**АНКЕТА ДЛЯ ЖИТЕЛЕЙ НОВОСТРОЕК**

о проблемах, связанных с предоставлением жилищно-коммунальных услуг в многоквартирных домах, введенных в эксплуатацию не ранее чем за 10 лет до реализации проекта, их состоянием

**Наименование управляющей организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Общественный статус \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Год постройки дома **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |
| --- |
| **1. Как вы оцениваете выполнение управляющей организацией услуг и работ по содержанию общего имущества в вашем многоквартирном доме в течение оцениваемого периода (соответствие объема, периодичности, сроков, качества услуг и работ условиям договора и (или) годовому плану)?** Дайте оценку отдельно по видам работ. Возможные оценки:***5*** *баллов -* выполнение услуг и работ полностью соответствует договору и плану работ***4*** *балла -* при выполнении услуг (работ) в отдельных случаях бывают отклонения от условий договора и (или) плана работ, которые впоследствии устраняются, значительных претензий нет***1*** *балл -* при выполнении услуг (работ) часто бывают отклонения от условий договора и (или) плана работ, не все они впоследствии устраняются, есть претензии***0*** *баллов -* серьезные претензии к выполнению услуг (работ) |
| 1.1. Содержание (техническое обслуживание) конструкций дома |  |
| 1.2. Техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем |  |
| 1.3. Санитарное содержание помещений, относящихся к общему имуществу (подъездов, др.) |  |
| 1.4. Содержание придомового земельного участка, включая благоустройство и озеленение |  |
| 1.5. Вывоз твердых бытовых отходов, содержание контейнерных площадок |  |
| 1.6. Текущий ремонт |  |
| 1.7. Аварийно-диспетчерское обслуживание |  |
| 1.8. Капитальный ремонт |  |
| **2. Как вы оцениваете изменения в состоянии вашего дома в результате деятельности управляющей организации?** Возможные оценки:***5*** *баллов -* состояние дома заметно улучшается***4*** *балла -* сохраняется (поддерживается) хорошее состояние дома***1*** *балл -* состояние дома удовлетворительное или плохое и не меняется в лучшую сторону***0*** *баллов -* состояние дома ухудшается |  |

|  |
| --- |
| **3. Как вы оцениваете предоставление управляющей организацией информации, связанной с управлением вашим домом (содержанием общего имущества)?** Дайте оценку отдельно по видам информации. Возможные оценки:***5*** *баллов -* предоставляется детальная информация с необходимыми пояснениями и обоснованиями в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором***4*** *балла -* предоставляется достаточно полная информация в срок и способами, определенными законодательством и (или) договором, серьезных претензий нет***1*** *балл -* информация предоставляется, но есть претензии к ее полноте и (или) срокам, способам предоставления***0*** *баллов -* информация предоставляется формально или не предоставляется совсем |
| 3.1. Информация о состоянии общего имущества, его соответствии требованиям безопасности (по результатам осмотра) |  |
| 3.2. Перечень необходимых (обязательных) работ и ремонтов для надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства |  |
| 3.3. Предложения по проведению энергосберегающих мероприятий |  |
|  |  |
| **4. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с советом****многоквартирного дома** (правлением ТСЖ, ЖСК, ЖК)**?** Возможные оценки:***5*** *баллов -* Управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ) в соответствии с условиями договора (или соглашения между управляющей организацией и советом дома), например, включая, регулярные встречи, взаимодействие при приемке услуг и работ, рассмотрение предложений, представленных советом дома (правлением ТСЖ), предоставление информации по запросу совета дома (правления ТСЖ);***4*** *балла -* Управляющая организация не всегда готова взаимодействовать с советом дома (правлением ТСЖ) в соответствии с условиями договора (или соглашения), есть отдельные трудности, но они постепенно разрешаются, серьезных претензий нет***1*** *балл -* Взаимодействие управляющей организации с советом дома (правлением ТСЖ) ограничено отдельными нерегулярными встречами, есть серьезные претензии***0*** *баллов -* Управляющая организация отказывается взаимодействовать с советом многоквартирного дома (правлением ТСЖ) |  |
| **5. Как вы оцениваете взаимодействие управляющей организации с потребителями ее услуг и работ (собственниками помещений в доме) для получения «обратной связи»** (по информации, которой располагает совет многоквартирного дома)**?** Возможные оценки*:****5*** *баллов -* Управляющая организация охотно и регулярно взаимодействует с собственниками помещений в доме, включая, ***три обычных способа*** (прием граждан в установленные дни и часы (в том числе в нерабочее время), прием заявлений, обращений и ответы на них в установленный срок, предоставление информации по запросам), а также использует ***не менее трех других способов*** взаимодействия из следующих: участие в общих собраниях; регулярные встречи с собственниками непосредственно в доме; проведение опросов; ответы на вопросы на сайте управляющей организации; рассылка и прием сообщений по электронной почте и др.***4*** *балла -* Управляющая организация использует для взаимодействия с собственниками помещений ***три обычных способа***, а также использует ***не менее двух других*** способов взаимодействия.***1*** *балл -* Управляющая организация использует для взаимодействия с собственниками помещений ***три обычных способа***, а также участвует в общих собраниях собственников ***0*** *баллов -* Управляющая организация ограничивается только приемом граждан в установленные дни и часы и приемом заявлений и ответами на них |  |
| **6.** **Приходилось ли Вам обращаться к компаниям проектировщикам или застройщикам с какими-то вопросами или проблемами по эксплуатации дома?** **01 – нет****02 – да. Причина обращения и результат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |
| **7. Приходилось ли Вам обращаться в управляющую организацию с какими-то вопросами или проблемами по эксплуатации дома?** **01 – нет****02 – да. Причина обращения и результат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  |  |
| **8. Оцените общее техническое состояние Вашего дома по 10-ти балльной шкале (1 -балл ужасное состояние, дом аварийный; 10 - идеальное состояние дома)** |  |

Анкета подготовлена в рамках проекта «Школа молодого собственника жилья», который реализуется Общественной организацией потребителей услуг ЖКХ «Объединение советов домов Удмуртской Республики» при поддержке Фонда Президентских грантов.