



Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

Факультет сервиса

Кафедра сервисного инжиниринга

Выпускная квалификационная работа на тему:

**«Механизмы информирования собственников и нанимателей
помещений о деятельности по управлению многоквартирным
домом»**

по специальности 43.03.01 «Сервис»

Студентка группы: ССДбп-14-1

Саидходжаева Азиза Шамсовна

Руководитель: Ст.преп. Коломейцев А.В.

Цель работы - на основе проведенного анализа сформировать механизмы информирования собственников и нанимателей помещений в МКД о видах работ и услуг по управлению МКД и результатах их исполнения.

- ▶ Объектом исследования является деятельность по управлению многоквартирным домом.
- ▶ Предметом исследования является деятельность по информированию собственников и нанимателей помещений о деятельности по управлению МКД.

Задачи работы

- Определить НПА, устанавливающие требования к информированию собственников и нанимателей (потребители) о деятельности по управлению МКД;
- Определить виды информации, которая должна быть сформирована и доведена до потребителей МКД.
- Закрепить формируемые виды информации за ответственными подразделениями УО
- Сделать обзор существующих механизмов информирования потребителей при управлении МКД.
- Произвести анализ существующих механизмов информирования.
- Произвести анализ существующих механизмов информирования.
- Определить последствия НЕ предоставления потребителям обязательной информации.
- Выявить наиболее эффективные механизмы о деятельности по управлению многоквартирным домом.

Актуальность ВКР обусловлена необходимостью обеспечения научного подхода к процессу совершенствования мероприятий по механизмам информирования собственников и

жителей многоквартирным домом.



Информирование по требованию законодательства

1 Постановление Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 416
"О порядке осуществления деятельности по управлению
многоквартирными домами«

2 Жилищный кодекс РФ

3 Постановление Правительства РФ от 21.01.06. № 25 "Об
утверждении 4 Правил пользования жилыми помещениями".

5 Постановления Правительства РФ от 23.09.2010 №731 «Об
утверждении стандарта раскрытия информации организациями,
осуществляющими деятельность в сфере управления
многоквартирными домами»

6 Гражданский кодекс РФ

7 Постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении
правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».

8 Правил содержания общего имущества в многоквартирном
доме и 9 Правил изменения размера платы за содержание и

ремонт жилищного помещения, утвержденных Постановлением

Цели разработки Руководства

Руководство разработано для информирования собственников и нанимателей помещений в вопросах:

- ▶ пожарной безопасности;
- ▶ Санитарно-эпидемиологического благополучия;
- ▶ энергосбережения;
- ▶ пользования помещениями и оборудованием, которое расположено в этих помещениях;
- ▶ соблюдения правил предоставления коммунальных услуг;
- ▶ вывоза жидких бытовых отходов;
- ▶ установленных законодательством запретах.

Информирование по результатам обращения

- ▶ Также управляющая организация обязана предоставлять гражданам по их запросам информацию об установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах и жилых помещений в них, о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами), об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ, о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг, об участии представителей органов местного самоуправления в годовых и во внеочередных общих собраниях собственников помещений в многоквартирных домах (ч.2 ст.165 ЖК РФ).

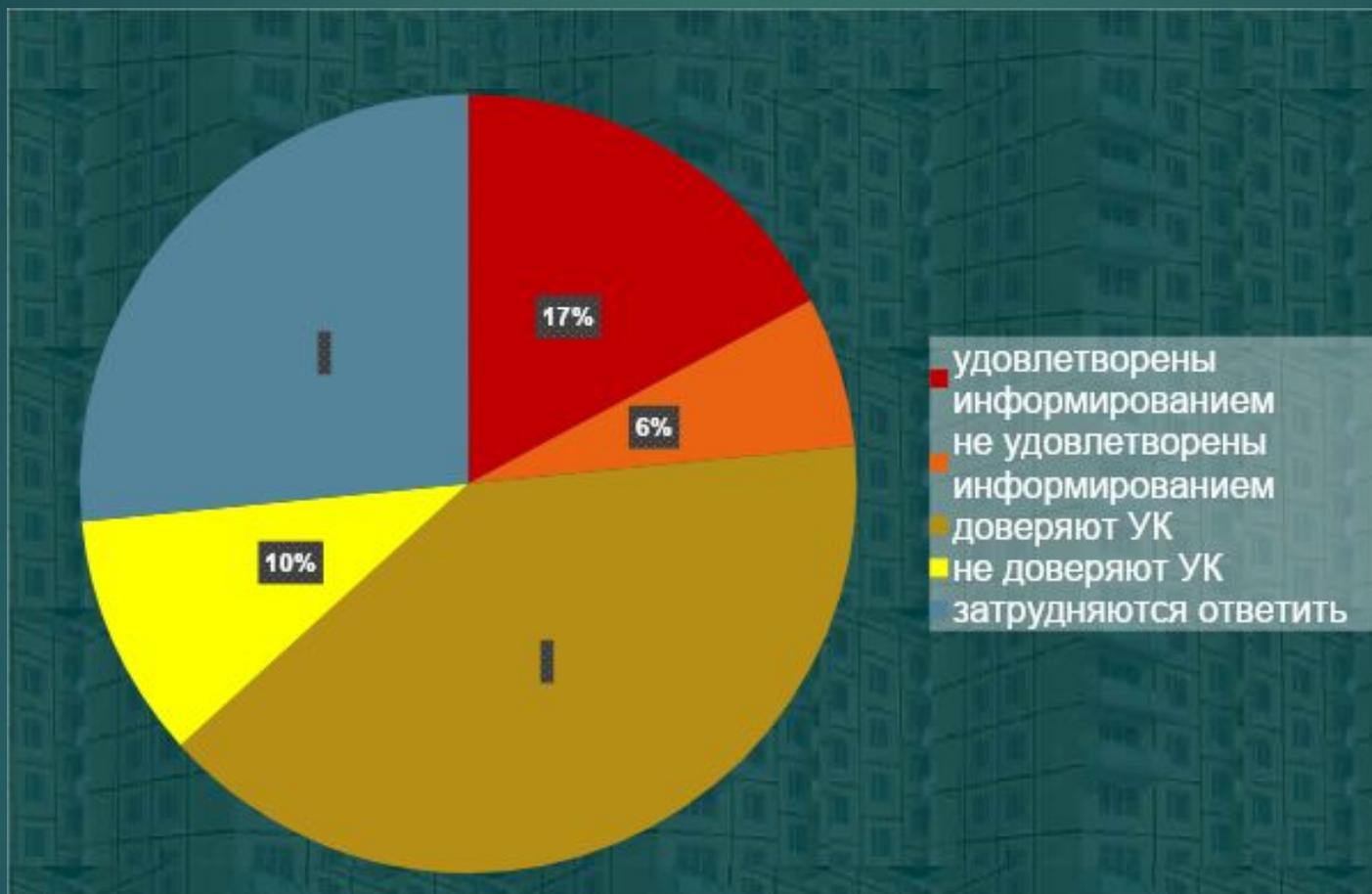
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

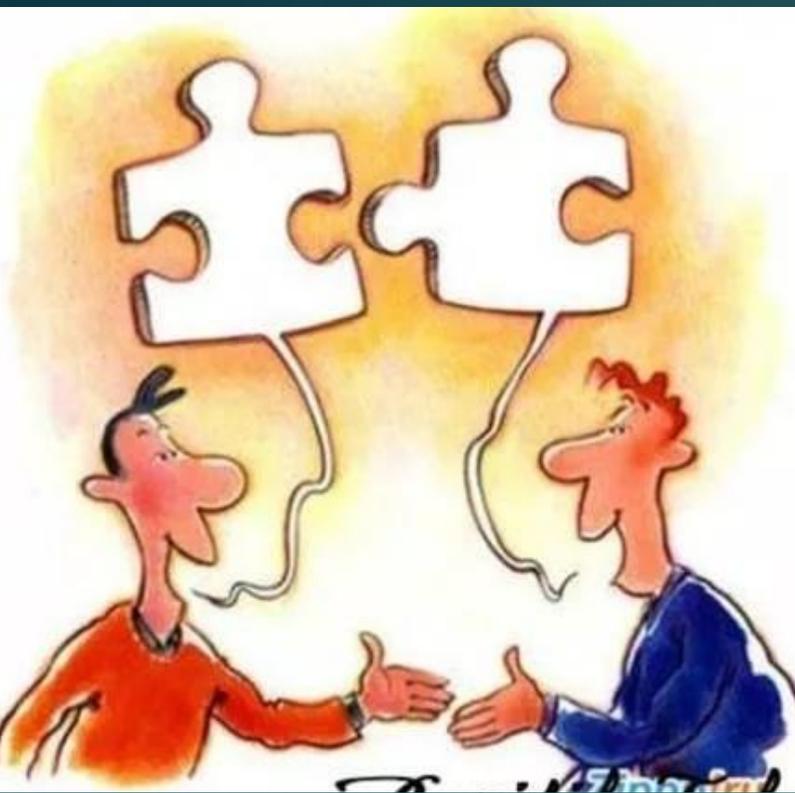
- ▶ В соответствии со ст. 7.23.1 КоАП РФ предусмотрена административная ответственность за нарушение требований законодательства о раскрытии информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления МКД. Совершение указанного нарушения влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере 30 – 50 тыс. руб.; на юридических лиц и индивидуальных предпринимателей – от 250 тыс. до 300 тыс. руб.

Совершение административного правонарушения должностным лицом, ранее подвергнутым административному наказанию за аналогичное административное правонарушение, влечет дисквалификацию на срок от одного до трех лет.

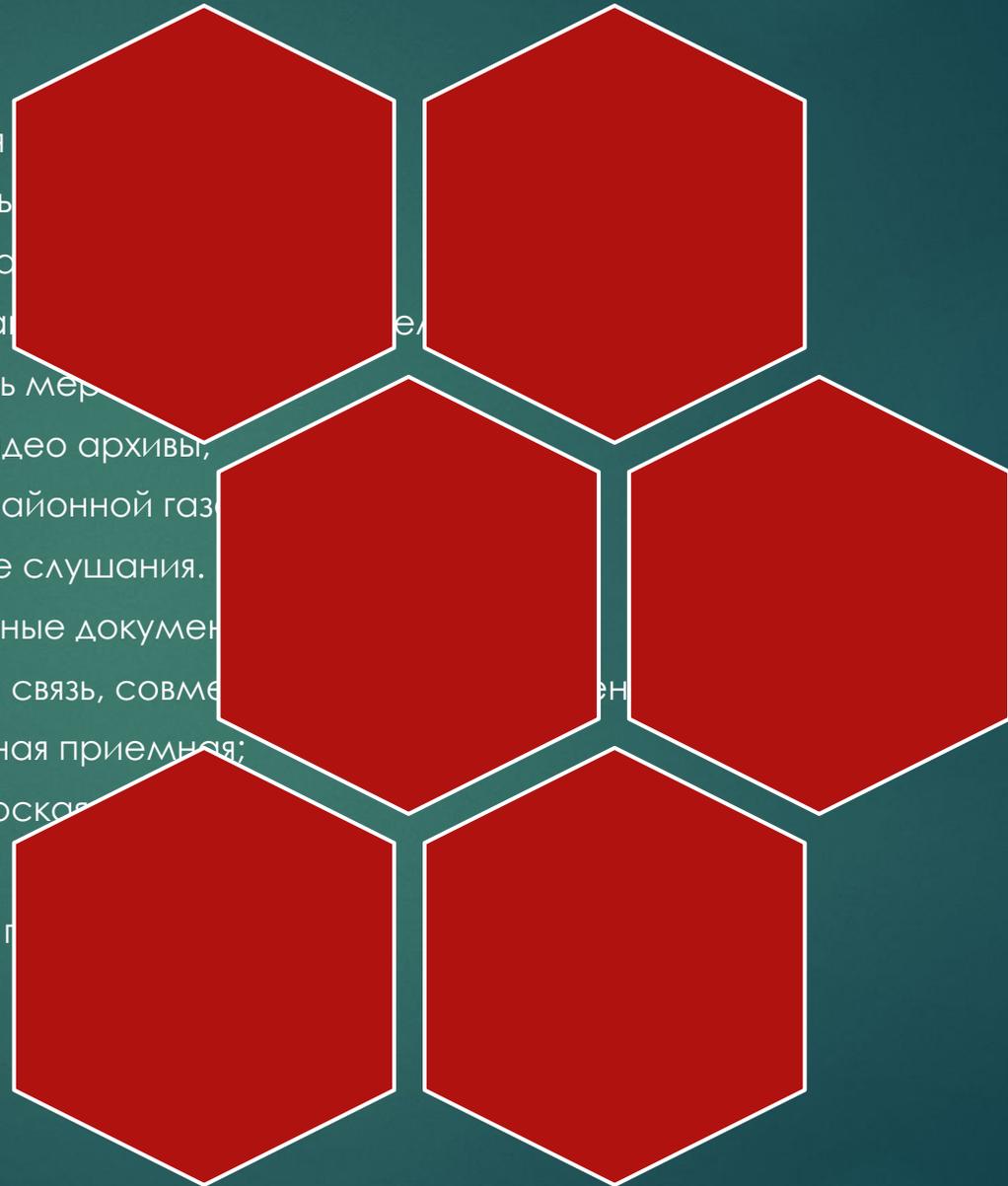
Виды деятельности	Документы вида деятельности	Ответственное подразделение управляющей организации
Информировать о правилах пользования жилыми помещениями и имеющимся оборудованием	Реестр вручения Руководства по пользованию помещением и оборудованием в нем	Отдел по работе с собственниками Инженерная служба Диспетчерская служба
Доводить до сведения проекты документов по содержанию и ремонту общего имущества.	Документы об ознакомлении собственников помещений с проектами документов по вопросам содержания и ремонта общего имущества	Отдел по работе с собственниками
Ежеквартально размещать в платежных документах информацию о правилах снятия показаний приборов учета и передачи в ЕРКЦ.	Платежные документы	ЕИРЦ
По просьбе собственника знакомить с данными общедомовых приборов учета в течении рабочего дня.	Журнал обращений	Отдел по работе с собственниками
В срок - 3 рабочих дней после обращения в управляющую организацию направлять потребителю обоснованный ответ;	Журнал обращений. Переписка	Отдел по работе с обращениями
В случае если известны предполагаемый период, в котором будут предоставляться коммунальные услуги ненадлежащего качества или с недопустимыми перерывами – необходимо информировать собственников и нанимателей в определенные [41] сроки.	Журнал диспетчерской службы Журнал информирования потребителей	Отдел по работе с обращениями

информирования	плюсы	минусы
Официальный сайт	Вся информация о деятельности УК, минимальные затраты времени, презентабельность, бесплатно, оплата только трафика	Некомпетентность пожилых людей в работе с интернетом, отсутствие возможности изучения сайта, интернет не всегда под рукой
Диспетчерская	Вести журнал учета заявок в компьютере. Учитывать отключения подачи энергоресурсов. Наряд-задания работникам, бригадам распечатывать мгновенно. Настроить под требование собственника жилья, в минутный срок открыв нужную информацию. Аналитические таблицы и отчеты за любой период открыть, пару раз кликнув на кнопки, и пр.	Некомпетентность операторов, сложно дозвониться
ГИС ЖКХ	Оплатить счета за ЖКУ; Электронно голосовать на общих собраниях; Заключать договоров управления и ресурсоснабжения; Направлять жалобы и обращения в органы власти, в УО и РСО; Обсуждать актуальные вопросы на форуме; Вводить показания приборов учета; Контролировать работу и услугу по дому; Определять рейтинг управляющих организаций; Получать бесплатно и в открытом доступе нормативные правовые акты в сфере ЖКХ; Получать полезную информацию в сфере ЖКХ.	Некомпетентность пожилых людей в работе с интернетом
Информационные стенды	Удобство размещения и организации информации. Легкость смены информации. Быстро доступная информация	Пониженная прочность конструкции, не полное размещение информации
Электронная почта	Способность передавать файлы в виде обычных и форматированных текстов, изображений, аудио и видео файлов и пр., доставка сообщений с высокой степенью надежности. Бесплатно, оплата только трафика	Некомпетентность пожилых людей, Электронной почтой пользуются менее 25% россиян Интернет не всегда под рукой. С момента отправки до прочтения проходит много времени
Смс-уведомления	Мобильными телефонами пользуется до 85% населения России, сообщение читается моментально, высокая гарантия доставки смс-рассылки и прочтения сразу после отправки	Ограниченный текст, возможность передачи медийных файлов нет
Звонки	Быстрая передача экстренной информации	Негативная реакция, ведь звонок отвлекает жителя от дел, звонок могут проигнорировать
Газета	Узкотематический способ информирования читать бумажную прессу можно где угодно	Бумажные носители информации не очень

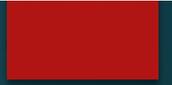




- ▶ новостная
- ▶ официаль
- ▶ справочно
- ▶ информа
- ▶ календарь мер
- ▶ фото и видео архивы,
- ▶ выпуски районной газ
- ▶ публичные слушания.
- ▶ нормативные докумен
- ▶ Обратная связь, совме
- ▶ электронная приемная;
- ▶ диспетчерская
- ▶ ГИС ЖКХ
- ▶ опросы и п



- ▶ В ходе выполнения выпускной квалификационной работы :
- ▶ Определены нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность МКД
- ▶ Определены виды информации, которая должна быть сформирована и доведена до потребителей МКД
- ▶ Закреплены формируемые виды информации за ответственными подразделениями УО
- ▶ Определены последствия НЕ предоставления потребителям обязательной информации
- ▶ Проведен анализ существующих механизмов информирования потребителей при управлении МКД
- ▶ Выявлены наиболее эффективные механизмы о деятельности по управлению многоквартирным домом



Спасибо за внимание!