



**МОНИТОРИНГ ПО РАБОТЕ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ
В ГОРОДЕ МОСКВЕ ПОСЛЕ ВВЕДЕНИЯ
ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Москва 2017

Мониторинг по работе управляющих компаний в городе Москве после введения лицензирования управляющих организаций

В соответствии с частью 1 статьи 161 ЖК РФ управление многоквартирными домами (далее – МКД) должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в МКД, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме.

С 1 сентября 2014 года вступил в силу Закон о лицензировании управляющих компаний (Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 255-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации, отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации»). Процедура лицензирования, по задумке авторов инициативы, должна добавить рынку управления многоквартирными домами порядка и прозрачности в деятельности управляющих компаний (далее – УК), избавить от их недобросовестных действий.

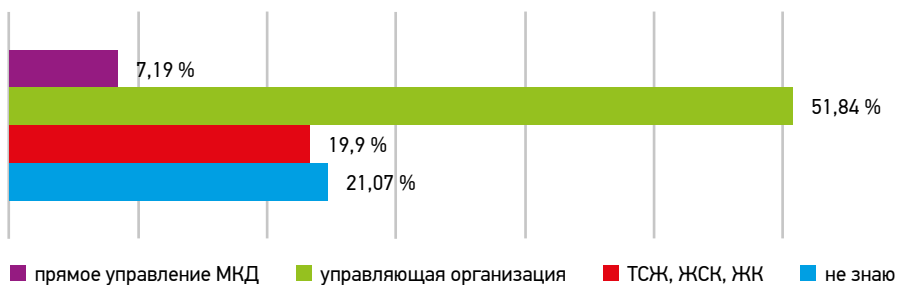
В связи с тем, что количество жалоб на нарушения в области предоставления услуг в сфере ЖКХ остается на высоком уровне, возникла необходимость провести мониторинг (опрос общественного мнения) о том, насколько вступление закона о лицензировании управляющих компаний отразилось на качестве услуг, предоставляемых управляющими организациями, и как повлияло на рынок данного вида услуг, на доступность и порядок информирования граждан о деятельности УК.

Мониторинг проводился путем анкетирования заинтересованных данной проблемой граждан в приемной Уполномоченного, в ходе работы мобильных приемных Уполномоченного, а также в разделе «Опросы» на официальном сайте Уполномоченного. В

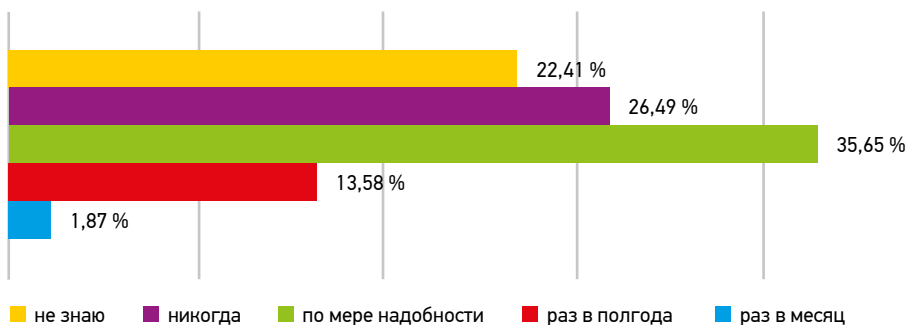
ходе мониторинга принято и обработано 457 анкет и 1003 сообщения с сайта.

Большинство из опрошенных осуществляет управление в своих МКД, заключая договор на управление с государственной или частной организацией (около 50%), а также путем объединения в ТСЖ, ЖСК, ЖК (около 20%), и лишь 7% предпочитают принимать непосредственное участие в управлении, проводя собрания собственников жилья по мере надобности, но не реже 1 раза в год.

Способ управления



Частота проведения собрания собственников жилья

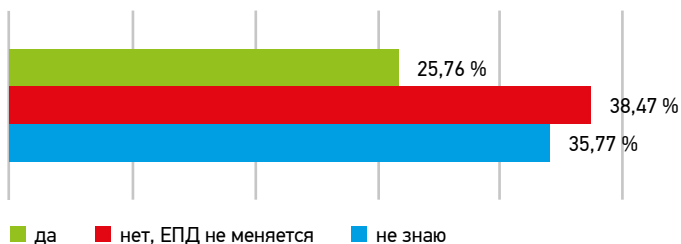


При этом 28% респондентов отметили, что собрание собственников не проходило **никогда** либо они **не знают** о нем.

Более 50% опрошенных на вопрос «государственная или частная у Вас УК» ответили «государственная», 27% ответили **«не знаю»**.

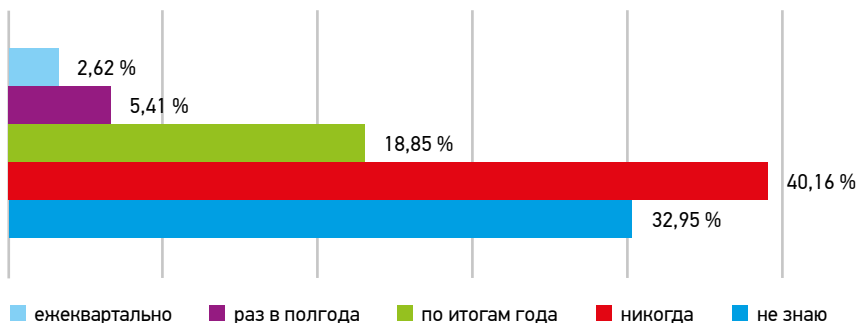
Почти 26% респондентов ответили положительно на вопрос об изменениях тарифов в ЕПД, однако уточнили, что это происходит одновременно с изменением тарифов в регионе или из-за неясности с начислениями по графе «капитальный ремонт».

Происходят ли изменения расчетов ЕПД по инициативе УК?



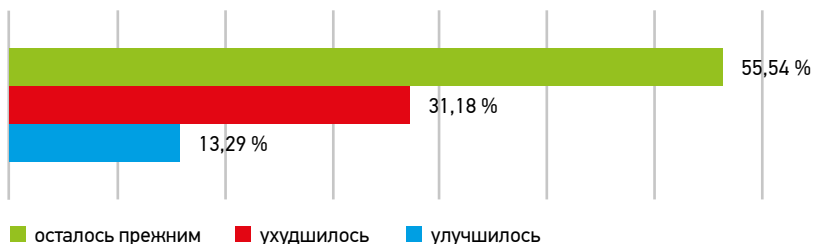
По вопросу доведения до граждан необходимой информации о деятельности управляющих компаний, подавляющее большинство (73%) из опрошенных **не знают**, когда (или считают, что никогда) УК представляет отчет о проделанной работе и потраченных денежных средствах и где с ним можно ознакомиться, что скорее всего обусловлено отсутствием должного информирования жильцов. Только 27% респондентов заявили о регулярности отчетных собраний.

Регулярность отчета УК о проделанной работе и затратах денежных средств

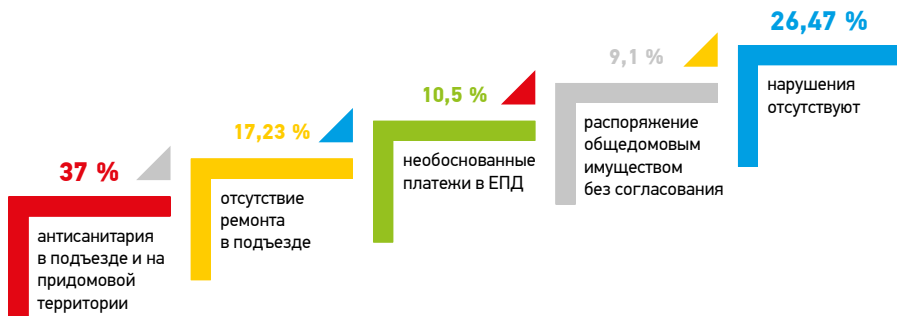


Введение лицензирования деятельности УК в целом для граждан качество предоставляемых услуг не изменило. Это отметили 56% опрошенных и лишь 13% заметили улучшение в работе УК.

Качество предоставляемых услуг с учетом введения лицензирования УК



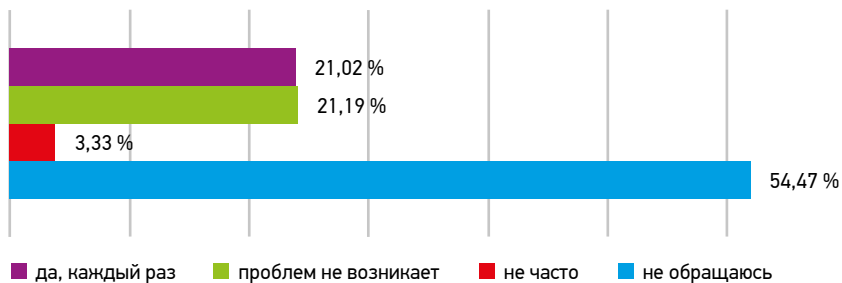
Большое число респондентов отметили ухудшение качества предоставления услуг за последние 1,5 года. Данной категории граждан было предложено охарактеризовать возникающие проблемы, ответив на вопрос о наиболее актуальных на их взгляд нарушениях со стороны УК. Нарушения распределились следующим образом:



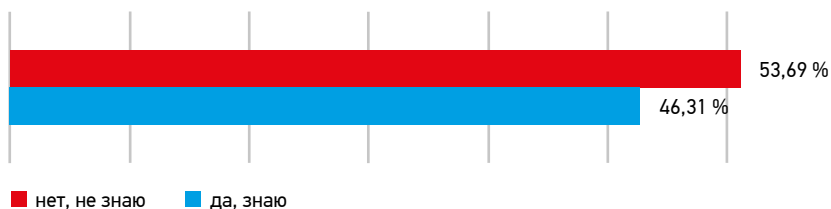
Примерно 27% граждан отметили отсутствие нарушений со стороны УК в предоставлении услуг.

При обращении в УК за разъяснениями проблемы возникают у 21% граждан, чаще всего это касается начислений по оплате ЖКУ. Некоторые жители, обратившиеся с вопросом о начислениях в ЕПД, отметили «закрытость» информации, нежелание, а зачастую и отказ от предоставления детализации расчетов за ЖКУ.

Возникают ли проблемы при обращении в УК?



Большинство респондентов, недовольных действиями (бездействием) УК, **не знают** куда обращаться по данному вопросу.



Несмотря на отмеченные нарушения и проблемы с их решением, 61% опрошенных граждан устраивает их управляющая организация и они не планируют ее менять.

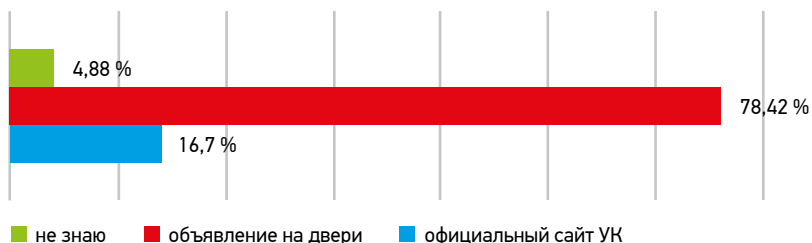
Устраивает ли Вас управляющая компания?

61 %
да, устраивает

37 %
нет, не устраивает

2 %
мне безразлична
деятельность УК

Как показал опрос, самый оперативный, доступный и удобный для жильцов и УК способ информирования - объявления на двери подъезда, на стенде в подъезде, на стенде во дворе дома – 78%.



Согласно пункту 1 Положения о Государственной жилищной инспекции города Москвы (далее - Мосжилинспекция), в ее функции входят: лицензионный контроль за осуществлением предпринимательской деятельности по управлению МКД, предоставление государственной услуги по лицензированию предпринимательской деятельности по управлению МКД, контроль за размещением информации УК, осуществляющих деятельность по управлению МКД в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ).

По данным Мосжилинспекции на конец ноября 2016 года поступило 895 заявлений о предоставлении лицензии на осуществление деятельности по управлению МКД в Москве, 854 организации было лицензировано, по 19 заявлениям принято решение об отказе в связи с неполным раскрытием информации в ГИС ЖКХ. По оставшимся организациям документы в работе.

Постановления о назначении административного наказания в виде административного штрафа в соответствии с частью 1 статьи 13.19.2 КоАП РФ (нарушение порядка размещения информации в ГИС ЖКХ), вынесены в отношении 83 управляющих организаций.

Справочно



Полноценный централизованный ресурс ЖКХ
адрес: <https://dom.gosuslugi.ru>

Основные задачи:

- сбор, хранение, обработка информации
- обеспечение доступа к информации
- формирование удобного контента
- формирование единого реестра УК
- контроль деятельности УК и др.



Получатели услуг:

- граждане
- организации



Электронные сервисы:

- узнать о задолженности по ЖКУ
- оплатить ЖКУ
- внести показания приборов учета
- узнать о субсидиях, льготах
- узнать о капремонте дома
- получить сведения об УК
- ознакомиться с отчетом УК
- узнать о работах, услугах по дому
- проверить лицензию УК
- получить сведения о домах, организациях
- посмотреть рейтинги УК
- написать обращение
- другие





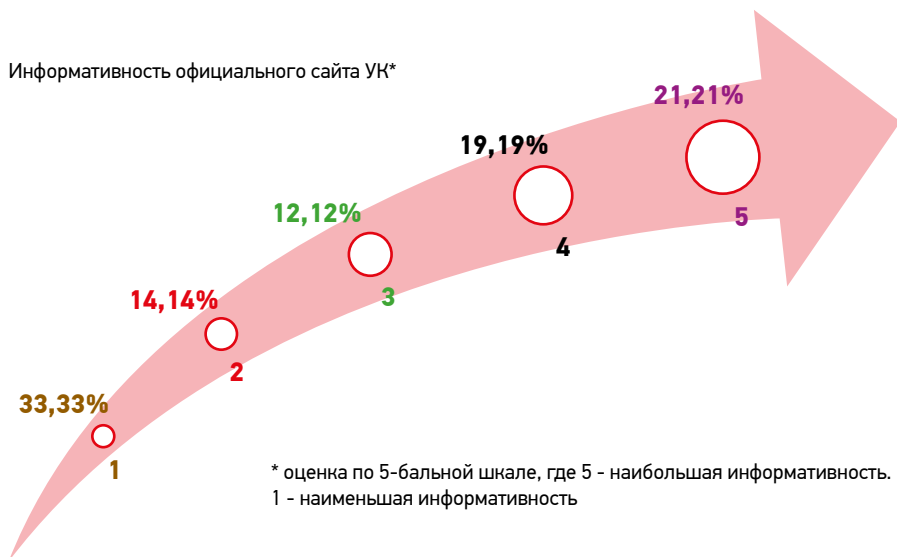
Информирование

На вопрос о наличии официального сайта у УК подавляющее большинство респондентов отметили пункт «не знаю».



Из 18,75% респондентов, ответивших на предыдущий вопрос положительно, 69% отметили, что не пользуются им, в том числе, ввиду недостаточной информативности.

Информативность официального сайта УК*



В каждом из вопросов анкеты процент выбора варианта ответа «не знаю» достаточно высок, включая изменения тарифов на ЖКУ в ЕПД:

- 37% не знают об изменениях в ЕПД;
- 30% граждан не знают, частная или государственная компания обслуживает их дом;
- 33% граждан не знают об отчетах УК перед жильцами;
- 57% граждан не знают куда обратиться с жалобой на работу УК;
- 55% граждан никогда не обращались в УК и не осведомлены об их деятельности;

Можно сделать вывод о недостаточном информировании и просвещении жильцов управляющими организациями о своей деятельности, но также это может свидетельствовать об отсутствии инициативы со стороны граждан взаимодействовать с УК.

Выводы:

- Несмотря на введение лицензирования УК, у граждан остаются вопросы по качеству предоставления услуг.
- Отсутствует должное взаимодействие между жильцами и УК.
- Отсутствует информирование об альтернативных способах получения данных о деятельности УК, что сохраняет закрытость организаций.

Рекомендации

Для управляющих организаций:

Необходимо наладить информирование жильцов путем донесения сведений:

- о результатах своей деятельности;
- об электронных ресурсах в сети интернет, где можно ознакомиться с ними;
- о наличии официального сайта УК;
- о вышестоящих организациях, куда гражданин может обжаловать действия (бездействие) УК.

Указанную информацию предлагается первично размещать на информационных стендах в подъездах домов, по адресу нахождения УК, в МФЦ.

Для граждан:

Необходимо проявлять большую заинтересованность к деятельности УК, отслеживать предоставляемую отчетность. Необходимо понимать, что для того, чтобы УК работала в Ваших интересах, должно знать о своих полномочиях, правах и обязанностях в рамках заключенного договора, а также, основные нормы законодательства в сфере ЖКХ.