

Сертификация услуг и работ управляющих компаний

Москвина В.М.

Исполнительный директор
НП «Межрегиональная Гильдия
Управляющих компаний в ЖКХ

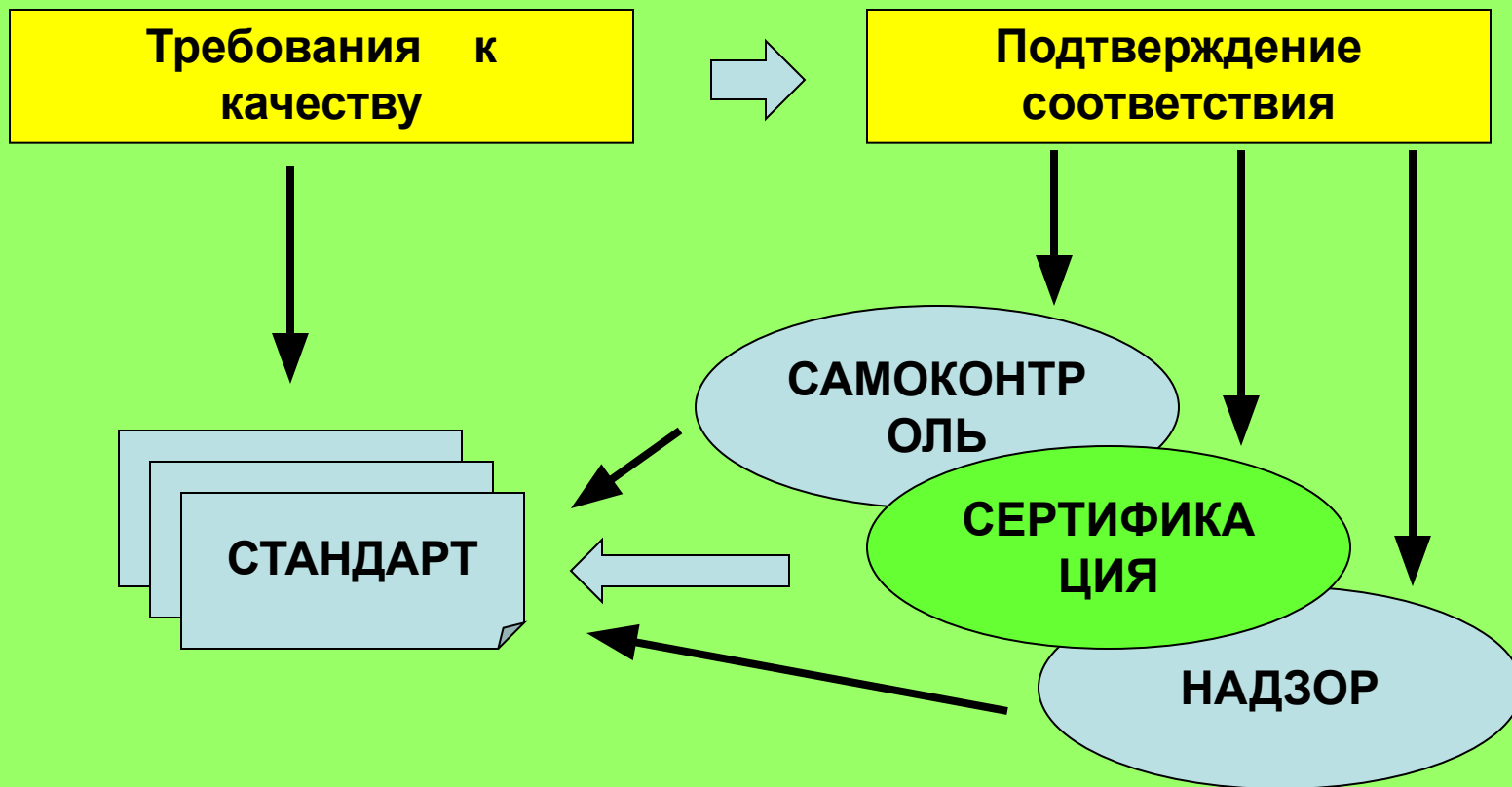
Тавер Е.И.

Директор
АНО «Центр консалтинга и обучения
Всероссийской организации качества

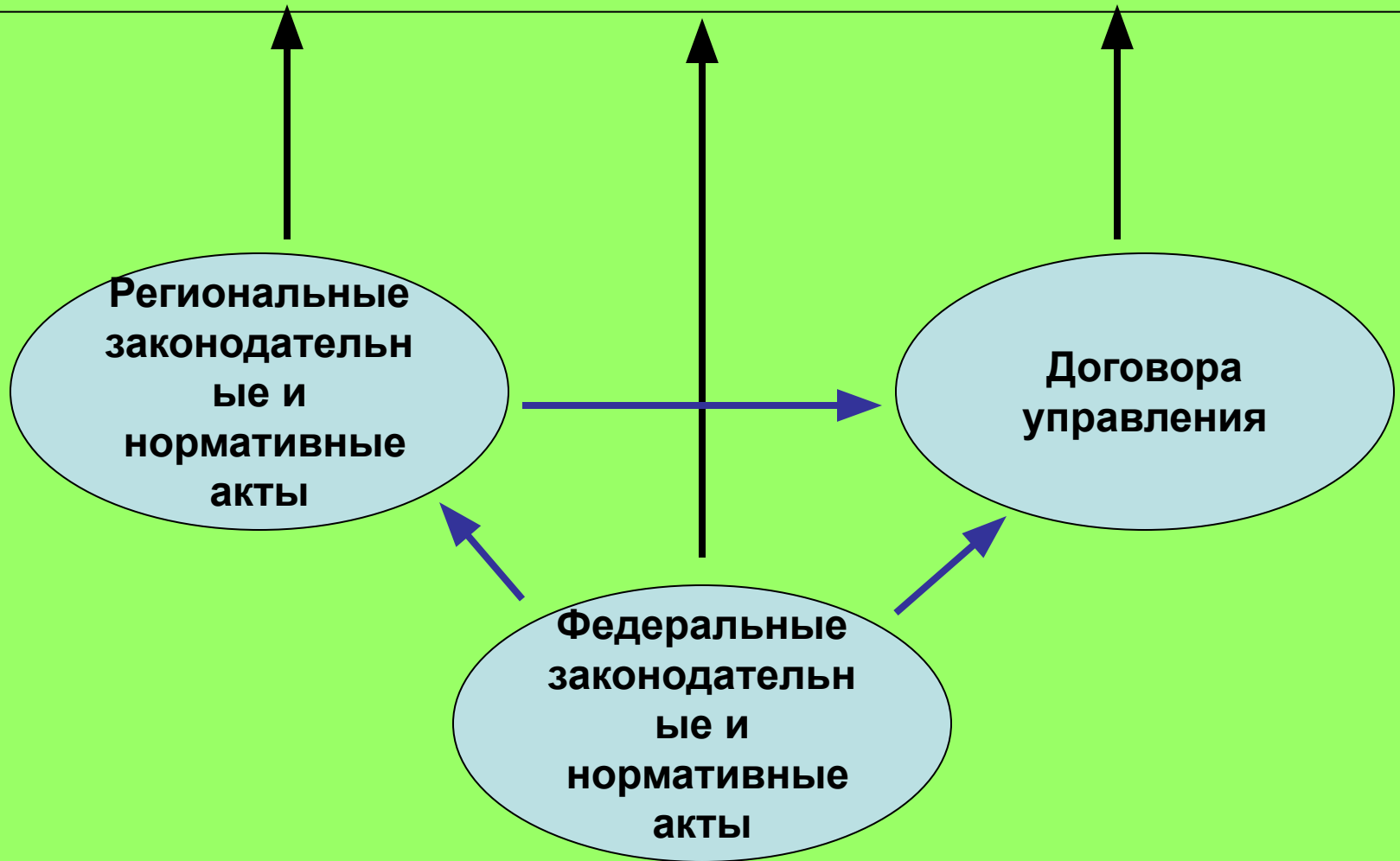
Услуги управляющей компании ?

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

Состав и содержание услуг	Требования к качеству	Способ проверки выполнения требований
<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">-установлены форма плана и порядок его разработки, согласования, утверждения и корректировки;-определены виды работ, включаемые в план, в том числе, работы обязательные для выполнения и дополнительные работы, выполняемые по решению жильцов;-определены исполнители, в том числе, специализированные организации, сроки и необходимые ресурсы. <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>Уборка помещений общего пользования:</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.