**МЕТОДИКА ОЦЕНКИ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ПО ИТОГАМ ИХ РАБОТЫ В 2019 ГОДУ**

Методика разработана по инициативе Краснодарского регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ НП «ЖКХ-Контроль» и Общественного совета при государственной жилищной инспекции Краснодарского края, методическом и научном сопровождении сотрудников и студентов кафедры «Технологии, организации, экономики строительства и управления недвижимостью» ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет» и участии экспертов Краснодарского регионального отделения ОНФ

**Описание методики:**

В данном исследовании проведена оценка работы 559 управляющих компаний Краснодарского края. Источником информации послужили официальные данные об управляющих компаниях, размещенные на сайте ГИС ЖКХ (https://dom.gosuslugi.ru/) и на сайтах оцениваемых управляющих компаний.

В основу оценки деятельности управляющих компаний заложены требования, приведенные в следующих нормативных документах:

* Жилищный кодекс Российской Федерации (от 29.12.2004 № 188-ФЗ);
* Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от (от 30.12.2001 № 195-ФЗ);
* Федеральный закон от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»;
* Постановление Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»
* Приказ Минкомсвязи России № 74, Минстроя России № 114/пр от 29.02.2016 «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»

Оценка деятельности управляющих компаний производилась по 18 критериям. Перечень критериев и шкала (или формула) оценки каждого критерия приведены ниже в таблице. Каждый критерий оценивался по отдельности в баллах по приведенной в таблице формуле или шкале. Итоговый балл определялся путем суммирования баллов по оцениваемым критериям. По итогам оценки составлен рейтинг.Место в рейтинге зависит от набранных баллов, чем больше балл, тем выше место в рейтинге (максимально возможное количество баллов – 20 баллов).

Компании ранжированы в общем списке управляющих компании Краснодарского края.И также составлены отдельные рейтинги управляющих компаний по крупнейшим городским поселениям Краснодарского края (Краснодар, Сочи, Армавир, Новороссийск, Анапа, Геленджик, Туапсе, Тихорецк, Ейск, Крымск, Белореченск, Славянск-на-Кубани, Темрюк, Тимашевск).

Таблица 1 – Шкала или формула оценки каждого критерия

|  |  |
| --- | --- |
| **Название критерия оценки** | **Шкала или формула оценки критерия** |
| **Перечень критериев, характеризующих компанию по наличию постановлений и предписаний** |
| 1. Оценка работы УК по количеству постановлений в отношении юридических лиц (ЮЛ) и должностных лиц(ДЛ), из расчета на 1000 кв.м общей имущественной площади управляемых домов

(за исключением постановлений и предписаний указанных в пп. 2 и 3 настоящей таблицы) | $$1- \frac{Количество постановлений ЮЛ и ДЛ}{Общая имущественная площадь домов, находящихся в управлении в кв.м/1000}$$ |
| 1. Оценка работы УК по неисполненным предписаниям (ст. 19.5 КоАП)
 | «Количество неисполненных предписаний (ст. 19.5 КоАП)» х **«-0,1балл»** |
| 1. Наличие уклонений от проверки (ст. 19.4 КоАП)
 | «Наличие уклонений от проверки (ст. 19.4 КоАП)»х **«-0,1 балл»** |
| **Перечень критериев, характеризующих ведение сайта управляющей компанией** |
| 1. Оценка управляющей компании по наличию сайта у управляющей компании
 | Сайт имеется – «**1 балл»;**Сайт отсутствует – «**0 баллов».** |
| 1. Оценка управляющей компании по соответствию адреса сайта компании и ссылки, указанной на портале ГИС ЖКХ
 | Адрес сайта компании и ссылки указанной на портале ГИС ЖКХ не отличаются – «**1 балл»;**Адрес сайта компании и ссылки указанной на портале ГИС ЖКХ отличаются (на портале указана ссылка на другой сайт, или ссылка вообще отсутствует)– «**0 баллов».** |
| 1. Оценка управляющей компании по наличию телефона аварийно-диспетчерской службы (АДС) на первой странице сайта управляющей компании, на видном месте
 | Телефон аварийно-диспетчерской службы (АДС) размещен на первой странице сайта на видном месте – «**1 балл»;**Телефон аварийно-диспетчерской службы (АДС) размещен не на первой странице сайта, его надо искать по сайту, или телефон вовсе отсутствует на сайте управляющей компании – «**0 баллов».** |
| 1. Оценка управляющей компании по наличию графика и адреса приёма граждан на сайте управляющей компании
 | График и адрес приема граждан имеется на сайте управляющей компании – «**1 балл»**;График и адрес приема граждан отсутствует на сайте управляющей компании – **«-1 балл»**. |
| 1. Оценка управляющей компании по наличию личного кабинета абонента на сайте управляющей компании
 | На сайте управляющей компании размещен личный кабинет абонента – «**1 балл»**;На сайте управляющей компании отсутствует личный кабинет абонента – «**0 баллов»**. |
| 1. Оценка управляющей компании по наличию информации о перечне оказываемых услуг на сайте управляющей компании
 | На сайте управляющей компании размещен перечень оказываемых услуг – «**1 балл»**;На сайте управляющей компании не размещен перечень оказываемых услуг – **«0 баллов»** |
| 1. Оценка управляющей компании по раскрытию информации по тарифам на сайте управляющей компании
 | На сайте управляющей компании раскрыта информация по актуальным тарифам на 2019 год – «**1 балл»**;На сайте управляющей компании не раскрыта информация по актуальным тарифам на 2019 год – **«0 баллов»** |
| **Перечень критериев, характеризующих работу аварийно-диспетчерской службы (АДС) управляющей компании** |
| 1. Оценка управляющей компании по соответствию номеров телефонов АДС, указанных на сайте управляющей компании и на портале ГИС ЖКХ
 | Номера телефонов АДС, указанные на сайте управляющей компании и на портале ГИС ЖКХ одинаковые – «**1 балл»**;Номера телефонов АДС, указанные на сайте управляющей компании и на портале ГИС ЖКХ разные – **«-1 балл».** |
| 1. Оценка управляющей компании по критерию «Диспетчер представился при звонке»
 | Диспетчер представился при звонке – «**1 балл»**;Диспетчер не представился при звонке – «**0 баллов»**. |
| 1. Оценка работы управляющей компании по критерию «Ответ диспетчера АДС на звонок в рабочее время (9:00-17:00)»
 | Диспетчер АДС ответил на звонок в рабочее время (9:00-17:00) в соответствии с требованиями п.13 Постановления Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»– «**1 балл»**;Диспетчер АДС не ответил на звонок в рабочее время (9:00-17:00) в соответствии с требованиями п.13 Постановления Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»– **«-1 балл».** |
| 1. Оценка работы управляющей компании по критерию «Ответ диспетчера АДС на звонок в вечернее время (19:00-00:00)»
 | Диспетчер АДС ответил на звонок в вечернее время (19:00-00:00) в соответствии с требованиямип.13 Постановления Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» – «**1 балл»**;Диспетчер АДС не ответил на звонок в вечернее время (19:00-00:00) в соответствии с требованиями п.13 Постановления Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» – **«-1 балл».** |
| 1. Оценка работы управляющей компании по критерию «Ответ диспетчера АДС на звонок в выходные и праздничные дни (19:00-00:00)»
 | Диспетчер АДС ответил на звонок в выходные и праздничные дни (19:00-00:00) в соответствии с требованиями п.13 Постановления Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» – «**1 балл»**;Диспетчер АДС не ответил на звонок в выходные и праздничные дни (19:00-00:00) в соответствии с требованиями п.13 Постановления Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» – **«-1 балл».** |
| **Перечень критериев, характеризующих управляющую компанию по наличию мобильного приложения и присутствию в соц. сетях** |
| 1. Оценка управляющей компании по наличию персонального мобильного приложения, в котором есть возможность подавать показания, заявки, жалобы, получать сведения о работе управляющей компании, и которое упрощает взаимодействие жильцов с управляющей компанией
 | Управляющая компания использует собственное (разработанное индивидуально для данной управляющей компании с расширенным функционалом) мобильное приложение для коммуникации с жильцами, приложение доступно жильцам для использования – «**1 балл»**;Управляющая компания использует стандартное мобильное приложение с более ограниченными функциями, чем собственное (разработанное индивидуально для данной управляющей компании с расширенным функционалом) мобильное приложение, для коммуникации с жильцами – «**0,5 баллов»**;Управляющая компания не использует мобильные приложения для коммуникации с жильцами– «**0 баллов»**. |
| 1. Оценка управляющей компании по присутствию в социальных сетях(Instagram, одноклассники, Facebook, В контакте и др.). Оценка производилась обозначенным на сайте управляющей компании ссылкам на аккаунты социальной сети
 | У управляющей компании есть активные аккаунты в социальных сетях, на которые есть ссылки на сайте управляющей компании – «**1 балл»**;У управляющей компании отсутствуют активные аккаунты в социальных сетях, на которые есть ссылки на сайте управляющей компании – «**0 баллов»**. |
| **Критерий, учитывающийколичество домов, ушедших из управления за оцениваемый год** |
| 1. Оценка управляющей компании по количеству домов, ушедших из управления в 2019 году
 | «Количество домов, ушедших из управления в 2019 году» х «-0,1балл» |