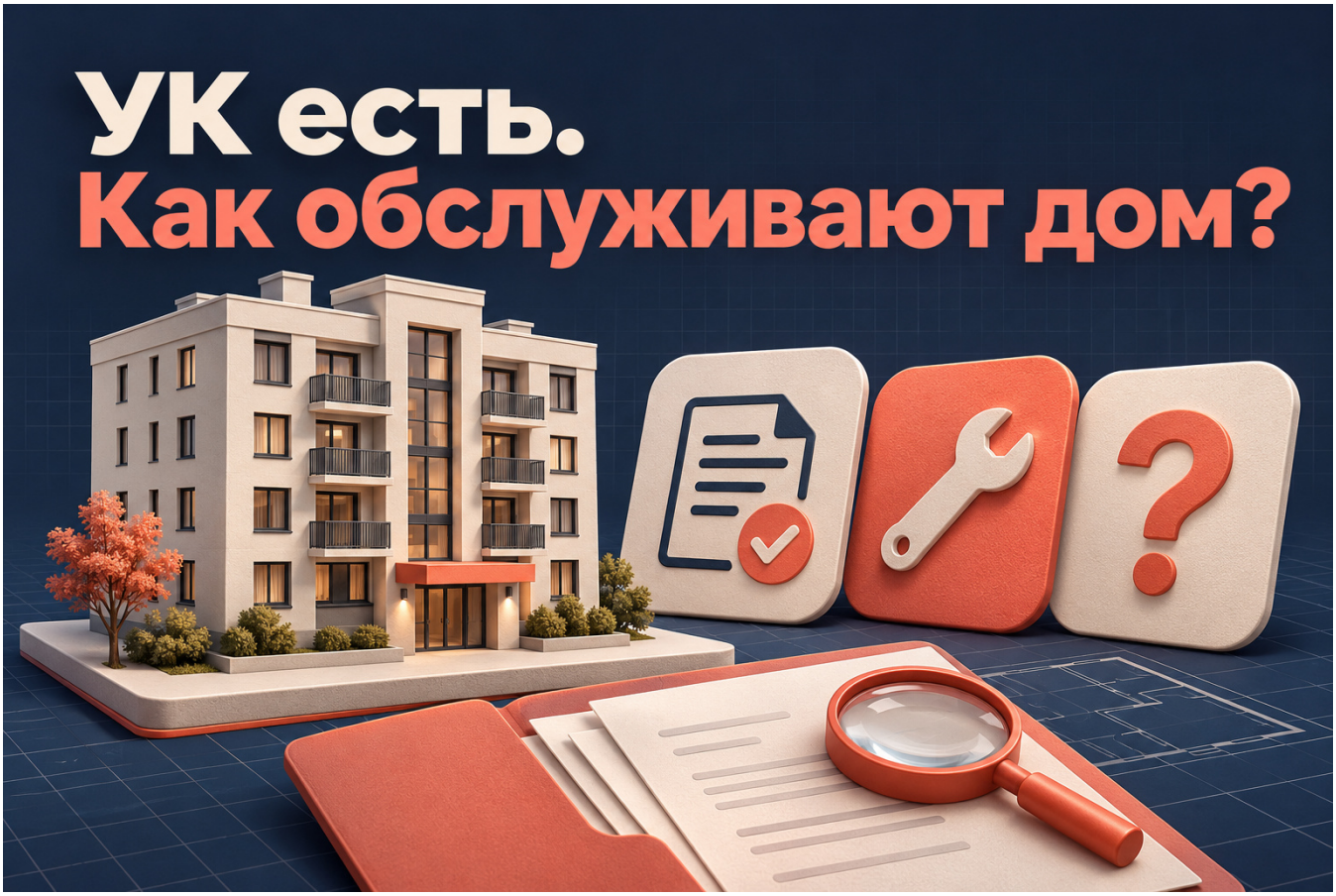
Проверка УК: паспорт источников, обращений и открытых вопросов

Паспорт проверки управляющей организации: документы, наблюдения, обращения и семь вопросов, которые нельзя превратить в выдуманный рейтинг.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Соберите паспорт дома и организации

Рабочая тетрадь для покупателя и агента. Начните с адреса и способа управления. Эта последовательность посвящена управляющей организации; не переносите её без проверки на ТСЖ или иной способ управления.

Поле	Как заполнить
Адрес	Полный адрес, нужный подъезд
Организация	Полное название и реквизиты
Связь с домом	Источник и период управления
Дата исследования	Когда проверяли каждую запись

Поле вашего дома	Сведение	Источник

Учебный пример
Все ситуации далее вымышлены. Названия реальных компаний, адреса и чужие персональные данные не используются.

2. Найдите запись, не ставьте оценку по лицензии

В открытой части ГИС ЖКХ проверьте сведения об организации и лицензировании. Сопоставьте реквизиты, регион и конкретный дом. Сохраните ссылку и дату, чтобы другой участник мог восстановить проверку.

Ситуация	Правильный следующий шаг
Название не совпало	Сверить полное название и реквизиты
Квитанция на другую компанию	Уточнить период и основание изменения
Запись не найдена	Перепроверить поля, запросить пояснение
Лицензия есть	Продолжить проверку обслуживания

Расхождение	Где уточнить	Полученный ответ

Граница вывода
Не нашли запись с первого раза не означает установили незаконную деятельность. Лицензия не является оценкой работы конкретного подъезда.

3. Разберите обязанности по документам

Получите договор с приложениями, относящийся к дому и периоду. Выберите услуги, важные для клиента. Не придумывайте частоту уборки или универсальный срок ремонта.

Что найти	Что записать
Имущество и адрес	К чему относится договор
Работы и услуги	Перечень и условия выполнения
Плата	Порядок определения и основания
Контроль	Как проверяют исполнение

Услуга	Пункт / приложение	Открытый вопрос

Цена и состав
Низкая плата не объясняет перечень работ. Их нужно читать вместе, а юридический спор разбирать по конкретным документам.

4. Прочитайте отчёт как источник вопросов

Сначала установите организацию, дом и период отчёта. Затем отделите план, заказ, выполнение и приёмку. Запись без даты и места может быть недостаточной для проверки нужного элемента.

Учебная строка	Что ещё нужно
Замена доводчика указана	Дата, подъезд, подтверждение работы
Ремонт запланирован	Когда и на каком основании
Работа выполнена	Чем подтверждён этот статус
Документ не получен	Где запросить, что пока неизвестно

Запись отчёта	Подтверждение	Ограничение

Не додумывайте
Нет документа в вашей папке не равно работа не выполнялась. Сохраните статус подтверждение не получено.

5. Сопоставьте факт на месте с документом

Заполненный эпизод
Учебный дом, подъезд А. В отчёте указана замена доводчика. 4 ноября при одном проходе дверь не закрылась. Дата замены и причина текущего состояния пока не установлены.

Уровень	Формулировка
Документ	В отчёте указана работа
Наблюдение	Дверь не закрылась при осмотре
Вопрос	Что выполнено и каков текущий статус
Недопустимый скачок	Значит, ремонт был выдуман

Место / время	Что наблюдали	Нужное уточнение

Безопасность и приватность
Не вскрывайте оборудование. Снимайте нужный элемент без лишних данных людей. Аварийные обстоятельства требуют соответствующего оперативного канала.

6. Проследите обращение до проверки результата

С согласия собственника используйте обезличенный пример. Номер обращения, ответ и исправность элемента являются разными сведениями. Не закрывайте вопрос только потому, что пришло сообщение.

Этап	Что подтверждает
Регистрация	Канал, номер, предмет обращения
Ответ	Содержание и указанный следующий шаг
Работа	Сведения о выполненном действии
Проверка	Кем и как проверен результат

Этап заявки	Дата / подтверждение	Что неизвестно

Готовый вопрос
Уточните статус обращения по входной двери, выполненные действия и способ проверки результата собственником. Просим связать ответ с адресом, подъездом и номером заявки.

7. Заполненная матрица семи вопросов

Вопрос	Учебный статус
Организация	Подтверждено
Связь с адресом	Подтверждено
Перечень услуг	Подтверждено
Уборка	Требует уточнения
Дверь	Требует уточнения
Освещение	Ответа нет
Состояние заявки	Ответа нет

Три подтверждённых вопроса, два на уточнении, два без ответа. Всего семь. Это учёт сведений, не процент качества УК. Важность вопросов определяется их содержанием и потребностями покупателя.

Критичный для клиента вопрос	Почему влияет на решение

Не усредняйте риск
Один значимый незакрытый вопрос не исчезает из-за большого числа полученных документов.

8. Подготовьте три предметных запроса

Тема	Черновик вопроса
Уборка	Уточните действующий график для указанного подъезда и основание его применения.
Дверь	Сообщите дату и состав отражённой в отчёте работы, текущий статус обращения.
Освещение	Уточните регистрацию обращения по светильнику и следующий шаг его рассмотрения.

Добавьте адрес, место, дату наблюдения и имеющийся номер. Не включайте чужие данные без необходимости и не требуйте заранее признать нарушение.

Адресат / канал	Что отправлено	Контрольный контакт

Сроки
Срок оценивают по виду обращения и применимым основаниям. В тетради нет универсального обещания исправить любую проблему за сутки.

9. Передайте резюме покупателю

Готовый учебный итог
Организация, связь с адресом и перечень услуг подтверждены указанными источниками. По уборке и двери нужны уточнения. По освещению и состоянию заявки ответа пока нет. Для выбора квартиры сначала получим сведения по двери и проверим её работу повторно.

Что подтверждено	Что открыто	Следующий шаг

Приложите ссылки, даты и ограничения наблюдений. Отзывы жителей оставьте источником вопросов, не заменой проверки. При споре о полномочиях, платежах и обязанностях подключите профильного специалиста.

Внедрение в работу
Используйте паспорт после первого отбора квартиры и обновляйте только изменившиеся строки. Диагностика Нейросистемы помогает организовать сбор сведений и следующий контакт.

Источники и проверка

ГИС ЖКХ: просмотр управляющей организации в открытой части

ЖК РФ, статья 162: договор управления многоквартирным домом

Минстрой России, письмо от 12.05.2026 № 28283-ДН/04