



КОМИТЕТ ОБЩЕСТВЕННЫХ
СВЯЗЕЙ
ГОРОДА МОСКВЫ



ИНСТИТУТ
ЭКОНОМИКИ
ГОРОДА

**Рекомендации по взаимодействию
жилищного актива с жителями,
собственниками помещений для
выявления, предотвращения и
разрешения конфликтных ситуаций,
связанных с проведением
капитального ремонта**

(ПРОЕКТ)

Подготовлены в рамках проекта

**НАСТОЛЬНАЯ КНИГА ЖИЛИЩНОГО АКТИВИСТА:
«КОММУНИКАЦИИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ДЛЯ УСПЕШНОГО
КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА»,**

**реализуемого при поддержке Комитета общественных
связей города Москвы**

Март 2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

**РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ПОШАГОВЫЙ АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ЖИЛИЩНОГО АКТИВА
ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРОВЕДЕНИЮ КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА7**

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫЯВЛЕНИЮ, ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ И РАЗРЕШЕНИЮ
КОНФЛИКТОВ, СВЯЗАННЫХ С НЕДОПУСКОМ СОТРУДНИКОВ ПОДРЯДЧИКА В
ЖИЛЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ (по причинам возникновения конфликтов)12**

**Приложение 1. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ Фонда капитального ремонта
многоквартирных домов города Москвы, Департамента капитального ремонта
города Москвы и Городской комиссии по обеспечению общественного
контроля за реализацией региональной программы капитального ремонта в
многоквартирных домах на территории города Москвы Общественной палаты
г. Москвы19**

**Приложение 2. Информация о сроках для подготовки к капитальному ремонту,
планируемому региональной программой на 2018 – 2020 гг., и принятия решений
собственниками помещений в многоквартирных домах в Москве по
предложениям регионального оператора - Фонда капитального ремонта
многоквартирных домов города Москвы, поступившим в 2017 г.22**

Приложение 3. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ И СОГЛАСОВАНИЕ ИНТЕРЕСОВ24

Настоящие рекомендации подготовлены Фондом «Институт экономики города» в рамках Проекта «Настольная книга жилищного активиста: «Коммуникации и взаимодействие для успешного капитального ремонта», реализуемого за счёт средств субсидии из бюджета города Москвы, полученной по итогам проведенного Комитетом общественных связей в 2017 году Конкурса для социально-ориентированных некоммерческих организаций.

Цель рекомендаций – помочь жилищному активу в его взаимодействии с собственниками помещений, другими жителями и пользователями жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме в процессе подготовки к проведению капитального ремонта, чтобы заблаговременно выявить возможные конфликтные ситуации внутри дома, связанные с противодействием проведению ремонта со стороны собственников помещений, приводящие к срыву сроков и ухудшению качества капитального ремонта, а также осуществить действия по предупреждению и разрешению конфликтов.

Рекомендации предназначены, прежде всего, советам многоквартирных домов, правлениям товариществ собственников жилья, жилищных и жилищно-строительных кооперативов в многоквартирных домах, в которых в ближайшие 1-3 года планируется проведение капитального ремонта в соответствии с региональной программой капитального ремонта. Рекомендациями также смогут воспользоваться все заинтересованные собственники помещений в многоквартирных домах. Некоммерческим организациям, работающим в сфере жилищного просвещения и общественного контроля, и Фонду капитального ремонта многоквартирных домов города Москвы рекомендуем их использовать для информирования и консультирования граждан.

Рекомендации могут быть полезны как при формировании фонда капитального ремонта на счете регионального оператора, так и при формировании фонда капитального ремонта на специальном счете.

Капитальный ремонт многоквартирного дома – долгожданное событие, от которого собственники помещений ожидают улучшения технического состояния конструкций и оборудования дома и условий проживания. Но с проведением капитального ремонта связаны определенные неудобства для жителей дома – неработающий лифт, отключения воды, шум, пыль... В том случае, если работы проводятся внутри квартир, уровень неудобства становится еще выше. На какой-то период нарушается сложившийся распорядок жизни каждой семьи, люди вынуждены мириться с присутствием в своей квартире посторонних людей, опасаются за сохранность личного имущества... Кроме того, возникают и другие обстоятельства, настолько важные с точки зрения отдельных граждан, что они отказываются впускать в свою квартиру работников подрядной организации для выполнения ремонтных работ. Из-за недопуска в квартиры подрядные организации не могут приступить к выполнению работ или закончить уже начатые работы. Для всех остальных жителей неоправданно затягивается период неудобств, ухудшается качество ремонта, а в случае прекращения работ никто не получает так долго ожидаемого результата – улучшения условий проживания в доме.

Реализация программы капитального ремонта многоквартирных домов города Москвы в 2016-2017 гг. показала, что проблема противодействия со стороны жителей проведению капитального ремонта Фондом капитального ремонта многоквартирных домов города Москвы (далее – Фонд капитального ремонта Москвы) достаточно серьезна. Из-за недопуска в квартиры, а иногда и в помещения общего пользования в доме срываются сроки проведения работ, сокращаются объемы капитального ремонта, неэффективно расходуются средства взносов на капитальный ремонт, а в итоге – не выполняются в запланированные сроки региональная программа, что уже касается всех собственников помещений в домах, ожидающих своей очереди на ремонт.

Масштаб проблемы с противодействием собственников помещений в многоквартирных домах проведению капитального ремонта, организованного региональными операторами, оказался таким, что в Жилищный кодекс Российской Федерации (далее – ЖК РФ) в 2017 году были внесены изменения, допускающие перенос на более поздний срок проведения (завершения ранее начатых) работ по капитальному ремонту многоквартирного дома в региональной программе без соответствующего решения общего собрания в связи с воспрепятствованием их выполнению со стороны собственников помещений в многоквартирном доме, новый срок выполнения работ устанавливается только «после устранения соответствующих обстоятельств»¹.

Подрядные организации, привлекаемые Фондом капитального ремонта Москвы, уже объявляют собственникам помещений в домах, которые пришли ремонтировать, что они могут оформить акт об отказе в допуске в квартиру. Таким способом подрядчик сможет подстраховаться на случай, если не выполнит обязательства по подрячному договору из-за «воспрепятствования со стороны собственников квартир». Ремонт в доме не будет проведен в полном объеме или даже не начат, и виноваты будут сами жители дома.

Негативными социальными последствиями того, что подрядчик не может начать запланированный региональной программой капитальный ремонт или закончить начатый уже начатые работы, являются также конфликты: между группами жителей в доме – теми,

¹ См. пункт 4 части 4, часть 4.2 статьи 168 ЖК РФ, введенные Федеральным законом от 29.07.2017 № 257-ФЗ.

кто препятствует проведению капитального ремонта, и теми, кто хочет, чтобы ремонт был проведен и завершен в плановый срок; между жителями и подрядными организациями и (или) Фондом капитального ремонта Москвы. Информация о проблемах с проведением капитального ремонта одного многоквартирного дома, став публичной, оказывает отрицательное влияние на отношение жителей других многоквартирных домов к региональной системе капитального ремонта, организаторам и исполнителям капитального ремонта в рамках региональной программы.

В настоящих рекомендациях не рассматривается применение административных мер воздействия на людей, не допускающих подрядчиков в квартиры для выполнения работ, и понуждение к допуску в квартиру по решению суда, поскольку это крайние меры, к которым прибегают, когда проблема проявилась уже в ходе проведения капитального ремонта. К таким мерам обращаются, прежде всего, лица, ответственные за проведение ремонта – региональный оператор (при формировании фонда капитального ремонта на его счете), подрядчик, привлеченный региональным оператором, уполномоченная собственниками помещений организация (при формировании фонда капитального ремонта на специальном счете).

Использование мер принуждения жилищным активом неизбежно вызовет разрастание конфликтов внутри дома. Поэтому рекомендации направлены на другое – что может сделать активная часть собственников в доме для того, чтобы сплотить всех жителей, помочь друг другу подготовиться к необходимому, но непростому периоду в жизни дома, и вместе преодолеть его, чтобы в результате качественного и в срок проведенного капитального ремонта получить обновленный дом и лучшие условия совместной жизни в нем и, что не менее важно, – дружный коллектив людей, живущих в одном доме.

Рекомендации разрабатывались, исходя из следующего:

- Собственники помещений, все жители дома – самые заинтересованные лица в хорошем капитальном ремонте (не региональный оператор, не управляющая организация, не подрядчик!).
- Противоречия между общими и частными интересами людей – обычное явление. Чтобы приобщиться к общим интересам всех живущих в доме по вопросам капитального ремонта, людям нужны информация, возможность высказать свое мнение и быть услышанным, возможность услышать мнение других, коллективные обсуждения.
- Чем более полную информацию получит актив дома по каждой квартире о возможных трудностях с проведением капитального ремонта, тем больше шансов вовремя предпринять какие-то действия по их преодолению.
- Для обеспечения доступа к инженерным коммуникациям в квартире, демонтажа оборудования, расположенного на балконах, фасадных стенах многим людям нужна помощь. Оказание такой помощи можно организовать «централизованно» для всех нуждающихся.
- Обеспечение доступа в квартиру может быть проблемой для многих людей не из-за нежелания впустить, а невозможности физически находиться в квартире в нужный день по разным причинам. Несколько возможных вариантов «подменить» хозяев квартиры могут быть очень полезны.

- Люди - не пассивные «потребители» услуг и работ по капитальному ремонту, от их совместных решений и действий зависит очень много. Чем лучше подготовлены и организованы сами жители, тем вероятнее успех. Самоорганизация – процесс длительный и не простой. Нужно начинать заранее.
- Хорошее взаимодействие с управляющей организацией, Фондом капитального ремонта Москвы, вовлеченными в реализацию региональной программы капитального ремонта городскими организациями, представителями многоквартирных домов, уже прошедших через капитальный ремонт, тоже очень полезно.

Рекомендации представляют собой пошаговый алгоритм действий, зависящих от того, будут ли проводиться работы внутри квартир или только за их пределами, и сфокусированы на мерах, которые жилищный актив может предпринять заранее, в процессе подготовки к проведению капитального ремонта в доме, чтобы предотвратить формирование и разрастание конфликтных очагов. Отдельные «шаги» сопровождаются правовой или справочной информацией, примерами информационных материалов и документов, ссылками на источники, в которых можно найти полезные сведения.

Авторы рекомендуют обратить особое внимание на предлагаемые пошаговые инструкции жилищному активу в тех многоквартирных домах, в которых проведение капитального ремонта планируется в 2018 – 2020 годах в соответствии с региональной программой капитального ремонта. Информация о сроках для подготовки к капитальному ремонту, планируемому региональной программой на 2018 – 2020 гг., и принятия решений собственниками помещений в многоквартирных домах в Москве по предложениям регионального оператора - Фонда капитального ремонта многоквартирных домов города Москвы, поступившим в конце 2017 года, представлена в приложении 2 к рекомендациям.

Приложение 1 содержит сведения о необходимых адресах и телефонах Фонда капитального ремонта многоквартирных домов города Москвы, Департамента капитального ремонта многоквартирных домов города Москвы и Городской комиссии по обеспечению общественного контроля за реализацией региональной программы капитального ремонта в многоквартирных домах на территории города Москвы.

Краткие полезные сведения о том, как помочь в разрешении конфликтов и согласовании интересов, представлены в приложении 3.

Надеемся, предлагаемые рекомендации помогут жилищному активу объединить всех для успешного бесконфликтного капитального ремонта.

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ПОШАГОВЫЙ АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ЖИЛИЩНОГО АКТИВА ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРОВЕДЕНИЮ КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА

1

Получите и проанализируйте информацию о предстоящем капитальном ремонте

- Найдите информацию о своем МКД в региональной программе капитального ремонта: какие работы запланированы на ближайший трехлетний период. Если начало периода проведения капитального ремонта наступает через 1-2 года, пора начинать готовиться к его проведению!

Уточнить виды и сроки работ, запланированные в вашем доме, можно:

- на сайте региональной программы капитального ремонта <http://repair.mos.ru/>;

- на портале «Наш город» <http://gorod.mos.ru/>. В разделе поиска введите адрес своего дома, справа выберите «Множкквартирные дома», далее выберите «Региональная программа капитального ремонта»;

- на сайте Фонда капремонта г. Москвы <http://fond.mos.ru/>;

- на официальном сайте Мэра Москвы <https://www.mos.ru/pgu/ru/services/link/925>

Список работ по домам, подлежащим капитальному ремонту в 2018, 2019 и 2020 гг., - на сайте Фонда капитального ремонта множкквартирных домов <http://fond.mos.ru/short-term-plan/short-term-implementation-plan-in-the-2018-2019-and-2020/>

- Проанализируйте перечень запланированных работ, чтобы понять, будут ли они проводиться:
 - вне квартир в доме (ремонт крыши, замена лифта, ремонт коммуникаций в подвале и т.п.);
 - внутри квартир (замена стояков ГВС и ХВС, отопления, канализации, замена радиаторов и т.п.);
 - вне квартир, но потребуют от жителей освобождения балконов, лоджий, демонтажа оборудования, размещенного на фасадах дома.

В зависимости от видов работ по капитальному ремонту от жилищного актива могут потребоваться разные действия!

- Убедитесь в необходимости проведения запланированных видов работ по капитальному ремонту в предусмотренный региональной программой срок:
 - возможно, какую-то работу целесообразно перенести на более поздний срок;
 - есть ли необходимость в ближайшее время провести другие работы по капитальному ремонту, которые запланированы в региональной программе на более поздний срок.

Обратитесь за необходимой информацией в свою управляющую организацию; обсудите с её специалистами целесообразность изменения сроков капитального ремонта; получите копии документов, подтверждающих такую целесообразность (акты осмотров / освидетельствований технического состояния общего имущества)

2

Проинформируйте о предстоящем капремонте собственников помещений и других жителей дома и начните обсуждение

- Разместите в месте, доступном всем жителям дома, следующую информацию:
 - выписку из региональной программы капитального ремонта о запланированном капремонте дома;
 - заключение управляющей организации о необходимости выполнения запланированного перечня работ в установленные сроки или их изменения, подтверждающие документы.
- Организуйте общественный «штаб» капремонта для подготовки к капремонту и постоянного взаимодействия с жителями дома, определите порядок его работы и способы, как жители могут связаться со штабом
- Пригласите жителей обращаться в «штаб» с вопросами и предложениями по проведению капремонта
- Организуйте анализ и обобщение поступающих обращений жителей дома

Используйте все возможные ресурсы для информирования жителей дома (информационные стенды, сайт дома, форум дома, контакты в социальных сетях, страничку дома на портале «Активный гражданин» и др.

В общественный штаб могут входить представители правления ТСЖ (ЖСК) или совета дома, комиссий собственников помещений, необходимых для подготовки к капремонту (технической, информационной, согласительной и др.)

Оцените риски воспрепятствования ремонту со стороны собственников помещений, жителей дома

Если запланированные работы будут проводиться внутри помещений

- Проведите опрос жильцов /поквартирный обход для получения информации:
 - в каких квартирах нет постоянно проживающих жильцов;
 - в каких квартирах проживают сами собственники, а в каких иные лица, поэтому потребуется установить связь с собственниками для организации доступа в квартиру;
 - во всех ли квартирах есть свободный доступ к внутридомовым инженерным сетям, не установлена ли мешающая доступу отделка;
 - если такая отделка установлена, могут ли собственники самостоятельно её демонтировать или организовать демонтаж или нуждаются в помощи;
 - в каких квартирах установлено новое оборудование (например, радиаторы), и собственники против его замены в ходе капитального ремонта.
- Проанализируйте полученные ответы и выделите потенциальные «проблемные» квартиры:
 - 1) в которых нет жильцов и надо искать собственника;
 - 2) где собственники / проживающие отказались контактировать;
 - 3) где жителям потребуется помощь для организации доступа ремонтников;
 - 4) в которых могут возникнуть другие проблемы при проведении капремонта.
- Определите план действий для каждой «проблемной» квартиры, определите, кто из жилищного актива будет выполнять данные действия.
- Организуйте мониторинг выполнения намеченного плана действий, при необходимости корректируйте планы.

*См. следующий раздел
«Рекомендации по выявлению,
предотвращению и разрешению
конфликтов
(по причинам их возникновения)»*

Если планируемые работы не требуют доступа в квартиры и нежилые помещения собственников

- Если планируются работы по ремонту фасадов, в ходе опроса жильцов/поквартирного обхода выясните, в каких квартирах на наружной стене установлены блоки кондиционеров, спутниковые телеантенны, наружные жалюзи и др., смогут ли собственники самостоятельно её демонтировать или организовать демонтаж или нуждаются в помощи.
- Для работ, которые планируются в вашем доме, соберите в открытых источниках информацию:
 - о материалах и оборудовании, используемых при выполнении региональной программы капремонта, их качестве и стоимости;

- о предельной стоимости капитального ремонта, утвержденной субъектом Российской Федерации (в случае если капитальный ремонт организует Фонд капремонта г. Москвы). *Имейте в виду, что размеры предельной стоимости ежегодно актуализируются!*

Если собственники формируют фонд капитального ремонта на специальном счете, то ограничений по стоимости работ нет.

- Обсудите с собственниками помещений, есть ли у них желание использовать при ремонте дома более качественные материалы и оборудование, в том числе при проведении работ внутри квартир. В этом случае их стоимость может превысить установленную предельную стоимость; тогда потребуется установление решением общего собрания дополнительного взноса. Выясните, готовы ли собственники пойти на такой шаг.
- Если результаты опросов и обсуждений покажут, что собственники помещений хотят установить требования к материалам и оборудованию и готовы за это доплатить,

Посетите учебно-производственный центр капитального ремонта (Амурская ул. 9/6, ОАО Сантехпром), организованный Городской комиссией по обеспечению общественного контроля за реализацией Региональной программы капитального ремонта (подробнее – на сайте <http://jkhcontrol.ru/gorodskaya-komissiya-obshhestvennogo-kontrolya/tsentr-kapremonta/>)

См. постановление Правительства г. Москвы от 27.02.2015 г. № 86-ПП «об утверждении размеров предельной стоимости работ (или) услуг по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах на территории города Москвы, которые могут оплачиваться Фондом капитального ремонта многоквартирных домов города Москвы»

См. ч. 4 ст. 190 Жилищного кодекса

необходимо организовать общее собрание для принятия соответствующих решений.

4

Проведите общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме (при необходимости)

- Организуйте и проведите общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме, если необходимо принять следующие решения:
 - об изменении перечня запланированных региональной программой капитального ремонта работ и/или переносе сроков их проведения;
 - об установлении требований к материалам и внутридомовому оборудованию для проведения капитального ремонта и установлению дополнительного взноса

О принятии решений о проведении капитального ремонта по предложению Фонда капремонта г. Москвы, в том числе о созыве и проведении общего собрания собственников помещений в МКД читайте в Главе 4 методического пособия «Капитальный ремонт многоквартирных домов: решения и действия собственников жилья» на сайте Фонда «Институт экономики города»

<http://www.urbanecomics.ru/research/project/nastolnaya-kniga-zhilishchnogo-aktivista-kapitalnyy-remont-mnogokvartirnyh-domov>

5

Обратитесь в Департамент капитального ремонта города Москвы и Фонд капремонта г. Москвы

- Направьте копию решения общего собрания в Департамент капитального ремонта города Москвы для внесения изменений в региональную программу капитального ремонта
- Направьте копию решения общего собрания в Фонд капремонта г. Москвы для учета определённых собственниками требований к материалам и внутридомовому оборудованию при разработке проектной документации, проведении конкурсного обора подрядной организации и заключения подрядного договора
- Передайте в Фонд капремонта г. Москвы информацию о потенциальных «проблемных» квартирах, по которым жилищный актив не может предпринять никаких действий, и которые требуют действий от Фонда (например, в поиске собственников пустующих квартир и т.п.)

6

Когда срок начала капитального ремонта будет точно определен, начните осуществлять план действий по помощи собственникам в подготовке к проведению работ по капитальному ремонту в квартирах

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫЯВЛЕНИЮ, ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ И РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ, СВЯЗАННЫХ С НЕДОСПУСКОМ СОТРУДНИКОВ ПОДРЯДЧИКА В ЖИЛЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ (по причинам возникновения конфликтов)

	Причины конфликтных ситуаций	Как узнать заранее о риске возникновения конфликта	Как повлиять на ситуацию, чтобы предотвратить возникновение конфликта	Как помочь в разрешении возникшего конфликта	Где найти информацию?
1.	Опасения повреждения внутренней отделки, оборудования квартиры	<p>Риск возникновения конфликта может быть обусловлен двумя причинами:</p> <p>1. опасение повреждения отделки и/или оборудования квартиры из-за неправильных действий либо бездействия подрядчика;</p> <p>2. опасение, что будет разрушена установленная собственником отделка, если она препятствует доступу к инженерным сетям, или что вскрыются факты нарушения собственником требований к переустройству или перепланировке квартиры.</p> <p>Необходимо как можно раньше выяснить, в каких помещениях при ремонте жильцы закрыли доступ к внутридомовым инженерным сетям, и разъяснить собственникам, что согласно п. 10.6. Свода правил 54.13330.2016 «Здания жилые многоквартирные» (актуализированная редакция</p>	<p>1. Чтобы уменьшить опасения собственников помещений, что подрядчик нанесёт вред отделке и оборудованию квартиры, рекомендуется при проведении общих собраний и при личных встречах донести до собственников помещений следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в рамках конкурсного отбора подрядчиков к ним применяются требования к квалификации работников; - положение о возмещении подрядчиком причиненного им вреда включается в договор о выполнении капитального ремонта; - возможно страхование подрядными организациями риска причинения ими вреда имуществу собственников квартир. <p>2. Если в квартире установлена внутренняя отделка, мешающая доступу к инженерным сетям для</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p align="center">Единственный способ разрешения конфликта - конструктивные переговоры!</p> </div> <p>Необходимо, в первую очередь, понять мотивы собственника помещения, а затем разъяснить собственнику то, чего он не знает или не понимает, и постараться убедить принять рациональное взаимоприемлемое решение.</p> <p>Помогите собственнику устранить причину, по которой он отказывается впускать подрядчика в квартиру: объясните, как минимизировать риски нанесения вреда квартире в процессе капитального</p>	<p><i>Рекомендации по согласованию интересов и разрешению конфликтов см. в приложении 3.</i></p>

		<p>СНиПа 31-01-2003 (утв. Приказом Минстроя России от 3.12.2016 г. № 883/пр)), «должна быть обеспечена возможность доступа к оборудованию, арматуре и приборам инженерных систем здания и их соединениям для осмотра, технического обслуживания, ремонта и замены». Нарушение этого правила является нарушением федерального законодательства (ФЗ от 30.12.2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»), поэтому придётся решать вопрос о демонтаже той отделки, которая мешает доступу к сетям и их ремонту или замене. В этих случаях рекомендуется опросить собственников на предмет того, могут ли они самостоятельно демонтировать внутриквартирную отделку, мешающую доступу к инженерным сетям, или организовать такой демонтаж, а если нет – какая помощь им может потребоваться.</p>	<p>их ремонта или замены, необходимо как можно раньше (до начала капитального ремонта) донести до собственника квартиры, что в соответствии с федеральным законодательством такая отделка должна быть демонтирована. В случае, если аналогичная ситуация выявлена в отношении не одной или двух, а более заметного количества квартир в многоквартирном доме, совету дома рекомендуется найти организацию или специалистов, которые смогли бы качественно и безопасно провести демонтаж отделки, и предложить его услуги собственникам всех таких квартир. Можно договориться с такой организацией / специалистом о скидке с цены работ, если заказ будет достаточно объемным. Чем раньше собственники помещений получают данную информацию, тем больше у них будет времени, чтобы найти нужные средства и организовать требуемый демонтаж.</p>	<p>ремонта, подскажите, кто может оказать требуемую финансовую или техническую помощь, убедите, что в случае причинения вреда он будет возмещен.</p>	
2.	Отсутствие у собственника возможности присутствовать в квартире во время	<p>Риск конфликта может быть обусловлен следующими причинами: 1. отсутствие собственников в квартире в течение рабочего</p>	<p>Когда будет известна организация–подрядчик, надо получить у неё информацию о сроках начала производства работ, которые будут проводиться внутри</p>	<p>За день до начала проведения работ следует получить подтверждение, что собственники готовы обеспечить доступ в жилые</p>	<p><i>Как найти собственника квартиры:</i> https://www.kakprosto.ru/kak-47740-kak-</p>

	проведения работ	<p>дня;</p> <p>2. неиспользование квартиры и отсутствие проживающих в ней.</p> <p>Установить заранее, жильцы каких квартир могут присутствовать во время проведения ремонта и обеспечить доступ подрядчикам, поможет опрос, который можно провести путём рассылки и сбора анкет, если есть время, либо путём обхода квартир.</p> <p>Сведениями о собственниках помещений в многоквартирном доме и лицах, зарегистрированных в квартирах, обладает управляющая организация. Если собственники каких-либо помещений не зарегистрированы и не проживают в своих квартирах, разумно для их поиска обратиться в Фонд капремонта г. Москвы либо в Департамент капитального ремонта г. Москвы, чтобы они получили сведения о местонахождении таких собственников путём межведомственного информационного запроса.</p>	<p>квартир. График проведения таких работ нужно довести до сведения собственников перед началом работ по капитальному ремонту, а конкретные даты и время проведения работ согласовать с жильцами помещений, если возможно – предоставить им право выбора.</p> <p>В тех случаях, когда по каким-либо причинам жильцы квартиры никак не смогут присутствовать при проведении ремонта в назначенные сроки, можно обговорить с ними возможность опечатать внутренние помещения квартиры в их присутствии, а те помещения, в которых будут проводиться работы, временно освободить от вещей. В этом случае работы могут проводиться в присутствии доверенных лиц собственника или нанимателя (соседей, членов совета дома, отдельно проживающих родственников, знакомых и т.д.). Согласие собственника с одним из предложенных вариантов должно быть оформлено в письменном виде.</p>	<p>помещения с целью проведения работ по ремонту общего имущества в согласованное время.</p> <p>Собственникам необходимо разъяснить, что недопущение подрядной организации в согласованное с собственником время в период уже начавшегося капитального ремонта может привести к увеличению на неопределенный период перерыва в предоставлении коммунальных услуг. Возникающие при этом материальные издержки могут быть через суд востребованы с виновных собственников.</p> <p>Собственники могут быть предупреждены о возможности обращения в суд с иском о принудительном допуске в помещение с целью проведения капитального ремонта общего имущества.</p>	nayti-sobstvennika-kvartiry
3.	Недовольство используемыми при капитальном ремонте	Риск конфликта обусловлен тем, что материалы и оборудование, используемые при капитальном ремонте дома, определяются не	Необходимо заранее собрать доступную информацию о материалах и оборудовании, которые на практике	При возникновении конфликта целесообразно обращаться за разъяснениями к	<i>Требования к проектной документации для капитального</i>

	<p>материалами, оборудованием</p>	<p>самими собственниками помещений, а проектной документацией на капитальный ремонт дома. При этом стоимость материалов и оборудования ограничена «потолком» предельной стоимости капитального ремонта, которая может оплачиваться региональным оператором за счет средств фонда капремонта, сформированного исходя из минимального размера взноса на капремонт, и определённой нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Превышение этой предельной стоимости осуществляется за счет средств собственников помещений в многоквартирном доме, уплачиваемых в виде взноса на капитальный ремонт сверх минимального размера взноса на капитальный ремонт (Жилищный кодекс РФ, ст. 190, ч. 4). Необходимо при подготовке общего собрания для принятия решения о проведении капитального ремонта выяснить у собственников помещений, хотят ли они установить требования к качеству используемых материалов и устанавливаемого оборудования и готовы ли они для этих целей на установление</p>	<p>используются при проведении капитального ремонта. В случае желаний собственников установить повышенные требования к качеству материалов и оборудования за счет дополнительного взноса сверх минимального размера нужно утвердить такое решение на общем собрании и немедленно уведомить Фонд капремонта г. Москвы, чтобы он мог затем учесть это при выставлении платёжных документов, разработке проектной документации и заключении договора с подрядной организацией. После получения уведомления о близком начале капитального ремонта и о том, какая организация будет его выполнять, необходимо убедиться, что установленные собственниками требования к качеству нашли отражение в проектной документации и подрядном договоре. Также нужно убедиться, что приготовленные для применения в доме материалы и оборудование соответствуют проектной документации и подрядному договору. Нужно донести до сведения собственников, что используемые</p>	<p>специалисту Фонда капремонта г. Москвы, который осуществляет строительный контроль капитального ремонта в данном многоквартирном доме.</p>	<p>ремонта установлены Градостроительным кодексом РФ (ст. 48, 49); Постановлением Прав-ва РФ от 16.02.2008 N 87 «О составе разделов проектной документации и требованиях к их содержанию»).</p> <p><i>Посетите учебно-производственный центр капитального ремонта (Амурская ул. 9/6, ОАО Сантехпром), организованный Городской комиссией по обеспечению общественного контроля за реализацией Региональной программы капитального ремонта (подробнее – на сайте <a 898="" 916="" 918"="" 934="" data-label="Page-Footer" href="http://jkhcontrol.ru/gorodskaya-komissiya-</i></p> </td> </tr> </table> </div> <div data-bbox="> <p>15</p> </i></p>
--	-----------------------------------	---	--	---	---

		дополнительного взноса сверх минимального размера.	подрядчиком материалы, оборудование определены проектной документацией на капитальный ремонт дома, и что требования к их качеству, экологической безопасности и наличии соответствующей сертификации являются условием подрядных договоров.		<i>obshhestvennogo-kontrolya/tsentr-kapremonta/</i>
4.	Несогласие с видами, перечнем работ, запланированных региональной программой, сомнения в необходимости проведения в данный период времени запланированных видов работ	Потенциальная угроза конфликта может быть выявлена в ходе подготовки и проведения общего собрания собственников, на котором принимается решение о проведении капитального ремонта.	Чтобы предотвратить возникновение конфликта, необходимо после получения информации о планируемых региональной программой видах работ и сроках капитального ремонта обратиться в свою управляющую организацию, чтобы она подтвердила необходимость проведения данных видов работ в указанный региональной программой срок или обосновала целесообразность изменения перечня работ или переноса сроков тех или иных видов работ. Нужно донести информацию от управляющей организации до собственников помещений. В случае формирования фонда капитального ремонта на специальном счете следует согласовать перечень работ с собственниками, найти и обосновать компромиссное	При возникновении конфликтной ситуации необходимо разъяснить собственнику помещения последствия задержки или переноса на более поздний срок выполнения запланированного вида работ, вызванных действиями собственника по недопущению подрядной организации в квартиру. Собственник должен понять, что несвоевременный капитальный ремонт чреват возникновением аварийных ситуаций. Уведомьте собственника о возможности отнесения на его счет возникающих дополнительных издержек, связанных с его действиями.	

			<p>решение, учитывающее мнение собственников, и утвердить решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.</p> <p>При формировании фонда капитального ремонта на счете регионального оператора, перечень работ определяется региональной программой, но при необходимости возможен перенос срока работ по решению общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.</p> <p>Все принятые общим собранием решения необходимо довести до сведения управляющей организации и/или регионального оператора – Фонда капремонта г. Москвы.</p> <p>Когда все сроки капитального ремонта подтверждены, необходимо довести до собственников информацию о:</p> <ul style="list-style-type: none"> – риске возникновения аварийных ситуаций в случае отказа от проведения капитального ремонта; – возрастающих в этом случае объемах работ по текущему ремонту; – необходимости дополнительных сборов с собственников на ликвидацию последствий 		
--	--	--	---	--	--

			аварийных ситуаций; – последствиях возможного переноса сроков работ по капитальному ремонту на последние годы реализации региональной программы капитального ремонта (сокращение объема и качества работ из-за возможного дефицита фонда капитального ремонта, инфляции).		
--	--	--	--	--	--

Приложение 1.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ФОНДА КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ ГОРОДА МОСКВЫ

Адрес: 101000, г. Москва, ул. Маросейка, д. 11/4, стр. 3

Время работы

- ПН-ЧТ с 08-00 до 17-00
- обед с 12-00 до 12-45
- ПТ с 08-00 до 15-45
- обед с 12-00 до 12-45
- СБ, ВС - выходной

Единый телефон: +7 (495) 777-77-77 (Единая справочная служба города Москвы) - круглосуточно

Факс: +7 (495) 623-92-20

Электронная почта: fkf@dom.mos.ru

Вебсайт: <http://fond.mos.ru>

Электронная приемная: <http://fond.mos.ru/reception/>

Записаться на личный прием к руководству Фонда: <http://fond.mos.ru/contacts/reception-of-citizens/>

Прием граждан:

По вопросам начисления и оплаты взносов на капитальный ремонт, открытия и обслуживания специальных счетов, владельцем которых является региональный оператор, можно обратиться на прием к начальнику Управления «Абонентская служба фонда капитального ремонта». Прием ведётся **еженедельно, по средам с 18:00 до 20:00 часов**, по адресу: г. Москва, Волгоградский пр-т, д. 163, корп. 3.

Телефон для получения информации по вопросам записи на личный прием граждан к **начальнику Управления «Абонентская служба Фонда капитального ремонта»**: 8 (495) 379-62-29.

Генеральный директор Фонда проводит прием по адресу: г. Москва, ул. Маросейка, д. 11/4, стр. 4, первые заместители генерального директора, заместители генерального директора Фонда проводят прием по адресу: г. Москва, ул. Маросейка, д. 11/4 стр. 3. О конкретной дате и времени приема можно узнать, обратившись по телефону: 8 (499) 652-69-37.

Запись на прием осуществляется в рабочие дни с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00 и в пятницу с 8:00 до 16:45 (перерыв с 12:00 до 12:45) при личном обращении гражданина с письменным изложением требующих рассмотрения вопросов и предъявлением удостоверяющего личность документа.

Информация по вопросам личного приема граждан предоставляется по телефонам в рабочие дни с 9:00 до 12:00.



Телефоны для получения информации по вопросам записи на личный прием граждан по оперативным вопросам к **начальникам Территориальных управлений Фонда**:

- по Центральному административному округу - 8 (495) 697-48-06;
- по Северному административному округу - 8 (499) 480-67-65;
- по Северо-Восточному административному округу - 8 (495) 610-51-19;
- по Восточному административному округу - 8 (499) 268-03-13;
- по Юго-Восточному административному округу - 8 (495) 379-42-48 (доб. 5041);
- по Южному административному округу - 8 (499) 610-13-53;
- по Юго-Западному административному округу - 8 (495) 537-85-11;
- по Западному административному округу - 8 (499) 141-00-07;
- по Северо-Западному административному округу - 8 (495) 944-38-09 (доб. 9012, 9013);
- по Зеленоградскому административному округу - 8 (495) 944-38-09 (доб. 9012, 9013);
- по Троицкому и Новомосковскому административному округу - 8 (495) 537-85-11.

Руководители окружных подразделений Фонда ведут прием в помещениях [Территориальных управлений Фонда](#) **еженедельно, по средам с 18 до 20 часов.**

Территориальные управления:

Центрального административного округа	Начальник: Адайкин Андрей Петрович	121069, г. Москва, ул. Поварская д.11, стр.2 cao-fkr@dom.mos.ru
Северного административного округа	Начальник: Неверова Елена Владимировна	127474, г. Москва, ул. Дубнинская, д.37, корп.2 fkf.cao@mail.ru
Северо-Восточного административного округа	Начальник: Ситник Александр Витальевич	127322, г. Москва, ул. Милашенкова, д.14 svao-fkr@dom.mos.ru
Восточного административного округа	Начальник: Юдов Владимир Иванович	107076, г. Москва, Колодезный пер., д.14 fkf.vao@bk.ru
Юго-Восточного административного округа	Начальник: Цыганков Владимир Михайлович	109378, г. Москва, Волгоградский проспект, д.163, корп.3 uvao-fkr@dom.mos.ru
Южного административного округа	Начальник: Гусев Илья Александрович	117587, г. Москва, Варшавское шоссе, д.116 kapfond.uao@mail.ru
Западного административного округа	Начальник: Дорофеев Максим Анатольевич (и.о.)	121351, г. Москва, ул. Ярцевская, д.22, стр.1 zao-fkr@dom.mos.ru
Северо-Западного и Зеленоградского административных округов	Начальник: Алафердов Владимир Викторович	125480, г. Москва, ул. Героев Панфиловцев, д.1, корп.2 szao-fkr@dom.mos.ru
Юго-Западного, Троицкого и Новомосковского административных округов	Начальник: Бийбулатов Эльдар Муратович	117393, г. Москва, ул. Академика Пилюгина, д.4 BybulatovEM@dom.mos.ru

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЕПАРТАМЕНТА КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА ГОРОДА МОСКВЫ

Адрес: 101000, Москва, ул. Маросейка, д.11/4 стр.3

Факс: +7 (495) 633-64-96

Электронная почта: dkr@mos.ru

Вебсайт: <https://www.mos.ru/dkr/>

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ГОРОДСКОЙ КОМИССИИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ ЗА РЕАЛИЗАЦИЕЙ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА МОСКВЫ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЫ Г. МОСКВЫ

Адрес: 127006, г. Москва, Успенский переулок, д. 14, стр. 2

Телефон: 8 (499) 257-53-14

Электронная почта: info@opmoscow.ru

Вебсайт: http://www.opmoscow.ru/ru-RU/commission_repair.html

Приложение 2.
**ИНФОРМАЦИЯ О СРОКАХ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К КАПИТАЛЬНОМУ
РЕМОНТУ, ПЛАНИРУЕМОМУ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММОЙ НА
2018 – 2020 ГГ., И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ СОБСТВЕННИКАМИ
ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ В МОСКВЕ ПО
ПРЕДЛОЖЕНИЯМ РЕГИОНАЛЬНОГО ОПЕРАТОРА - ФОНДА
КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ ГОРОДА
МОСКВЫ, ПОСТУПИВШИМ В 2017 Г.**

Собственники помещений в многоквартирных домах в городе Москве, капитальный ремонт которых запланирован региональной программой капитального ремонта на 2018-2020 годы, формирующие фонды капитального ремонта на счете регионального оператора - Фонда капитального ремонта многоквартирных домов города Москвы (далее - Фонд), получили уведомления Фонда о том, что предложение о проведении капитального ремонта в их доме размещено на сайте Фонда 30 ноября 2017 года.

В соответствии с частью 4 статьи 189 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее - ЖК РФ) **собственники помещений** в многоквартирном доме **обязаны в течение 3 месяцев** с момента получения предложения Фонда **рассмотреть это предложение и принять решения** о перечне услуг и работ по капитальному ремонту, предельно допустимой стоимости таких услуг и работ и лице, уполномоченном от их имени участвовать в приемке услуг и работ по капитальному ремонту, в том числе подписывать соответствующие акты (часть 5 статьи 189 ЖК РФ). Если собственники помещений в доме в указанный срок не принимают решение о проведении капитального ремонта, такое решение на основании части 6 статьи 189 ЖК РФ принимает уполномоченный орган - (в Москве - Департамент капитального ремонта города Москвы, далее - Департамент капитального ремонта).

На момент направления Фондом предложений о проведении капитального ремонта многоквартирных домов краткосрочный план реализации региональной программы в 2018, 2019 и 2020 годах (далее - краткосрочный план) еще не был утвержден. Департамент капитального ремонта утвердил краткосрочный план своим распоряжением от 29.12.2017 № 07-14-68/7 (с последующими изменениями, внесенными в краткосрочный план распоряжением Департамента от 16.02.2018 № 07-14-13/8). Поэтому Фонд **направил предложения собственникам помещений во всех многоквартирных домах, капитальный ремонт которых запланирован региональной программой капитального ремонта на 2018-2020 годы**, указав в предложении не конкретный год начала проведения капитального ремонта, а период 2018-2019 годы. Соответственно, исходя из части 4 статьи 189 ЖК РФ, собственники всех во всех этих домах должны были принять решения по предложению Фонда не позднее конца февраля 2018 года, независимо от конкретного года, на который определено проведение капитального ремонта принятым краткосрочным планом.

В связи с тем, что частью 6 статьи 189 ЖК РФ не определены требования к сроку, в течение которого уполномоченный орган должен принять решение о проведении капитального ремонта тех многоквартирных домов, в которых собственники помещений не приняли решение по предложению регионального оператора, Департамент

капитального ремонта распоряжением от 26.02.2018 № 07-14-14/8 определил сроки, в которые он будет принимать такие решения, дифференцировав эти сроки в зависимости от того, на какой год утвержденным краткосрочным планом предусмотрено проведение капитального ремонта многоквартирных домов.

Если срок начала (проведения) капитального ремонта многоквартирного дома определен краткосрочным планом:

– на **2018** год, Департамент должен принять соответствующее региональной программе решение о проведении капитального ремонта **в срок с 1 по 10 апреля 2018 года;**

– на **2019** год, Департамент должен принять решение о проведении капитального ремонта **в срок с 1 по 10 ноября 2018 года;**

– на **2020** год, Департамент должен принять решение о проведении капитального ремонта **в срок с 1 по 10 ноября 2019 года.**

Принятое Департаментом капитального ремонта решение, фактически, **создает возможность собственникам помещений в домах, ремонт которых планируется на второй и третий год краткосрочного плана, принять общим собранием решение о проведении капитального ремонта позже установленного законодательством срока, но до срока принятия решений Департаментом (соответственно на 8 месяцев и на 1 год и 8 месяцев).**

Установленный срок для принятия решений Департаментом в отношении капитального ремонта домов, включенных в первый год краткосрочного плана, дает собственникам дополнительный месяц для принятия решений.

Неформальное "продление" срока для принятия собственниками помещений в многоквартирных домах решений о проведении капитального ремонта **не распространяется на решение о замене лифтов, о проведении оценки соответствия лифта требованиям технического регламента Таможенного союза "Безопасность лифтов" (ТР ТС 011/2011).** Если собственники помещений в соответствии с частью 4 статьи 189 ЖК РФ в течение 3 месяцев не примут решения по предложению Фонда, в течение 30 рабочих дней решение будет принято Департаментом капитального ремонта.

Решение о проведении капитального ремонта, даже принятое после установленного частью 4 статьи 189 ЖК РФ срока, **правомерно и действительно**, если оно **принято без нарушения требований Жилищного кодекса** к порядку принятия решений общим собранием (требований к сроку и способу оповещения о собрании, кворуму собрания, количеству голосов, поданных за принимаемое решение, др.), поскольку согласно части 2 статьи 189 ЖК РФ собственники помещений в многоквартирном доме **в любое время вправе принять решение о проведении капитального ремонта** общего имущества в многоквартирном доме.

При этом собственникам помещений, формирующим фонд капитального ремонта на счете регионального оператора, необходимо учитывать, что принятое общим собранием решение будет реализовано только в том случае, если оно будет учтено Департаментом капитального ремонта при актуализации краткосрочного плана (и при необходимости - региональной программы капитального ремонта).

Приложение 3.

РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ И СОГЛАСОВАНИЕ ИНТЕРЕСОВ

1. Методы разрешения конфликтов

1.1. Природа конфликтов.

Человек – разумное существо, но человеческая среда далека от совершенства. Там, где есть люди, всегда найдется повод для напряжения, стресса, недовольства и раздражения. Там всегда есть реальная опасность возникновения конфликта. Общение двух людей в каждый конкретный момент времени можно охарактеризовать как контакт или конфликт.

Все конфликты и недопонимания между людьми происходят от того, что они не готовы отказываться от своих ценностей и принимать чужие. Каждый человек защищает свою систему ценностей, которая выстраивалась им годами. Также человеку свойственно проецировать свою систему ценностей на других, пытаясь подогнать других людей под свой «шаблон».

Причины конфликтов в многоквартирном доме также часто кроются в разных представлениях жильцов о желаемом уровне содержания общего имущества. Кто-то хочет экономить, кто-то хочет, чтобы было, красиво и уютно, а кому-то хочется профессионализма и уважения со стороны обслуживающего персонала и подрядчиков.

Кроме того, в конфликтах часто играет роль столкновение разных личностей. Нужно учитывать, что люди различаются по возрасту, жизненному опыту, интересам, темпераменту, особенностям восприятия внешней информации и т.д. При этом всем людям в современном обществе присущи некоторые общие черты:

- любой человек считает себя «правильным», «достойным» и «справедливым» и хочет, чтобы окружающие заметили и оценили это. Критерии этих качеств, а также внешние их проявления, он определяет сам, основываясь на своём опыте;
- человек склонен защищать результат своего выбора, даже если выбор неудачный;
- люди не любят перемен;
- люди склонны защищать свою «территорию» - свои интересы, привычки, особенности поведения, круг своей компетенции на работе, своё место в социальной иерархии, а также свою физическую территорию – дом, участок, рабочее место, своё кресло, тапочки и т.д.

В этих чертах кроется постоянное противоречие человека с внешним миром, потому что *каждая из этих особенностей входит в противоречие с такими же особенностями других людей.* Борьба с этим бесполезно, изменить человека извне практически невозможно, изменения могут наступить только «изнутри», по инициативе самого человека.

В поведенческом плане человек – существо «зеркальное». *Человек всегда «отражает» то, что получает.* Он бывает груб в ответ на грубость, улыбается в ответ на улыбку, настораживается, если к нему обратиться с опаской. Обратная сторона этого утверждения – человек всегда получает от окружающих тот настрой, который он передаёт им сам.

1.2. Правила личного общения с жильцами многоквартирного дома при решении вопросов содержания и капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме

- Относиться к человеку уважительно – не повышать голос, говорить ровно, называть человека по имени (или по имени-отчеству, в зависимости от ситуации),
- Говорить с человеком на равных, избегать высокомерия, но не заискивать и не унижаться.
- Больше слушать, не стремиться доминировать в разговоре, дать человеку высказать свою точку зрения, какой бы эмоциональной она ни была.
- Не реагировать на эмоциональную реакцию, не позволять собеседнику вывести вас из себя, не допускать со своей стороны эмоциональных проявлений.
- Не давить на собеседника, заставляя его выполнить вашу волю, а предоставить ему самому прийти к нужным выводам.
- Принимать аргументы собеседника, постараться всесторонне понимать их.
- Проявлять интерес к собеседнику как к личности, интересоваться его жизнью и опытом.
- Приводить логически обоснованные доводы, подкрепленные фактами.
- Быть последовательным в своих словах и поступках, выполнять обещания и договоренности.
- Держать дистанцию, не пытаясь «пролезть» в личное пространство человека.
- Заканчивать разговор на позитивной ноте.
- Не вступать в полемику или иные переговоры с людьми с измененной психикой и сознанием (алкогольное или наркотическое опьянение, разные виды деформирующих расстройств психики).
- Нормировать личное общение.

1.3. Порядок решения конфликтов

- **Шаг 1.** Выяснить суть проблемы у собеседника.
- **Шаг 2.** Выяснить у собеседника, что, по его мнению, нужно сделать, чтобы решить эту проблему.
- **Шаг 3.** Привести ваши аргументы и указать на их происхождение, причины и мотивы, которыми руководствуется жилищный актив дома.
- **Шаг 4.** Предложить решение или компромисс, который мог бы устроить обе стороны.
- **Шаг 5.** Включить человека в работу по внедрению его предложений в жизнь.

2. Согласование интересов

Разрешение конфликтов достигается через процедуру согласования интересов.

Важно: Согласование интересов - это не набор методик и техник манипулирования собеседником, а стратегическая установка, гласящая: «по любому вопросу мы должны прийти к взаимоприемлемому решению, конфликты должны быть разрешены, недопонимания сняты».

Главный принцип процесса согласования интересов – сначала понять оппонента, а затем сделать так, чтобы поняли вас. Важно, чтобы общение было двусторонним, а понимание - обоюдным.

Любое решение конфликтных ситуаций и согласования интересов сводится к многоступенчатому процессу взаимодействия между всеми его участниками.

2.1. Способы взаимодействия для согласования интересов

Способы взаимодействия:

- коллективное очное;
- личное;
- заочное.

Коллективное очные взаимодействие – это разные собрания, работа в небольших группах, коллективные обсуждения.

Несмотря на традиционность такого вида взаимодействия, этот способ коллективной выработки решений является тем менее эффективным, чем больше людей в нём участвуют. Управлять согласованием интересов в больших группах практически невозможно, шум мешает восприятию, обсуждение постоянно ходит по кругу, темы обсуждения ветвятся, информация повторяется по многу раз, возникают личные конфликты и как итог – времени для коллективного разрешения проблемы уходит очень много, а результат часто стремится к нулю. С другой стороны, в качестве инструмента для утверждения уже согласованных решений общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме является вполне эффективным инструментом. Собрания также подходят для экстренного информирования большого числа людей – в этом случае не требуется подготовка письменных материалов, их рассылка или публикация, но есть опасность, что информация может быть воспринята по-разному разными людьми в силу их личных особенностей.

Как правило, по отношению к каждому вопросу жители разделяются на три группы – явные сторонники, явные противники и те, кого обсуждаемый вопрос не особенно беспокоит. Равнодушных обычно набирается значительное количество, а иногда и просто большинство. Они чаще всего не ходят на собрания, тем самым давая возможность «радикалам» выяснять отношения самостоятельно. Легитимность решений, утвержденных на таких собраниях, может быть поставлена под вопрос из-за нехватки необходимого кворума, а исполнение принятых решений может тормозиться, так как большинство в этом не заинтересовано. По этим причинам часто бывает так, что большинство присутствующих на собрании, связанном с обсуждением того или иного вопроса,

заинтересовано в том, чтобы такое решение не было принято, и не настроено на достижение компромисса или выработки решений, устраивающих обе стороны.

Итак, собрание подходит для: массового информирования жителей, срочных мероприятий в условиях дефицита времени.

Собрание не подходит для: выработки решений, обсуждения вопросов, действий, требующих наиболее полного сбора и учета мнений собственников.

Личное взаимодействие – встречи в формате «один на один».

В ходе личной встречи можно довести до человека максимум своих аргументов и получить его реакцию. При этом эффективность личных встреч нельзя оценить однозначно. С одной стороны, эффективность для работы с большим списком индивидуальных собеседников крайне низка. С другой стороны, индивидуальная работа с собеседником иногда позволяет получить очень высокий результат.

Личная встреча подходит для: «точечного» воздействия на мнение человека, разрешения конфликтов, основанных на личных причинах.

Личная встреча не подходит для: работы с большим числом людей, для обсуждения вопросов, для сбора мнений.

Заочное взаимодействие – это различные мероприятия по обмену информацией, не связанные с непосредственным общением. Это может быть публикация информации на информационном стенде, на веб-сайте, рассылка информационных материалов при помощи электронной или обычной почты, анкетирование и сбор мнений в специально выделенный ящик.

Такой способ взаимодействия является самым эффективным с точки зрения полноты получаемой человеком информации, высоким уровнем отклика, максимально формализуемым результатом. Такой способ также позволяет избежать личных конфликтов при массовом рассмотрении и обсуждении информации. С другой стороны, этот способ требует значительного времени на подготовку материалов, их тиражирование, рассылку, рассмотрение материалов адресатом и подготовку им ответа.

Заочное взаимодействие подходит для: сбора мнений, выработки решений, заочного голосования, обсуждения в условиях достаточности времени.

Заочное взаимодействие не подходит для: работы с личными конфликтами, для принятия решений, требующих быстрого рассмотрения.

2.2. Переговоры

Единственный способ достижения согласия – это переговоры. Обмен мнениями и заключение соглашения встречается повсюду – начиная от объёмных сделок в мире большого бизнеса и заканчивая договоренностью с ребенком купить мороженое, если он будет себя хорошо вести. Поиск и достижение компромиссного решения, устраивающего всех участников переговоров, приносят наилучший результат, но даются не просто, и требуют от сторон проявления высшего сознания – поиска взаимоприемлемой альтернативы. От сторон требуется не просто обмен позициями, а понимание мотивации другой стороны, понимание ожидаемых результатов, умение слушать собеседника и принимать его позицию. Однако именно соглашения в духе «общей победы» становятся

самыми эффективными и прочными, - ведь обеим сторонам выполнять такие соглашения выгодно.

2.3. Язык конструктивного общения

При проведении переговоров и бесед с собственниками помещений в многоквартирном доме по любым вопросам, связанным с проживанием в доме, важно не только о чем договариваться, но и **как** договариваться. Речь здесь идет о тоне и языке общения, то есть, о том, какими словами и выражениями пользуются собеседники.

Человеку свойственно в личном поведении ориентироваться на собеседника, «зеркально отражая» его поведение. Если один «нападает», употребляя слова, «колючие» или агрессивные по сути, то второй начнёт сопротивляться и защищаться также в жёсткой форме. Достичь взаимопонимания в переговорах, проводимых в таком стиле практически невозможно.

Если же тон и язык того, кто обращается к собеседнику, дружелюбны и позитивны, то, скорее всего, они будут восприняты с ответным дружелюбием, которое поможет достичь желаемой договоренности.

Приведем такой пример: в выступлениях лидеров жилищного актива на различных мероприятиях в г. Москве часто можно услышать такие выражения, как:

- ...«**надо бороться** за *понимание*»,
- ...«**нужно заставить** их *поверить*»,
- ...«они **обязаны** *помогать*»,
- ...«я **требую** от них *согласия*».

«Понимание», «вера», «помощь», «согласие», - это хорошие слова, которые вызывают у людей только положительные, светлые чувства. В то же время эти теплые слова в общем контексте теряют свою привлекательность из-за того, что они связаны со словами «бороться», «заставлять», «требовать», означающими применение силы, давление, агрессию.

При подготовке к переговорам следует внимательнее отнестись к тому, какими словами вы собираетесь убеждать собеседника, в какие слова облечёте свои аргументы. Стоит уделить внимание тому, чтобы подобрать максимально позитивные или нейтральные слова и выражения, которые обращаются к лучшему в человеке и побуждают его к действию, к хорошим поступкам. В нашем примере это может выглядеть так:

Негативное обращение	Позитивное обращение
...« надо бороться за <i>понимание</i> »	...« надо ДОСТИЧЬ ВЗАИМО понимания »
...« нужно заставить их <i>поверить</i> »	...« нужно СДЕЛАТЬ все, чтобы они поверили»
...« вы обязаны <i>помогать</i> »	...« вы МОЖЕТЕ помочь»
...«я требую вашего <i>согласия</i> »	... « ДАВАЙТЕ согласимся»

Особенно часто в речи жилищных активистов слышится слово «обязан». Когда речь заходит о капитальном ремонте, это касается либо работы Фонда капитального

ремонта и подрядных организаций, либо готовности собственников помещений содействовать подрядчикам и обеспечивать доступ в квартиры. Из-за того, что граждане отказываются допустить в квартиру подрядчиков для выполнения работ или препятствуют допуску подрядчиков в помещения общего пользования, подрядные организации не могут приступить к выполнению работ или закончить уже начатые работы, срываются сроки проведения работ, сокращаются объемы капитального ремонта, неэффективно расходуются средства взносов на капитальный ремонт. Жители конфликтных домов терпят неудобства, их условия проживания не улучшаются. Масштаб проблемы оказался таким, что в Жилищный кодекс РФ в 2017 году были внесены изменения, допускающие перенос сроков проведения работ, завершения начатых и остановленных работ в связи с воспрепятствованием их выполнению со стороны жителей, «до устранения обстоятельств» (Жилищный кодекс РФ, ст. 168, ч. 4 п.4).

Вопрос только в том, как именно употребляется слово «обязанность» в беседе с собственником. Вряд ли стоит в разговоре жестко противопоставлять нарушителя остальным жильцам: «Все обеспечили доступ ремонтникам, только Вы нет, а Вы обязаны». Возможно, вместо этого стоит сказать: «Есть закон, по которому мы все живем. Этот закон ОБЯЗЫВАЕТ нас, собственников, обеспечить возможность доступа к оборудованию, арматуре и приборам инженерных систем здания и их соединениям для осмотра, технического обслуживания, ремонта и замены (Федеральный закон «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»). А также необходимо разъяснить собственнику, как перенос сроков капитального ремонта отразится на состоянии дома и качестве жизни в нём.

Самое «колючее» для человеческого слуха – слово «нет». Оно означает отказ (в том числе - отказ выслушать, отказ помочь), отрицание, несогласие. Бывает в разговоре, что без отрицания не обойтись. Если и так, то старайтесь не использовать слово «НЕТ», а вместо этого строить ответ со словом «ДА», например:

- «Да, мне знакома такая позиция, но давайте разберемся...»,
- «Да, мне понятно, чем вызвана Ваша реакция, но давайте посмотрим на это с другой стороны...».

2.4. Способы улучшения взаимопонимания

Чтобы понять собеседника, надо понять не просто слова, но и смысл им сказанного.

Для выявления смысла существует техника уточняющих вопросов. Цель этой простой техники – получить одинаковое понимание смысла вопроса, не опираясь на произнесенные слова.

Техника уточняющих вопросов представляет собой следующее:

- выслушать;
- уточнить непонятное или двояко трактуемое;
- перефразировать сказанное;
- получить согласие со своей формулировкой.

Выслушайте собеседника и постарайтесь понять его аргументы, проникнуть в смысл сказанного, не отвлекаясь на произнесенные слова и эмоции. Даже если сказанное идет вразрез с вашими представлениями об обсуждаемом вопросе или вам кажется понятной позиция собеседника, вы должны выслушать его до конца. В этот момент вы должны на время отказаться от своей точки зрения и быть максимально открыты для того, чтобы принять аргументацию собеседника.

Уточните непонятное – задавайте уточняющие вопросы. Вопросы надо задавать в т.н. «открытой форме», на которые нельзя ответить простым «да» или «нет». Пусть собеседник полнее раскроет смысл своих слов. Перефразируйте аргументы собеседника, выскажите то же самое, но своими словами. Скажите: «Правильно ли я Вас понял, что ...», - и повторите аргументы собеседника. Последний шаг – получите от собеседника согласие с тем, как вы поняли его позицию в форме однозначного «да». Если ваш собеседник согласился с тем, как вы поняли его аргументы, значит, вы смогли добраться до смысла сказанных слов!

Если «да» не получено, повторите всё сначала.

Только когда вы получили от собеседника подтверждение в форме однозначного «да», можно перейти к ответу, приводить свои доводы и аргументировать свою позицию, стараясь пользоваться терминологией и смысловыми понятиями собеседника.

Такие способы улучшения взаимопонимания помогают разобраться со сложными ситуациями и претензиями, вывести стороны из состояния конфликта в состояние конструктивного обсуждения и выработки взаимоприемлемого решения.

Побочным эффектом техник уточняющих вопросов и перефразирования является «выведения из строя» неконструктивных собеседников – скандалистов, склочников, «профессиональных недовольных» и т.п. В процессе уточнения их претензий они сами зачастую осознают их несостоятельность.