выполнение **дополнительных работ**, кроме указанных в типовом договоре управления и Стандарте.**

**Работы управляющей компании по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.  
Требования к качеству  
Стандарт МГУК – 03-2010**

Таблица 1

**Требования к качеству работ по благоустройству и обеспечению санитарного состояния жилых зданий и придомовой территории многоквартирного дома**

Состав и содержание работ	Требования к качеству	Способ проверки выполнения требований
<p><b>Уборка помещений общего пользования:</b></p> <p>а) влажная уборка лестничных площадок и маршей: - нижних трех этажей - 6 дней в неделю; - выше третьего этажа - 2 раза в неделю, в домах с лифтами - 1 раз в неделю; - влажная уборка перед загрузочными клапанами мусоропроводов - 6 раз в неделю;</p> <p>б) мытье лестничных площадок и маршей - 2 раза в месяц, в домах с лифтами - 1 раз в месяц;</p> <p>в) влажная протирка стен, дверей, плафонов и потолков кабин лифтов - 2 раза в месяц;</p> <p>г) мытье окон - 2 раза в год;</p> <p>д) влажная протирка стен, дверей, плафонов на лестничных клетках, шкафов для электросчетчиков, слаботочных устройств, обметание пыли с потолков - 2 раза в год;</p> <p>е) влажная протирка подоконников, оконных решеток, перил, чердачных лестниц, почтовых ящиков - 1 раз в месяц.</p>	<p>Качество уборки не ниже 4-х баллов по пятибалльной шкале</p>	<p>Ежемесячная проверка выполнения указанных работ и оценка качества производится по пятибалльной шкале комиссией из представителей КОМПАНИИ и уполномоченных представителей собственников: членов правления ТСЖ, старших по дому (подъезду) с учетом жалоб и заявлений собственников.</p> <p>Общая оценка качества уборки помещений общего пользования определяется при принятии и утверждении ежегодного отчета КОМПАНИИ общим собранием собственников. Результаты оценки включаются в решение собрания.</p>

# Стандарты НП «Межрегиональная Гильдия управляющих компаний в жилищно-коммунальном хозяйстве»

## Стандарты системы «ЖИЛКОМ – стандарт»

Типовой договор управления  
многоквартирным домом  
Стандарт МГУК – 01-2009

Услуги управляющей компании  
при управлении  
многоквартирным домом.  
Требования к качеству  
Стандарт МГУК – 02-2010

Работы управляющей  
компании по содержанию и  
ремонту общего имущества  
многоквартирного дома.  
Требования к качеству  
Стандарт МГУК – 03-2010

Самоконтроль качества услуг и  
работ управляющей компании  
Стандарт МГУК – 04-2010

Подготовка и аттестация  
персонала управляющей  
компании  
Стандарт МГУК – 05-2010

## Стандарты системы «ЖИЛКОМСЕРТ»

Правила функционирования.  
Стандарт МГУК – 06-2009

Порядок применения знака  
соответствия системы  
Стандарт МГУК – 07-2010

Порядок проведения работ по  
сертификации  
Стандарт МГУК – 08-2010

Порядок проведения  
инспекционного контроля  
Стандарт МГУК – 09-2010

Координационный совет  
системы  
Стандарт МГУК – 10-2010

Апелляционный комитет  
системы  
Стандарт МГУК – 11-2010

Требования к экспертам  
системы  
Стандарт МГУК – 12 -2010

Реестр системы  
Стандарт МГУК – 13 -2010

Требования к отчету  
управляющей компании  
Стандарт МГУК – 14 -2010

# Сертификация в Системе «ЖИЛКОМСЕРТ»

- Назначение **экспертов**
- Представление КОМПАНИЕЙ **отчета** о выполнении требований стандартов «ЖИЛКОМСТАНДАРТ»
- Анализ и оценка экспертами **отчета**
- Анализ и оценка экспертами выполнения требований стандартов «ЖИЛКОМСТАНДАРТ» при **посещении КОМПАНИИ**
- Составление **акта** по результатам сертификации
- Выдача **сертификата** (при положительных результатах сертификации)

# Требования к экспертам Системы «ЖИЛКОМСЕРТ»

- Эксперты Системы должны иметь:  
высшее образование,  
стаж работы в ЖКХ не менее 3-х лет,  
навыки и опыт контроля качества услуг и работ, которые оказывает и выполняет управляющая компания при управлении многоквартирным домом;  
навыки и опыт подготовки документов по результатам контроля (отчетов, протоколов, актов).
- Эксперты Системы должны быть независимы административно или финансово от управляющих компании, чьи услуги и работы являются объектом сертификации.
- Эксперты Системы должны уметь тактично работать с людьми, действуя независимо, прислушиваться к их мнению, быть беспристрастными, правдивыми и сдержанными в выражении своих эмоций.  
Они должны проявлять уважение к деятельности управляющей компании, чьи услуги и работы являются объектом сертификации, и не рассматривать её работников как потенциальных нарушителей требований законодательных и нормативных актов в области ЖКХ, а также стандартов Системы «ЖИЛКОМ - стандарт».
- Кандидат в эксперты Системы должен пройти курс обучения в Учебном центре Гильдии
- Кандидат аттестуется как эксперт Системы после того, как примет участие в двух сертификациях. В этом случае аттестация считается завершенной и заявителю выдается аттестат эксперта Системы.