Фото: Антон Уханов

Июль 2016

Пояснения по вопросу выбора формы управления домами

Общее собрание собственников помещений микрогорода «В лесу», первая очередь

Основные результаты управления нашими домами за 2 года: кто такая УК «Комфорт Эстейт» и зачем она здесь?

1. Текущая УК «Комфорт Эстейт» де-факто управляет нашими домами уже более двух лет. УК КЭ — компания Застройщика, накопившая за несколько лет деятельности убытков на десятки миллионов рублей. Убыточная деятельность УК КЭ финансируется Застройщиком. Зачем застройщик это делает и когда это может прекратиться?
2. Ответ прост. Застройщику выгоднее финансировать УК КЭ, чем устранять многочисленные недоделки в наших домах. Устранение недоделок более затратно в финансовом плане и более сложно в организационном плане. Также застройщику гораздо проще было передать в управление дома с недоделками своей же УК, «без лишних вопросов», без подробных актов приема-передачи
3. Поэтому, главная задача УК КЭ – «усыпление бдительности» жителей, создание атмосферы по принципу «у нас все хорошо, нет поводов для серьезных волнений», и, как следствие, недопущение отвлечения финансовых и управленческих ресурсов застройщика на наши дома. Ради выполнения этой задачи застройщик готов финансировать УК КЭ. До каких пор?
4. Финансирование убыточной деятельности УК КЭ со стороны застройщика, вероятно, будет продолжаться до тех пор, пока не истечет срок гарантии на наши общедомовые инженерные системы (3 года с момента сдачи дома) и общестроительные конструкции (5 лет). То есть, гарантия на инженерные системы заканчивается в декабре 2016г.
5. Наличие второй очереди увеличивает вероятность дальнейшего пребывания УК КЭ в качестве управленцев нашими домами. Однако, лучше жителям первой очереди от этого не становится. Несмотря на «историческую финансовую помощь» застройщика УК КЭ предлагает жителям проголосовать за увеличение тарифа на содержание общего имущества с текущих 36,2 руб. до 50 руб./кв.м. Застройщик «в одного» устал нести бремя расходов? Или отношения УК КЭ и Застройщика ухудшились и финансирование нужно искать у жителей?

Документ подготовлен для ознакомительных и разъяснительных целей. Многие специализированные термины и понятия сознательно упрощены для лучшего понимания. Документ не носит рекламного характера и не нацелен против каких-либо юридических и/или физических лиц. Все тезисы и выводы, содержащиеся в документе – частное мнение, которое свободно может быть высказано на территории РФ.

Основные результаты управления нашими домами за 2 года: что обнаружили и чего хотят инициативные соседи (I)

1. Примерно одинаковый состав инициативных жителей на протяжении последних 1,5 лет в еженедельном режиме вели диалог с УК КЭ на предмет повышения качества, прозрачности и контроля обслуживания, внедрения новых инициатив за счет жителей (охрана, дорожное движение, видеонаблюдение, озеленение…)
2. Значимых достижений (кроме охраны) по внедрению новых инициатив в Микрогороде пока не достигнуто в том числе и потому, что базовый уровень обслуживания наших домов не отвечает нашим требованиям. Наши требования не так уж и высоки, а то, что было обнаружено, мягко говоря, неприятно удивило. Мы не просим золотых гор. Мы хотели бы, чтобы все то, за что мы заплатили и получили в исправном (или неисправном?) состоянии, просто работало и «не ветшало»
   - Мы бы хотели, чтобы за 2 года наша «пожарка» (вкупе с ее подсистемами) действительно стояла бы на страже нашего спокойствия, а она до сих пор не работает в штатном режиме несмотря на все «официальные документы». В ее «странной» работе убедились уже не только инициативные, но и остальные жители
   - Мы бы хотели, чтобы не было умышленного перерасхода энергоресурсов, чтобы учет потребляемого нами тепла был точный и прозрачный, чтобы мы платили «за столько, сколько потребили»; тем более, проектом предусмотрены и индивидуальные счетчики тепла, и коллективные (контурные), но почему-то в наших квартирах до сих пор их нет, в подъездах - температура «как в Африке», а котельная застройщика только в плюсе от этого
   - Мы бы хотели, чтобы наши красивые дома светились ночью в разумных пределах, а не чтобы каждая лампочка горела днем и ночью; мы бы хотели, чтобы наши немалые расходы на отопление подъездов и паркинга были снижены путем мер по энергоэффективности; сейчас же до сих пор наши немалые расходы – это выручка застройщика в лице котельной
   - Мы бы хотели с самого заселения получать законные постатейные платежки на паркинг, а не «просто 1500 руб.»
   - Мы бы хотели, чтобы домофон вдруг внезапно не отключался по причине того, что «жители не приняли дополнительного решения о его финансировании»; домофон – это часть общего имущества, за содержание которого жители и так платят по тарифу 36,2руб./кв.м.

Документ подготовлен для ознакомительных и разъяснительных целей. Многие специализированные термины и понятия сознательно упрощены для лучшего понимания. Документ не носит рекламного характера и не нацелен против каких-либо юридических и/или физических лиц. Все тезисы и выводы, содержащиеся в документе – частное мнение, которое свободно может быть высказано на территории РФ.

Основные результаты управления нашими домами за 2 года: что обнаружили и чего хотят инициативные соседи (II)

- Мы бы хотели, чтобы вопрос протечек фундамента решался более оперативно и качественно; до сих пор застройщик в содействии с УК не решили до конца этот вопрос
- Мы бы хотели, чтобы все наши заявки в аварийно-диспетчерскую службу фиксировались не в ручном режиме, а с применением программного обеспечения и с возможностью контроля качества со стороны жителей и со стороны УК
- Мы бы хотели, чтобы вопрос системной замены бракованной арматуры и сантехники (силуминовые краны в стояках, например) решался комплексно, а не точечно (если у моего соседа сверху ничего не заменили, то я от этого могу пострадать)
- Мы бы хотели, чтобы вопросы ограждения нашего общедомового имущества и инженерных систем от посторонних решались не в течение целого года, а более оперативно (закрытие всех входов на паркинг с улицы, ограждение всей инженерной инфраструктуры дома на паркингах замками и решетками)
- Мы бы хотели, чтобы наш первоначальный проект придомового озеленения поддерживался, как минимум, в первоначальном виде; сейчас есть серьезные свидетельства того, что деревья больны и могут погибнуть, а на газонах – все больше сорняков
- Мы бы хотели видеть качественный ремонт общедомового имущества, а не те «кустарные» способы, результаты которых мы видим («уголки» на входных группах, двери и плитка разных цветов, некачественные отделочные работы и пр.); конечно, мы бы хотели сохранности нашего общедомового имущества, а не дырявые дорогие фасады (от саморезов), неработающие замки лестничных дверей из-за бумаги/пластин/саморезов в них…
- Мы бы хотели видеть реальную работу с высокой дебиторской задолженностью жителей, а не предложения по повышению тарифа на содержание общего имущества до 50руб./кв.м.; мы понимаем, что следствие высокой дебиторской задолженности – явное недофинансирование содержания нашего общего имущества
- Мы бы хотели видеть действительные, а не рисованные и формальные отчеты УК; такие отчеты, которые могут быть подтверждены договорами, актами и платежками, которые понятны, прозрачны и логичны, а не те, которые составляются только ради «обоснования» чего-либо

Документ подготовлен для ознакомительных и разъяснительных целей. Многие специализированные термины и понятия сознательно упрощены для лучшего понимания. Документ не носит рекламного характера и не нацелен против каких-либо юридических и/или физических лиц. Все тезисы и выводы, содержащиеся в документе – частное мнение, которое свободно может быть высказано на территории РФ.

Основные результаты управления нашими домами за 2 года: какие выводы делают инициативные соседи

1. В результате плотного сотрудничества с УК активные жители делают неутешительные выводы, главный из которых состоит в том, что текущая УК непрофессиональна, неэффективна и не мотивирована в качественной работе по управлению нашими домами. В команде УК КЭ явно хромает координация действий, коммуникация и системный подход к управлению нашими домами
2. Текущая УК не может или не хочет отстаивать права жителей перед застройщиком; результатов по этому вопросу не было до тех пор, пока инициативные соседи не обратились со всеми подтверждающими фактами в Прокуратуру (индивидуальные теплосчетчики)
3. За более чем два года нет ни одного решения более или менее значимого вопроса, касающегося всех жителей Микрогорода. Если такие решения и можно привести, то инициатива и контроль их решения исходили от наших же жителей, а не от текущей УК. Быстрое и эффективное решение текущей УК – отключить/урезать функционал той или иной системы, видимо, «до лучших времен»
4. Инициативные соседи не хотят более учить работать текущую УК, не хотят слышать постоянных и «убедительных» объяснений про то, почему вопросы не решаются или решаются «как-то не так», не хотят более слышать признания «недоработок» со стороны УК, не хотят более слышать обещаний руководителя УК про то, как скоро «все проблемы начнут решаться и мы все заживем хорошо»
5. Вместо всего этого инициативные соседи предлагают перейти на качественно иной уровень по управлению нашими домами, а именно с привлечением профессионалов с многолетним и обширным опытом работы, с реальным контролем и действенной обратной связью жителей в вопросах управления нашими домами

Документ подготовлен для ознакомительных и разъяснительных целей. Многие специализированные термины и понятия сознательно упрощены для лучшего понимания. Документ не носит рекламного характера и не нацелен против каких-либо юридических и/или физических лиц. Все тезисы и выводы, содержащиеся в документе – частное мнение, которое свободно может быть высказано на территории РФ.

Предложение по повышению качества и прозрачности управления нашими домами

Для управления нашими домами жителям предлагается создать новую УК ООО В Лесу в партнерстве с независимой от застройщика УК ООО ДЭЗ (частная, а не государственная компания). Как жители и новая УК станут партнерами?

Жители образуют некоммерческую ассоциацию «В лесу» (юридическое лицо со своим Уставом, банковским счетом, исполнительными органами и отчетностью)

Ассоциация жителей В Лесу получает 25% Уставного капитала новой УК В Лесу. По Уставу УК В Лесу все значимые решения в компании принимаются собранием учредителей единогласно. То есть, 25% Ассоциации жителей В лесу автоматически становятся контрольным пакетом в УК, которая будет управлять нашими же домами

Таким образом, Ассоциация жителей В Лесу содержательно контролирует деятельность новой УК В лесу

Кто именно контролирует работу УК В Лесу со стороны жителей? Контролирует Правление, выбранное жителями-участниками Ассоциации, во главе с Председателем

Как именно Правление Ассоциации В Лесу контролирует работу УК В Лесу? Контролирует путем согласования договоров с подрядчиками, путем участия в управленческих решениях (в том числе назначение генерального директора), путем полного доступа к любой информации УК В Лесу (вплоть до банковских выписок)

Это означает создание «прообраза ТСЖ» с привлечением профессиональной подконтрольной УК в качестве исполнителей

Документ подготовлен для ознакомительных и разъяснительных целей. Многие специализированные термины и понятия сознательно упрощены для лучшего понимания. Документ не носит рекламного характера и не нацелен против каких-либо юридических и/или физических лиц. Все тезисы и выводы, содержащиеся в документе – частное мнение, которое свободно может быть высказано на территории РФ.

Описание механизма участия жителей в управлении своими домами

1. Для реализации контроля работы новой УК необходимо создать Ассоциацию жителей «В лесу». Учреждение этой Ассоциации уже началось. Вступление в Ассоциацию – добровольное, по заявлению, без каких-либо взносов. Жители, не вступившие в Ассоциацию, ничего не теряют, кроме своего права голоса и права быть избранным в исполнительные органы Ассоциации. Жители, вступившие в Ассоциацию, имеют право голоса при избрании «своих депутатов» - членов Правления, а также право быть избранным в Правление
2. Правление Ассоциации «В лесу» ежемесячно проводит собрания, на которых члены Правления подводят итоги месяца вместе с руководством новой УК В Лесу, определяют задачи на предстоящий месяц, согласовывают сметы расходов и графики мероприятий, выносят предложения и защищают новые проекты
3. Текущие задачи руководство новой УК В Лесу решает совместно с Председателем Правления Ассоциации на периодической основе (например, привести песка, настроить работу клиентского отдела, усилить контроль за подрядчиками). Председатель Правления Ассоциации – такой же «хозяин» для руководителя новой УК В Лесу, как и «хозяева» ООО ДЭЗ
4. При наличии прибыльной деятельности новой УК «В лесу» 25% ее прибыли распределяется в пользу Ассоциации «В лесу». Поступившие деньги могут быть израсходованы со счета Ассоциации только по решению Правления и только на общедомовые нужды. Распределение денежных средств между участниками Ассоциации исключено
5. Доходную часть бюджета Ассоциации помимо дивидендов от участия в новой УК В Лесу составляют доходы от использования общедомового имущества (например, аренда мест, размещение оборудования провайдеров). Расходная часть бюджета Ассоциации невелика и в основном состоит из абонентской платы за ведение бухгалтерской, налоговой и пр. отчетности
6. Таким образом, Ассоциация жителей В Лесу, будучи акционером новой УК В Лесу, является заказчиком и контроллером всей работы новой УК В Лесу. ООО ДЭЗ является партнером и исполнителем работ по обслуживанию наших домов. В новой УК В Лесу сочетается опыт управления, материально-техническое обеспечение, административная поддержка со стороны опытного и независимого игрока рынка ООО ДЭЗ, а также контроль исполнения работ со стороны Ассоциации жителей

Документ подготовлен для ознакомительных и разъяснительных целей. Многие специализированные термины и понятия сознательно упрощены для лучшего понимания. Документ не носит рекламного характера и не нацелен против каких-либо юридических и/или физических лиц. Все тезисы и выводы, содержащиеся в документе – частное мнение, которое свободно может быть высказано на территории РФ.

Описание механизма участия жителей в управлении своими домами

Мы наслышаны о том, что в работе некоторых инженерных систем наших домов есть серьезные дефекты и нужно подавать гарантийные иски на застройщика. В этой связи есть ли риски, что системы вообще не будут работать со сменой УК	ООО ДЭЗ и новая УК В лесу как независимые от застройщика компании, заинтересованные в отстаивании интересов жителей (Ассоциация жителей – один из учредителей УК В лесу) займут предельно жесткую позицию по отношению к застройщику в этом вопросе (в отличие от УК КЭ). То есть, после проведения комплексного обследования систем будут направлены претензии к застройщику об устранении недостатков работ. Этот пункт жестко зафиксирован в Соглашении к предлагаемому Договору управления. Поддержание работоспособности всех систем дома – одна из главных задач УК. Поэтому, УК В лесу будет поддерживать их в надлежащем состоянии, не давая им «ветшать», из средств предлагаемого тарифа на содержание общего имущества (41, 41 руб./кв.м.)
Мы боимся того, что в процессе смены УК начнется «хаос»: территорию убирать не будут, мусор вывозить не будут, охрана прекратит свои услуги и пр.	Никакого «хаоса» не будет. Все эти услуги осуществляются подрядчиками. Если подрядчики будут готовы работать с новой УК, то нужно будет просто перезаключить договоры. Если нет – новая УК при содействии ООО ДЭЗ оперативно заключит договоры с новыми подрядчиками, тем более, что ООО ДЭЗ знает альтернативных подрядчиков на типовые услуги исходя из опыта своей деятельности
Мы боимся того, что котельная застройщика не будет продавать новой УК В Лесу тепло и жители Микрогорода останутся без тепла на зиму	Перебоев с теплом не будет. Если котельная Застройщика является единственным поставщиком тепла для наших домов, то договор с новой УК В лесу она обязана заключить. Местная Администрация это жестко контролирует. Так же, как и вопрос цены. Цена утверждена муниципалитетом и не подлежит изменению поставщиком самовольно. Если есть альтернативные поставщики тепла – можно будет заключить договор с ними. Объем потребляемого ресурса определяет новая УК В лесу в интересах жителей, а не застройщика (котельной)
Мы боимся того, что клиентский отдел, диспетчерская, линейный персонал будут где-то далеко, не у нас «под боком»	Полноценный офис новой УК В лесу будет находиться на территории Микрогорода. Здесь будет небольшой (по меркам ООО ДЭЗ) клиентский отдел, профильные мастера, паспортист и др. Функции диспетчерской отданы удаленному колл-центру и автоматической системе переадресации заявок на клиентского менеджера и профильного специалиста. Точный штатный персонал будет определен непосредственно при приеме домов от текущей УК

Документ подготовлен для ознакомительных и разъяснительных целей. Многие специализированные термины и понятия сознательно упрощены для лучшего понимания. Документ не носит рекламного характера и не нацелен против каких-либо юридических и/или физических лиц. Все тезисы и выводы, содержащиеся в документе – частное мнение, которое свободно может быть высказано на территории РФ.

Описание механизма участия жителей в управлении своими домами

Мы боимся того, что тариф, предлагаемый для утверждения (41 руб./кв.м.), недостаточно точно просчитан и что его не хватит на обслуживание наших домов	Действительно, точно просчитать тариф, не работая на объекте, довольно сложно. Но мы все же пытались довольно глубоко проанализировать расходы путем изучения той технической документации, которую нам предоставила инициативная группа, путем выезда комиссии на объект, путем анализа нашей внутренней статистической базы по расходам домов. В случае, если мы что-то не учли, то мы готовы нести дополнительные расходы «из собственного кармана» и предлагать утвердить тариф выше не планируем. Утверждение тарифа – это вопрос для собрания собственников дома, самовольно УК не может повысить тариф
Как будут развиваться события, если жители не утвердят предложение по смене текущей УК	Если за смену УК не проголосует большинство жителей, то УК КЭ останется работать как и прежде. Как будет решаться вопрос с качеством, стоимостью и прозрачностью оказываемых услуг, сказать сложно. Вероятно, какие-то попытки улучшения сервиса будут. Но будут ли результаты и насколько долгосрочной будет эта работа – неизвестно. Мотивация УК КЭ останется прежней, не в пользу жителей. Как было сказано Руководителем УК КЭ, для качественного обслуживания всех инженерных систем и общедомового имущества, по их подсчетам, необходимо утверждать тариф в 50 руб./кв.м. Вероятно, попытка созвать собрание собственников и утвердить данный тариф будет сделана. Каков будет результат и когда он будет – неизвестно. А тем временем, вся «инженерка» и имущество наших домов с текущим тарифом 36,2 руб./кв.м., очевидно, будет «ветшать» из-за недостатка финансирования для обслуживания этих систем
Мы боимся того, что, утвердив такую необычную форму управления нашими домами, мы «заварим кашу» и обратного пути уже не будет	Предлагаемая форма управления домов, действительно, необычна. Сейчас жители от схемы с «одной УК» идут к схеме «жители + УК», далее логично предположить, что схема может эволюционировать в «жители сами управляют своим имуществом (ТСЖ)». Обратное (возвращение к УК) – это, пожалуй, деградация. В любом случае, решение по выбору формы управления домами, по тарифу на содержание общего имущества принимается общим собранием собственников, которое должно проводиться ежегодно. Поэтому, «расхлебать всю эту кашу», вернуться обратно к УК или создать ТСЖ, изменить тариф - все это можно решить уже через год на общем собрании собственников

Документ подготовлен для ознакомительных и разъяснительных целей. Многие специализированные термины и понятия сознательно упрощены для лучшего понимания. Документ не носит рекламного характера и не нацелен против каких-либо юридических и/или физических лиц. Все тезисы и выводы, содержащиеся в документе – частное мнение, которое свободно может быть высказано на территории РФ.