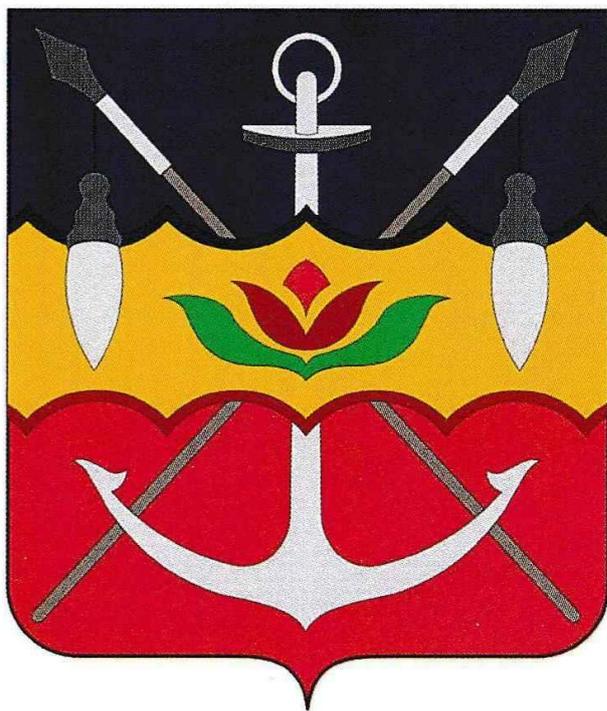


ШАНС



Методическое пособие предназначено для просвещения и повышения квалификации председателей и членов Советов домов, собственников жилых помещений в многоквартирных домах в сфере ЖКХ

Составитель: Черногородцев А.Н.

(член совета ЖКХ-контроль Волгодонск)

Работа всех современных УК должна строиться на главном и определяющем принципе:

Мы ориентированы на предоставление качественных услуг обслуживания, содержания и ремонта многоквартирных домов.

Житель – наш главный приоритет! Каждый звонок, каждое посещение управляющей компании для нас важны, поэтому мы стремимся получить основную информацию от жителя, для последующего контакта с ним, с целью построения долгосрочных отношений.

Данная методичка предназначена для членов Совета МКД и современной УК в целях построения конструктивного и взаимовыгодного механизма взаимодействия и сотрудничества. Достижение партнёрских и доверительных отношений между собственниками и УК, безусловно, приблизит этих участников жилищных отношений к главной цели - надлежащему содержанию общего имущества многоквартирного дома.

Эффективное взаимодействие Управляющей компании и Совета многоквартирного дома – драйвер для развития системы управления многоквартирными домами.

Вопросы-темы:

Как создать эффективно работающий Совет дома, и нужно ли это УО.

Как Совету МКД работать с управляющей организацией и жителями дома.

Особенности взаимодействия УК с советом МКД

Чем Совет МКД может быть полезен УК

Рекомендации начинающим членам совета многоквартирного дома

Ты же председатель, вот ты и сделай»: 7 причин, почему никто не хочет идти в управдомы

Принципы добрососедства в МКД и примеры их внедрения из практики УО.

Какие мероприятия и акции УО может организовать для жителей домов.

Зачем УО рассчитывать индекс лояльности клиентов, и как это сделать.

Маркетинг для управляющих организаций: точки контакта с жильцами.

Почему УО следует уделить внимание оформлению информационных стендов.

Как УО и ТСЖ общаться с жителями МКД согласно ПП РФ № 331.

Что значит «заботливая УО» и как реализовать это на практике.

Как создать эффективно работающий Совет дома, и нужно ли это УО.

Для эффективного управления многоквартирным домом необходима не только профессиональная управляющая организация, но и активность жителей. Нужен Совет МКД, действующий в целях улучшения содержания дома, а не для войны с УО или для «галочки». Как создать такой Совет МКД. Ознакомьтесь с требованиями ЖК РФ к Совету дома. По закону Совет МКД должен быть в каждом доме с пятью и более квартирами, если в нём не создано иное объединение жителей: ТСЖ, ТСН, жилищный или потребительский кооператив (ч. 1 ст. 161.1 ЖК РФ). Совет может состоять только из собственников помещений в доме: арендаторы и наниматели не могут стать членами этого объединения. Одна из основных функций Совета – контролировать, как содержится и ремонтируется общее имущество дома, а также представлять интересы жителей при взаимодействии с УО. Именно Совет может донести до УО пожелания и рекомендации собственников по текущему ремонту, предложения по благоустройству, помочь организовать общее собрание, распространить важную информацию. Совет контролирует, как УО выполняет свои обязательства по договору управления, отчитывается перед ОСС и во многом является связующим звеном между жителями дома и управляющей организацией (ч. 5 ст. 161.1 ЖК РФ). **По идее, Совет МКД должен быть партнёром управляющей организации, помощником и советчиком, ведь у них общая цель – надлежащее содержание дома.** Но по факту большинство существующих Советов МКД сегодня существуют для «галочки», только на бумаге, либо находится в конфронтации с УО, что снижает эффективность работы этого объединения собственников. Избегайте ошибок при избрании членов Совета МКД и в его работе. Причин, почему созданный Совет не работает или же его деятельность неэффективна, много. Среди основных назовём: Формальный подход к избранию Совета МКД. На ОСС собственники назначают в этот избранный орган неактивных людей, которые не готовы посвящать время работе по управлению домом и разбираться в её нюансах. В таком случае Совет существует только на бумаге. Состав Совета. Как правило, в Совет МКД входят активные люди пожилого возраста, у которых есть время и желание отстаивать интересы соседей. Но не всегда они разбираются в современном жилищном законодательстве, нюансах работы УО. Для них компания, которая делает хоть что-то, уже по умолчанию хорошо работает. Бывает и по-другому: Совет встаёт в конфронтацию с управляющей организацией и настраивает на это большинство жителей дома, что приводит к срыву общих собраний собственников, невозможности УО проводить ремонт и оказывать услуги надлежащего качества. Количественный состав Совета. Чем больше людей входит в состав этого органа, тем менее эффективна его работа. Жилищный кодекс РФ не устанавливает верхних или нижних границ по количеству человек, которых собственники могут включить в Совет МКД (ч. 4 ст. 161.1 ЖК РФ). Однако, как показывает практика, Совет, состоящий из более чем семи-восьми человек, не работает. Лоббирование собственных интересов и отсутствие диалога с жителями дома. Совет МКД должен слушать и слышать собственников помещений, знать о проблемах дома, представлять интересы всех жителей, а не только отдельных подъездов или собственников. На деле Совет МКД часто лоббирует только интересные этой группе решения: например, создание парковки, потому что среди членов Совета – автомобилисты, когда большая часть жителей дома просит вынести на ОСС установку детской площадки. Совет не ведёт работы с жителями и не интересуется их мнением. Председатель как «рабочая лошадка» Совета МКД. Типичная картина сегодня, когда за весь избранный состав Совета работает один председатель. Он один принимает решения, общается с УО, доводит информацию до собственников, организует собрания. Часто это приводит к тому, что председатель Совета перегорает, и Совет перестаёт работать. Ограничьте численный состав Совета МКД. Чтобы

создать работающий на результат Совет МКД, который сможет качественно повлиять на улучшение условий жизни в доме, наладит взаимодействие с УО, необходимо подойти к избранию Совета не формально. Сначала следует определиться с примерным количеством членов Совета. Оптимально – от трёх до семи человек. Их проще собрать всех вместе для совещания. Лучше, если это будет нечётное количество: в таком случае, если решения будут приниматься голосованием, всегда удастся определить большинство. Как правило, из этого небольшого коллектива активно работают 1–2 человека, вынося вопрос и информацию на обсуждение всего Совета. Это эффективная практика. Привлеките в состав Совета дома людей разных возрастов и с разным образованием. Если вопрос с количеством решить несложно, то с качественным составом необходимо тщательно работать. Совет не должен состоять только из пенсионеров-активистов, но они обязательно должны быть! Они равнодушны к происходящему, часто имеют больше времени, чем работающие жители дома, знакомы с многими соседями. Пусть они займут половину из мест в Совете. Их равнодушие и активность должны дополнить те, кто будут разбираться в нюансах законодательства, сметах, технических сторонах вопросов. Оптимально, если в Совет МКД войдут юрист, оратор, способный вести переговоры с жителями и УО, и человек с техническим образованием. Конечно же, это идеальный вариант. Если таких жителей дома не удаётся вовлечь в Совет, можно хотя бы договориться о помощи и поддержке, когда членам Совета МКД потребуется консультация. Консультантами могут стать даже не собственники, проживающие в доме, которые не могут официально входить в Совет дома. Ознакомьтесь с финансовой и хозяйственной деятельностью УО. Когда ОСС утвердило состав Совета МКД, первое, что необходимо сделать – провести первое собрание-знакомство. На этом собрании следует обменяться контактами и распределить обязанности. Возможно, следует сразу договориться о следующем сборе и поручить кому-то из членов Совета/председателю подготовить информацию о том, чем занимается этот выбранный орган. Ведь, скорее всего, большая часть членов Совета слабо представляет себе его функции. Следующий шаг, который обязательно нужен для эффективной работы Совета дома, – изучить финансово-хозяйственную деятельность УО, договор управления, состав общего имущества дома. Можно пригласить на собрание представителя УО, но лучше сначала самим ознакомиться со всеми этими вопросами, а потом уже узнать точку зрения УО. **Эффективный Совет МКД должен обладать актуальной информацией о сумме средств, накопленных домом по статье «содержание и текущий ремонт», о структуре размера платы за жилое помещение, о фонде капремонта МКД.** Следует изучить перечень работ и услуг, которые оказывает УО, их стоимость, сметы. Работа большая и непростая, но без этого Совет не сможет должным образом исполнять свои функции. Проведите вместе с УО осмотр общего имущества дома. Важный шаг после создания Совета МКД – совместно с УО провести осмотр общего имущества дома. Тут очень пригодится собственник с техническим образованием. Все найденные дефекты, замечания необходимо зафиксировать в акте осмотра. По итогам осмотра Совет может наметить, какие элементы общего имущества прежде всего нуждаются в ремонте, подготовить информацию для собственников и повестку внеочередного ОСС для утверждения перечня работ по текущему ремонту и источника их финансирования. Возможно, при осмотре выяснится необходимость проведения капитального ремонта дома, в таком случае Совету МКД пригодится понимание ситуации с фондом капремонта, особенно если дом аккумулирует эти средства на спецсчёте. Общайтесь с жителями дома и управляющей организацией. **В заключение дадим ещё несколько небольших советов Совету МКД:** Создайте группу дома в одной из соцсетей и расклейте объявления о ней в подъездах. Это позволит найти и выявить активных жителей дома, распространить среди соседей важную информацию, поделиться новостями и идеями, узнать, что беспокоит

жителей МКД. Ведите активную информационную работу в доме и держите жителей в курсе происходящего. Предлагайте решения, а не ставьте вопросы: жители дома не разбираются в вопросах ЖКХ и управления дома, они не смогут ответить на вопросы или решить проблему. Это должны делать вы. Остальные собственники утверждают ваше решение и помогают его реализовать. Ведите диалог с управляющей организацией, будьте союзниками, а не противниками, иначе ничего не получится. Если УО не идёт на контакт и несёт только деструктив, предложите собственникам поменять управляющую организацию. Зачем УО эффективно работающий Совет МКД. Чтобы организовать эффективно работающий Совет дома, скорее всего, потребуется время и не одна попытка. Инициатива должна исходить от активных жителей дома. Даже один равнодушный собственник способен переломить ситуацию равнодушия жителей. И это выгодно управляющей домом организации, если цель её работы – добросовестно выполнять все условия договора управления. Члены Совета дома будут глазами и ушами УО, если наладить с ними взаимовыгодное сотрудничество. Актуальная информация о неполадках в доме, недовольстве жителей, их потребностях будет поступать в УО, а не в ГЖИ или прокуратуру. С помощью Совета МКД станет проще проводить общие собрания собственников, решать вопросы с планированием текущего ремонта, определением перечня работ по капитальному ремонту, благоустройству. В конечном итоге это скажется на самой УО: меньше жалоб, проверок, предписаний и штрафов за нарушения лицензионных требований, судов, конфликтов. Хотите наладить контакт с жителями дома и снизить количество жалоб, сделать вашу работу по управлению домом лучше? Помогите собственникам организовать эффективный Совет МКД!

Как Совету МКД работать с управляющей организацией и жителями дома

Совет МКД – это не боец на два лагеря, а связующее звено между управляющей организацией и жителями дома. Совет МКД выполняет определённые функции по управлению МКД и тесно сотрудничает с управляющими организациями. Пожалуй, одна из главных его функций – обеспечивать выполнение решений общего собрания собственников. Например, ОСС решило сдать часть общего имущества за определённую сумму и уполномочило это сделать управляющую организацию. УО сдала это имущество, но за меньшую сумму. В такой ситуации Совет МКД должен решить проблему напрямую с УО, а если не поможет, – обратиться в ГЖИ или суд. Совет МКД выносит на ОСС вопросы для обсуждения: о порядке пользования общим имуществом МКД; Обычно такими вопросами занимается управляющая организация, которая выносит их на ОСС, опережая Совет дома. Но если Совет МКД активный, он может брать вопросы пользования общим имуществом в свои руки, о порядке планирования и организации работ по содержанию и ремонту общего имущества; Этим также занимается управляющая организация, поэтому удобно взаимодействовать с ней и согласовывать предложенные ею работы. Советы МКД часто привлекают к управлению домом на региональном уровне. Например, МинЖКХ МО издало распоряжение от 18.08.2015 № 188-РВ, в котором предусмотрело, чтобы в форме акта сезонного осмотра общего имущества МКД обязательно были подписи представителей Совета дома, о порядке обсуждения проектов договоров, заключаемых собственниками в отношении общего имущества и предоставления КУ; Советы МКД представляют собственникам помещений своё заключение по условиям проектов договоров, предлагаемых для рассмотрения на общем собрании. Если собственники в доме активные, Совет дома обсуждает с УО условия договора управления. Если стороны договорятся,

заклучение будет положительным, если не пришли к согласию, Совет МКД может сообщить собственникам о причинах, по которым не следует заключать такой договор, по вопросам компетенции Совета МКД. Кроме всего прочего Совет МКД представляет собственникам помещений в МКД предложения по вопросам планирования управления МКД – то есть по выбору формы управления. Совет МКД осуществляет контроль за оказанием услуг и (или) выполнением работ по управлению МКД, содержанием и ремонтом общего имущества дома, за качеством предоставляемых собственникам коммунальных услуг. Если УО заинтересована во взаимодействии с Советом МКД, она будет предоставлять акты выполненных работ, если нет – собственникам придётся добиваться выполнения работ и получения отчётов в том числе и через ГЖИ. Если найти разумный баланс интересов, то у Совета МКД и управляющей организации может получиться взаимовыгодное сотрудничество. Если же УО преследует только одну цель – получение прибыли, то договориться и добиться от неё работы будет сложно, проще сменить форму управления. Совет МКД и собственники помещений Совет МКД – это орган управления домом, который прежде всего представляет интересы собственников, поэтому ему нужно научиться взаимодействовать с ними. Нужно доводить до жителей дома информацию о работе управляющей организации, выходить с предложениями по улучшению условий проживания в МКД. Обязательно предоставлять ежегодный отчёт собственникам и проводить ежегодное ОСС, чтобы они видели, что Совет дома действительно работает и заботится об их интересах. Рекомендуется для информирования собственников использовать информационные доски в подъездах, делать рассылку по электронной почте и через мессенджеры. С чего начать работу Совету МКД. **Чтобы наладить взаимодействие с управляющей домом организацией и стать хорошим представителем жителей рекомендуется следующее:** 1. Разберитесь с составом общего имущества дома. Для работы необходимо понимать и знать количественные и качественные характеристики общего имущества МКД, потому что от этого зависят расходы и возможные доходы МКД. Осмотрите всё: помещения, инженерное оборудование, лифты, уборочную площадь, земельный участок, крышу и т. д.. 2. Изучите действующий договор управления. Проверьте, насколько условия договора управления соответствуют вашим требованиям и действующему законодательству. 3. Изучите отчёт управляющей организации за предыдущий год. Из отчёта можно увидеть, на какие цели управляющая организация потратила средства собственников. Проверьте перечень работ и услуг, которые вам предоставляют, на соответствие ПП РФ № 290 и реальным потребностям дома. Возможно, УО предоставляет услуги, которые дому сейчас не нужны, или по завышенным ценам. 4. Познакомьтесь с руководством УО, с техником-смотрителем или аналогичным персоналом УО, обслуживающим ваш дом. 5. Проведите встречу Совета дома с руководством УО. Попробуйте согласовать условия договора управления, которые вас устроят. Встреча должна быть не одиночная, а именно Совета МКД. Обозначьте, что у вас единая общая позиция. 6. Разберитесь с капитальным ремонтом. Выясните на какой год и какие работы запланированы по вашему дому региональным фондом и какие реально нужны в вашем доме в ближайшее время.

Чем Совет МКД может быть полезен УК

Одна из причин недовольства собственников управляющей организацией – отсутствие доверительных отношений. Жильцы не знают, какие работы выполняет управляющая организация, а поэтому не могут оценить её эффективность. Доверия собственников можно добиться с помощью Совета МКД. Рассмотрим, зачем в доме

обязательно должен быть Совет МКД и почему управляющей организации полезно наладить с ним взаимодействие. Что такое Совет МКД и зачем его нужно создать. Совет многоквартирного дома – орган управления домом, представляющий интересы собственников помещений в МКД. Он избирается в каждом доме с количеством квартир более четырёх, где не созданы ТСЖ, ЖСК или иной специализированный потребительский кооператив (ч. 1 ст. 161.1 ЖК РФ). Совет МКД избирается на два года, если иной срок не установлен решением ОСС (ч. 10 ст. 161.1 ЖК РФ). Число членов Совета МКД устанавливается на ОСС с учётом количества подъездов, этажей, квартир (ч. 4 ст. 161.1 ЖК РФ). Решение об избрании Совета нового МКД принимается в течение одного календарного года с даты ввода дома в эксплуатацию. Если это условие не соблюдено или принятое решение не реализовано, орган местного самоуправления в трёхмесячный срок должен созвать в доме ОСС для избрания Совета МКД и его председателя. Сложилось мнение, что Совет МКД действует вопреки интересам управляющей компании. Но на ситуацию можно взглянуть с другой стороны: Совет МКД может облегчить взаимодействие с собственниками. Он выступает посредником и доносит до УК пожелания жителей. А с другой стороны, если управляющая организация в хороших отношениях с Советом, он поможет разрешить проблемы в пределах его компетенции. Полномочия Совета МКД. **Полномочия Совета МКД определяет ч. 5 ст. 161.1 ЖК РФ:** Обеспечивает выполнение решений ОСС. Выносит на ОСС вопросы и предложения о порядке использования общего имущества, планировании и организации работ по его содержанию и ремонту. Предлагает обсудить на ОСС вопросы о порядке обслуживания проектов договоров, заключаемых между собственниками помещений в отношении ОИ и предоставления КУ. Выносит на повестку дня ОСС вопросы компетенции Совета МКД. Представляет собственникам помещений в МКД предложения по вопросам планирования и организации управления в МКД, содержания и ремонта ОИ в МКД. Представляет собственникам помещений своё заключение по условиям проектов договоров, предлагаемых для рассмотрения на ОСС. Осуществляет контроль за оказанием услуг и выполнением работ по управлению МКД, содержанию и ремонту ОИ в МКД, за качеством предоставляемых КУ. Представляет на утверждение годового ОСС отчёт о проделанной работе. Принимает решения о текущем ремонте ОИ в МКД в случае принятия соответствующего решения ОСС. Совет МКД может осуществлять и иные полномочия, входящие в его компетенцию. Например, вести информационную работу: разъяснять жильцам их права и обязанности, помогать собственникам помещений и управляющей компании при проведении ОСС или организовывать опросы для оценки качества работы УК. 5 Почему УК полезно взаимодействовать с Советом МКД. Бывает и так, что УК воспринимает членов Совета МКД как недругов. Управляющие компании говорят, что Совет МКД регулярно просит разъяснений, требует невозможного. И такой подход понятен: члены Совета МКД – собственники помещений, которые могут действовать в своих интересах. Как правило, с таким подходом ничего хорошего не получается. Если Совет МКД недоволен работой управляющей организации, один из его членов может инициировать собрание, на котором собственники изменят способ управления МКД. Члены Совета и остальные собственники помещений, которые считают, что управляющая компания не справляется со своими обязанностями, могут писать жалобы в ГЖИ, администрацию или прокуратуру. Нередко это приводит к проверкам и штрафам. Если подружиться с Советом, шансов избежать неприятных последствий больше. Список полномочий Совета МКД широк. Если управляющая компания правильно выстроит с ним отношения, она может сэкономить время и силы своих сотрудников. Например, одно из полномочий Совета МКД – обеспечить выполнение решений ОСС. Совет в этом случае выполняет контролирующую функцию. Если управляющая организация выполнит работы и услуги, утверждённые

протоколом ОСС раньше срока, она может предоставить отчёт Совету МКД. Совет расскажет собственникам о проведенных работах и оказанных услугах. Так жильцы будут осведомлены и уверены, что управляющая компания не бездействует. Если управляющая организация затягивает с выполнением своих обязательств, Совет МКД напомнит ей, что необходимо сделать, чтобы избежать недовольства. Собственники доверяют Совету МКД и нередко на общем собрании наделяют его полномочиями принимать решения о текущем ремонте общего имущества. В таком случае Совет может посоветоваться с УК и они вместе определяют, какие работы необходимо выполнить за какой период. Плюс для управляющей компании в том, что она заранее сможет распределить бюджет на текущий ремонт. Совет МКД контролирует оказание услуг и выполнение работ по управлению домом, содержанию и ремонту общего имущества, качество предоставляемых коммунальных услуг. Если у управляющей организации сложились доверительные отношения с Советом, он своевременно сообщит ей о недочётах, которые можно устранить. Это поможет снизить количество претензий от собственников, недовольных работой управляющей организации. Совет МКД предоставляет заключения по проектам договоров, которые собственники рассматривают на ОСС. Взаимодействуя с Советом, управляющая компания может заранее объяснить плюсы и минусы договоров. Недовольство собственников управляющей компанией не всегда объективно. Бывает, что жильцы требуют выполнить работы и услуги, не предусмотренные договором управления. Совет МКД объяснит жителям, что такие работы и услуги не входят в обязательный перечень и помогут согласовать проект договора, если собственники решат выполнять их в качестве дополнительных.

Особенности взаимодействия УК с советом МКД

Вступившая в силу летом 2011 года статья 161.1 ЖК РФ, определяет условия создания, полномочия нового вида объединений собственников жилых помещений МКД - совета МКД. Что входит в компетенцию совета МКД и в круг обязанностей председателя, какие данные УК может предоставлять председателю совета? Отметим, что совет МКД, хотя и является органом управления МКД, однако подотчётен общему собранию собственников, им избирается и им же может быть распущен или переизбран. Совет МКД должен быть выбран на общем собрании собственников в доме, с количеством квартир более четырёх, в котором не было сформировано ТСЖ и которым не управляет жилищный или иной специализированный потребительский кооператив. Совет МКД должен быть избран в течение календарного года с момента ввода дома в эксплуатацию. Если этого не было сделано или принятое решение о создании совета не было реализовано, орган местного самоуправления имеет право в трехмесячный срок организовать ОСС данного дома, на котором в принудительном порядке будет решён вопрос о создании ТСЖ или же об избрании совета, включая его председателя. Члены совета и его председатель (в совокупности - совет МКД) избираются в каждом доме из числа собственников помещений. Численный состав законодательством не регламентируется, но рекомендуется формировать совет исходя из количества в доме подъездов, этажей и квартир. Совет избирается сроком на два года, но общее собрание собственников своим решением имеет право установить как более короткий, так и более длительный срок осуществления полномочий совета МКД (п. 10 ст. 161.1 ЖК РФ). Компетенция совета МКД/ Знание круга вопросов, которые вправе решать совет МКД поможет УК наладить с данным органом грамотное взаимодействие. **Совет МКД (п.5 ст.161.1 ЖК РФ):** обязан следить за выполнением и непосредственно выполнять решения, принятые ОСС; может вносить в повестку дня ОСС для обсуждения предложения о порядке пользования общедомовым имуществом (в т.ч. земельным

участком, на котором размещён дом), о порядке планирования и организации работ по содержанию и ремонту общедомового имущества, вопросы о порядке обсуждения проектов договоров, касающихся общедомового имущества и предоставления КУ, различные предложения, связанные с компетенцией совета МКД, избираемых комиссий, а также иные предложения, которые не противоречат ЖК РФ; имеет право представлять владельцам помещений в МКД предложения по вопросам планирования и организации управления МКД; обязан представлять собственникам до рассмотрения на ОСС своё заключение по условиям проектов договоров. Если в доме была избрана комиссия для независимой оценки проекта договора, то совет МКД представляет своё заключение совместно с заключением такой комиссии; должен контролировать качество оказания услуг и выполнение работ по управлению МКД, а также осуществлять контроль за качеством, поставляемых собственникам и пользователям помещений (в т.ч. общедомовых) коммунальных услуг; обязан представлять на утверждение годового ОСС отчёт о проделанной работе; имеет право принимать решения о текущем ремонте общедомового имущества в случае принятия соответствующего решения ОСС (п.4.2. ч.2 ст.44 ЖК РФ). Перечень полномочий совета МКД может быть дополнен на основании решений ОСС или договора управления МКД.

Полномочия председателя совета МКД. Председатель совета МКД избирается на ОСС из числа членов совета. Председатель руководит текущей деятельностью совета МКД и подотчётен общему собранию собственников. Председатель представляет интересы собственников помещений в МКД и непосредственно общается с УК.

Права и обязанности председателя совета МКД: до принятия общим собранием собственников вправе вступить в переговоры с УК об условиях договора управления МКД. При непосредственном управлении МКД собственниками помещений - относительно условий договора, указанных в ч.1 и ч.2 ЖК РФ; обязан довести до сведения владельцев помещений результаты этих переговоров; только по доверенности, выданной ему собственниками помещений в данном МКД, вправе заключить с УК на условиях, принятых на ОСС, договор управления МКД или договоры, определенные в ч.1 и ч.2 ЖК РФ. По такому договору управления МКД права и обязанности приобретают все владельцы помещений в данном доме, оформившие на имя председателя доверенность. Собственники имеют право потребовать от УК копии этого договора. на основании доверенности, выданной ему владельцами помещений, обязан контролировать, как выполняются обязательства по заключённым договорам оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общедомового имущества; обязан подписывать акты приёмки оказанных услуг и выполненных работ по содержанию и текущему ремонту общедомового имущества, акты о нарушении нормативов качества или периодичности оказания услуг или выполнения работ по содержанию и ремонту общедомового имущества в МКД, акты о непредоставлении коммунальных услуг или же о предоставлении КУ ненадлежащего качества; имеет право направлять в органы местного самоуправления обращения о невыполнении УК обязательств, указанных в договоре управления МКД; на основании доверенности, выданной собственниками жилых помещений в МКД, имеет право представлять интересы указанных собственников в суде по вопросам, связанным с управлением данного дома и предоставлением КУ; вправе принимать решения по делам, которые переданы ему для решения в соответствии с решением ОСС. В отличие от компетенции совета МКД, компетенция председателя не может быть расширена, список его полномочий окончательный (закрытый) и перечислен в ст.161.1 ЖК РФ. О порядках и сроках составления и подписания акта приемки выполненных работ читайте в нашей статье.

Важно помнить, что предусмотренные ЖК РФ вопросы исключительной компетенции общего собрания владельцев помещений в МКД не могут быть переданы совету дома или его председателю. Так, например, предоставлять годовой отчёт УК может только на ОСС.

Отметим ещё один принципиальный момент: должность председателя совета не оплачивается. Однако решение о предоставлении председателю совета денежного вознаграждения за его работу принимается собственниками жилых помещений на ОСС. Но это не означает, что исполнение данного решения обязательно для УК, на счёт которой жильцы данного дома перечисляют денежные средства за услуги и работы по содержанию и текущему ремонту общедомового имущества (Апелляционное определение Ломоносовского районного суда г. Архангельска от 05.02.2013 по делу № 11-14/2013)

Четыре совета для эффективного взаимодействия УК с советом МКД:

1. Всестороннее сотрудничество УК с советом МКД. Для поддержания положительной репутации УК и для налаживания контактов с домом, следует поддерживать связь с общественностью дома в лице председателя совета. Специалист УК, прикрепленный к дому, должен совершать своевременные звонки председателю, устраивать личные встречи, в ходе которых интересоваться, всё ли устраивает собственников помещений, есть ли у дома какие-нибудь проблемы, будут ли предложения по улучшению состояния дома. Особое внимание на решение этого вопроса нужно уделять за пару месяцев до проведения годового общего собрания собственников помещений в МКД.

2. Проведение консультативной работы. Нередки случаи, когда председатель совета МКД обращается в УК с вопросами, не входящими в круг его полномочий, но которые собственники помещений хотели бы контролировать. В таких случаях предлагаем проводить разъяснительную работу, предоставляя председателю информацию в обобщенном виде для доведения ее до сведения жильцам дома.

3. Оказание помощи при организации ОСС. УК может оказывать как физическую, так и материальную помощь при организации ОСС: делегировать представителя УК на собрания, распечатывать бюллетени голосования и протоколы ОСС, помогать при подсчёте голосов и т.п.

4. Расширить полномочия совета МКД. Как мы уже писали выше, список полномочий совета МКД может быть расширен, но не в ущерб остальным собственникам помещений в данном МКД. УК может расширить полномочия совета МКД и, согласовав это на уровне договора управления МКД или протокола ОСС, разрешить его членам, например, присутствовать на осмотрах и решать вопросы планирования на следующий год.

Рекомендации начинающим членам совета многоквартирного дома

Выбор совета многоквартирного дома

- Не затягивать с созданием совета дома.
- При организации совета обязательно должно быть хотя бы 2 человека-единомышленника (чем больше, тем лучше), четко понимающих все предстоящие трудности и готовых потратить на работу своё время, нервы и силы в ближайшие 3–5 лет, если хотят чего-то добиться.

- Один из организаторов должен либо обладать достаточно качественными юридическими навыками и знаниями (быть профессиональным юристом или быть «продвинутым пользователем»), либо иметь возможность постоянно консультироваться с грамотным юристом, при этом самому обучаясь и совершенствуясь, т.е. превращаясь в «продвинутого пользователя». Без этого эффективность работы совета (в зависимости от УК и отношения с ней) может быть очень низкой.

Кто-то рекомендует набирать большой совет, но чаще всего это называют ошибкой и советуют брать меньше людей, не обязательно минимум 1 с подъезда. Советуют каждому будущему члену совета обозначать конкретные функции (за чем каждый будет впоследствии следить).

Среди членов хорошо бы набрать людей с юридическим, экономическим и техническим образованием.

Если дом – новостройка, то стоит формировать совет дома до сдачи дома, договариваться с застройщиком перед первым собранием, где инициатор – застройщик. В таких ситуациях удобно начинать с развития чата дома и групп в соцсетях, там найти единомышленников, услышать все возможные мнения.

В совет дома лучше брать тех, кто этого сам хочет. Иначе самоликвидируются в самом начале и останется только инициатор, что обидно и тяжело воспринять. При этом простое внесение всех желающих приводит к тому, что 90%+ членов совета просто сливаются буквально на следующий день. Поэтому выбирать кандидатов надо тщательнее: проверять на компетентность, желание и возможность работать, ответственность и честность. Хорошо, если это будут уже известные другим собственники, актив дома. Ещё важно в наличие в совете дома тех, кто может быть дома в рабочее время.

Не брать в совет истеричных людей, болтунов и крикунов, которые просто возмущаются, но не готовы сами что-то сделать для исправления ситуации. Кандидатов сразу допрашивать, что будут делать, если ничего – слать. Не рекомендуют брать в совет очень пожилых людей, особенно в председатели («память и соображение уже не те, проявляется и старческий маразм»), таких проще ввести в заблуждение, подсунуть на подписание какие-то документы). Не брать в совет дома людей, склонных к коррупции.

Одновременно с выбором совета предлагают утверждать платформу для проведения собраний в онлайн для удобства и экономия времени в будущей работе. На первом же собрании необходимо наделить совет МКД полномочиями по принятию решений о проведении текущего ремонта, а председателя – правом подписания актов приемки работ.

Важно максимально прописать права и обязанности совета, ответственность перед жильцами, отчётность, решить и подробно расписать вопрос о вознаграждении. Для этого удобно утвердить Положение о совете многоквартирного дома, где учесть все нюансы.

Взаимодействие совета многоквартирного дома с другими собственниками

Мнения расходятся в том, стоит ли вовлекать остальных жильцов в принятие решений, с которыми совет дома быстрее и эффективнее справится самостоятельно. Если стоит, то в какой степени. Большинство высказавшихся советов настаивают на минимальном участии тех, кто не стал выбираться в совет дома.

- «ошибка – попытка учесть все мнения жильцов. Как правило, заканчивается руганью и замыливанием»;
- «нужно меньше спрашивать мнения собственников в общем чате»;
- «по возможности отказаться от общения по делам дома в чатах: есть шанс переругаться со всеми соседями и спугнуть адекватных, особенно перед/в процессе ОСС. Лучше перевести на рельсы переписки по почте или заявок с CRM, чтобы минимизировать полемику».

Некоторые советы и обычные собственники высказываются противоположным образом:

- «любой чих обсуждать с собственниками хотя бы в общем чате»;
- «не допускать конфликтов интересов, решать вопрос обсуждением и принимать решение большинством мнений».

Советуют привлекать к работе на пользу дому всех активных, даже если их мнение не совпадает с мнением совета. Для вовлечения жильцов предлагают создавать комиссии для решения общедомовых проблем.

Многие считают важным моментом открытость деятельности совета дома. Они рекомендуют почаще устраивать обычные встречи с людьми, в том числе с шашлыками, чтобы сформировать дружеские отношения; больше общаться с жителями – «чем больше они вас знают, тем больше доверия». Ошибкой называют не сообщать о своих достижениях в чате дома, молчать о проблемах. Нужно вести свою работу гласно, чтобы избежать обвинений в лоббировании интересов УК и коррупции, ежегодно отчитываться о своей работе. Отдельно рекомендуют аккуратно и точно/лаконично вести стенд для жителей пенсионного возраста.

Наиболее продвинутые проводят совещания совета в Zoom, а видео встреч хранят на youtube, доступ ограничен по ссылке.

Работа совета дома с управляющей организацией

Здесь совету приходится балансировать, чтобы и от управляющей компании добиться нужного, и чтобы жильцы не заподозрили в измене. Особенно трудно это удастся тем, кто старается строить сотрудничество со вменяемой компанией, а не уходить в открытую конфронтацию.

Участники опроса сходятся в том, что общение с УК должно быть официальным и письменным. Кто-то предлагает все встречи с УК и застройщиком снимать на видео.

Чтобы работа с управляющей компанией была продуктивной, крайне желательно подробно прописать порядок взаимодействия с управляющей организацией в договоре управления по всем точкам соприкосновения: отчетность и контроль, порядок приемки работ, реализации решений по текущему ремонту, осмотров общедомового имущества, снятия показаний с общедомовых счетчиков и т.д.

Ошибкой назвали «давать УК слабину и попустительствовать неисполнению каких-то обязательств: контроль должен оставаться всегда. Как только дашь понять, что на что-то можешь закрыть глаза, УК начинает этим злоупотреблять».

Ещё была такая рекомендация, с которой многие воинственно настроенные и экономные жильцы могут не согласиться: *«Не тратьте время на то, чтобы дожидаться, когда УК что-то сделает, если можете*

сделать сами – особенно в маленьких домах, где УК не собирает много денег. Считаю, что эффективен именно симбиоз – УК делает основное, выделяет рабочих, делает часть работы, уборку и т.п. А вы на собственные средства нанимаете специалистов по договору с гарантией, особенно на важные работы. Делать что-то через жалобы – тоже вариант, особенно при отсутствии поддержки жителей, но тогда важные вопросы могут не решаться годами. Сразу ищите альтернативные УК – запасной вариант должен быть всегда».

Рекомендации по работе совета многоквартирного дома

- Изначально разъяснить собственникам, чем именно занимается совет согласно Жилищному кодексу РФ и чем он НЕ занимается.
- Советуют принимать регламентирующие документы (устав, положение о совете), вести документооборот, «каждое событие под протокол». Хотя по результатам опроса, большинство советов по факту живут без положения о совете дома и без оформления принятых решений.
- По возможности собрать номера телефонов и емейлы собственников. С помощью e-мэйл рассылки удастся охватить больше людей, чем любыми мессенджерами.
- Настроить свой канал коммуникации, при этом чат (форум, группу) не должно контролировать постороннее лицо (собственник, не входящий в совет), иначе сложно работать.
- Найти среди жильцов дома юристов, адвокатов, сотрудников администрации, сотрудников РСО, полицейских, заручиться их поддержкой и помощью.
- Быть в контакте с управляющей организацией, местной властью, ресурсниками. При этом все общение с УК, РСО, ФКР, жилищной инспекцией, другими органами власти вести «только в эпистолярном жанре, разговаривать с ними бессмысленно».
- Больше общаться с советами других МКД, так быстрее можно вникнуть во все нюансы ЖКХ и научиться на их ошибках.
- Если есть возможность, советуют собирать деньги на юридическое сопровождение, так как многие вопросы очень сложно понять самим. Это сэкономит много времени.

Неожиданные ответы-советы, подойдут не всем:

«Председатель – очень ранимый человек. Критикуйте его мягко, даже если он сильно накосячил и подписал все акты по некачественному капитальному ремонту», – прислал собственник, не председатель.

«Купите квартиру в ТСЖ и не занимайтесь этой фигней. Если занялись, не бойтесь судов и ненависти соседей».
Ещё 1 человек посоветовал создавать ТСЖ и нанимать подрядчиков, а трое просто указали, что ошибкой было само избрание в совет.

Рекомендации, близкие к психологическим

- Соизмерять свои личные желание, силы и возможности.
- Нужно понимать, что это колоссальный труд.
- Не делать работу по дому своей основной деятельностью в ущерб другим делами и личному времени: никто не оценит, будут только относиться как к должному и требовать решать самые мелкие проблемы на уровне «сбегай в УК узнать, почему машина под окнами стоит».
- Надо просто делать свою работу, не оглядываясь на то, что было уже сделано/украдено/не сделано.
- Действовать, и не слушать критику.
- Рассчитывать только на себя / не стоит рассчитывать на других.
- Держать эмоции под контролем, воздерживаться от личных нападков.
- Не поддаваться на словесные провокации некоторых эмоциональных соседей, которые не следят за своим языком.
- Идти вперед к намеченной цели, прислушиваясь к мнению адекватно рассуждающих соседей.

Ты ж председатель, вот ты и сделай»: 7 причин, почему никто не хочет идти в управдомы

Аргументы читателей

Старший по дому не только решает вопросы, связанные с перегоревшими лампочками, но и контролирует работу УК.

И хотя он делает быт всех жильцов лучше, ему регулярно приходится сталкиваться с равнодушием соседей и недобросовестностью чиновников. Читатели Тинькофф Журнала обсудили, почему управдомом быть сложно и какие подводные камни есть в деятельности самых активных и ответственных людей подъезда.

Это комментарии читателей из Сообщества. Собраны в один материал, бережно отредактированы и оформлены по стандартам редакции.

ПРИЧИНА № 1

Работа старшего по дому, как правило, не оплачивается, а времени на нее уходит много

CandidCandid

негодует из-за несправедливости

Деятельность управдома требует финансовых затрат, очень много времени, сил и особенно нервов. Обычно председатели совета дома — это пенсионеры, которым больше нечего делать. Встречаются, конечно, «ненормальные» в хорошем смысле, которым

до всего есть дело, и они не могут проходить мимо безобразий — вроде героя фильма «Опасно для жизни!» в исполнении Леонида Куравлева.

Если уж придумали эти так называемые советы дома, то в законодательстве должны были прописать, на какие шиши они должны осуществлять свою деятельность, каковы меры материального поощрения и прочее. Например, от сдачи общего имущества в аренду. Но этого нет. А то, что есть, или невыгодно управляющей организации, или входит в противоречие закону.

Lila

адекватно оценивает нагрузку

Энтузиасты обычно и без того работают или заняты и не могут физически закрывать многие вопросы ТСЖ в рабочее время. Например, взаимодействие с ресурсоснабжающими компаниями зачастую происходит исключительно офлайн и в рабочие часы. Из-за этого отказался работать наш последний председатель. На его место желающих не нашлось, пришлось сдать управляющей компании.

ПРИЧИНА № 2

Вместо благодарности управдом часто слышит в свой адрес негатив

Любовь Смирнова

привыкла к несправедливости

Я управдом более 15 лет. Живу в Вологде и работаю на этом посту без каких-либо денежных выплат! Получаю не только благодарные улыбки, но и оскорбления от многочисленных жильцов, имеющих более чем восьмилетние долги по вине юриста УК, не желающего заниматься своей непосредственной работой за 50 000 Р с попустительства своего начальника.

Илья Якубов

смог победить разруху

Я вхожу в совет дома. Недавно сменили управляшку, жизнь начала налаживаться. Но иногда мне кажется, что моим соседям просто нравится, когда у них с потолка течет вода, в подвале плавают фекалии, входная дверь вся ржавая и не работает домофон. Очень тяжело с такими людьми работать.

Когда у нас была предыдущая управляшка, никто вообще не пишал. Лифты на последнем издыхании были, в одном из подъездов даже обрывались тросы — благо стопорные системы сработали, обошлось без жертв. И никто вообще ничего не говорил, зато исправно платили той управляшке. А вот она энергопоставщикам почему-то задолжала.

Когда я и мои замечательные соседи создали совет дома, провели кучу собраний, сменили управляшку, судились с предыдущей, выбивали у новой управляшки оперативное

решение сразу всех проблем по дому — все начали бухтеть без умолку. То ли по тараканам скачуют, то ли по запаху фекалий. А может быть, просто стены слишком сухие.

Татьяна Владимировна

устала от двойных стандартов

Мне чаще всех жильцов приходится брать на себя инициативу в решении многих вопросов по благоустройству дома. Проявляется это в сборе подписей для оформления протокола собрания собственников. Я одна хожу по квартирам, и еще хуже — выискиваю владельцев нежилых помещений первого этажа.

Скажу, что очень трудно объяснить каждому жильцу, для чего я хожу и в очередной раз собираю подписи, а еще труднее слушать высказывания, советы, терпеть негативные эмоции людей, прежде чем они поставят свою подпись.

Большинство понимает, что я не сотрудник УК, а такой же жилец их дома, только самый пострадавший — у меня протекает крыша. Но выплескивать свой негатив стараются почти все.

Люди не хотят что-либо делать. Даже выйти на собрание жильцов и просто поставить свою подпись за или против. Но если ты пришел к ним домой, то уж будь любезен выслушать их мнение. Как правило, это мнение пространно, касается множества других вопросов, а часто и не по существу.

Страшно бесят двойные стандарты. Проявляется это в том, что кто-то должен, но это не ты. В этом случае вся деятельность идет на энтузиазме. Обсуждать тему оплаты даже не буду.

ПРИЧИНА № 3

Старшего по дому часто подозревают в коррупции

Илья Якубов

разочаровался в соседях

Мы тут недавно с управляшкой договорились заменить двери на входных группах и сделать клевый ремонт этих самых входных групп бесплатно — за счет УК. Которая, кстати, не обязана их менять, они «нормальные», но хочется современных — а это уже капремонт.

Так в общедомовом чатике подняли такой вой, что мерзко стало, с какими людьми по соседству я живу. Придумали себе выгодоприобретателей, завышенные цены — притом что с них никто ни копейки брать не будет дополнительно. Меня прямо выбесило. Короче говоря, сплошная демотивация.

ПРИЧИНА № 4

Управдома могут оштрафовать

Евгений Леонов

ушел с поста

У ЖСК есть и плюсы, и минусы. Расскажу про один жирный минус — штрафы. Любая жалоба, даже больного на голову человека, может привести к штрафу председателя на сумму от 15 000 до 200 000 Р. И выплатить он должен их сам, из своего кармана.

Если штрафуют еще и дом, ТСЖ или ЖСК, то эта сумма ложится на жильцов. При штрафе 200 000 Р — а это средний размер — и при 50 квартирах в доме получается по 4000 Р с носа, хотя правильнее считать по квадратам. А УК создана с целью зарабатывать, она сама отвечает за такие штрафы. Понятно, что в итоге все равно на жильцов упадет косвенно.

Сам был председателем около четырех лет, на зарплате 15 000 Р, в очень хороших отношениях с жильцами. Переехал в другой дом, да и на основной работе пошел серьезный подъем и нагрузка — и вот я второй день на бумаге обычный собственник квартиры в старом доме. Звонки, конечно, продолжают, куда деваться.

ПРИЧИНА № 5

Чиновники не воспринимают всерьез активистов из совета дома

gkx

не любит чиновников

Первый враг человека — продажный, трусливый и невежественный инспектор госжилинспекции. Если вам удастся их заставить работать или привлечь к уголовной ответственности, чтобы другие боялись, для вас откроются возможности, предусмотренные ЖК РФ и другим жилищным законодательством.

За год борьбы подано более 200 жалоб через портал ГИС ЖКХ, заявок и писем в управляющую компанию — без счета, десятки заявлений в прокуратуру и полицию, несколько — в Роспотребнадзор, несколько — в следственный комитет. И только после

этого из региональной жилищной инспекции позвонили и спросили, что сделать, чтобы уменьшить количество жалоб.

МКД, ТСЖ, ТСН, СНТ — ловушки для народа. Много ли высоких чиновников живет в квартирах? Они владеют ими лишь для того, чтобы их славить, проживая в дворцах и коттеджах. А за вашу деятельность за 3000 Р вас презирают, отмахиваясь, как от назойливой мухи.

Потому что меньше чем за 300 000 Р оклада — без учета «приработка» на откатах и взятках — им служить народу в тягость, не говоря о том, чтобы работать для народа. Поэтому в первую очередь через жалобу на управляющую компанию познакомьтесь с инспектором госжилинспекции и начинайте с него, чтобы не терять время и силы.

ПРИЧИНА № 6

Отстаивая интересы жильцов, порой приходится вступать в конфликт с УК

Любовь Смирнова
спасла общие деньги

Мои попытки по контролю за работой УК тщетны: с ними заодно все вышестоящие контролирующие организации. Существующий долг — почти 1 млрд рублей, а услуги ЖКХ почти никого не интересуют.

Я не дала разворовать деньги на капремонт, и их передали в соответствующий общий фонд — в итоге установили пластиковые окна в доме. Теперь новое руководство запрашивает другие накопленные деньги передать им — с обещаниями все-все нам сделать! Но если УК не исполняет работы по текущему ремонту, мы надеемся только на государственный фонд капитального ремонта.

Дмитрий Снегирев
возмущен наивности людей

Люди инертны и неграмотны: УК просто грабит их внаглую, но даже созвать их на собрание — та еще проблема. Очень многие думают старыми догмами и верят сотрудникам УК, хотя те просто врут на каждом шагу. Даже в документах.

Доказать это просто, но контора, называемая жилищным надзором, им лояльна. Даже жалобы принимает просто из ящика на входе, без какой-либо регистрации. А на входе охранник стоит и никого не пропускает.

Людам надо создавать советы многоквартирных домов, МКД, и противостоять этим ворюгам, иначе так в г... и будем жить.

ПРИЧИНА № 7

Большинству жильцов безразлично, что происходит в доме

Женя Космос

удивлена равнодушием соседей

За 10 лет в нашем доме пытались провести собрания жильцов и выбрать управдома раз 15. При сборе подписей многие жильцы просто слали далеко и навсегда — до сих пор непонятно, в чем их позиция.

В группе дома в известной соцсети одни возмущения по поводу работы УК. На субботник из тысячи жильцов выходит семь. Да, семь! Поэтому иногда проблема не в УК, а в тех самых соседях, которые всем недовольны.

Маша Романова

требует решения проблем

Быть в курсе дел своего дома и бороться с УК — крайне энергозатратное мероприятие. Еще очень печально, что большинству жильцов вообще пофиг на все, что творится в их доме. Даже на такие мелочи, как неработающая лампочка при входе. Когда большинство поймет, что они за все это платят, и будет заставлять УК работать, тогда, возможно, что-то и изменится в лучшую сторону.

Серг Кудисо

случайно стал управдомом

В 2011 году заехали в пятиэтажную брежневку на 160 квартир. И примерно через год УК объявила собрание в доме. Мне все было интересно — пришли на собрание я и три бабули. Представитель УК сообщил, что необходимо выбрать председателя и совет дома.

И вот эти три бабули смотрят на меня... Я сказал, что таким никогда не занимался, но готов попробовать.

Купил жилищный кодекс, по пути на работу читал и изучал интернет. Поначалу был большой запал и оптимизм. Про оплату речи даже не шло. Много чего сделали: перекрыли кровлю, заменили стояки ГВС и ХВС, канализацию — в том числе и в подвальном помещении. Вставили пластиковые окна в подъездах и прочее.

Потом появилась статья о капремонте. Предлагал жильцам создать свой фонд, но все забили. Некоторые говорили, что это кормушка для УК. В итоге инертность жильцов — отсутствие желания просто заполнить лист голосования — мне надоела, тянуть ляжку в одиночку — тоже.

Поначалу было много советчиков, что мне надо сделать, но, когда я предлагал поучаствовать советчику и сделать это совместно, всем как-то сразу становилось неинтересно. Нет времени — ты ж председатель, вот ты и сделай.

Поэтому на сегодняшний день я перешел в «энергосберегающий режим». Бывает, очень редко кто-то проявляет инициативу по улучшению — поддерживаю. Предлагаю инициативным быть председателем, но никто не хочет.

Ольга

удивлена позиции соседей

Мы сейчас с такими же энтузиастами пытаемся создать ТСН в «нежилом» доме с апартаментами. Правда, мы сразу выбрали пусть «ленивого ТСН», так как сами плохо разбираемся в таких делах, а управляющую компанию хотим сменить. Прошли через 10 кругов ада, сейчас идут судебные процессы с текущей УК, которая не хочет отдавать дом.

Только один наглядный пример: месяц буквально бегали за всеми собственниками с просьбой проголосовать. Один парень даже встречался с кем-то в другом конце города, чтобы забрать бланк голосования. Еле набрали 52% голосов — из-за повсеместного безразличия.

В чате дома кто-то написал про установку сеток на окна, и в тот же день активность проявили больше 50 человек и записались на замеры. Так бы голосовали...

Еще мы столкнулись с тем, что многие «лучше знают, как сделать», и дают кучу советов, как надо. Но сами ни черта делать не хотят.

Принципы добрососедства в МКД и примеры их внедрения из практики УО.

Современные управляющие организации, которые стремятся к предоставлению услуг высокого качества и повышению лояльности к ним клиентов, пропагандируют среди жителей многоквартирных домов принцип добрососедства. Рассказываем на примерах, что это такое и как УО и ТСЖ реализуют его на практике. Концепция «Добрососедства» в многоквартирном доме. Сам термин «доброе соседство» объяснить несложно – это дружеские отношения людей, живущих рядом, в одном доме, учитывающих права и интересы друг друга. Этот принцип получил новый смысл в сфере жилищно-коммунального хозяйства: управляющие домами организации и ТСЖ всё чаще транслируют добрососедство в своей работе в МКД и с клиентами. Общим смыслом и целями добрососедства в МКД являются: построение конструктивного диалога и эффективного взаимодействия между участниками рынка предоставления жилищно-коммунальных услуг – жителей домов и управляющих организаций; создание благоприятных условий проживания в МКД; установление равноправных, без взаимного негатива, отношений между жителями дома. Реализация в управляемом доме концепции добрососедства помогает УО и ТСЖ и собственникам поддерживать порядок в МКД и содержать общедомовое имущество в надлежащем состоянии, что напрямую влияет на размер взноса на капремонт и размер платы за жилое помещение. Закон добрососедства от УК «КСМ-Комфорт» из Петрозаводска. В основу принципа добрососедства заложен постулат о том, что действия жителя дома не должны нарушать закон, права и интересы соседей и ухудшать состояние общего имущества МКД, а также самочувствие и настроение других жителей. Принцип добрососедства в своей работе активно использует компания «КСМ-Комфорт», которая в Петрозаводске управляет 84 жилыми домами: от новостроек до домов 60-х годов постройки. В основу маркетинговой политики УК заложено управление, ориентированное на клиента – Client-oriented management, куда включена и концепция построения добрых и конструктивных отношений между жителями МКД и с самой УК. **В компании разработаны 5 законов добрососедства:** Бережное отношение к имуществу. Бережное отношение к пространству. Бережное отношение к тишине. Защита своих прав и общего имущества. Своевременное обращение в управляющую компанию. Каждый из этих законов добрососедства имеет законодательную основу и применим в любом многоквартирном доме любой управляющей организацией. Рассмотрим их подробнее. Закон бережного отношения к имуществу. Не у всех владельцев помещений сегодня есть понимание, что помещения и элементы дома вне их квартир также принадлежат им, только на праве общедолевой собственности. Поэтому они не чувствуют ответственности за состояние общего имущества и считают допустимым оставлять там мусор, портить стены и наносить иной ущерб элементам дома. Призыв к бережному отношению к общему имуществу в МКД из группы в ВК «КСМ-Комфорт» УК «КСМ-Комфорт» информирует жителей дома о том, что от состояния общего имущества дома зависит размер платы за содержание жилого помещения и взноса на капремонт. Также состояние подъездов и дворов влияет на рыночную стоимость квартиры в МКД. Сотрудники УК напоминают собственникам, что порча общего имущества дома в конечном итоге скажется на их собственных кошельках; чем чаще компания приводит в надлежащий вид общие элементы дома, тем меньше средств остаётся на улучшение и благоустройство подъезда и придомовой территории. Закон бережного отношения к пространству. Загромождение общих помещений дома, захламливание коридоров и тамбуров мебелью, колясками, велосипедами, беспорядочная парковка автомобилей во дворе – нередкое

явление для многоквартирных домов. УК «КСМ-Комфорт» рассказывает своим клиентам о том, что бережное отношение к общему пространству делает жизнь комфортной и безопасной: в доме должны быть свободные пути для эвакуации, а у экстренных служб – свободный проезд к дому. Загромождённая мебелью или личными вещами общая для нескольких квартир прихожая, перегораживающие путь пешеходам и коляскам автомобили во дворе, поцарапанные из-за неправильной парковки машины – лишь несколько наиболее актуальных примеров бережного отношения жителей МКД к пространству в доме и вокруг него. Такое поведение порождает конфликты между соседями, взаимное недовольство и раздражение. Информация о запрете на захламление мест общего пользования из группы в ВК «КСМ-Комфорт» Загромождение мест общего пользования – нарушение санитарных и противопожарных норм и правил, за это жители домов могут получить штраф до 4 000 рублей. УК «КСМ-Комфорт» при обнаружении подобных случаев даёт собственникам время для устранения нарушений, а при отсутствии реакции на предупреждение – очищает места общего пользования от посторонних вещей и разблокирует проезды во дворе своими силами. Закон бережного отношения к тишине Долгий ремонт, использование электроинструментов, громкое прослушивание музыки и иной шум вредят жителям МКД соседям морально и физически, особенно если это происходит в позднее время. Законодательство предлагает гражданам способы защиты от шумового загрязнения, устанавливая максимально допустимый уровень шума и время, в которое лучше не шуметь. УК «КСМ-Комфорт» информирует об этом своих клиентов и помогает им в случае необходимости правильно подготовить жалобу на шумящих соседей и попытаться решить дело миром, не доводя его до вызова полиции и составления протокола. Для этого житель должен написать в компанию обращение с просьбой о помощи. Также УК предлагают своим клиентам, которые в силу ремонта или других причин создают сильный шум в доме, вспомнить про добрососедство и, например, предупредить соседей о времени и длительности проведения работ лично или с помощью объявлений. Закон защиты своих прав и общего имущества УК «КСМ-Комфорт» напоминает своим клиентам, что государство и общество предоставляют им много инструментов для защиты своего общего имущества. Если не защищать свои права и своё имущество, то их не останется. Например, жители МКД должны бороться с самозахватом мест общего пользования соседями, с самовольной перепланировкой помещений и увеличением квартир за счёт общих коридоров и тамбуров. Информация о правилах перепланировки в МКД из группы в ВК «КСМ-Комфорт» УК помогает клиентам решать подобные ситуации в доме: для этого жители дома должны обратиться в компанию по любому каналу связи. Специалисты «КСМ-Комфорт» предоставляют по таким заявкам подробную инструкцию, как действовать. Закон своевременного обращения в управляющую компанию. Этот закон добрососедства тесно связан с бережным отношением к общему имуществу и его защитой. жители дома не должны оставаться равнодушными к какой-то проблеме в доме, ведь со временем она может привести к аварии или значительному увеличению стоимости ремонта. Чтобы избежать этого, УК «КСМ-Комфорт» просит клиентов обращаться к ним при малейших признаках поломки в доме или неполадок в инженерных системах. Призыв «КСМ-Комфорт» к жителям обращаться в компанию из-за неубранного снега. Ведь аварийные ситуации могут возникнуть в доме спонтанно несмотря на то, что сотрудники УК периодически проводят осмотры общего имущества. В этом случае жители дома – лучшие помощники управляющей компании, чтобы вовремя сигнализировать, например, о протечке крыши после сильного ливня или висящих проводах электропроводки в подъезде. Примеры добрососедства от успешных УО и ТСЖ Принцип добрососедства не ограничивается только теми правилами, которые выработала для себя и своих клиентов УК из Петрозаводска. Другие компании также транслируют бережное отношение к имуществу

и друг к другу жителей многоквартирных домов: Устанавливают информационные таблички об уважительном отношении на придомовой территории и в подъездах: УК «Азбука быта» Проводят праздники и экологические акции для жителей дома или жилищного комплекса: чаепития, соревнования, Дни соседей, «Чистые игры», утренники и конкурсы для детей. Совместно с активными жителями наводят порядок в местах общего пользования и следят за ним, как это делают жители дома в Петрозаводске под управлением ТСЖ. Тиражирование правил и практик добрососедства в управляемых домах делает проще работу УО по содержанию общего имущества собственников, помогает построить конструктивный диалог компании с жителями МКД. При этом сами жители таким образом напрямую влияют на размер платы за жилое помещение и условия жизни в доме, на собственный комфорт.

Какие мероприятия и акции УО может организовать для жителей домов.

Для успешного управления домами УО должна постоянно контактировать с жителями, при этом делая всё, чтобы повысить их лояльность и доверие к компании. Один из способов это сделать – проводить совместные мероприятия с клиентами. Какие мероприятия и акции УО может организовать для жителей домов и зачем это делать? Совместные с жителями мероприятия и акции помогут УО повысить лояльность клиентов и стать к ним ближе. Насколько важно управляющим организациям работать со всеми точками контакта с жителями многоквартирных домов? Их более 70, и каждая, если правильно её оформить/преподнести, поможет УО улучшить свой имидж в глазах клиентов, повысить их лояльность и наладить конструктивный диалог. А без этого вряд ли получится эффективно и успешно управлять домами. Многие жители МКД жалуются на работу своих управляющих компаний. Для них УО – это просто «компания», которая выставляет квитанции, берёт с них деньги и «ничего не делает». Чтобы бороться с таким сложившимся мнением, зачастую мало просто соблюдать все требования законодательства к деятельности по управлению многоквартирными домами. Чтобы стать «своими», знакомыми, чтобы клиенты знали УО «в лицо», ей следует как можно чаще встречаться с жителями домов, по совершенно разным поводам – нейтральным и позитивным. Многие управляющие организации России уже пользуются таким инструментом: они контактируют с клиентами не только на ОСС, но и в ходе мероприятий и акций, организатором которых выступает сама компания. **Примеры мероприятий, которыми вы можете воспользоваться как готовыми инструкциями к действию или, заимствовав идею, найти свои нетипичные способы провести время с жителями многоквартирных домов.** *Праздники и развлечения.* Самая интересная группа мероприятий, в которых охотнее всего участвуют жители домов, – праздники и развлечения, которые не требуют от них выполнения каких-то работ, физических или финансовых затрат. В течение года УО может найти десятки поводов для таких мероприятий: Новый год, Международный женский день (8 марта), Пасха, 1 Мая, День Победы (9 мая), День защиты детей (1 июня), День семьи, любви и верности (8 июля), День Знаний (1 сентября). Можно использовать и менее известные поводы для организации праздника для жителей: Иван Купала (24 июня), Международный день соседей (24 мая), Масленица. Праздник можно устроить для каждого дома отдельно, а можно – один общий, если МКД находятся близко друг от друга. В программу можно включить различные конкурсы и соревнования, концерты, самодеятельность, если в домах есть люди, готовые выступить перед соседями. Обязательно организуйте какие-то развлечения для детей. Конечно, на масштабную культурную программу нужны деньги, но можно ограничиться и минимальным набором. Например, в Новый год нарядить во дворе ёлку и пригласить жителей домов на горячий чай и новогодние конкурсы, которые можно подготовить и провести своими силами. Проведите конкурс на новогоднее украшение двора/окон/подъезда и торжественно наградите

победителей у новогодней ёлки. **Встречи и чаепития.** Некоторые УО не ждут памятных дат, а просто устраивают небольшие встречи с жителями за чаем с плюшками, чтобы обсудить наиболее важные вопросы и вместе решить сложившиеся в доме проблемы. Например, в Черногорске (Хакасия) управляющая организация устроила встречу собственников МКД с замминистра строительства и ЖКХ в республике. Можно совместить праздник или чаепитие с «Днём открытых дверей», которые часто проводятся в регионах. Но насколько более приятно жителям будет не самим идти в такой день в офис УО, даже в выходной, а встретить сотрудников управляющей организации во дворе своего дома, где организованы сладкий стол и конкурсы. Такую практику уже ввели в Московской области. Сейчас многие управляющие организации подключаются к празднованиям дня города, или района, устраивая для своих клиентов собственные развлекательные мероприятия. Также популярность набирают День соседей, который отмечается 24 мая, и Всемирный день чистоты 21 сентября. Соревнования Уборка и благоустройство территории могут очень помочь управляющим организациям при проведении мероприятий для жителей МКД. Например, можно подать заявку на проведение проекта «Чистые игры»: предложить клиентам собрать несколько команд и соревноваться в скорости раздельного сбора мусора на придомовой и городской территориях. Соревноваться можно семьями, подъездами или домами. УО не обязательно официально проводить «Чистые игры» – достаточно просто воплотить идею состязаний по сбору мусора, например в рамках ежегодного субботника. При этом можно рассказать о действующей системе вывоза ТКО и раздельном сборе отходов. Такое соревнование можно приурочить не только к 21 сентября, но и к Чистому четвергу и совместно с жителями привести в порядок дворы и подъезды. Устройте для своих клиентов и другие соревнования: если есть возможность, залейте каток и пригласите всех на его открытие, организуйте хоккейный турнир. Если во дворе есть футбольное поле, иницилируйте футбольный чемпионат: семейный, детский, между домами. Даже простые «Весёлые старты», знакомые всем со школьных времён, также могут быть поводом для встречи с жителями, например, в День Физкультурника (8 августа). **Благотворительные и праздничные акции** Некоторые управляющие организации России уже активно включились в благотворительную и волонтерскую деятельность. Например, в рамках празднования Дня Победы они поздравляют ветеранов, проживающих в многоквартирных домах в их управлении: делают в квартирах ремонт, покупают бытовую технику и продуктовые наборы. При этом УО могут не только сами участвовать в подобных мероприятиях, но и предложить жителям домов присоединиться к поздравлению ветеранов Великой Отечественной войны. Можно устроить концерт на придомовой территории и даже организовать полевую кухню с музыкальным сопровождением. Следует узнать о том, какие благотворительные акции проходят или запланированы в городе, и предложить клиентам вместе принять в них участие. Например, собрать гуманитарную помощь или школьные принадлежности для детей из многодетных семей, приготовить подарки для воспитанников детского дома. Организация любой доброй акции поможет УО стать ближе к клиентам, найти с ними общий язык. Например, к зиме можно приготовить многолетние кормушки для птиц и вместе развесить их во дворе, и даже объявить конкурс на лучшую кормушку или фото птиц, которые будут ими пользоваться. Ещё одна интересная, свежая идея для управляющих организаций: предложить жителям МКД заняться популярным сегодня буккроссингом – обменом книгами. Библиотеку можно создать в одном или нескольких подъездах. Обычно находят поддержку у жителей домов акции по высадке саженцев, созданию приятной атмосферы на придомовой территории. Например, в Липецке управляющая организация вместе с жителями высадили Аллею Славы к Дню Победы: участники акции посадили 120 деревьев. Каждое из них было именованное, с табличкой в форме пятиугольной звезды и именем фронтовика. УО может проводить различные конкурсы для жителей многоквартирных домов. Если в первый раз немногие примут в них участие, то с каждым разом управляющая организация будет собирать всё больше участников. Главное – доводить до жителей домов информацию о конкурсе, правилах участия и победителях. И, конечно, вручать обещанные призы. Примеров конкурсов можно

найти очень много: на украшение/благоустройство двора к празднику; рисунков для детей по разным тематикам; фотографий или видеороликов на заданную тему; на оформление окон/балконов; стихотворений на определённую тему; чтецов или ораторов и другие; ледяных и снежных скульптур, скульптур из песка. **Локальные акции по созданию комфортной и приятной атмосферы в доме и во дворе.** Помимо праздников, акций, соревнований и конкурсов УО может также удивлять и радовать жителей домов, если подойдёт творчески к своей работе. Например, в Екатеринбурге собственники были очень довольны, когда УО в лифтах дома начала транслировать классическую музыку. В Нижнем Новгороде сотрудник УО, убирающий двор от снега, вырезает и лепит из льда и снега с помощью лома, лопаты и метлы фантастических рыб и морских змеев. В Санкт-Петербурге в особо жаркое время одна из управляющих организаций проводит влажную уборку детских площадок и спортивных зон на придомовых территориях МКД, очищая их с помощью шлангов и поливочных машин от пыли, освежая газоны. В Перми ТСЖ позаботилось о владельцах собак и тех, кому не нравится, что соседи выгуливают своих питомцев прямо во дворе. На придомовой территории появились ящики с пакетами для уборки за собаками. Крышки боксов украшены надписями и рисунками, которые должны вдохновлять хозяев животных поддерживать чистоту во дворе МКД. **С заботой о клиентах.** *Все приведённые примеры объединяет одно: управляющие организации проявляют заботу о жителях многоквартирных домов, показывают, что им не всё равно, как клиенты живут, беспокоятся об их комфорте. Именно такой клиентоориентированный подход станет залогом лояльного отношения жителей домов к управляющей организации. Общие принципы при организации акций и мероприятий такие: Непосредственное участие в них сотрудников УО. Минимальные требования к участникам. Выполнение всех обещанных условий, в том числе вручение подарков. Максимальное информирование жителей МКД о предстоящем празднике/конкурсе/акции, фотоотчёт о прошедшем мероприятии в соцсети, на сайте УО, на информационных досках. Начните с самых простых акций, постепенно привлекая к ним всё больше участников, расширяя их.*

Зачем УО рассчитывать индекс лояльности клиентов, и как это сделать.

Любой компании, которая стремится расти и развиваться, важно знать отношение к ней клиентов, степень их доверия. Определить это помогает индекс потребительской лояльности – NPS. Как измерить лояльность клиентов, рассчитать NPS и для чего УО это нужно? Уровень лояльности жителей домов напрямую влияет на успешность управляющей организации. *Работа управляющей организации, как и любой другой коммерческой компании, направлена на получение прибыли, на развитие и рост. На это напрямую влияет отношение к УО её клиентов – жителей многоквартирных домов.* Если они недовольны работой компании, это приведёт к росту жалоб в надзорные органы и, соответственно, количеству штрафных санкций. Наиболее активные рассерженные собственники проведут общие собрания и расторгнут договоры управления. При этом среди жителей города, где работает УО, за ней закрепится негативный образ, и изменить затем отношение клиентов к себе компании будет непросто. Поэтому организации важно понимать, как относятся к ней жители домов, которые уже находятся у неё в управлении, измерить уровень их лояльности. Это действительно можно сделать, ведь единицы, в которых измеряется любовь клиентов к компании, были придуманы более 15 лет назад и называются индексом потребительской лояльности NPS. Задайте клиентам всего один вопрос с вариантами ответов по шкале от 0 до 10 баллов. Индекс NPS (Net Promoter Score) был придуман в Америке в 2003 году, и с тех пор получил повсеместное распространение, поскольку его легко посчитать. Он наглядно покажет, насколько клиенты

любят или ненавидят компанию. Чтобы измерить индекс NPS, управляющей организации не потребуются специальные знания и умение анализировать большой объём информации. **Алгоритм действий состоит из нескольких простых этапов:** Сформулируйте вопрос. Вопрос для определения NPS всегда примерно один и тот же: «Готовы ли вы рекомендовать нашу компанию друзьям?». Можно использовать любые вариации, который отражает тот же смысл, например: «Рекомендуете ли вы нашу компанию своим друзьям?». Вопрос должен быть максимально лаконичным, без лишних слов, а ответом на него должна стать оценка от 0 до 10 баллов: 0 – точно не сделаю этого, 10 – с удовольствием рекомендую. Выберите канал, где будет проводиться опрос, и запустите его. УО может использовать для опроса любые доступные ей каналы: разложить анкеты в офисе и в подъездах домов, опубликовать вопрос в своей группе в соцсети, в мессенджере и на сайте, сделать sms- или e-mail-рассылку. Уделите внимание оформлению опроса, чтобы он привлекал внимание и был прост для заполнения или направления ответов. Можно выбрать все или только один канал для получения ответов жителей МКД. Затем следует назначить ответственного за сбор ответов – и взять паузу на несколько недель, чтобы собрать как можно больше мнений клиентов. Проанализируйте результаты. Сделать это несложно. Все полученные ответы разбиваются на три группы по выставленным баллам, затем подсчитывается их количество: 0–6 (недовольные); 7–8 (нейтралы); 9–10 баллов (довольные). Также посчитайте общее количество полученных ответов. Затем переходите непосредственно к расчёту индекса потребительской лояльности. Рассчитайте индекс лояльности клиентов, или NPS. При расчёте индекса NPS важны данные об общем числе данных жителями оценок, а также их количество в первой (0–6) и третьей (9–10) группах. Индекс выражается в процентах, подробно его формула выглядит так: $NPS (\%) = (\text{группа } 9-10 - \text{группа } 0-6) * 100 / \text{общее количество ответов}$ Индекс NPS – разница между процентным количеством лояльных к компании и процентным количеством негативно настроенных клиентов. Короткая формула: $NPS = \text{ответы } 9-10 (\%) - \text{ответы } 0-6 (\%)$ Приведём пример. Управляющая организация собрала 120 мнений клиентов. 40 из них дали оценку в 9–10 баллов, 30 – в 0–6, остальные были нейтральны и дали ответы в 7–8 баллов. Расчёты будут такими: Вариант 1. % группы 0–6 = $30 * 100 / 120 = 25\%$. % группы 9–10 = $40 * 100 / 120 = 33\%$. $NPS = 33 - 25 = 8\%$. Вариант 2. $NPS = (40 - 30) * 100 / 120 = 1000 / 120 = 8\%$. Если при расчётах получаются не целые, а дробные числа, то их можно округлять: $1000 / 120 = 8,33333333333333 = 8\%$. Проанализируйте итоги и составьте план работы по увеличению индекса NPS. Когда индекс лояльности клиентов посчитан, управляющая организация должна проанализировать результат, оценить его и при необходимости разработать план по повышению NPS. Оцените результаты: индекс 50–100%: отличный результат, который следует удерживать и улучшить, ведь нет предела совершенству; индекс от 30 до 50%: средний результат, есть, над чем работать, ведь большой процент жителей всё ещё без восторга думают о компании; индекс 0–30%: плохо, компанию не любят, поэтому особого роста доходов и расширения списка домов в управлении УО ждать неоткуда; результат минусовой, менее 0: меры нужно принимать прямо сейчас, немедленно. При любом результате УО должна составить стратегию по повышению индекса NPS, увеличению количества жителей дома, которые бы при опросе ставили 9–10 баллов. Также можно разработать план работы с каждой из групп, по которым распределялись ответы: с теми, кто негативно относится к управляющей организации, с нейтралами и даже с теми клиентами, которые видят свою УО в позитивном свете.

Маркетинг для управляющих организаций: точки контакта с жильцами.

Что такое маркетинг для управляющих компаний и зачем он нужен? Почему о нём молчит большинство ЖКХ-компаний?

Оффлайн точки контакта: Офис компании и центры приёма жителей ; Вывески на домах; Оформление подъездов МКД; Информационные стенды в подъезде и на земельном участке; Одежда сотрудников в офисе и на выезде; Брендированная автотехника; Листовки, маркетинг-киты, брошюры и памятки для жильцов; Бюллетени для голосования на ОСС и приложения к ним ;Магнитики и другая «сувенирка» для жителей домов; Печатные СМИ; Акции и мероприятия с жителями домов; Личный бренд руководителя; Клуб председателей МКД; **Онлайн точки контакта:** Сайт (обычная и мобильная версия) Мобильное приложение; Чаты WhatsApp, Telegram, Viber; Социальные сети ВКонтакте и Instagram ;Описание в онлайн-каталогах и на «картах»; Отзывы «жителей» – репутация в сети; Публикации в электронных СМИ; Канал на YouTube ;Экспертные статьи в электронные СМИ ;Таргетированная реклама; Маркетплейс с услугами.

Как маркетинг помогает управляющей компании. Основной целью маркетинга для управляющей, компаний является улучшение репутации компании и повышение её прибыли с помощью исключения компании из ценовой конкуренции и продажи дополнительных услуг, число которых не ограничено воображением специалистов. **Есть четыре главных барьера на пути повышения репутации компании.** *Информационный:* никто из жильцов не знает, что именно делает управляющая компания, которая ежемесячно просит с них деньги. *Культурный:* традиционно, со времён ЖЭК СССР, жильцы видят в работниках ЖКХ классовых врагов и наглых жадных сволочей. *Коммуникационный:* сотрудники управляющей компании отвечают им взаимностью и обычно не обладают достаточной компетентностью для погашения негатива или перевода его в конструктивное русло. *Мотивационный:* работники сферы ЖКХ часто обладают очень низкой мотивацией для качественного выполнения своей работы в рамках трудового договора, но высокой мотивацией подработать в рабочее время или провести часть оплаты мимо кассы. Мы, как внешние специалисты по маркетингу для управляющих компаний, достигаем целей и преодолеваем барьеры последовательным развитием трёх направлений. Организация. Мы настраиваем в управляющей компании бизнес-процессы (преимущественно внедрением ранее разработанных технологий и продуктов РосКвартала). Это позволяет нам повышать репутацию компании и лояльность жильцов органически, за счёт отсутствия негатива и оказания услуг достаточного качества. Коммуникация. Мы настраиваем для управляющей компании систему постоянного и деятельного извещения о проведённых работах. Также мы настраиваем систему мотивации диспетчеров, чтобы им было не комфортно игнорировать поступающие заявки, и обучаем сотрудников управляющей компании правильным способам общения и перенаправления негатива в конструктивное русло. Упаковка. Мы оформляем всё это качественно и эстетично, работаем над наполнением. Разработанные стандарты общения, фирменный стиль, оформленные точки контакта позволят преодолеть баннерную слепоту. Особенно, если разработанные материалы будут нести реальную пользу для жильцов — например, помогать им найти простое решение не очевидной проблемы с помощью заказа дополнительной услуги управляющей компании. □ Как обстоят дела сейчас у большинства УК России. Всё время отнимает операционная текучка. Жильцы думают, что УК ничего не делает, а только берёт деньги. Что и за сколько делают специалисты не знает никто, кроме них. Дома не уходят только потому, что жильцы не могут собрать ОСС. Конкуренты обманывают жильцов, демпингуют, а им верят. Жильцы

не знают, куда звонить, и всегда звонят в мэрию или ГЖИ. Диспетчеры снимают трубку с телефона и чай гоняют. Полдома не платит, а ремонт хотят, как в Версале. Что такое «репутация» и Идеальная УК по версии ? Руководство занимается стратегическими задачами. Жильцы знают, что делает управляющая компания. Отчёт от специалистов приходит в мобильное приложение. В очереди на управление ещё пять домов, проводят ОСС. Конкурентов гонят из подъезда сразу, как только они представляются. Жильцы всегда знают, куда и как звонить в случае проблем. Диспетчеры хотят себе ещё заказов. Ещё больше заказов и премий. Отдельный счёт на внеочередной ремонт подъезда популярен среди жильцов. Руководителя зовут экспертом на ТВ вместе с губернатором.

Почему УО следует уделить внимание оформлению информационных стендов.

Управляющие организации, как правило, рассматривают стенды в подъездах домов только как способ исполнить требования о раскрытии информации. А зря – это ежедневная точка контакта с клиентами. Почему УО важно уделить внимание оформлению информационных стендов и о его значении во взаимодействии с жителями МКД ? УО взаимодействует с жителями домов в более чем 70 точках контакта. Недавно мы провели опрос среди управляющих организаций о том, в чём они видят для себя точки развития и роста. Почти каждая компания, ответившая на наши вопросы, указала на необходимость выстраивать конструктивное взаимодействие с собственниками, заслужить их доверие и повысить лояльность. При этом лишь малая часть УО осознаёт, что каждый день взаимодействует с жителями МКД, создавая себе определённую репутацию. Точек контакта управляющей организации с клиентами более 70, и каждая из них влияет на мнение собственников о компании, управляющей их домом. Если у жителей дома об УО сложилось хорошее мнение, то это уменьшает количество жалоб и обращений на её работу в надзорные органы, напрямую влияет на принятие решений на ОСС и спрос на дополнительные услуги управляющей организации, то есть на её прибыль. Поэтому так важно, чтобы управляющие организации уделяли внимание всем направлениям взаимодействия с жителями МКД и уделили время созданию и оформлению точек контакта. В первую очередь – самых важных, среди которых символическим лидером является информационный стенд в подъездах дома. Информационный стенд – ежедневная точка контакта жителей дома с управляющей организацией. Информационный стенд, или доска объявлений – неизменный атрибут подъездов многоквартирных домов. На них управляющие организации размещают сведения, которые они обязаны раскрывать согласно пп. «б» п. 31 ПП РФ № 416. Стенды в подъездах дома часто используются для размещения документов общих собраний собственников. Как правило, это уведомления о предстоящем собрании и протокола – чтобы все собственники могли ознакомиться с ними в любое время. Информационные стенды должны быть во всех подъездах МКД, мимо них ходят все жители. Не каждый из них внимательно изучает размещённые на стенде документы, однако, сам стенд чётко ассоциируется именно с управляющей данным домом организацией. Представьте себя на месте жителя дома, который ежедневно и не раз проходит мимо информационного стенда УО. А стенд – обшарпанная доска с неаккуратно нанесённым логотипом или названием компании, а то и вообще без всяких опознавательных знаков. Листы прикреплены скотчем или кнопками, карманы для документов сломаны, а информация напечатана разными шрифтами. Вряд ли такой стенд кого-то порадует. Даже если на доске объявлений будет яркий плакат о дополнительных услугах УО, его привлекательность и эффективность окажутся минимальны. Поэтому для

УО должно быть важно не только наполнение доски объявлений, но и её вид. Информационный стенд – это визитная карточка управляющей домом организации. Управляющая организация, устанавливая в подъездах домов информационные стенды, должна помнить: это своеобразная визитная карточка компании, которая ежедневно будет на глазах у клиентов. Следует подойти к его разработке и изготовлению со всей серьёзностью, чтобы не только донести до жителей дома сведения, но и зарекомендовать бренд УО. Подберите размер доски объявления, чтобы на него помещалась вся обязательная и дополнительная информация. На стенде должно быть достаточное количество карманов для документов и объявлений, чтобы не крепить не влезшие на доску листы рядом со стендом на скотч или кнопки. Советуем заранее посчитать, сколько мест для листов и какого формата будет необходимо разместить, а также решите, нужно ли помимо карманов формата А4 расположить на стенде перекидные системы, ниши для визиток, буклетов и даже воблеров. Выберите, из каких материалов будет выполнен стенд и способ его крепления. Карманы могут быть из оргстекла или пластика, рамка – алюминиевая или из ПВХ. При креплении стенда к стене необходимо решить, какой способ нанесёт наименьший вред общему имуществу собственников. Вряд ли жители подъезда будут благодарны за продырявленные или повреждённые стены. Подберите цветовую гамму, которая будет сочетаться с логотипом УО: стенд не должен быть аляповатым или ярким. Как правило, логотип компании размещается в верхней части конструкции, иногда его дополняют надписью «Информация» или слоганом, если у управляющей организации такой есть. Лого и буквы могут быть напечатаны или наклеены, выполнены из оргстекла или плёнки. Чтобы жители дома, видя стенд, ассоциировали его с управляющей организацией, он должен быть оформлен в едином стиле со всей продукцией УО. Везде должны использоваться один стиль, шрифт, цветовая гамма, один и тот же логотип. Информация на доске должна легко читаться, быть оформлена единообразно во всех документах. В идеале каждый документ должен быть распечатан на фирменном бланке с логотипом управляющей организации и иметь заголовок – так читающий информацию человек сразу поймёт, о чем идёт речь. **Управляющим организациям на заметку:** Как говорится, встречают по одежке. И это в равной мере относится и к образу управляющей организации, который сложится у жителей дома. На создание этого образа влияет множество факторов, в том числе доска объявлений в подъезде. Конечно, если красивый стенд размещён на обшарпанной стене рядом с нецензурными надписями, то он вряд ли окажет положительное влияние на создание репутации УО. Лучше сначала исправить эту ситуацию, иначе даже самая хорошая стратегия продвижения бренда не поможет УО спасти свою репутацию и изменить мнение жителей о ней. Но если УО важно развиваться, повышать качество основных услуг и спрос на дополнительные, зарабатывать больше, то она должна целенаправленно заниматься своим имиджем и укреплением репутации.

Как УО и ТСЖ общаться с жителями МКД согласно ПП РФ № 331.

Общение управляющих организаций и ТСЖ с собственниками и пользователями помещений в МКД становится всё более тесным и открытым. И это хорошо. Как УО и ТСЖ наладить взаимодействие с жителями дома, чтобы не нарушить ПП РФ № 331. Откройте представительство. С 1 марта 2019 года у всех управляющих организаций должно появиться представительство, чтобы жители МКД могли обратиться за решением своей проблемы в УО лично. Обратите внимание, это касается только управляющих организаций, ТСЖ открывать представительство не нужно. Что такое представительство? Согласно

пункту «к» ПП РФ № 331 УО должна обеспечить жителям МКД возможность личного обращения. Сделать это можно будет в действующем офисе УО или, если у УО заключен соответствующий договор, в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг. Вот это и называют представительством управляющей организации. Представительство должно располагаться в пределах внутригородского района в городском округе с внутригородским делением либо внутригородской территории города федерального значения, на территории которого находятся дома под управлением УО. В представительстве директор УО или уполномоченное лицо УО будут вести приём собственников и пользователей помещений в МКД, предоставлять оперативные ответы на их вопросы, оказывать любую другую помощь собственнику или пользователю помещения в МКД по вопросам, связанным с управлением МКД. Управляющей организации нужно будет сообщить жителям МКД дни и часы приёма в представительстве. Приём должен устраиваться не реже одного раза в месяц. Записаться на приём жители МКД смогут прямо в представительстве УО, по телефону управляющей организации или в ГИС ЖКХ. Если житель МКД не записался на приём заранее, его примут только после того, как пообщаются с записанными на приём собственниками и пользователями помещений. Записывая жителя дома на приём, сотрудник представительства УО выясняет, есть ли от обратившегося заявки в аварийно-диспетчерскую службу, статус рассмотрения и результат выполнения таких заявок. После сотрудник вносит эти сведения, а также дату приёма, должность лица, проводящего приём, в журнал личного приёма. Копия записи в журнале личного приёма отдаётся обратившемуся жителю МКД. После приёма результат нужно зафиксировать в журнале личного приёма. Соблюдайте сроки ответа на запросы. Мы уже рассказывали какую информацию о своей деятельности и где управляющие организации должны раскрывать, согласно ПП РФ № 331. Для ТСЖ ещё предстоит такой разбор. Сегодня расскажем о сроках ответа на запросы жителей МКД. УО и ТСЖ не могут ограничивать жителям дома доступ к раскрываемой информации и обязаны обеспечить сохранность раскрываемой информации в местах её размещения. Если данные больше не актуальны, носитель с ними можно выбросить. Информацию собственникам и пользователям помещений в МКД УО предоставляет по запросу в определённые сроки. Не позднее чем на следующий день после получения запроса нужно предоставить данные, которые УО и ТСЖ размещают на стендах, досках объявлений, вывесках и ГИС ЖКХ. Если вы посчитаете, что запрашиваемая информация затрагивает интересы неопределённого круга лиц и раскрыта должным способом и в необходимом объёме, и она актуальна на день обращения, вы можете не распечатывать сведения заново, а просто сообщить место, где они размещены. Не более трёх рабочих дней после поступления запроса отводится для предоставления письменной информации за запрашиваемые потребителем периоды о ежемесячном количестве потреблённых коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ, суммарном объёме КУ, потреблённых в жилых и нежилых помещениях в МКД, количестве КУ, рассчитанных по нормативам, объёмах ОДН. В эти же сроки выдаются: сведения о показаниях ОДПУ за период не более 3 лет со дня снятия показаний; копия акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения в МКД, ОИ в МКД; копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ; копия акта проверки предоставления КУ ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность. *Если житель МКД запросит любую другую информацию, не упомянутую здесь, ориентироваться нужно на сроки, установленные соответствующими нормативными правовыми актами. И всё же ответ жителю нужно дать не позднее 10 дней с момента получения запроса.* Правильно храните

запросы. Поступивший в УО или ТСЖ запрос не выбрасывается, а регистрируется и хранится в течение 3 лет со дня его регистрации. Вместе с запросом хранится копия ответа на него. *Есть несколько вариантов, как собственник или пользователь помещения в МКД может отправить запрос в УО: почтовым отправлением; электронным сообщением на электронную почту УО, ТСЖ; в ГИС ЖКХ; с нарочным или через консьержа, если услуга консьержа предусмотрена договором управления МКД; устно, в том числе на приёме. Официальный ответ нужно отправить таким же способом, каким был получен запрос, если заявитель не указал другой способ.* Бывает так, что запрос в управляющую организацию или ТСЖ делают сразу несколько человек, не являющихся собственниками или пользователями помещений в МКД. В таком случае ответить им нужно в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения. Срок рассмотрения запроса можно продлить, но не более чем на 30 календарных дней, если для подготовки ответа требуется дополнительная информация от иных лиц. Главное – уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения заявки. Такое уведомление, обязательно с указанием причин продления, УО или ТСЖ направляет заявителю до истечения 30-дневного срока рассмотрения обращения в ГИС ЖКХ или в письменном виде, но так, чтобы можно было установить дату отправки или подтвердить факт получения.

Что значит «заботливая УО» и как реализовать это на практике.

Людей встречают по одежке. Управляющие организации – по тому, как они относятся к своей работе и что делают для жителей домов в управлении. Почему УО следует транслировать во всём принцип заботливости о клиентах, и на примерах рассказываем, как это сделать. Заботливая УО делает всё, что нужно, и немного больше с ориентацией на интересы и комфорт жителей. Управляющая организация по договору с собственниками отвечает за надлежащее содержание их общего имущества в многоквартирном доме и обязана выполнять минимальный перечень работ и услуг, зафиксированный в ПП РФ № 290 или дополнительные работы/услуги, если за это проголосовали на ОСС собственники. Некоторые управляющие организации досконально соблюдают все требования к выполнению перечня работ/услуг по ДУ и порой даже больше, отходя от формальных строчек законопроектов и регламентов, ставя во главу угла заботу о своих клиентах при выполнении требований НПА. Но даже при реализации минимального перечня услуг, не превышая его, компания может показать, что ей не всё равно, насколько комфортно и удобно жителям дома. Примеров проявленной УО заботы о жителях в мелочах можно привести много. Правило работы заботливой управляющей организации простое: она выполняет все требования законодательства с учётом максимального удобства для жителей МКД, а потом делает немного больше. Например, при установке или ремонте доводчиков на дверях проверяет, чтобы дверь не была тугой и не хлопнула, закрываясь. При ремонте крыльца выбирает антискользящее покрытие. Конечно, чтобы просто не нарваться на штраф от органа ГЖН или ответить на претензию клиента, УО может только следовать сухим указаниям законодательства. *Но если компания работает для того, чтобы заработать хорошую репутацию, сформировать положительный имидж и за счёт этого расти, брать новые дома в управление, развивать бизнес, она будет заботиться о своих клиентах.* Проявить такую заботу о жителях управляющая организация может при работе с точками контакта с клиентами: ремонте, оформлении и содержании дома и придомовой территории; предоставлении онлайн-услуг и сервисов; оказании дополнительных услуг; проведении мероприятий и акций. Приведём примеры из

практики работающих в регионах управляющих организаций, которые в мелочах и в важном транслируют идею заботливой компании. Забота о комфорте жителей в доме и на придомовой территории. Начнём с отличного зарубежного опыта. В Австрии новая управляющая компания, заходя в дом, разослала всем своим клиентам информационные материалы. Помимо договорных документов, там были инструкции и полезные советы: как правильно сортировать мусор, в какие даты можно выбросить новогоднюю ель, о работе экстренных служб. Также компания пригласила клиентов на свой сайт и уведомила о создании на нём личного кабинета для каждой квартиры. В России УО может предоставить своим клиентам инструкции по безопасной эксплуатации газа в быту, по пожарной безопасности, снятию показаний и замене ИПУ. Если напечатать и разослать такие материалы каждому жителю МКД дорого, то их можно сделать в виде плакатов и разместить в подъездах/на информационных стендах. Ещё один интересный пример от УК Австрии: она предоставила всем жителям дома пустые бирки-стикеры, чтобы заполнить их и прикрепить к велосипедам, коляскам и другим вещам, которые размещены в местах общего пользования. Так УК поняла, какие вещи бесхозные, собрала их и вывезла из дома и с придомовой территории. В Химках ремонт подъездов проводят с максимальной заботой о жителях дома, начиная с крючков для сумок рядом с дверью до специальной разметки на лестницах, которая поможет сориентироваться в случае отключения электроэнергии. Крючок для сумок – мелочь, но люди, идущие из магазина с полными пакетами и вынужденные искать ключи от домофона или снимать почту, воспримут этот элемент с благодарностью. В подъездах можно установить урны для рекламного мусора, которого очень много бывает в почтовых ящиках. Или даже организовать место для сбора макулатуры: жители будут бросать туда рекламные проспекты, а УО – периодически забирать макулатуру и сдавать. Вырученные деньги жители имеют возможность направить на благоустройство своего подъезда или двора. Примеры размещения в подъезде ящика для макулатуры. Также управляющие организации в подъездах размещают ящики для сбора показаний ИПУ и обращений жителей. Помимо макулатуры, можно организовать в доме сбор отработанных батареек и аккумуляторов: В России есть примеры УК и ТСЖ, которые заботятся о чистоте придомовых территорий и интересах хозяев собак: устанавливают во дворах боксы с пакетами для сбора экскрементов животных и урны. Нестандартный подход к заботе о клиентах: управляющая организация из Читы при замене лифтового оборудования выбрала не обычную лифтовую кабину, а с музыкальным сопровождением. Вивальди и Чайковского включает в лифтах дома в управлении УО из Екатеринбурга, и собственники положительно оценили такой антураж. Проявлением заботы о жителях дома может стать установка скамейки со спинкой на придомовой территории вместо стандартных лавочек, а также велопарковка – её можно установить по договору с какой-то компанией, как, например, это делает оператор связи в Карелии. Экономия времени и сил жителей дома при получении услуг и нужной информации от УО. Сегодня в почёте быстрый и качественный сервис, который можно получить без лишней траты времени и сил. Именно поэтому заботливые УО развивают спектр онлайн-услуг, чтобы избавить клиентов от необходимости лишний раз приходить в офис компании или дозваниваться специалистам. В этом, в первую очередь, помогает максимально наполненный сайт управляющей организации, через который можно онлайн: подать заявку или обращение; найти ответ на часто задаваемый вопрос, в том числе в базе знаний; передать показания ИПУ; оплатить счета за ЖКУ; найти контакты или местоположение офиса УО; ознакомиться с тарифами, нормативами и другой информацией по ЖКУ; узнать о планируемых отключениях коммунальных услуг или авариях, ремонтных работах. Многие УО запускают на своих сайтах личные кабинеты пользователей, в которых есть вся информация по помещению в собственности, начислениям, ИПУ и проверке его показаний.

Заботливые компании направляют пользователям при регистрации или размещают в форме входа в ЛК инструкцию по работе в нём. В таких инструкциях просто и понятно, с изображениями рассказано, что и как могут делать собственники в личных кабинетах, созданных для их удобства управляющей организацией. Экономией времени, бумаги и иногда нервов клиентов станет услуга УО по направлению собственникам и нанимателям помещений в МКД платёжных документов в электронном виде. Они не теряются, не выгорают со временем и всегда приходят во время, сохраняя личные данные потребителей от разглашения третьим лицам. При этом надо помнить, что заменить бумажную квитанцию на электронную можно только с согласия самого собственника. В заботе о своих клиентах УО могут пойти ещё дальше: например, организовать в представительстве бесплатные курсы компьютерной грамотности, чтобы жители МКД могли пользоваться всеми онлайн-сервисами компании. Такие уроки, например, организованы ПФР в Петрозаводске и в Иванове, и они пользуются популярностью в том числе у старших по дому пенсионного возраста. Бонусы, акции и поощрение инициатив собственников. Заботу о своих клиентах управляющие организации могут показать, устраивая различные приятные акции, предлагая бонусы и поощряя инициатив жителей дома: Акции для ветеранов, когда УО за счёт прибыли ремонтирует их квартиры, меняет сантехнику, делает генеральную уборку с помывкой окон и чистит балконы. Праздники и конкурсы для жителей домов, в том числе для детей, акции ко Дню соседа, экологические проекты, в том числе организация раздельного сбора мусора. Дополнительные услуги, которые требуются именно жителям дома в управлении. Для этого компании следует провести опрос и выяснить, что нужно клиентам, разместить информацию о своих услугах на информационных стендах, на сайте, в группах в соцсетях, при возможности – напечатать листовки и распространить их в домах. Некоторые УО предоставляют клиентам из управляемых МКД скидки и бонусы на свои дополнительные услуги. При этом управляющая организация всегда должна слушать и слышать желания собственников: требуется ли им система видеонаблюдения или консьерж, шлагбаум или парковка, детская или спортивная площадка. В таком случае забота УО будет оценена клиентами и повлияет на их лояльность к компании (индекс NPS). Такой индекс рассчитывается после проведения УО опроса среди клиентов о том, порекомендовали ли бы они своим знакомым их компанию, и анализа результатов. Принцип заботливой УК в маркетинговой политике компании. На индекс лояльности и репутацию УО влияет множество разных факторов. Чтобы повысить NPS, компании необходимо работать со всеми точками контакта с жителями многоквартирных домов, транслируя во всём принцип заботы о клиентах. Это большая работа, с которой не каждая управляющая организация справится: нужны команда профессиональных маркетологов, которые разработают комплексное решение для УО.

Ноябрь 2022

Составил: член городского Совета ЖКХ-Контроль
А. Черногородцев

