**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 соответствует  4-в целом соответствует  3-допускаются нарушения договора  2-систематические нарушения договора (ежемесячно)  1-не соответствует |  | | | | |  |
| 6 | Изменение состояния МКД | В результате деятельности УК:  5-состояние дома заметно улучшается  4-сохраняется хорошее состояние МКД  3-состояние удовлетворительное и не меняется в лучшую сторону  2-состояние МКД ухудшается  1-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 управлении  В 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