

БУДНИ АССОЦИАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНО УПРАВЛЯЮЩИХ И ОБСЛУЖИВАЮЩИХ ЖИЛИЩНЫЙ ФОНД.

Дата: Сентябрь, 2023 год



Статья написана в рамках проекта PROMHOUSE –
Профессионализация управления жилищным фондом в
Казахстане и Узбекистане
(Программа ЕС: Central Asia Invest V, Boosting Small Businesses
Competitiveness)



Проект финансируется ЕС. Мнения, выраженные в настоящей
публикации, являются мнением ее авторов и не обязательно
отражают взгляды Европейской Комиссии



Информация о проекте - <https://www.uyushma.uz/project>



Проект реализуется Инициативой «Жилищное хозяйство в
Восточной Европе» (IWO e.V.), Германия - www.iwoev.org

Автор:

Вишневская Наталья Михайловна, эксперт ЖКХ

В единстве – свобода!

В единении – сила!

Сообща принятое решение – самое мудрое!

Сегодня ЖКХ представляет собой технически сложное хозяйство, которое требует новых разработок и технологий с тем, чтобы обслуживающие структуры «не только нагружали жителей объемами услуг, но и сокращали стоимость этих услуг» повышали качество.

Сложно? – Да. Но выполнимо.

Обслуживание потребителей — одно из наиболее важных мест в деятельности предприятий ЖКХ. Многие потребители на себе ощущают увеличение тарифов ЖКХ и причина недовольства не столько в увеличении цен, сколько в том, что при росте тарифов не наблюдается видимого улучшения качества обслуживания.

Ведь если компенсировать рост тарифов хотя бы улучшением обслуживания и ориентацией на потребителя, то лояльность потребителя увеличится. В свою очередь в формировании общественного мнения будет присутствовать понимание: увеличили тарифы — улучшили качество обслуживания

Управление — это всегда деятельность, процесс, растянутый во времени. Временные рамки управления конкретным многоквартирным домом зависят от жизненного цикла дома — с момента его постройки и до момента сноса. И каким будет дом, зависит от доброго сотрудничества всех заинтересованных и задействованных структур в его благополучии.

САМОЕ ВАЖНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ ГОДА.

15 августа 2023 года в зале конференций отеля «RADISSON» состоялась Международная конференция **Управление и содержание жилищного фонда в Узбекистане и Казахстане.**



Проект финансируется Европейским Союзом

Организаторами выступили:

- Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства республики Узбекистан
- Ассоциация организаций профессиональных управляющих и обслуживающих жилищный фонд, г. Ташкент, Узбекистан
- Учебный центр ЖКХ-ИНФО, г. Алматы, Казахстан
- Ассоциация КСК, г. Алматы, Казахстан.

Количество участников – 70 человек. Благодаря стараниям устроителей все участники чувствовали себя комфортно и были дружелюбно настроены.



Участники международной конференции. 15 август 2023 год.

Следует отметить особую значимость мероприятия в глазах правительства: конференцию открыла заместитель министра Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства республики Узбекистан Озода Джураева, не только опытный теоретик, но и практик. Современный руководитель, которая прошла путь от председателя товарищества в городе Навои, до заместителя министра. Человек, который постоянно на связи с общественностью. Руководитель, который изучает проблемы жителей многоквартирных домов на местах, осматривает подвалы, коммуникации, беседует с жителями и своевременно принимает решения.



Организаторы перед началом конференции. Озода Джураева в центре.

Заместитель министра отметила

- Важны согласованность и единство. Управление многоквартирным домом, жилые и нежилые помещения в котором принадлежат различным собственникам, может осуществляться только на основе единых условий, согласованных ими. Собственники могут вырабатывать эти условия сами или делегировать свои права по их формированию уполномоченному ими лицу, которое и будет представлять интересы всех собственников при выборе и заключении договоров с управляющими компаниями.

Попробуем определить проблемы в управлении многоквартирным домом. В условиях совершенствования отрасли народного хозяйства (реформа ЖКХ) важнейшим критерием оценки работы ЖКХ является ориентированность на клиента. В первую очередь, это характеристика самого бизнеса. Она отражает место интересов клиента в системе приоритетов руководства и собственников. Согласитесь, сложно назвать клиентоориентированной компанию, которая стремится выжать деньги из клиента за каждую мелочь.

И как же двигаться УК и ЖКХ в целом к ориентации на клиентов? Если мы хотим работать профессионально и качественно, то менеджмент (управление) многоквартирным домом должен быть «умным». Нужны руководители «нового поколения», которые будут обладать достаточным уровнем знаний, образованием и стремлением на практике применить их в области управления, считая главным в своей работе человеческие отношения. И это совсем не значит, что нужно менять старого руководителя на руководителя «нового поколения» — это говорит о том, что совершенствование управлением многоквартирным домом должно быть в «умах» управленцев, что приведет к дальнейшему профессиональному преобразованию управления в отрасли.

Конференция собрала корифеев управления многоквартирными домами двух стран: Узбекистана и Казахстана. В дружеской атмосфере обсуждали модели управления домами, преимущества одних и недостатки других. Вполне возможно, что будет выработана общая стратегия развития. Проблемы у стран, в основном одинаковые, общий менталитет, примерно одинаковый уровень жизни, обусловленный выходом из одной системы, слабая заинтересованность оплаты услуг, изношенность коммуникаций. Но подход к решению проблем разный.

Каждому выступающему хотелось поделиться своим опытом, рассказать о проблемах и достижениях.



С интересом слушали выступление опытного управляющего Нуралиеву Мохиру рассказавшую о том, что наступила новая эра взаимоотношений. Постепенно, руководители уходят от практики навязывания своих услуг. Управляющие сами выбирают: принимать им на обслуживание те, или иные дома, или отказать. Также, и узбекские, и казахские коллеги подчеркнули, что как показал опыт, форма управления многоквартирным домом без создания юридического лица может привести к обнулению накоплений собственников общего имущества и оказаться в кармане лица, которому доверили эти накопления.

И о хорошем: продолжается взаимодействие различных министерств и ведомств на единой платформе по вопросам создания стандартов, к которым будут стремиться и на которые ориентироваться специалисты жилищной сферы. А ряд колледжей будет готовить хаус – мастеров, способных профессионально оказывать технические работы для дома.

Гости отметили, что им нравится поддержка в сфере управления и обслуживания домов в Узбекистане со стороны государства. Это быстрое реагирование на проблемы в законодательстве и своевременное внесение в них изменений и дополнений, с учетом современных реалий.

Нам есть чему поучиться друг у друга.

Конференция оставила яркие воспоминания, сформировала платформу по обмену опытом для профессиональных управляющих жилищным фондом двух стран.

Управляющие компании не стоят на месте.

Интересный факт: Один за другим проведенные обучающие тренинги в городах Бухара, Хива, Коканд, Нукус благотворно повлияли на желание стать участниками таких мероприятий и ряда УК районов столицы. Следует отметить положительную роль министерства строительства и жилищно-коммунального обслуживания в организации обучающих тренингов.

Процесс пошел. К обучению проявлен значительный интерес. Управлять домами должны профессионалы, а не дилетанты.

Грамотные преподаватели такие, как Гульнара Алиева, Хайринисо Шатанова, Садриддин Отакулов, сами опытные управленцы, лидеры, практики охотно делятся опытом на тренингах и готовы всегда прийти на помощь и в дальнейшем, при любой неразрешимой ситуации. Они не только учат, но и сами постоянно оттачивают свое мастерство. Конечно же, не без помощи своего наставника, тренера международного класса Рахимы Рахимовны Ортиковой. Разработанные ею обучающие программы пользуются одобрением и авторитетом не только в нашей стране.



Фото из встречи с представителями управляющих компаний в Хокимияте Мирзо-Улугбекского района. 22 августа 2023 года.

Рахима Ортикова говорит о насущном: как грамотно организовать работу с жителями. Составить план работ, смету.

С 21 по 25 августа были организованы и проведены встречи в Яккасарайском, Юнусабадском, Мирзо – Улугбекском, Сергелийском, Алмазарском, Шайхантаурском, Мирабадском и Учтепинском районах. Охват слушателей: 150 человек.



Фото из встречи с представителями управляющих компаний в Хокимияте Яккасарайского района. 25 августа 2023 года.

Тема для управляющих компаний важная: **Повышение потенциала организаций управляющих и обслуживающих жилищный фонд в секторе профессионального управления жильем.**

В непринужденной обстановке, с использованием современных методов интерактивного обучения взрослых были раскрыты насущные темы:

Функции и задачи управления, как самостоятельного вида профессиональной деятельности. Место и роль управляющего и управляющей компании на рынке жилищных услуг. Возможные организационные структуры УК. Подходы к формированию цены.

Качество услуг можно улучшить за счет прозрачности учета и оперативной реакции на обращения потребителей, а для этого необходимо внедрять в отрасли современное программное обеспечение, идти в ногу со временем, посредством автоматизации бизнес-процессов, созданием единой информационной системы (ЕИС). Поэтому, была рассмотрена тема цифровизации в работе по управлению и обслуживанию жилого фонда.

Что может дать цифровая сеть?

Прежде всего, ускорить выявление аварийных ситуаций, спланировать ремонт и замену сетей. И как итог снизить коммунальную нагрузку на жителей.

Это: прозрачность взаимодействия управляющих компаний и жителей. Оперативное принятие и обработка обращений жителей, работа с начислениями и платежами, учёт потребляемых ресурсов. Это «Умный дом», дом, как на ладони, который можно посмотреть со всех сторон.

Развитие эффективных коммуникационных навыков Стрессоустойчивость.

Это жизненно необходимое качество для современного управленца. Поэтому организаторы поставили перед собой цель: дать определенные навыки.

Управляющие должны владеть мастерством спора, технологией убеждения, правильно вести деловую беседу. Надо уметь настроиться на собеседника, понять, почему он пришёл, и помочь решить его проблему.

Современный управляющий должен быть профессионалом, интеллигентом и психологом. На нем лежит большая эмоциональная нагрузка и ответственность за собственников, которые доверили ему управление и обслуживание своего дома. И главное, присутствующим дали урок и наглядно показали, как следует снимать с себя негатив и восстанавливаться в любой ситуации.

И наконец – тимбилдинги.

Слово, вызывающее недопонимание и непонятное, для непосвященных, но хорошо знакомое тем, кто постоянно заинтересован оттачивать свое мастерство.



Участники тренинга по командообразованию (Тимбилдинг) в гостинице «Мармарис».

Что это такое? На вопрос ответила инициатор и организатор такого мероприятия Рахима Ортикова:

Это соревнования, тренинги и другие корпоративные мероприятия игрового формата, которые проводятся для сплочения коллектива. Тимбилдинг учит сотрудников решать нестандартные задачи и работать в команде.

Основная цель тимбилдинга – формирование сплоченного коллектива. Из отдельных профессионалов требуется построить команду, способную совместно решать задачи, принимать решения и достигать целей. Люди должны не просто выполнять свою работу, но и понимать, как в целом их работа отражается на других сотрудниках и проектах. Это самореализация каждого.

В гостинице Мармарис 16 августа и 9 сентября были организованы и проведены тимбилдинги. Пока круг участников не широк, но со временем, люди поймут, что для настоящего руководителя, лидера, это необходимость.

Внимательно следите за новостями на наших платформах. Все желающие повысить свой профессионализм, лидерские качества и умение работать в команде – приходите. Мы уже там были и не жалеем. Это необходимость времени, чтобы быть в тренде.

Активность членов Ассоциации растет с каждым днем. Растет Ваш профессионализм.

Пожелание: активнее принимайте участие в обсуждении деятельности управляющих компаний на различных интернет- платформах. Это поможет поставить заслон негативным высказываниям, сформировать правильное общественное мнение и повысить авторитет.