



ФОНД
«ИНСТИТУТ
ЭКОНОМИКИ
ГОРОДА»

Ростов-на-Дону
14 марта 2019 г.

Взаимодействие управляющей организации и собственников как основа «экономики дома»

В рамках проекта «Договор управления многоквартирным домом: Сделай сам!», реализуемого с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов (2018-2)

Генцлер Ирина Валентиновна
директор Направления «Городское хозяйство»
Фонда «Институт экономики города»

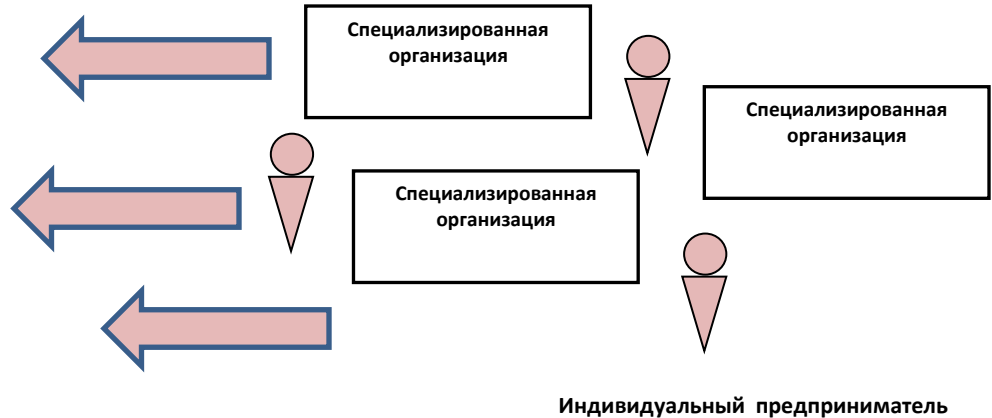
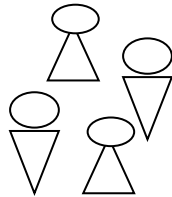
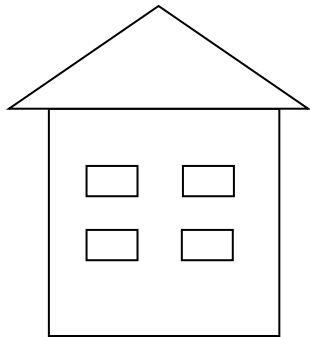


ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ

Чего хотели от реформы в управлении приватизированным жилищным фондом?

Государство:

- Законодательное регулирование
- Контроль за состоянием зданий
- Программы поддержки



Собственники:

- Совместно несут ответственность за состояние общего имущества и бремя расходов по его содержанию
- Коллективный заказчик профессиональных услуг

Профессиональный бизнес:

- Добросовестная конкуренция на рынке



К чему пришли?

Всеобщая неудовлетворенность управлением МКД

Собственники
помещений в
МКД

- Почему мы столько платим?
- На что они тратят наши деньги?

Управляющие
организации

- Они платят слишком мало
- Хотят слишком много

⇒ Договорные
отношения
работают плохо

⇒ Апеллирование
к органам
власти

*Управляющие и собственники не научились договариваться!
А возможно ли это?*

Чем российская массовая практика отличается от лучшего опыта?



Позиционирование: мы для них или они для нас?

Российская практика:
собственники – «плательщики»
управляющей компании

**ЕДИНОЕ КРЕДО ЧЛЕНОВ СОЮЗА
УПРАВЛЯЮЩИХ –**

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ
СОБСТВЕННИКОВ НЕДВИЖИМОСТИ И
СОХРАННОСТЬ НЕДВИЖИМОСТИ

ПУТЕМ СОТРУДНИЧЕСТВА

И ПОЛУЧЕНИЯ ОБОСНОВАННОЙ
ПРИБЫЛИ!!!

КЛИЕНТ – КОРОЛЬ!

- *Каждое здание уникально*
- *Каждый пользователь имеет различные интересы, потребности, возможности и жизненный стиль...*
- *Мы должны уметь быть умными, терпеливыми, анализирующими и хорошо аргументированными волшебниками....*
- *Чтобы все они были довольны и могли выполнять свои важные дела в недвижимой среде....*
- *... Тогда мы будем успешными!!!*



Язык общения: Как понять друг друга?

- ☐ Понимают ли жители, что скрывается за словами:
 - «управление многоквартирным домом»
 - «техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем»
 - «подготовка к отопительному сезону»
 - ...?
- ☐ Кто, что, когда делает?
- ☐ К какому результату это приводит?
- ☐ Что случится, если это не делать?

Нужен «общий язык» как основа для общения и одинакового понимания

Эстонский союз управляющих и обслуживающих недвижимость (ЕКННЛ) разработал Стандарт «Мероприятия по обеспечению ухода за недвижимостью» как кодекс лучшей практики

Стандарт - «словарь», основа для общения

Классификация услуг и работ с присвоением трехзначного кода:

1 уровень - «комплексные мероприятия»

2 уровень – «мероприятия» (в составе «комплексного мероприятия»)

3 уровень – «одиночное мероприятие»

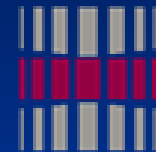
Для каждого мероприятия приводятся **определение, описание деятельности и достигаемые результаты**, которые можно измерить и контролировать

Структура стандарта		
	Название комплексного мероприятия	Сокращения
100	Управление недвижимостью	Управление
200	Техническое обслуживание строений и техносоединений	Техобслуживание
300	Работы по благоустройству на территории и в здании	Благоустройство
400	Осуществление строительных, ремонтных работ и реконструкция	Ремонтные работы
500	Выполнение обязанностей владельца недвижимости	Обязанности владельца
600	Обеспечение энерго-, водо- и коммуникационных услуг	Коммунальные услуги
700	Оказание вспомогательных услуг (подсобных услуг)	Вспомогательные услуги

Пример определения «комплексного мероприятия» - Управление недвижимостью

100

- **Управление недвижимостью** это юридическая или договорная ответственность за продолжительное существование недвижимости через **обеспечение**
 - физического,
 - юридического и
 - экономического сохранения
- путем управления и описания (документирования) процессов, связанных с использованием недвижимостью.



TTU1918

Управление недвижимостью ...

- это административная деятельность, в результате которой непрерывно систематизируются данные об уходе за недвижимостью и на их основе принимаются компетентные решения в отношении объекта ухода.

Пример классификации и определения мероприятий по управлению недвижимостью

Код	Мероприятие
110	Подготовка объекта недвижимости к управлению и консультирование владельца - это мероприятия, которые управляющий осуществляет при приемке каждого объекта недвижимости, в случае изменения владельцев и пользователей, а также при изменении требований к объекту или к предназначению объекта
120	Организация физической сохранности недвижимого объекта - это планирование, организация и контроль: • проходящих на объекте работ по благоустройству (300); • технического обслуживания всех строений, в т.ч. отдельных конструкций и технических систем (200), и • улучшения и развития недвижимости и ее составных частей (строительство, реконструкция, реновация - 400) так, чтобы конструкции и системы соответствовали бы нормативам проектных документов и не стали опасными для пользователей, третьих лиц и для окружающей среды.
130	Организация юридического сохранения объекта недвижимости - это мероприятия, предназначенные для того, чтобы объяснить владельцу/владельцам его/их обязанности, права и ответственность, вытекающие из правовых актов и заключенных договоров, организовывая при необходимости их выполнение, обеспечивая тем самым отсутствие опасности предъявления санкций и возникновения дополнительных обязанностей для владельца/владельцев недвижимости в связи с непрофессиональным выполнением или невыполнением обязанностей, вытекающих из владения.
140	Организация экономической сохранности объекта недвижимости - это мероприятия, направленные на обеспечение на объекте осуществления намеченных работ на основе рациональных в определенной ситуации расходов для владельцев, с учетом установленных сметных ограничений и платежеспособности
150	Организация дополнительных услуг для владельца объекта недвижимости - это мероприятия, обеспечивающие более качественное выполнение основных работ по управлению недвижимостью и учет особых потребностей владельцев и пользователей

Пример описания одиночных мероприятий - по техническому обслуживанию

Коды	Мероприятия	Содержание мероприятия	Результат
221	Техобслуживание фундамента и несущих опор	Как минимум каждые 5 лет, проверяются визуально возможности оседания, повреждения от морозов, сырости	Следуя процедуре заполнения книги обслуживания, составляется <u>акт осмотра</u> (независимо от того обнаружены ли недостатки).
222	Техобслуживание несущих элементов конструкций (несущие стены, перекрытия, лестницы)	Как минимум каждые 5 лет, проверяются визуально исправность всех несущих конструкций возможные оседания, повреждения от сырости	Составляется <u>план необходимых работ</u> по техническому обслуживанию или более объемным работам. <u>План представляется владельцам на согласование и финансирование.</u>
227	Уход за трубами	В зависимости от вида материала проверяются не менее 2 раз в год. Перед отопительным сезоном inspectируется тяга в трубах и чистота дымоходов. Проверяется состояние опорной конструкции труб, возможные щели, повреждения от сырости и наличие изоляции, выполнение противопожарных требований. ТО труб проводится, как правило, вместе с обслуживанием всех	Результаты заносятся в <u>книгу обслуживания</u> , в результате возможна дополнительная инструкция лиц, занимающихся отоплением. При обнаружении огнеопасной ситуации <u>вводится временный запрет на использование</u> отопительных систем с одновременным ремонтом отопительных систем и/или перестановкой имущества в

МЫ ТОЖЕ ПЫТАЛИСЬ

Инициатива НОСО УН (2012 г.):

Стандарт деятельности управляющих организаций по обеспечению безопасной эксплуатации объекта недвижимости

Классификация:

1. Работы без которых невозможно управление объектом и контроль за его состоянием
2. Работы направленные на обеспечение механической безопасности (надежности)
3. Работы направленные на обеспечение безопасной эксплуатации инженерных систем
4. Работы направленные на обеспечение санитарно-эпидемической безопасности
5. Работы направленные на обеспечение пожарной безопасности,;
6. Работы направленные на обеспечение энергоэффективности

Пример описания услуг из проекта стандарта НОСО УН

Код и наименование подгруппы работ и услуг	Код работы или услуги	Значимость работ	Наименование (название) единичной работы или услуги	Состав действий в (единичной) работы или услуги	Результат единичной работы или услуги	Порядок оформления результата
110 Подготовка к управлению объектом недвижимости	111	0	Проверка наличия и достоверности содержания технической документации об объекте	Проверка наличия и содержания технической документации на объект недвижимости и иных документов, связанных с управлением объектом, в том числе, на предмет её соответствия действующему законодательству, принятие и хранение этой документации	Перечень существующей технической документации и заключение о необходимости её обновления в требуемом законодательством объеме	Акт
	112	0	Первичный осмотр технического состояния элементов объекта недвижимости	Визуальный осмотр строительных конструкций объекта недвижимости, инженерных систем и земельного участка	Акт, характеризующий техническое состояние элементов объекта недвижимости, при необходимости с указанием неотложных и срочных мер по его ремонту	Акт

Предложение услуг: опора на установленный государством обязательный минимум или рекомендация профессионалов собственникам?

Российская практика /законодательство:

- **обязательный минимальный перечень услуг и работ по содержанию**
- **обязательные стандарты и правила деятельности по управлению**

ЕКННЛ рекомендует Минимум пакет КК 50 – план по уходу

- Обычно для обеспечения ухода за объектом не нужно проводить по стандарту EVS 807:2004 сотни самостоятельных мероприятий, но исходя из требований нормативных актов каждый собственник должен заказать/сделать в определенном объеме работы по уходу. Выполнение этих мероприятий должно обеспечить безопасность, потребительские свойства и сохранность при использовании недвижимости.
- Анализ конкретных объектов показал, что зачастую в программе ухода за многоквартирным домом от 10 – 15 мероприятий.
- Союз ЕКННЛ составил рекомендуемый так называемый базовый пакет, который включает минимальный перечень мероприятий для обеспечения ухода за недвижимостью.
- В общем можно сказать, что базовый пакет по уходу, обеспечивающий качество ухода, состоит как минимум из 50 единичных работ.

Пример рекомендаций профессионалов собственникам

ЕКННЛ РЕКОМЕНДУЕТ!

ПРИ ЗАКАЗЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ МИНИМУМ ПАКЕТ ДОБРОЙ ТРАДИЦИИ – МИНИМУМ 50

100 АДМИНИСТРАЦИЯ (12)

- 112 – Выявление потребностей связанных с объектом недвижимости субъектов и исследования технического состояния объекта
- 115 – Составление краткосрочной (1 -5 лет) экономической программы
- 116 – Организация реализации экономической программы
- 123 – Заключение договоров, необходимых для проведения техобслуживания, или организация заключения
- 133 – Заключение договоров, необходимых для проведения профилактических работ, или организация заключения
- 154 – Координирование взаимоотношений между владельцами объекта технического обслуживания, пользователями и обслуживающими лицами
- 158 – Поддержание в порядке всей документации объекта недвижимости
- 163 - Заключение договоров, необходимых для оказания обеспечиваемых при помощи технических систем услуг, или организация заключения
- 173 - Заключение договоров, необходимых для оказания вспомогательных услуг, или организация заключения
- 181 – Распределение расходов на техническое обслуживание объекта недвижимости между пользователями; оформление и выставление счетов и извещений об оплате
- 183 – Организация бухгалтерии
- 184 – Составление периодической и годовой отчетности по программе экономической деятельности; составление и представление государственных отчетов

ЕКННЛ РЕКОМЕНДУЕТ!

200 ТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ (12)

- 211 – Техобслуживание дорожных покрытий
- 213 – Поддержание в порядке озеленения на грунте
- 223 – Техобслуживание крыши и свесов крыши
- 226 – Техобслуживание наружных дверей
- 227 – Техобслуживание труб
- 236 – Техобслуживание печей, каминов, плит и прочих очагов отопления
- 241 – Техобслуживание отопительной системы
- 242 – Техобслуживание водоснабжения (в том числе системы холодной и горячей воды)
- 244 – Техобслуживание канализационной и дренажной системы
- 245 – Техобслуживание вентиляционной системы
- 250 – Обслуживание электроустановки
- 260 – Системы автоматизации здания и передачи данных

300 ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ (12)

- 311 – Содержание в порядке автомобильных дорог и парковок для транспортных средств
- 312 – Содержание в порядке пешеходных путей и дорожек
- 313 – Содержание в порядке лесопарков и зон зеленых насаждений
- 321 – Очистка фасадов зданий, за искл. мытья окон и витрин
- 322 – Мытье окон и витрин
- 331 – Очистка и уборка помещений основного назначения
- 332 – Очистка и уборка помещений общего пользования
- 333 – Очистка и уборка технических помещений
- 342 – Обработка картона и бумаги
- 346 – Обработка бытовых отходов
- 347 – Обработка вредных для окружающей среды отходов
- 361 – Поднятие государственного флага

Стандарт как основа договора

Пример

ДОГОВОР НА УПРАВЛЕНИЕ НЕДВИЖИМОСТЬЮ				
СТОРОНЫ ДОГОВОРА, КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ				
Заказчик		Исполнитель		
Адрес		Адрес		
Представитель заказчика		Представитель исполнителя		
Тел.	GSM:	Тел.	GSM:	
Per.№	Тел.	Per.№	Тел.	
e-mail	Факс	e-mail	Факс	
p/сч.№	в банке	p/сч.№	в банке	
ЦЕЛЬ ДОГОВОРА				
Неотъемлемой частью договора является предложение исполнителя				
ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА				
Оказание услуги по управлению объектом недвижимости				
Название объекта		Общая площадь		м ²
		Отапливаемая площадь		м ²
Адрес объекта		Внут. обслуж. площ.		м ²
		Наруж.обслуж.плещ.		м ²
ТИПОВЫЕ УСЛОВИЯ				
Приложены к договору как неотъемлемая часть				
Стороны ознакомились с ними, одобрили и подписали				
ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН				
ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ		Код услуг по классификатору	Прил.№	Кол-во
сбор данных об объекте (110)				
физическое сохранение объекта (120)				
юридическое сохранение объекта (130)				
экономическое сохранение объекта (140)				
вспомогательные услуги по управлению (150)				
организация ремонтных работ (400)				
по обязанностям владельца (500)				
посредничество при оказ. коммунальн. услуг				
по вспомогательным услугам (700)				
ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА				
Оплатить услуги в соответствии с условиями договора				
ЦЕНА ПО ДОГОВОРУ		вместе с НСО		без НСО

Договор:

1) типовые условия, основанные на требованиях законодательства к данному виду договоров и
б) конкретные условия /обязанности, о которых договорились стороны (специальная форма)

Ценовое предложение: «назывной» размер платы или результат оценки стоимости предлагаемого перечня услуг и работ?

Российская практика:

- Плата за 1 кв. м как «отправная точка»
- Ориентир на «муниципальный тариф»
- Стремление договориться с органами власти, а не с собственниками

Практика в странах с конкуренцией на рынке:

- ✓ Детализированная смета расходов («до последнего гвоздя») *(обычно для новых компаний)*
- ✓ Смета расходов как совокупность стоимости каждой услуги / работы в перечне

Смета считается исходя из:

- объявленной цены каждой услуги / работы (прайс-лист управляющей организации)
- количественных характеристик общего имущества в МКД
- объема/количества / периодичности услуг, работ в течение года

Размер платы =

Σ стоимость услуг и работ на год / 12 мес. / ΣS пом.

Пример формы сметы:

СТОИМОСТЬ УСЛУГ И РАБОТ ПО УПРАВЛЕНИЮ, СОДЕРЖАНИЮ И РЕМОНТУ ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ

Наименование услуги/работы	Единица измерения для определения объема услуги/работы	Количественная характеристика МКД, определяющая объем услуги/работы	Периодичность оказания услуги (выполнения работы)	Объем услуги/работы в расчете на 1 год (3х4)	Цена за единицу измерения услуги/работы, руб.	Стоимость услуги/работы, руб., в расчете на		Стоимость услуги/работы, руб./ (кв. м) в месяц
						1 год	1 месяц	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Управление								
2. Содержание (техническое обслуживание) конструкций, оборудования и инженерных систем								
3. Уборка и санитарно-гигиеническая очистка помещений общего пользования								
4. Уборка и санитарно-гигиеническая очистка земельного участка								
5. Содержание и уход за элементами озеленения и благоустройства на земельном участке								
6. Текущие ремонты								

Пример годового финансового плана:

Пример Годового финансово-хозяйственного плана содержания объекта недвижимости (Эстония)¹

Адрес объекта: _____

Период: янв.02 по дек.02.

Составил: управляющий _____

Утвержден 10.12.2001 на общем собрании

Исполнитель AS Elamuhaldus

Площадь объекта 1500м²

Код (KNNL)	Работы (по месяцам)	Предыд. крон/м ²	Плановые расходы учетного месяца (крон/объект)												Вместе тыс.крон /год	Среднее крон/мес	Смета крон./ м ²
			Я	Ф	М	А	М	Йн	Йл	А	С	О	Н	Д			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
100	Управленческие услуги	1,25													45,8	3818	2,55
110	Подготовка объекта																
116	Предварительный осмотр						2360								2,4	197	0,13
120	Обеспеч. физ. сохранности																
121	Книга обслуживания		5900												5,9	492	0,33
124	Заключение договоров	0,15	1800												1,8	150	0,10
130	Обеспечение юрид. сохранности																
131	надзор за договорами			590	590	590	590	590	590	590	590	590	590	590	6,5	541	0,36
133	Управление документами	0,25	354	354	354	354	354	354	354	354	354	354	354	354	4,2	354	0,24
140	Экономическая сохранность																
141	Составл. хозяйств. плана											1180			1,2	98	0,07
143	Финансовый учет	0,50	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	14,2	1180	0,79
150	Вспомогательные услуги																
151	Общение с клиентами			1180		1180	2360					1180	2360		8,3	688	0,46
157	Орг. вспомогательных услуг	0,35	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	1,4	118	0,08
200	Техобслуживание	2,00													54,0	4504	3,00
220	Осн. конструкции здания	0,25															
223	Крыша								2360 0						23,6	1967	1,31
226	Наружные двери		59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	0,7	59	0,04

¹ Источник: «Уход за недвижимостью». Справочник для владельца. www.ekhh.ee

Пример годового финансового плана (2):

240	Техника окруж. среды	0,75															
241	Отопительная система		236	236	236	236	118	0	0	2360	118	236	236	236	4,2	354	0,24
242	водоснабжение		118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	1,4	118	0,08
244	канализация		118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	1,4	118	0,08
50	Системы электроснабжения	0,50															
251	Главный щит		118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	1,4	118	0,08
252	Эл.питание общих помещ.		354	354	354	354	354	354	354	354	354	354	354	354	4,2	354	0,24
255	электронадзор		590	590	590	590	590	590	590	590	590	590	590	590	7,1	590	0,39
270	Спецоборудование	0,50															
271	лифты		708	708	708	708	708	708	708	708	708	708	708	708	8,5	708	0,47
275	Мусорные шахты		118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	1,4	118	0,08
300	Благоустройство	2,45													45,0	3751	2,50
310	уход за участком	1,18															
311	дороги		472	472	472	354	354	354	354	354	354	354	472	472	4,8	403	0,27
312	трогуары		1180	1180	1180	1062	1062	1062	1062	1062	1062	1062	1180	1180	13,3	1111	0,74
313	озеленение						590	590	590	590					2,4	197	0,13
320	наружная часть здания																
322	Мытье окон	0,12					1170					1003			2,8	231	0,15
323	Чистка крыши					590					590				1,2	98	0,07
330	Внутр. уборка	0,73															
332	Уборка подъездов		767	767	767	77	767	767	767	767	767	767	767	767	9,2	767	0,51
333	Уборка теплоузла				236						236				0,5	39	0,03
340	Обработка отходов																
346	Вывоз мусора	0,42	885	885	885	885	885	885	885	885	885	885	885	885	10,6	885	0,59
350	Уничтожение вредителей																
352	Уничтожение грызунов			118							118				0,2	20	0,01
400	Ремонтные работы	2,75													0,00	0	0,00

Пример годового финансового плана (3):

500	Обязанности собственн.	0,21													3,7	305	0,20
510	налоги, пошлины																
511	земельный налог	0,15				980			980			980			2,9	245	0,16
530	Финансовые расходы																
532	Расходы на интернет банк	0,06	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	0,7	60	0,04
600	Коммунальные услуги	8,19													144,0	12001	8,00
610	электричество																
611	общее электричество	0,35	750	750	600	550	500	400	400	450	600	750	750	750	7,3	604	0,40
620	отопление																
621	центральное отопление	3,74	7000	6500	5500	4000	2750	0	0	0	2500	3500	5500	6000	43,3	3604	2,40
625	Нагревание воды	1,93	3000	3000	2500	2500	2250	2250	2250	2250	2250	2500	3000	3000	31,5	2625	1,75
630	Вода и канализация																
633	Холодная вода	2,17	3540	3540	3540	3540	3245	2950	2950	2950	3540	3540	3540	3540	40,4	3368	2,25
640	коммуникации																
642	КТВ		1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	21,6	1800	1,20
700	Вспомогательные услуги	0,59													9,9	824,33	0,55
720	парковка																
760	аварийно-диспетч.служба	0,59															
761	диспетчерская услуга		254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	3,0	254	0,17
763	локализация аварий		590	590	590	590	590	472	472	590	590	590	590	590	6,8	570,33	0,38
АСХОДЫ ВМЕСТЕ (ТЫС. РОН)		17,44													302,4	25204	16,80

Заказчик /...../ /...../

тел.

Число.....

Чьи деньги: управляющей организации или собственников?

Российское законодательство:

- Средства, уплаченные собственниками помещений в качестве платы по договору управления – средства управляющей организации

Законодательство /практика в других странах:

- ✓ Средства собственников и средства управляющего должны быть разделены
 - Управляющий открывает в банке отдельный счет для МКД (Словакия, Эстония)
При смене управляющего счет закрывается, остаток средств перечисляется на новый счет, открытый новым управляющим
 - в Венгрии счет дома-кондоминиума открывает председатель правления домовладельческого товарищества
 - в Казахстане – председатель правления кооператива собственников квартир должен открыть отдельный счет для каждого МКД

Нужно ли доказывать выполнение обязательств по договору для получения платы?

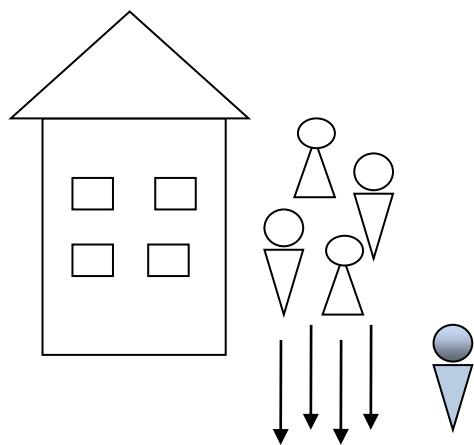
Российская практика:

Управляющая организация:

просто направь счета на оплату ЖКУ

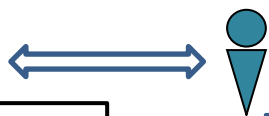
Собственники:

сначала заплатите, а потом доказывайте, что услуга не была оказана, работа не выполнена.



Банковский счет для фонда содержания общего имущества МКД – общие средства собственников:

- ✓ авансовые платежи (ежемесячно)
- ✓ платежи по факту затрат
- ✓ резервный фонд
- ✓ фонд ремонта (план на 5-10 лет)



Банковский счет управляющего

Подрядчик

Подрядчик

Исполнитель услуг

Лучшая практика:

- ✓ Управляющий представляет отчет / акт
- ✓ Представитель собственников – одобряет
- ✓ Средства со «счета МКД» перечисляются на счета управляющего, подрядчиков



Взаимодействие: они ко мне или я к ним?

Российская практика:

- Собственник должен обратиться в управляющую организацию

Пример:

Режим работы УК «...»:
пн.-пт.: 8:30 – 17:30,
обед с 13:00 до 14:00

Лучшая практика:

- ✓ Для каждого МКД назначается конкретное лицо – «младший управляющий», имеющий подтвержденную квалификацию
- ✓ Управляющий проводит ~ 50% времени на объектах
- ✓ Количество МКД у младшего управляющего определяется так, чтобы он не менее 1 раза в неделю был на каждом объекте управления
- ✓ Расписание посещения объекта управляющим включает часы вне обычного рабочего времени для встреч с собственниками

И так, что же главное? Удовлетворенность клиентов

- ✓ Информация – исчерпывающая, своевременная и достоверная
- ✓ Открытость – доступ к информации и диалогу
- ✓ Взаимодействие – многообразные формы в расчете на разных клиентов
- ✓ Отчетность – регулярная и по существу выполнения обязательств
- ✓ Наглядная демонстрация результатов
- ✓

Есть ли непреодолимые барьеры?

Или достаточно «повернуться лицом к клиенту»?

В помощь собственникам и управляющим



Институт экономики города в 2019 году реализует проект: «ДОГОВОР УПРАВЛЕНИЯ МНОГОКВАРТИРНЫМ ДОМОМ: СДЕЛАЙ САМ!»

- ☐ Пакет информационно-методических и учебных материалов:
 - универсальная структура договора управления
 - правовая информация
 - варианты по наиболее важным условиям договора
 - лучшие практики
- ☐ Тренинги и консультации
- ☐ Распространение материалов

Проект реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов (2018-2)



ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ



ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ ГОРОДА

Фонд «ИЭГ» — некоммерческая негосударственная организация, ведет деятельность по разработке социально-экономических предложений с 1995 года

ООО «ИЭГ» — организация для работы над проектами государственных и коммерческих заказчиков, ведет деятельность с 2003 года

Участие в разработке более 100 законодательных и иных нормативно-правовых актов, включая

- _ Градостроительный кодекс РФ
- _ Жилищный кодекс РФ
- _ 214-ФЗ о долевом строительстве
- _ Закон об ипотечных ценных бумагах



Проекты по направлениям жилищного строительства, ЖКХ, муниципального развития

- _ Реформы, концепции, программы
- _ Инвестиционная деятельность
- _ Конкурсы и проекты ГЧП
- _ Развитие городов и регионов

Фонд «ИЭГ» несколько лет подряд входит в ТОП-50 лучших независимых исследовательских центров мирового рейтинга Global Go To Think Tank Index в двух категориях: Социальная политика и Ведущие центры Центральной и Восточной Европы

Эффективные внедренные решения, учитывающие юридические и экономические аспекты и основанные на многолетнем опыте проведения прикладных исследований

МИССИЯ: содействие социально-экономическому развитию городов



ФОНД
«ИНСТИТУТ
ЭКОНОМИКИ
ГОРОДА»

НАШИ КОНТАКТЫ

Москва, ул. Тверская, 20, стр. 1

Тел.: +7(495) 363 50 47

mailbox@urbaneconomics.ru



www.urbaneconomics.ru