

Методика проведения мониторинга качества управления многоквартирными домами

Общие положения

Настоящая методика разработана Пермским Фондом содействия ТСЖ в сотрудничестве с экспертами Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми и управляющих организаций, в целях обеспечения методической базы при проведении мониторинга и оценки качества управления многоквартирными домами в городе Перми.

Востребованность оценки и мониторинга качества управления жилищным фондом предопределена уровнем развития рыночных отношений в жилищно-коммунальной сфере, сложившимся в настоящее время в городе Перми. В городе работает свыше 80 управляющих организаций, объем жилищного фонда (около 80%), находящегося в их управлении, впечатляет.

Всем субъектам жилищно-коммунальных отношений – управляющим организациям, городской и районным администрациям, жилищной службе, ТСЖ и ЖСК, наконец, самим собственникам помещений необходим инструментарий, который позволил бы наиболее объективно оценить эффективность деятельности по управлению многоквартирными домами.

Методика предназначена для использования специалистами Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми, администраций районов города, управляющих организаций и их объединений, независимых экспертных организаций. Она может быть также адаптирована для проведения мониторинга качества управления в существующих и создающихся ТСЖ и ЖСК.

Использование методики направлено на повышение эффективности процессов управления многоквартирными домами в городе Перми, рост профессионализма специалистов управляющих организаций. Методика разработана в 2001 г., апробирована в 2008 г., в 2009-10 гг. мониторинг качества управления поводится Пермским Фондом содействия ТСЖ по заказу Управления жилищно-коммунального хозяйства на регулярной основе.

Основные подходы к оценке качества управления многоквартирными домами

Ситуация в сфере оценки качества управления многоквартирными домами характеризуется тем, что есть параметры и стандарты качества жилищно-коммунального обслуживания, нормативные документы, достаточно четко регулирующие практически все, или очень многие вопросы. Существует система государственного контроля за качеством предоставления коммунальных услуг и содержанием общего имущества.

Вместе с тем при отслеживании технической или сугубо правовой стороны дела остаются в стороне, не оцениваются, или оцениваются на

интуитивном уровне системообразующие элементы качества управления многоквартирными домами:

- управление комплексом проблем в доме имеет тактическую и стратегическую стороны: поддержание функционального состояния и развитие комплекса недвижимости. Существующие стандарты ориентированы в основном на первую составляющую, и это естественно.
- формирование рыночных отношений и появление добросовестных игроков на этом поле поднимают значимость тех факторов, которые не стандартизируются и не утверждаются нормативно: репутация, открытость, ориентация на развитие и т.п.
- на рынке добросовестные игроки нацелены на предоставление услуг, продуктивно или качественно превышающие существующие стандарты.

Разработка критериев качества управления на основании такого подхода востребована в местном сообществе, среди специалистов, в экспертной среде. Это сложный процесс, требующий согласования со стороны всех заинтересованных субъектов, и в ходе которого необходимо учитывать несколько существенных проблем:

- оценка по данным критериям должна давать возможность сравнивать участников рынка на основании единых показателей и индикаторов;
- показатели и индикаторы должны носить максимально возможный объективный характер;
- данные для анализа должны носить открытый характер, или добровольно открыты самими участниками рынка, иными словами, доступны;
- должна иметься возможность для сравнения разного по масштабам бизнеса в этой сфере;
- хотелось бы сохранить единство подходов при оценке качества управления различными типами жилищного фонда;
- это же касается и проблемы качества управления как управляющими организациями, так и товариществами собственников жилья;
- привлечение к оценке качества управления самих потребителей услуг.

Потребителями результатов оценки являются органы местного самоуправления, жители многоквартирных домов, специалисты, эксперты. Оценка может быть использована также как основа для ведения добровольного реестра добросовестных управляющих организаций, в том числе в объединениях управляющих организаций.

В данной методике используются основные термины:

Мониторинг – процесс регулярного и постоянного сбора информации, наблюдения за реализацией программ/деятельности, выполнением поставленных задач.

Критерии – определенные качества, которые могут быть использованы как стандарт или эталон.

Показатель – конкретная количественная/качественная мера каждого аспекта рассматриваемой деятельности.

Индикатор – численный показатель определенной величины, особо

значимой для мониторинга той или иной деятельности и оценки ее результатов.

В качестве приложений к настоящей методике даны бланк для проведения мониторинга и данные удельных весов по различным критериям и показателям, полученные в результате работы группы экспертов. Бланк можно непосредственно использовать для мониторинга деятельности по управлению МКД как на отдельном объекте, так и по группе домов (в рамках одной УК, объединения УК и т.п.).

Разработка системы критериев качества управления многоквартирными домами

Инструментарий экспертизы (мониторинга, оценки) должен опираться на четко разработанную *систему критериев, показателей, индикаторов*. Предложен *алгоритм выявления удельных весов* отдельных параметров.

Экспертное оценивание используется в решении плохо формализуемых проблем, а к таковым и относятся проблемы оценки качества, в том числе эффективности управления многоквартирными домами. Эксперт в данном случае рассматривается как хороший измеритель, а групповое решение экспертов близко к истине. *Экспертные оценки* в данном случае являются основанием для принятия решений.

Параметры (суждения), так или иначе связанные с вопросами качества управления многоквартирными домами, группируются (кластеризуются).

Параметры объединены по различным критериям в относительно однородные подгруппы. Таким образом, используются элементы *кластерного анализа* – классификация параметров по относительно однородным группам (кластерам). В данном случае применяется *агломеративный принцип* кластеризации.

При проведении экспертного опроса применяется методика, используемая для выявления удельного веса критериев. В основе лежит *метод анализа иерархий* Т.Саати. Критерии и параметры (по каждому критерию отдельно) сведены в таблицы и предложены экспертам для оценки при помощи *метода парных сравнений*.

Парные сравнения применяются в качестве метода изучения предпочтений. При небольшом числе суждений (до 12) это наиболее точный и надежный метод выявления предпочтений. Он применяется для того, чтобы выявить предпочтения экспертов “в чистом виде”. Этот метод оценки суждений не навязывает эксперту априорных условий, позволяет определить значимость тех или иных объектов в иерархии.

После заполнения экспертами таблиц парных сравнений становится возможной их компьютерная обработка, построение в каждом случае специальных *матриц*, а также *определение удельного веса* каждого из критериев и отдельных параметров внутри критериев.

Именно удельные веса каждого из параметров и позволяют в формализованном виде представить данные экспертизы. Для этого

используется *бланк экспертной оценки*. Эксперт помечает в отдельной графе степень соответствия деятельности управляющей организации тем или иным параметрам (градация: “полная”, “средняя”, “слабая”, “отсутствует”. Вариант: “высокий уровень”, “хороший уровень”, “приемлемый уровень”, “низкий уровень”, “недопустимо низкий уровень”).

Используемая методика позволяет вычислить *сводный индекс* экспертной оценки деятельности управляющей организации, а также по каждому критерию и показателю в частности. Это достигается путем *компьютерной обработки* бланков экспертной оценки. *Максимальное значение каждого отдельного индекса принято за 100*.

Применение описанного подхода помогает проанализировать сильные и слабые стороны каждой управляющей организации (в том числе по каждому из управляемых объектов), а также любой совокупности объектов (критериев, параметров) по отдельным выборкам. Использование сводных индексов – важный ориентир при внешней экспертизе, внутреннем мониторинге. Индексы могут быть представлены в виде диаграмм и других графических элементов. Полностью отработан *механизм компьютерной обработки* полученных данных.

В ходе разработки методики использовались идеи, содержащиеся в современной литературе – вопросы анализа иерархий в неформализованной среде (Т.Саати), принципы и методы экспертных оценок (С.А.Клигер, Е.В.Масленников), проблемы измерения в социологии (Ю.Н.Толстова), квалиметрия и управление качеством (В.Н.Фомин).

Для определения удельного веса каждого из критериев, показателей, индикаторов были привлечены эксперты, имеющие высокую квалификацию и опыт работы в жилищно-коммунальной сфере, из числа специалистов органов государственной власти и местного самоуправления, управляющих организаций, некоммерческого сектора.

В результате деятельности рабочей группы экспертов была разработана система мониторинга и оценки качества управления многоквартирными домами, включающая:

- 5 основных критериев;
- 13 показателей;
- 28 индикаторов.

Основными элементами, имеющим определенное числовое значение, в данной системе являются индикаторы. По каждому из них представлены период расчета, предложены единицы расчета и граничные условия уровней значения каждого из индикаторов.

Пять критериев, которым должна удовлетворять деятельность по управлению многоквартирными домами:

1. Обеспечение надлежащего состояния многоквартирного дома (домов)
2. Организационно-хозяйственная состоятельность
3. Эффективность экономического управления
4. Взаимодействие с потребителями
5. Ориентация на развитие функции управления многоквартирным домом

(домами)

При этом привычными для хозяйствующих субъектов являются первые три критерия, а последующие являются инновационными и их наличие призвано сделать акцент на цивилизованные и социально ориентированные формы рыночных отношений в жилищно-коммунальной сфере.

Перечень критериев, показателей, индикаторов

| № | Критерии/показатели/индикаторы | Период расчета | Единицы расчета |
|-------------|---|--|---------------------------|
| | 1. Обеспечение надлежащего состояния многоквартирного дома (домов) | | |
| 1.1. | <i>Наличие стратегии планирования и проведения работ по содержанию дома</i> | | |
| 1.1.1. | Наличие документации по результатам весеннего и осеннего осмотров жилищного фонда | на момент проведения мониторинга | да/нет |
| 1.1.2. | Наличие документации по подготовке жилищного фонда к сезонной эксплуатации | на момент проведения мониторинга | да/нет |
| 1.1.3. | Наличие пообъектных планов проведения работ | на момент проведения мониторинга | да/нет |
| 1.2. | <i>Объем проведения работ</i> | | |
| 1.2.1. | Объем средств, направляемых на ремонт и обслуживание конструктивных элементов | в месяц в среднем по году (периоду) | руб./1 кв.м общей площади |
| 1.2.2. | Объем средств, направляемых на ремонт и обслуживание внутридомового инженерного оборудования | в месяц в среднем по году (периоду) | руб./1 кв.м общей площади |
| 1.2.3. | Объем средств, направляемых на санитарное содержание дома, озеленение и комплексное благоустройство | в месяц в среднем по году (периоду) | руб./1 кв.м общей площади |
| | 2. Организационно-хозяйственная состоятельность | | |
| 2.1. | <i>Качество производственной деятельности</i> | | |
| 2.1.1. | Сроки устранения аварийной ситуации | При одной аварийной ситуации в среднем по году (периоду) | часов |
| 2.2. | <i>Состоятельность кадрового состава</i> | | |
| 2.2.1. | Эффективность персонала (объем жилищного фонда в управлении, на 1 работающего из числа административного персонала) | на момент проведения мониторинга | тыс. кв.м общей площади |
| | 3. Эффективность экономического управления | | |
| 3.1. | <i>Стоимостные показатели</i> | | |
| 3.1.1. | Стоимость услуг по управлению | в месяц в среднем по году (периоду) | руб./кв.м общей площади |

| | | | |
|-------------|--|-------------------------------------|-------------------------|
| 3.1.2. | Себестоимость содержания и ремонтов | в месяц в среднем по году (периоду) | руб./кв.м общей площади |
| 3.2. | <i>Структура задолженности управляющей организации</i> | | |
| 3.2.1. | Величина задолженности перед поставщиками ресурсов по отношению к годовому обороту (для управляющей организации - по виду деятельности «управление многоквартирными домами») | в месяц в среднем по году (периоду) | % |
| 3.2.2. | Величина задолженности перед подрядчиками по отношению к годовому обороту (для управляющей организации - по виду деятельности «управление многоквартирными домами») | в месяц в среднем по году (периоду) | % |
| 3.3. | <i>Структура задолженности потребителей</i> | | |
| 3.3.1. | Процент сбора платежей с потребителей | в месяц в среднем по году (периоду) | % |
| 3.3.2. | Средний срок задержек оплаты за услуги и ресурсы потребителями | в месяц в среднем по году (периоду) | месяцев |
| | 4. Уровень взаимодействия с потребителями | | |
| 4.1. | <i>Удовлетворенность потребителей</i> | | |
| 4.1.1. | Количество зафиксированных письменно обращений потребителей (заявок на выполнение работ) | в месяц в среднем по году (периоду) | шт. |
| 4.1.2. | Соотношение полученных и выполненных заявок по техническому обслуживанию жилого фонда | в месяц в среднем по году (периоду) | % |
| 4.2. | <i>Эффективность взаимодействия с потребителями</i> | | |
| 4.2.1. | Наличие правовых споров с потребителями | в год | шт. |
| 4.2.2. | Наличие системы отчетности перед потребителями, закрепленной в договоре | на момент проведения мониторинга | да/нет |
| 4.2.3. | Наличие выборных представителей потребителей | на момент проведения мониторинга | да/нет |
| 4.3. | <i>Открытость и прозрачность управляющей организации</i> | | |
| 4.3.1. | Количество каналов коммуникаций | на момент проведения мониторинга | шт. |
| 4.3.2. | Наличие системы приемки выполненных работ с участием потребителей (индивидуально) | на момент проведения мониторинга | да/нет |
| 4.3.3. | Наличие системы приемки выполненных работ с участием потребителей (коллективно) | на момент проведения мониторинга | да/нет |
| 4.3.4. | Средний срок подготовки ответов на обращения потребителей | в среднем по году (периоду) | дней |
| 4.4. | <i>Полнота и достоверность отчетности</i> | | |
| 4.4.1. | Открытость сведений о сборе и расходовании средств пообъектно | | да/нет |
| | 5. Ориентация на развитие функции управления многоквартирным домом (домами) | | |
| 5.1. | <i>Коммерческое использование общей долевой собственности</i> | | |

| | | | |
|--------|--|--------------------------------------|---------------------------|
| 5.1.1. | Объем средств, полученных от коммерческого использования общей долевой собственности | в месяц, в среднем по году (периоду) | руб./1 кв.м общей площади |
| 5.2. | <i>Развитие комплекса недвижимого имущества, находящегося в управлении</i> | | |
| 5.2.1. | Объем средств, направляемых потребителями на работы по капитальному ремонту (формирование специальных фондов) | в месяц, в среднем по году (периоду) | руб./1 кв.м общей площади |
| 5.2.2. | Объем средств, направляемых в качестве капитальных вложений | в месяц, в среднем по году (периоду) | руб./1 кв.м общей площади |
| 5.2.3. | Соотношение объемов средств, направляемых на выполнение работ по текущему ремонту и объемов данных средств, начисленных потребителям | в месяц, в среднем по году (периоду) | % |

Источники получения достоверной информации по индикаторам доступны и есть в каждой управляющей организации. Это данные статистического, бухгалтерского и аналитического учета, книги и журналы учета по различным категориям обращений и запросов, данные внешнего и внутреннего документооборота, договоры управления, уставные документы.

Для каждого из индикаторов в результате экспертной оценки выявлен удельный вес. Помимо этого, предложена градация уровня значения индикаторов, в зависимости от него индикатор умножается на определенный коэффициент:

| | |
|-----------------------------|-------------------------|
| Высокий уровень | Коэффициент 1,00 |
| Хороший уровень | Коэффициент 0,80 |
| Допустимый уровень | Коэффициент 0,50 |
| Недопустимый уровень | Коэффициент 0,00 |

Удельные веса индикаторов при проведении мониторинга (ключ для расчета сводного индекса)

| | | |
|------|------------|--|
| | | 1. Обеспечение надлежащего состояния многоквартирного дома (домов) |
| | 1.1 | <i>Наличие стратегии планирования и проведения работ по содержанию дома</i> |
| | 1.1.1 | Наличие документации по результатам весеннего и осеннего осмотров жилищного фонда |
| 2,95 | | <i>Высокий</i> |
| 2,36 | | <i>Хороший</i> |
| 1,47 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 1.1.2. | Наличие документации по подготовке жилищного фонда к сезонной эксплуатации |
| 3,75 | | <i>Высокий</i> |
| 3,00 | | <i>Хороший</i> |
| 1,87 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 1.1.3. | Наличие пообъектных планов проведения работ |
| 2,48 | | <i>Высокий</i> |
| 1,98 | | <i>Хороший</i> |
| 1,24 | | <i>Допустимый</i> |

| | | |
|-------|-------------|---|
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 1.2. | <i>Объем проведения работ</i> |
| | 1.2.1. | Объем средств, направляемых на ремонт и обслуживание конструктивных элементов |
| 12,53 | | <i>Высокий</i> |
| 10,02 | | <i>Хороший</i> |
| 6,26 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 1.2.2. | Объем средств, направляемых на ремонт и обслуживание внутридомового инженерного оборудования |
| 13,24 | | <i>Высокий</i> |
| 10,60 | | <i>Хороший</i> |
| 6,62 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 1.2.3. | Объем средств, направляемых на санитарное содержание дома, озеленение и комплексное благоустройство |
| 6,58 | | <i>Высокий</i> |
| 5,26 | | <i>Хороший</i> |
| 3,29 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | | 2. Организационно-хозяйственная состоятельность |
| | 2.1. | <i>Качество производственной деятельности</i> |
| | 2.1.1. | Сроки устранения аварийной ситуации |
| 7,29 | | <i>Высокий</i> |
| 5,84 | | <i>Хороший</i> |
| 3,65 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 2.2. | <i>Состоятельность кадрового состава</i> |
| | 2.2.1.. | Эффективность персонала (объем жилищного фонда в управлении, на 1 работающего из числа административного персонала) |
| 2,04 | | <i>Высокий</i> |
| 1,63 | | <i>Хороший</i> |
| 1,02 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | | 3. Эффективность экономического управления |
| | 3.1. | <i>Стоимостные показатели</i> |
| | 3.1.1. | Стоимость услуг по управлению |
| 3,73 | | <i>Высокий</i> |
| 2,98 | | <i>Хороший</i> |
| 1,87 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 3.1.2. | Себестоимость содержания и ремонтов |
| 7,46 | | <i>Высокий</i> |
| 5,97 | | <i>Хороший</i> |

| | | |
|------|-------------|--|
| 3,73 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 3.2. | <i>Структура задолженности управляющей организации</i> |
| | 3.2.1. | Величина задолженности перед поставщиками ресурсов по отношению к годовому обороту управляющей организации (по виду деятельности - управление многоквартирными домами) |
| 6,14 | | <i>Высокий</i> |
| 4,91 | | <i>Хороший</i> |
| 3,07 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 3.2.2. | Величина задолженности перед подрядчиками по отношению к годовому обороту управляющей организации (по виду деятельности- управление многоквартирными домами) |
| 2,90 | | <i>Высокий</i> |
| 2,32 | | <i>Хороший</i> |
| 1,45 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 3.3. | <i>Структура задолженности потребителей</i> |
| | 3.3.1. | Процент сбора платежей с потребителей |
| 5,47 | | <i>Высокий</i> |
| 4,38 | | <i>Хороший</i> |
| 2,74 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 3.3.2. | Средний срок задержек оплаты за услуги и ресурсы потребителями |
| 1,70 | | <i>Высокий</i> |
| 1,36 | | <i>Хороший</i> |
| 0,85 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | | 4. Уровень взаимодействия с потребителями |
| | 4.1. | <i>Удовлетворенность потребителей</i> |
| | 4.1.1. | Количество письменных обращений потребителей в управляющую организацию |
| 0,75 | | <i>Высокий</i> |
| 0,60 | | <i>Хороший</i> |
| 0,38 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 4.1.2. | Соотношение полученных и выполненных заявок по техническому обслуживанию жилого фонда |
| 2,37 | | <i>Высокий</i> |
| 1,89 | | <i>Хороший</i> |
| 1,18 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 4.2. | <i>Эффективность взаимодействия с собственниками</i> |
| | 4.2.1. | Наличие правовых споров с потребителями |
| 2,30 | | <i>Высокий</i> |
| 1,84 | | <i>Хороший</i> |

| | | |
|------|-------------|--|
| 1,15 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 4.2.2. | Наличие системы отчетности перед собственниками, закрепленной в договоре |
| 1,37 | | <i>Высокий</i> |
| 1,10 | | <i>Хороший</i> |
| 0,69 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 4.2.3. | Наличие выборных представителей потребителей |
| 0,79 | | <i>Высокий</i> |
| 0,63 | | <i>Хороший</i> |
| 0,39 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 4.3. | <i>Открытость и прозрачность управляющей организации</i> |
| | 4.3.1. | Количество каналов коммуникаций |
| 0,55 | | <i>Высокий</i> |
| 0,44 | | <i>Хороший</i> |
| 0,27 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 4.3.2. | Наличие системы приемки выполненных работ с участием потребителей (индивидуально) |
| 0,79 | | <i>Высокий</i> |
| 1,26 | | <i>Хороший</i> |
| 0,79 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 4.3.3. | Наличие системы приемки выполненных работ с участием потребителей (коллективно) |
| 0,79 | | <i>Высокий</i> |
| 1,26 | | <i>Хороший</i> |
| 0,79 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 4.3.4. | Средний срок подготовки ответов на обращения потребителей |
| 0,67 | | <i>Высокий</i> |
| 0,53 | | <i>Хороший</i> |
| 0,33 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 4.4. | <i>Полнота и достоверность отчетности</i> |
| | 4.4.1. | Открытость сведений о сборе и расходовании средств пообъектно |
| 1,59 | | <i>Высокий</i> |
| 1,27 | | <i>Хороший</i> |
| 0,80 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | | 5. Ориентация на развитие функции управления многоквартирным домом (домами) |
| | 5.1. | <i>Коммерческое использование общей долевой собственности</i> |

| | | |
|------|-------------|--|
| | 5.1.1. | Объем средств, полученных от коммерческого использования общей долевой собственности |
| 4,01 | | <i>Высокий</i> |
| 3,21 | | <i>Хороший</i> |
| 2,00 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 5.2. | <i>Развитие комплекса недвижимого имущества, находящегося в управлении</i> |
| | 5.2.1. | Объем средств, направляемых потребителями на работы по капитальному ремонту |
| 0,90 | | <i>Высокий</i> |
| 1,44 | | <i>Хороший</i> |
| 0,90 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 5.2.2. | Объем средств, направляемых в качестве капитальных вложений |
| 0,90 | | <i>Высокий</i> |
| 1,44 | | <i>Хороший</i> |
| 0,90 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | 5.2.3. | Соотношение объемов средств, направляемых на выполнение работ по текущему ремонту и объемов данных средств, начисленных потребителям |
| 3,96 | | <i>Высокий</i> |
| 3,17 | | <i>Хороший</i> |
| 1,98 | | <i>Допустимый</i> |
| 0,00 | | <i>Недопустимый</i> |
| | | <i>Максимальный интегральный индекс - 100</i> |

Уровни значений индикаторов

| № | Критерии/показатели/индикаторы | Период расчета | Единицы расчета | Высокий | Хороший | Допустимый | Недопустимый |
|-------------|---|--|---------------------------|----------|-------------|-------------|--------------|
| | 1. Обеспечение надлежащего состояния многоквартирного дома (домов) | | | | | | |
| 1.1. | <i>Наличие стратегии планирования и проведения работ по содержанию дома</i> | | | | | | |
| 1.1.1. | Наличие документации по результатам весеннего и осеннего осмотров жилищного фонда | | да/нет | да | | | нет |
| 1.1.2. | Наличие документации по подготовке жилищного фонда к сезонной эксплуатации | | да/нет | да | | | нет |
| 1.1.3. | Наличие пообъектных планов проведения работ | | да/нет | да | | | нет |
| 1.2. | <i>Объем проведения работ</i> | | | | | | |
| 1.2.1. | Объем средств, направляемых на ремонт и обслуживание конструктивных элементов | в среднем по году | руб./1 кв.м общей площади | более 4 | от 3 до 4 | от 2 до 3 | менее 2 |
| 1.2.2. | Объем средств, направляемых на ремонт и обслуживание внутридомового инженерного оборудования | в среднем по году | руб./1 кв.м общей площади | более 3 | от 2 до 3 | от 1 до 2 | менее 1 |
| 1.2.3. | Объем средств, направляемых на санитарное содержание дома, озеленение и комплексное благоустройство | в среднем по году | руб./1 кв.м общей площади | более 3 | от 2 до 3 | от 1 до 2 | менее 1 |
| | 2. Организационно-хозяйственная состоятельность | | | | | | |
| 2.1. | <i>Качество производственной деятельности</i> | | | | | | |
| 2.1.1. | Сроки устранения аварийной ситуации | При одной аварийной ситуации в среднем по году | часов | до 8 | от 8 до 16 | от 16 до 24 | более 24 |
| 2.2. | <i>Состоятельность кадрового состава</i> | | | | | | |
| 2.2.1. | Эффективность персонала (объем жилищного фонда в управлении, на 1 работающего из числа административного персонала) | | тыс. кв.м общей площади | более 70 | от 55 до 70 | от 40 до 55 | менее 40 |

| | | | | | | | |
|-------------|---|---------------------------|----------------------------|------------|------------------|-----------------|------------|
| | 3. Эффективность экономического управления | | | | | | |
| 3.1. | Стоимостные показатели | | | | | | |
| 3.1.1. | Стоимость услуг по управлению | в месяц в среднем по году | руб./кв.м общей площади | менее 1,0 | от 1,0 до 1,4 | от 1,4 до 2,0 | более 2,0 |
| 3.1.2. | Себестоимость содержания и ремонтов | в месяц в среднем по году | руб./кв.м общей площади | менее 10 | от 10 до 14 | от 14 до 18 | более 18 |
| 3.2. | Структура задолженности управляющей организации | | | | | | |
| 3.2.1. | Величина задолженности перед поставщиками ресурсов по отношению к годовому обороту управляющей организации (по виду деятельности- управление многоквартирными домами) | в месяц в среднем по году | % | до 8,5 | от 8,5 до 16 | от 16 до 25 | более 25 |
| 3.2.2. | Величина задолженности перед подрядчиками по отношению к годовому обороту управляющей организации (по виду деятельности- управление многоквартирными домами) | в месяц в среднем по году | % | менее 4 | от 4 до 8,5 | от 8,5 до 16 | более 16 |
| 3.3. | Структура задолженности потребителей | | | | | | |
| 3.3.1. | Процент сбора платежей с потребителей | в месяц в среднем по году | % | более 98 | от 95 до 98 | от 92 до 95 | менее 92 |
| 3.3.2. | Средний срок задержек оплаты за услуги и ресурсы потребителями | в месяц в среднем по году | месяцев | менее 1 | от 1 до 3 | от 3 до 6 | более 6 |
| | 4. Уровень взаимодействия с потребителями | | | | | | |
| 4.1. | Удовлетворенность потребителей | | | | | | |
| 4.1.1. | Количество письменных обращений потребителей в управляющую организацию | в месяц в среднем по году | шт, на 1000 лицевых счетов | менее 30 | от 30 до 45 | от 45 до 60 | более 60 |
| 4.1.2. | Соотношение полученных и выполненных заявок по техническому обслуживанию жилого фонда | в месяц в среднем по году | % | 100% | от 90 % до 100 % | от 75 % до 90 % | менее 75 % |
| 4.2. | Эффективность взаимодействия с собственниками | | | | | | |
| 4.2.1. | Наличие правовых споров с потребителями | в год | шт, на 1000 лицевых счетов | отсутст в. | менее 6 | от 6 до 12 | более 12 |

| | | | | | | | |
|-------------|--|----------------------------|--------------------------|-----------|---------------|---------------|-----------|
| 4.2.2. | Наличие системы отчетности перед собственниками, закрепленной в договоре | | да/нет | да | | | нет |
| 4.2.3. | Наличие выборных представителей потребителей | | да/нет | да | | | нет |
| 4.3. | <i>Открытость и прозрачность управляющей организации</i> | | | | | | |
| 4.3.1. | Количество каналов коммуникаций | | шт. | более 3 | 3 | 2 | менее 2 |
| 4.3.2. | Наличие системы приемки выполненных работ с участием собственников (индивидуально) | | да/нет | да | | | нет |
| 4.3.3. | Наличие системы приемки выполненных работ с участием собственников (коллективно) | | да/нет | да | | | нет |
| 4.3.4. | Средний срок подготовки ответов на обращения потребителей | в среднем по году | дней | менее 10 | от 10 до 20 | от 20 до 30 | более 30 |
| 4.4. | <i>Полнота и достоверность отчетности</i> | | | | | | |
| 4.4.1. | Открытость сведений о сборе и расходовании средств пообъектно | | да/нет | да | | | нет |
| | 5. Ориентация на развитие функции управления многоквартирным домом (домами) | | | | | | |
| 5.1. | <i>Коммерческое использование общей долевой собственности</i> | | | | | | |
| 5.1.1. | Объем средств, полученных от коммерческого использования общей долевой собственности | в месяц, в среднем по году | руб/1 кв.м общей площади | более 1,2 | от 0,6 до 1,2 | от 0,2 до 0,6 | менее 0,2 |
| 5.2. | <i>Развитие комплекса недвижимого имущества, находящегося в управлении</i> | | | | | | |
| 5.1.1. | Объем средств, направляемых потребителями на работы по капитальному ремонту (формирование специальных фондов) | в месяц, в среднем по году | руб/1 кв.м общей площади | более 10 | от 6 до 10 | от 2 до 6 | менее 2 |
| 5.2.2. | Объем средств, направляемых в качестве капитальных вложений | в месяц, в среднем по году | руб/1 кв.м общей площади | более 5 | от 3 до 5 | от 1 до 3 | менее 1 |
| 5.2.3. | Соотношение объемов средств, направляемых на выполнение работ по текущему ремонту и объемов данных средств, начисленных потребителям | в месяц, в среднем по году | % | более 100 | от 90 до 100 | от 75 до 90 | менее 75 |

Порядок проведения мониторинга

В общем виде порядок проведения мониторинга включает 5 этапов:

1 ЭТАП – определение объекта оценки – управляющей организации, нескольких организаций или всех организаций (сплошная выборка), осуществление договоренности о конкретном сроке проведения мониторинга.

2 ЭТАП – определение выборки многоквартирных домов, в соотношении с теми индикаторами, для расчета которых необходима документация по конкретным домам. При этом рекомендуется опираться на существующую классификацию домов по этажности:

- малоэтажные
1-2 этажа, неблагоустроенные
1-2 этажа, благоустроенные
- средней этажности
3-5 этажей с мусоропроводом
3-5 этажей с лифтом
3-5 этажей без лифта и мусоропровода
3-5 этажей с лифтом и мусоропроводом
- многоэтажные
6-11 этажей с лифтом и мусоропроводом
- высотные
12 этажей и более с лифтом и мусоропроводом

Для корректности выборки и последующего сравнительного анализа при проведении мониторинга деятельности нескольких или всех управляющих организаций необходимо определять одинаковое количество домов в каждой из категорий.

3 ЭТАП - сбор документальных сведений по каждому из индикаторов и расчет индикаторов.

4 ЭТАП – письменное заполнение бланка (бланков) по проведению мониторинга. Заполнение бланка производится путем простой отметки в графе, соответствующей градации уровня значения того или иного индикатора.

ВНИМАНИЕ! К заполнению предлагаются специальные бланки, для удобства разделенный на 2 части, с учетом необходимости привлечения различных специалистов – инженерно-технических и экономических подразделений управляющих организаций (см. ПРИЛОЖЕНИЯ).

5 ЭТАП – заполнение электронной формы в формате Microsoft Excel, где каждому бланку соответствует отдельный лист.

Возможности применения методики

Применение данной методики позволяет решать важные и взаимосвязанные задачи, стоящие перед всеми субъектами в жилищно-коммунальной сфере:

1. Сбор и анализ данных, связанных с качеством управления

многоквартирными домами, в любых заданных параметрах. Это актуально для органов местного самоуправления в условиях динамичного развития рынка в данной сфере.

2. Организация и проведение внутреннего мониторинга качества управления в самих управляющих организациях. Возможна также организация мониторинга в рамках деятельности различных объединений управляющих организаций – ассоциаций, союзов и т.п.
3. Организация и проведение независимой экспертизы по заказу как органов местного самоуправления, так и объединений УК, собственников помещений.
4. Использование математических методов и возможности компьютерного анализа позволяет брать для мониторинга любые выборки, в том числе по любому набору критериев, показателей, индикаторов и визуализировать результаты мониторинга.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Бланк для заполнения «Значения индикаторов для данного объекта (организационно-технические показатели)».

Приложение 2. Бланк для заполнения «Значения индикаторов для данного объекта (экономические показатели)».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Горемыкин В.А. Экономика недвижимости. М., 2006.
2. Де Брюйн Х. Управление по результатам в государственном секторе. М., 2005.
3. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. М., 2006.
4. Методы оценки муниципальных программ. Институт экономики города, М., 2005.
5. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. Политика, оценка, формирование. СПб., 2004.
6. Рамперсад Х. Общее управление качеством. М., 2005.
7. Рамперсад Х., Туоминен К. Универсальная система показателей. М., 2006.
8. Справочник современного инженера ЖКХ. Ростов н/Д, 2006.
9. Тарасевич Е.И. Управление эксплуатацией недвижимости. СПб., 2006.
10. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. М., 2005.
11. Хатри Гарри П. Мониторинг результативности в общественном секторе. Институт экономики города, М., 2005.
12. Черняк В.З. Управление недвижимостью. М., 2006.
13. Эккерсон У. Панели индикаторов как инструмент управления. М., 2007.
14. Эффективное управление жилым домом. М., 2007.

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ

Объект: ул. _____ № дома _____ Год ввода в эксплуатацию _____
 Этажность _____ Материал стен _____
 Количество подъездов _____ Количество квартир _____
 Количество проживающих _____ Количество лицевых счетов _____
 Управляющая организация/ТСЖ/ЖСК/ЖК _____
 Для ТСЖ/ЖСК/ЖК – договор управления (если есть, с кем) _____
 Срок нахождения в управлении _____

Значения индикаторов для данного объекта*
(организационно-технические показатели)
 (заполняется графа «Уровень значения»)

| № | Критерии/показатели/индикаторы** | Период расчета | Единицы расчета | Уровень значения | Пояснения |
|--------|---|--|-----------------|------------------|--|
| | 1. Обеспечение надлежащего состояния многоквартирного дома (домов) | | | | |
| 1.1. | <i>Наличие стратегии планирования и проведения работ по содержанию дома</i> | | | | |
| 1.1.1. | Наличие документации по результатам весеннего и осеннего осмотров жилищного фонда | на момент проведения мониторинга | да/нет | | Наличие за последний период |
| 1.1.2. | Наличие документации по подготовке жилищного фонда к сезонной эксплуатации | на момент проведения мониторинга | да/нет | | Наличие за последний период |
| 1.1.3. | Наличие пообъектных планов проведения работ | на момент проведения мониторинга | да/нет | | |
| | 2. Организационно-хозяйственная состоятельность | | | | |
| 2.1. | <i>Качество производственной деятельности</i> | | | | |
| 2.1.1. | Сроки устранения аварийной ситуации | При одной аварийной ситуации в среднем по году (периоду) | часов | | Общее количество часов по году/количество аварийных ситуаций |
| | 4. Уровень взаимодействия с потребителями | | | | |

| | | | | | |
|-------------|--|-------------------------------------|--------|--|--|
| 4.1. | <i>Удовлетворенность потребителей</i> | | | | |
| 4.1.1. | Количество зафиксированных письменно обращений потребителей (заявок на выполнение работ) | в месяц в среднем по году (периоду) | шт. | | Без учета коллективных обращений |
| 4.1.2. | Соотношение полученных и выполненных заявок по техническому обслуживанию жилого фонда | в месяц в среднем по году (периоду) | % | | |
| 4.2. | <i>Эффективность взаимодействия с потребителями</i> | | | | |
| 4.2.1. | Наличие правовых споров с потребителями | в год | шт. | | Ведется учет споров с собственниками помещений данного конкретного дома в судебных инстанциях – завершенных, продолжающихся или начавшихся за последние 12 месяцев |
| 4.2.2. | Наличие системы отчетности перед потребителями, закрепленной в договоре | на момент проведения мониторинга | да/нет | | |
| 4.2.3. | Наличие выборных представителей потребителей | на момент проведения мониторинга | да/нет | | Представители должны быть выбраны на общем собрании собственников |
| 4.3. | <i>Открытость и прозрачность управляющей организации/ТСЖ</i> | | | | |
| 4.3.1. | Количество каналов коммуникаций | на момент проведения мониторинга | шт. | | Примерный набор каналов коммуникаций: - Стенды - Рассылка - Сайт в Интернете - Обзвон - Бюллетень - Собрания и т.п. |
| 4.3.2. | Наличие системы приемки выполненных работ с участием потребителей (индивидуально) | на момент проведения мониторинга | да/нет | | При проведении индивидуальных работ – самими потребителями. Все – в письменном виде. |
| 4.3.3. | Наличие системы приемки выполненных работ с участием потребителей (коллегиально) | на момент проведения мониторинга | да/нет | | Решения могут приниматься собранием, коллегиальными органами и выборными лицами. Все – в письменном виде. |
| 4.3.4. | Средний срок подготовки ответов на обращения потребителей | в среднем по году (периоду) | дней | | Общее количество дней по году (периоду)/количество обращений |

| | | | | | |
|-------------|---|--|--------|--|--|
| | | | | | потребителей |
| 4.4. | <i>Полнота и достоверность отчетности</i> | | | | |
| 4.4.1. | Открытость сведений о сборе и расходовании средств пообъектно | | да/нет | | Для потребителей доступны данные сведения в открытом виде или при первом обращении |

* Учет данных для расчета индикаторов ведется за последний календарный год (12 месяцев). Например, если расчет производится в мае, то данные учитываются за период с 01 мая предыдущего года по 30 апреля текущего года. Если такой вариант невозможен, то берутся данные по завершении последнего полного квартала, например, с 01 января по 31 декабря. Если весь период менее 12 месяцев (2,3,6 месяцев и т.п.), то данные учитываются только за это период управления.

** Значения индикаторов рассчитываются по 1 объекту (многоквартирному дому), за исключением пп. 2.2.1, 3.1.1, 3.1.2, 3.2.1, 3.2.2 (эти пункты должны быть рассчитаны для УК в целом, если они управляют более чем 1 домом).

*** В состав административного персонала входят лица, не занятые непосредственно в оказании услуг и постоянной работе на объектах, а также вспомогательной деятельностью в структурах управляющей организации. Лица, занимающиеся общими вопросами управления – руководитель, его заместители, главный бухгалтер, экономист, главный инженер, начальники отделов и т.п.

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ

Объект: ул. _____ № дома _____ Год ввода в эксплуатацию _____
 Этажность _____ Материал стен _____
 Количество подъездов _____ Количество квартир _____
 Количество проживающих _____ Количество лицевых счетов _____
 Управляющая
 организация/ТСЖ/ЖСК/ЖК _____
 Для ТСЖ/ЖСК/ЖК – договор управления (если есть, с кем) _____
 Срок нахождения в управлении _____

Значения индикаторов для данного объекта*(экономические показатели)
 (заполняется графа «Уровень значения»)

| | 1. Обеспечение надлежащего состояния многоквартирного дома (домов) | Период расчета | Единицы расчета | Уровень значения | Пояснения |
|-------------|--|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------|---|
| 1.2. | Объем проведения работ | | | | |
| 1.2.1. | Объем средств, направляемых на ремонт и обслуживание конструктивных элементов | в месяц в среднем по году (периоду)* | руб./1 кв.м общей площади | | |
| 1.2.2. | Объем средств, направляемых на ремонт и обслуживание внутридомового инженерного оборудования | в месяц в среднем по году (периоду) | руб./1 кв.м общей площади | | |
| 1.2.3. | Объем средств, направляемых на санитарное содержание дома, озеленение и комплексное благоустройство | в месяц в среднем по году (периоду) | руб./1 кв.м общей площади | | |
| | 2. Организационно-хозяйственная состоятельность | | | | |
| 2.2. | Состоятельность кадрового состава | | | | |
| 2.2.1. | Эффективность персонала (объем жилищного фонда в управлении, на 1 работающего из числа административного персонала)*** | на момент проведения мониторинга | тыс. кв.м общей площади | | Общий показатель, не по конкретному объекту, если УК обслуживает более 1 дома |
| | 3. Эффективность экономического управления | | | | |
| 3.1. | Стоимостные показатели | | | | |

| | | | | | |
|-------------|--|--------------------------------------|---------------------------|--|---|
| 3.1.1. | Стоимость услуг по управлению | в месяц в среднем по году (периоду) | руб./кв.м общей площади | | Общий показатель, не по конкретному объекту, если УК обслуживает более 1 дома |
| 3.1.2. | Себестоимость содержания и ремонтов | в месяц в среднем по году (периоду) | руб./кв.м общей площади | | Общий показатель, не по конкретному объекту, если УК обслуживает более 1 дома |
| 3.2. | <i>Структура задолженности управляющей организации/ТСЖ</i> | | | | |
| 3.2.1. | Величина задолженности перед поставщиками ресурсов по отношению к годовому обороту (для управляющей организации - по виду деятельности «управление многоквартирными домами») | в месяц в среднем по году (периоду) | % | | Общий показатель, не по конкретному объекту, если УК обслуживает более 1 дома |
| 3.2.2. | Величина задолженности перед подрядчиками по отношению к годовому обороту (для управляющей организации - по виду деятельности «управление многоквартирными домами») | в месяц в среднем по году (периоду) | % | | Общий показатель, не по конкретному объекту, если УК обслуживает более 1 дома |
| 3.3. | <i>Структура задолженности потребителей</i> | | | | |
| 3.3.1. | Процент сбора платежей с потребителей | в месяц в среднем по году (периоду) | % | | |
| 3.3.2. | Средний срок задержек оплаты за услуги и ресурсы потребителями | в месяц в среднем по году (периоду) | месяцев | | |
| | 5. Ориентация на развитие функции управления многоквартирным домом (домами) | | | | |
| 5.1. | <i>Коммерческое использование общей долевой собственности</i> | | | | |
| 5.1.1. | Объем средств, полученных от коммерческого использования общей долевой собственности | в месяц, в среднем по году (периоду) | руб./1 кв.м общей площади | | |
| 5.2. | <i>Развитие комплекса недвижимого имущества, находящегося в управлении</i> | | | | |
| 5.2.1. | Объем средств, направляемых потребителями на работы по капитальному ремонту (формирование специальных фондов) | в месяц, в среднем по году (периоду) | руб./1 кв.м общей площади | | |
| 5.2.2. | Объем средств, направляемых в качестве капитальных вложений | в месяц, в среднем по году (периоду) | руб./1 кв.м общей площади | | Включая установку узлов учета, ограждений, урн, скамеек и т.п. |

| | | | | | |
|--------|--|--------------------------------------|---|--|--|
| 5.2.3. | Соотношение объемов средств, направляемых на выполнение работ по текущему ремонту и объемов данных средств, начисленных потребителям | в месяц, в среднем по году (периоду) | % | | |
|--------|--|--------------------------------------|---|--|--|

* Учет данных для расчета индикаторов ведется за последний календарный год (12 месяцев). Например, если расчет производится в мае, то данные учитываются за период с 01 мая предыдущего года по 30 апреля текущего года. Если такой вариант невозможен, то берутся данные по завершении последнего полного квартала, например, с 01 января по 31 декабря. Если весь период менее 12 месяцев (2,3,6 месяцев и т.п.), то данные учитываются только за это период управления.

** Значения индикаторов рассчитываются по 1 объекту (многоквартирному дому), за исключением пп. 2.2.1, 3.1.1, 3.1.2, 3.2.1, 3.2.2 (эти пункты должны быть рассчитаны в данной форме для УК в целом, если они управляют более чем 1 домом).

*** В состав административного персонала входят лица, не занятые непосредственно в оказании услуг и постоянной работе на объектах, а также вспомогательной деятельностью в структурах управляющей организации. Лица, занимающиеся общими вопросами управления – руководитель, его заместители, главный бухгалтер, экономист, главный инженер, начальники отделов и т.п.