

## Как мы пользовались плюсами УК от застройщика

№	Плюсы УК от застройщика из листовки УК	Минусы сторонней УК Из листовки	Комментарии жителей
1	<p>Команда УК работает в проекте вместе с застройщиком Rose Group с самого начала в процессе проектирования и строительства, поэтому мы знаем все построенные системы и реальную себестоимость их эксплуатации</p>	<p>Длительный процесс изучения проектной документации. Методы «проб и ошибок» не всегда срабатывают положительно, что приводит к увеличению сроков устранения неисправностей и увеличению себестоимости оказываемых услуг</p>	<p>Да, наши дома «напичканы» разными инженерными системами, которых нет в обычном «эконом-классе». Инициативные жители «благодаря» текущей работе УК уже знают многие из них, не являясь изначально профильными специалистами. Но у инициативных жителей до сих пор нет уверенности в том, что все эти системы обслуживаются в необходимом объеме в надлежащие сроки. «Реальная себестоимость» обслуживания систем известна, видимо, только сотрудникам УК. Полностью понятных, обоснованных выкладок, актов, платежей инициативные жители до сих пор не видели. Все, что ранее предоставлялось УК вызывало много вопросов, ответы на которые так полностью и не удалось получить. (Например: почему в смете паркинга, есть вывоз снега? Что за странное распределение расходов по обслуживанию лифтов между паркингом и жилой частью дома?)</p> <p>«Знания» систем не помогли УК справиться с периодически ломающимися воротами, с корректной настройкой лифтов, с протечками в паркингах, с некорректно работающей пожарной сигнализацией и дымоудалением, не помогли с предотвращением перепадов напряжения (особенно в первые месяцы после заселения).</p> <p>Один из ключевых сотрудников - главный инженер, который был в проекте с самого начала, уже около года не работает в текущей УК.</p> <p>От сторонней УК нужно требовать непредвзятого принятия всего хозяйства с активированием «каждого шага» принятия дел. У сторонней УК должны быть квалифицированные специалисты (в том числе свои собственные, а не «подрядные»). Главный инженер – не должен вызывать сомнений в компетентности.</p>
2	<p>Инженеры принимают участие в предэксплуатации, приемке сетей и вводе всех объектов Микророда «В лесу» в эксплуатацию. При этом еще до выдачи ключей обязывают застройщика исправлять обнаруженные несоответствия нормам действующего законодательства РФ</p>	<p>УК вынуждена работать с тем оборудованием, которое уже введено в эксплуатацию. В случае каких-либо недочетов, увеличивается срок устранения неисправностей застройщиком или вовсе недоказуемость исполнения гарантийного обслуживания</p>	<p>Да, в первой очереди, технический/строительный персонал застройщика тесно взаимодействовал с вновь образовавшимся персоналом УК. Главный инженер перешел из строительной компании проекта в эксплуатирующую. Но этот человек уже около года не работает в текущей УК.</p> <p>Декларируемые действия УК по принуждению застройщика к исправлению несоответствий еще до приемки домов в эксплуатацию вызывают вопросы как минимум: почему жизненно важные и значимые инженерные системы (пожаротушения и дымоудаления, наличие индивидуальных тепловых счетчиков) не работают до сих пор корректно или вообще отсутствуют (тепловые счетчики)? В проекте все есть, текущая УК этот проект «знает», но по факту имеем то, что имеем.</p> <p>Нынешний главный инженер УК не имеет отношения к Проекту и, полагаем, максимум тех полномочий, который на него был возложен в рамках второй очереди – это</p>

		застройщиком	<p>не «принуждение» застройщика устранять недоделки, а только лишь «управлять, координировать и контролировать» подрядчиков для своевременной сдачи квартир.</p> <p>Да, сторонней УК будет сложнее добиваться положительных решений в пользу жильцов. Но эта работа будет инициирована и продолжаться. Это лучше, чем ее полное отсутствие ввиду аффилированности УК и Застройщика и преследования единых целей, диктуемых застройщиком (недопущение исков по гарантии в том числе).</p> <p>Для облегчения инициации данной работы сторонней УК необходимо юридически правильно и всеобъемлюще принять объекты с полной описью всего имущества и его состояния.</p>
3	Опытные специалисты УК подготовлены ко всем особенностям инженерии Микророда «В Лесу»: внешним и внутренним сетям, системам контроля доступа, технологиям PON для передачи данных, собственной котельной	Отсутствие специалистов определенного класса для обслуживания сложных нестандартных систем, что приведет к дополнительным консультациям сторонних специалистов, а это вызовет удорожание услуг либо ухудшение их качества	<p>Команда «опытных специалистов УК», содержательно отвечающих за содержание наших домов, состоит всего из нескольких человек (с которыми в рабочем порядке действительно удавалось общаться): главный инженер, ведущий инженер, главный энергетик, менеджер по клинингу территории, генеральный директор. Этот персонал замыкает на себе все вопросы содержания наших домов. «В подмогу им приданы» подрядчики. Основные из них: ООО ТЕСИС - поставщик тепла, котельная; ООО ВЭЛС – поставщик воды; ООО Тессла – подрядчик по обслуживанию слаботочных систем (домофон, СКУД, инфраструктура для интернет); ООО Иннова-сервис – подрядчик по обслуживанию противопожарной системы; ООО Альмин Клининг – подрядчик по уборке МОПов и придомовой территории; ООО Рус Стиль - подрядчик по обслуживанию лифтового хозяйства; ООО НПП Экотрон – подрядчик по вывозу мусора. Известно, что ООО ТЕСИС и ООО ВЭЛС принадлежат структурам Застройщика, оперативное управление возложено на ООО Комфорт-Эстейт (в лице Генерального директора). По остальным подрядчикам конкретной информации нет.</p> <p>Таким образом, в своей работе УК в значительной степени опирается на подрядчиков. Нет сомнений в том, что на рынке есть альтернативные подрядчики. Нет сомнений в том, что на рынке есть специалисты аналогичного уровня. Более того, мы не исключаем теоретической возможности частичного сохранения специалистов и подрядчиков, ежедневно подтверждающих свое качество услуг по приемлемым ценам, подтверждающих лояльность жителям и не аффилированных с Застройщиком.</p> <p>К сторонней УК будут предъявлены жесткие требования по наличию и профессионализму профильных специалистов в штате, а также по недопущению изменения тарифа на текущий ремонт и содержание имущества домов как минимум в течение первого года работы.</p>
4	Обнаружение неисправностей в процессе эксплуатации конструктивных элементов МКД, мест общего	Обнаружение неисправностей в процессе эксплуатации конструктивных элементов МКД, мест	<p>Как показывает опыт обращений к Застройщику (через текущую УК или напрямую) не приводит к устранению замечаний в кратчайшие сроки. УК, как «дочерняя структура», по факту не в силах влиять на решения Застройщика («головной офис») относительно сроков исполнения замечаний. Экономическая целесообразность содержания УК в структуре Группы компаний Застройщика – это недопущение исковых</p>

	пользования и инженерного оборудования в гарантийные сроки, застройщиком решаются в кратчайшие сроки и досудебном порядке	общего пользования и инженерного оборудования в гарантийные сроки, застройщиком будут исполняться крайне длительно, с проведением различных экспертиз со стороны УК и, скорее всего, только в судебном порядке	заявлений (в том числе коллективных) от жителей, обеспечение высокой загрузки мощностей ресурсоснабжающих компаний Застройщика, контроль денежных потоков за ЖКУ от жителей с целью дальнейшего перераспределения их внутри Группы компаний Застройщика. Убыточная (на бумаге) деятельность УК еще раз подтверждает тот факт, что центр прибыли – это компании Застройщика, и УК действует даже не в собственных интересах (не говоря уже про интересы жителей), а в интересах Застройщика. Фактические случаи обнаружения жителями «недоделок» Застройщика и попытки их устранения силами Застройщика говорят о том, что ни УК, ни Застройщик не заинтересованы в их устранении. «Замечания и недоделки» устраняются только в случае значительной настойчивости жильцов (почта, телефон, email). В большинстве же случаев такие «замечания» не устраняются. Об этом говорят факты до сих пор отсутствующих тепловых счетчиков, до сих пор присутствующих протечек на паркингах, до сих пор холодных (алюминиевых!) оконных рам и холодных стен/полов в отдельных квартирах и другие случаи. Да, сторонней УК будет сложнее добиваться устранения «недоделок» Застройщиком. Да, процесс будет небыстрым. Да, через суд. Но результат будет, и он будет более предсказуемым. Сторонней УК будет выдвинуто требование проведения плановой досудебной и судебной работы с Застройщиком по обращениям жителей.
5	Офис УК находится на территории Микрорайона «В лесу», где специалисты могут ответить на все интересующие вопросы	Удаленность офиса от жилого комплекса. Невозможность попасть на прием к специалистам, в расчетный отдел и паспортный стол	Да, офис текущей УК удобно расположен на территории Микрорайона «В лесу». Да, к специалистам можно попасть на прием в определенные часы. Да, специалисты отвечают на вопросы. Но тот или иной ответ совсем не означает решение проблемы. Как показывает практика, проблемы если и решаются, то не на системной основе, путем «латания дыр». Сторонней УК будет выдвинуто требование физического присутствия специалистов и создания офиса на территории Микрорайона для приема граждан и обеспечения «живого диалога» как с техническим, так и управленческим персоналом УК.
6	Маленький штат квалифицированного инженерно-технического и управленческого персонала, имеющих большой опыт в области ЖКХ	Увеличение сотрудников для обслуживания такого рода сложного технического оборудования и инженерных систем	Как описано выше, текущая УК имеет действительно небольшой «собственный» персонал. Однако, на основании стандартного отчета текущей УК за 2015г. по статье «Затраты, связанные с управлением МКД» ( а сюда входят: ФОТ управленческого персонала, аренда и содержание офиса, программное обеспечение, связь, канцелярия и пр.) было потрачено 4,7 млн.руб. при общих затратах на содержание одного дома 23,8 млн.руб. То есть, около 20% только на содержание УК платил каждый дом. (Эти затраты по управлению относятся именно к дому, то есть каждый дом платил такую сумму, а не все вместе). Получается, что на содержание УК каждый житель платил около 9 руб. с каждого кв.м. в месяц. При анализе затрат других УК мы видели показатели от 1,5 до 5,5 руб. с каждого кв.м. в месяц. Затраты на управление у текущей УК крайне завышены. Главным образом, этот показатель зависит от «эффекта масштаба», то есть на какое количество кв.м. распределяются затраты на управление этими кв.м. Чем больше кв.м. в

			<p>управлении одной УК, тем ее экономика здоровее и мотивация лучше. То есть, текущей УК при данном пуле кв.м. в управлении нужно либо уменьшаться физически (сокращать сотрудников, которых у нее и так мало), либо срезать ФОТ персоналу, либо наращивать площади в управлении. В противном случае, жители слишком много платят текущей УК на ее содержание.</p> <p>Сторонняя УК должна иметь большой опыт управления значительными площадями; ее затраты должны распределяться между как можно большим количеством кв.м. для здоровой экономической деятельности и большей экономии для жителей; увеличение профильных сотрудников в штате должно «компенсироваться» увеличением жилого фонда в управлении. Сторонней УК нужно самостоятельно убедиться в целесообразности проекта по управлению нашими домами с перспективами расширения жилого фонда под управлением за счет второй очереди, например.</p>
7	<p>Ресурсоснабжающие организации по предоставлению коммунальных услуг (отопление, ГВС, ХВС, водоотведение) являются также организациями одного проекта. В связи с этим, никогда нет перебоев с предоставлением данных услуг или длительным их прекращением при подготовке к отопительному сезону, устранении аварийных ситуаций и даже при наличии серьезной дебиторской задолженности абонентов</p>	<p>Более жесткий контроль со стороны ресурсоснабжающих организаций к сторонней УК по предоставлению и оплате коммунальных ресурсов. Применение жестких санкций по исполнению договорных обязательств (пени, штрафы, ограничения и прекращения предоставления ЖКУ)</p>	<p>Да, как было отмечено выше, ресурсоснабжающие организации наряду с УК входят в Группу компаний Застройщика. Да, отпуск ресурсов «своим» компаниям внутри Группы будет всегда беспроблемным. Но подавляющее число домов в нашей стране живут с «независимыми» поставщиками ресурсов и в случае прекращения их подачи по вине долгов УК муниципальные и региональные власти действуют мгновенно и становятся на сторону жителей, понуждая УК и теплоснабжающие организации «разруливать» ситуацию с долгами, параллельно не ограничивая подачу ресурса жителям.</p> <p>Для недопущения конфликтных ситуаций сторонней УК с ресурсоснабжающими организациями должны быть подписаны соответствующие договора на стандартных условиях, с применением стандартных тарифов, утвержденных муниципалитетом. В случае обнаружения «кабальных» условий, не соответствующих рыночным, обращаться с жалобами в Администрацию района/города/области, ФАС и прочие инстанции. Также подписать акты сверки по расчетам контрагентов при принятии объекта и исполнять условия подписанных договоров в полном объеме и точно в срок. Эти действия абсолютно стандартны для добропорядочной УК. Необязательно иметь «родственные» ресурсоснабжающие организации для получения ресурсов в необходимом объеме по рыночным ценам.</p>
8	<p>Действует минимальный тариф на содержание и текущий ремонт общего имущества (включая паркинг). Даже при убыточной деятельности выполнение всех обязательных услуг по</p>	<p>Увеличенный тариф на содержание и текущий ремонт общего имущества (включая паркинг). При минимальном тарифе, УК не сможет обеспечить все требования по</p>	<p>Никакого «минимального» и «увеличенного» тарифа быть не может. Тариф должен быть «обоснованным», находиться в прямой зависимости от сложности и объема того хозяйства, которое должно обслуживаться надлежащим образом. Видимо, под «минимальным» тарифом понимается установленный муниципалитетом тариф 36,2 руб./кв.м., который, впрочем, может быть пересмотрен на Общем Собрании Собственников. Текущая УК после доказательств со стороны активных жителей необоснованности взимания ежемесячной платы за паркинг в размере 1500 руб. предложила увеличить тариф до 50 руб./кв.м. По мнению группы по тарифам, новые</p>

	содержанию МКД	обслуживанию МКД и как следствие частая смена различных УК, что приведет только к упадку и износу общего имущества, восстановить которое возможно только силами собственников	<p>платежи (когда жители платят по новому тарифу за квартиру и машиноместо) эквивалентны старым (платеж 1500 руб. за паркинг + по тарифу 36,2 руб. за квартиру) при новом тарифе около 42-43 руб./кв.м. То есть, текущая УК желает поднять «реальный тариф» (с 42-43 руб./кв.м. до 50 руб./кв.м.), мотивируя недостатком средств для обслуживания и содержания домов. Группа по тарифам задалась целью найти альтернативные, более выгодные предложения на рынке без уменьшения объема предоставляемых услуг (то есть, нет цели найти самого дешевого подрядчика). Такое предложение получено и оно составляет 42 руб./кв.м. Этот тариф после предварительного расчета обоснован и «его хватит» для качественного обслуживания всей инженерии и содержания прочего имущества и придомовой территории в требуемом жителями виде. Более того, предложен альтернативный, выгодный жителям механизм операционного и стратегического взаимодействия УК и Советов жителей МКД «Обоснованный» тариф (а не «минимальный» или «увеличенный») вкупе с контролем его целевого расходования – залог долгосрочной экономии жителей, получения всего спектра требуемых жителями услуг и экономически здорового существования УК</p>
9	Очень важное преимущество нашей управляющей компании – это ее открытость и широта общения с жителями жилого комплекса. За время, в которое мы управляем домами первой очереди, было проведено множество личных встреч...Все это мы осуществляем и сейчас, и готовы предложить жителям второй очереди	Для абсолютного большинства организаций в сфере ЖКХ действует система максимальной отгороженности от потребителей, отсутствие личного общения со специалистами, закрытости руководства	<p>Да, не спорим, открытость, вежливость и радушие присутствует. Но это всего лишь необходимое условие любой успешной компании в наше время. Достаточным условием является профессионализм технической и управленческой команды, полная подотчетность заказчику и отстаивание именно его интересов. Именно с последними пунктами у текущей УК большие проблемы, судя по двухлетнему опыту управления нашими домами. И мы не готовы мириться с текущим положением дел. С тем, что мы не уверены за свою безопасность, с тем, что наши инженерные системы обслуживаются должным образом, с тем, что наши паркинги в очередной раз не дадут протечку при первом обильном осеннем дожде, с тем, что наш дорогой проект озеленения приходит в упадок, с тем, что наши интересы перед Застройщиком по гарантийным обязательствам не представляются ни коим образом. Да, мы понимаем, как обслуживается большинство домов в современной России. Но у нас в Микроргороде мы приложим все усилия, чтобы было совсем не так, чтобы интересы жителей отстаивались и учитывались, чтобы всем было безопасно, комфортно и приятно находится у себя дома. Мы найдем альтернативную достойную УК и взаимовыгодную модель взаимодействия с ней.</p>