**АНКЕТА**

**оценки качества работы управляющей компании**

**----------------------------------------------------------------------------------------------------**

**(название управляющей компании)**

**Уважаемый житель Красногорска!**

Обращаясь к Вам, с просьбой о заполнении настоящей анкеты, надеемся, что Ваши объективные и обдуманные ответы позволят нам общими усилиями улучшить ситуацию в такой непростой и актуальной для каждого сфере – жилищно-коммунальном хозяйстве.

Ваши ответы будут изучены комиссией по ЖКХ, капитальному ремонту и оценке качества работы управляющих компаний

Общественной Палаты Красногорского муниципального района и будут использованы при формировании планов по улучшению работы этой сферы, с которой мы сталкиваемся в нашей повседневной жизни.

**Будем очень признательны, если Вы оставите свой контакт для обратной связи**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ контакт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество) ( телефон, адрес электронной почты)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Содержание критерия** | **Оценка в баллах****(от 1 до 5)** | **Комментарий** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. **Оценка качества информации, предоставляемой УК потребителям**
 |
| 1 | Предоставление информации о перечне оказываемых (предлагаемых) услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (МКД) | УК предоставила **детальный перечень** предлагаемых (выполняемых) услуг и работ:- по управлению- по содержанию и ремонту |  |  |
| 2 | Предоставление УК сведений о содержании каждой услуги и ее стоимости по управлению, содержанию и ремонту общего имущества МКД | В информации содержится:- детальное описание содержания каждой услуги, периодичности ее оказания (сроков выполнения работ), результат ее оказания (выполнения работы);- для каждой услуги (работы) указана стоимость в расчете на единицу измерения (на 1 кв.м.) характеристики объекта общего имущества (площади помещений) в МКД |  |  |
| 3 | Доступность информации об услугах и работах | Информация представлена в явном виде (на сайте, в офисе компании), не требует длительного поиска (специальных запросов) |  |  |
| 1. **Оценка качества услуг и работ потребителями (советами МКД, правлениями ТСЖ)**
 |
| 4 | Выполнение УК 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):- содержание конструкций дома- обслуживание инженерных систем- санитарное состояние помещений общего пользования-содержание земельного участка, включая озеленение и благоустройство-вывоз ТБО, содержание контейнерных площадок-аварийно-диспетчерское обслуживание-текущий ремонт-капитальный ремонт |  |  |
| 5 | Качество предоставляемых УК коммунальных услуг | Соответствие коммунальных услуг условиям договора (холодное водоснабжение, водоотведение, горячее водоснабжение, отопление, электроснабжение, газоснабжение)5- полностью соответствует4-в целом соответствует3-допускаются нарушения договора2-систематические нарушения договора (ежемесячно)1-не соответствует |  |  |
| 6 | Изменение состояния МКД | В результате деятельности УК:5-состояние дома заметно улучшается4-сохраняется хорошее состояние МКД3-состояние удовлетворительное и не меняется в лучшую сторону2-состояние МКД ухудшается1-дом признан аварийным |  |  |
| 1. **Оценка качества взаимодействия УК с потребителями**
 |
| 7 | Наличие годового плана работ по содержанию и ремонту общего имущества в МКД на текущий год (период не менее года) | УК предложила план работ:-который содержит все разделы-в каждом разделе указаны конкретные услуги и работы-для всех услуг и работ указаны периодичность и сроки выполнения |  |  |
| 8 | Наличие отчета о выполнении годового плана работ за предыдущий (прошедший) год | УК предоставила отчет об исполнении плана работ по конкретному МКД находящегося в управленииВ отчете содержатся:- план работ, содержащий указания на периодичность и сроки выполнения работ(услуг)- сведения о фактическом выполнении работ- сведения об отклонениях от плана |  |  |
| 9 | Предоставление УК собственникам помещений в доме информации, необходимой для принятия решений по управлению МКД | УК предоставляет собственникам:- информацию о состоянии общего имущества, его соответствия установленным требованиям- информацию о необходимых работах и ремонтах по содержанию общего имущества- предложения по энергосберегающим мероприятиям (обязательным и рекомендуемым) |  |  |
| 10 | Взаимодействие УК с советом МКД | УК регулярно взаимодействует с советом МКД:- ежемесячные встречи для предоставления отчета и подписания акта выполнения услуг и работ- рассмотрение предложений совета- предоставление информации по запросу совета |  |  |
| 11 | Взаимодействие УК с потребителями своих услуг | УК регулярно взаимодействует с потребителями, включая:- участие в общих собраниях собственников- регулярные встречи непосредственно в доме- проведение опросов (анкетирование) собственников- прием заявлений, предложений, обращений потребителей- ответы в установленный срок на заявления и обращения собственников- предоставление информации по запросам- прием граждан в установленном порядке ( в т.ч. и в нерабочее время)- информирование потребителей через стенды на территории или в подъездах |  |  |

**Большое спасибо, что уделили время, ответив на наши вопросы.**

Комиссия по ЖКХ, капитальному ремонту и оценке качества работы управляющих компаний

Общественной Палаты Красногорского муниципального района