

УПРАВЛЯЮЩИЕ КОМПАНИИ: ПРИНИМАЕМ РИСКИ, ОТВЕЧАЕМ НА ВЫЗОВ

Дата: 28.04.2020 г.



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

Малый бизнес, оказывающий услуги многоквартирному жилфонду, работает сегодня с большой нагрузкой. Жилищная сфера – это сфера жизнеобеспечения. Все понимают, насколько важно, чтобы она функционировала стабильно, без сбоев. Обслуживающие МКД управляющие компании (УК) – сегодня тоже на передовой, в группе риска. И они, безусловно, тоже герои. Потому что работают для нас, обеспечивают нормальное состояние внутридомовых коммуникаций, порядок на территориях, ликвидируют аварии, обрабатывают подъезды, вывозят мусор, решают много вопросов, чтобы оградить нас от проблем домового хозяйства. С сознанием того, что наши дома – это зона их ответственности, их рубеж, который не могут покинуть. И нам спокойнее от того, что в это время они рядом с нами. Многие УК участвовали в строительстве важного социального объекта – карантинной зоны в Ташкентской области. Это была самоотверженная работа, на пределе сил и возможностей, ради одной общей цели. Огромная благодарность и низкий поклон им за это.

В новой реальности изменились приоритеты в отношении к профессиям. Трудно представить, как бы мы обошлись сегодня без сантехников, электриков, дворников, всех остальных, кто организует бесперебойную работу домового хозяйства.

Пандемия предъявила новые вызовы малому бизнесу в жилищке. Стабильность УК зависит от платежеспособности населения. Уплата взносов на содержание общего имущества практически остановлена. Санитарно-эпидемиологическая работа проводится в усиленном режиме. Нагрузка на УК возросла, как и затраты на выполняемые работы.

Прежде временную нехватку взносов на содержание общего имущества управляющие могли перекрыть из других источников – многие из них одновременно с содержанием МКД развивают другие направления деятельности. Сейчас эти компоненты практически заморожены. Для УК это серьезные риски. Для защиты бизнеса от негативного воздействия пандемии в стране были приняты антикризисные меры по его поддержке.

Сейчас очень ярко проявляется социальная ответственность бизнеса, который в жилищной сфере в большей степени, чем в какой-либо другой, ориентирован на человека. Часть затратных работ УК берут на себя, выполняя их без оплаты, в качестве благотворительной помощи либо в долг, оказывают социальную поддержку жителям.



Новая реальность способствовала интенсивному развитию IT в жилищной сфере. Многие УК открыли на платформе Телеграм группы, чтобы постоянно быть с жильцами на связи. Сейчас в рейтингах наиболее востребованных профессий – жилищники. Они останутся востребованными и когда страна вернется к прежней жизни. По мнению экспертов, возрастут требования к их профессиональному уровню. Учитывая это, Ассоциация организаций профессиональных управляющих и обслуживающих жилищный фонд Узбекистана объединила жилищников в группе [uz.professional boshqaruvchi tashkilotlar](#) в канале Телеграм. Это сообщество для обмена мнениями, опытом, информацией, повышения профессионального уровня. **Ассоциация не сидит сложа руки и приступает к реализации приоритетных направлений для ЖКХ. Это подготовка управляющих жилой недвижимостью на базе профессиональных колледжей и разработка профессиональных стандартов и стандартов управления для жилищной сферы. Эта работа осуществляется в рамках проекта [Promhouse](#), в который будут вовлечены жилищники. Жизнь продолжается!**

Как работают управляющие компании в период карантина, рассказывают их руководители.

ВРЕМЯ ИСПЫТЫВАЕТ НАС НА ПРОЧНОСТЬ



Гульнора Атаджанова,
директор УК «Мумтоз Сервис»,
г. Ташкент

«Сложившаяся ситуация внесла коррективы в нашу работу. УК обслуживает 89 многоэтажек на территории 5 махаллей Юнусабадского района столицы. Это более 5 тысяч квартир. Компания участвовала в эксперименте по профессиональному управлению МКД, проходившем на Юнусабаде. Поэтому у нас такое количество домов.

В штате УК 32 человека. Женщины с детьми – в оплачиваемом трудовом отпуске, остальные работают с удвоенной силой. Объем работ не снизился, наоборот, возрос. Жители находятся дома. Это нагрузки на внутридомовые сети.

Большое внимание уделяем противовирусным мероприятиям. Усилили работу по санобработке объектов общего имущества. Прежде 2 раза в год проводили дезинфекцию подвалов. Сейчас упор делается на подъезды, входные двери, лифты, территорию. Выполняем эту работу по графику. Будем продолжать до нормализации эпидемиологической обстановки.

Обработка 4-подъездного 4-этажного дома по расценкам СЭС обходится в порядка 1 млн 200 тыс. сум. Своими силами за эти деньги дезинфицируем 6 домов. Препараты для обработки покупаем сами, аппараты для их распыления у нас свои. При содействии начальника округа для дезинфекции территории привлекали спецтранспорт СЭС. Жители не могут сейчас оплачивать услуги по санобработке. Поэтому затраты на нее пока покрывает УК.



10 работников нашей компании участвовали в создании карантинной зоны в Ташкентской области. Это была очень ответственная, напряженная и

самоотверженная работа. День и ночь, без сна и отдыха люди старались как можно скорее ввести объект в строй, понимая его значимость для народа.

Немного изменилась работа нашей диспетчерской службы. Она принимает заявки не только о каких-то неполадках, но и от тех, кому нужна помощь: продукты, хлеб, лекарства. Кого-то надо просто подбодрить, доброе слово сказать. Время сегодня тяжелое, испытывает нас на прочность. Без взаимопомощи никак».

ГЛАВНОЕ – ПРЕОДОЛЕТЬ ИСПЫТАНИЯ

«УК сконцентрировалась на трех направлениях. Это вывоз твердых бытовых отходов и смета, санитарная обработка подъездов, уборка территории. Что касается текущего обслуживания – все идет своим чередом. 46 домов, что под началом компании, отремонтированы. Аварийных ситуаций нет. Работаем в полном составе, без выходных. Не время сейчас расслабляться. Заботимся о здоровье, безопасности и благополучии жителей.

Сегодня все УК делают упор на дезинфекцию подъездов, детских площадок, территорий вокруг домов. Это требование времени, жизненная необходимость, защита жителей. Обработка проводится каждый день. Аппараты для дезинфекции у нас есть, реагенты иногда получаем в городской СЭС, иногда покупаем сами. По сути, затраты на ее проведение ложатся на плечи жителей. Но проблема в том, что они выплачивают кредиты, у них нет свободных средств. Поэтому решили, что эту работу выполняем для жителей бесплатно, как помощь в это непростое время.



Кахрамон Рахимов,
директор УК ООО «Хоразм
Газ Пайвандчилар», г. Ургенч



Конечно, объемы УК сократились. В основном они формировались за счет подрядных работ, производственного подразделения – цеха металлоизделий. Мы занимаемся также вывозом ТБО. Что поделаешь, сейчас главное – всем вместе выдержать испытание. Потом будем восстанавливать наш общий дом. Хочу сказать жителям, что мы стараемся для них. Надеемся на ответную поддержку и понимание. Просим не забывать вносить взносы, чтобы мы и дальше могли работать для их блага».

ГОРЖУСЬ СВОЕЙ КОМАНДОЙ



Анвар Абдуллаев,
директор УК «Sergeli-
choshtera professional
boshqaruv kompaniyasi», г.
Ташкент

«В начале карантина я предложил своим сотрудникам: «Если хотите, можете оставаться дома». Ведь у каждого семья. А работа жилищников – это риск. Сказал, как-нибудь справимся вдвоем с заместителем. Но на следующий день все 35 человек вышли на работу, потому что понимают, как важно в эти

тяжелые дни оставаться рядом с жителями. Если вдруг какие-то неполадки – мы здесь, рядом, оперативно решим все вопросы. И я очень горжусь своей командой.

Поддерживаем работу общедомовых коммуникаций, лифтов, порядок на придомовых территориях. Жители находятся дома, смотрят на мир из окон своих квартир. Видят, что двор в порядке, все убрано-вычищено, газоны пострижены. Некоторые даже удивляются: «Зачем вы так стараетесь? Мы же сидим дома, практически не выходим». Это наша работа, которую выполняем с еще большим старанием, чем прежде. Делаем это, чтобы люди видели – жизнь продолжается! Что все пройдет, и мы скоро вернемся к прежней жизни. Людям нужны положительные эмоции.

Работы стало больше. Каждое утро начинается с дезинфекции подъездов, лифтов, территории, детских площадок, чердаков. Дезинфицирующее средство покупаем сами. А к обработке привлекаем работников СЭС. Эта работа в таком объеме не была предусмотрена сметой, и мы проводим ее бесплатно. Надо поддерживать друг друга, быть человечными и милосердными, так скорее преодолеем испытания. В наших домах много социально незащищенных жителей, которым помогаем чем можем.



УК обслуживает 46 многоэтажек, в основном новостройки. Управлять ими сложнее, чем вторичным жилфондом, потому что это современные конструкции, материалы, оборудование. В процессе эксплуатации могут проявиться недоработки застройщика. Бывает, не зная этих нюансов, их ассоциируют с работой управляющих. Поэтому как никогда для спокойствия жителей мы должны быть рядом».

МЫ РАБОТАЕМ ДЛЯ ВАС



Мохира Нуралиева,
директор УК «Мохи-
Нур Коммунал»,
г. Ташкент

«Чтобы оставаться на связи с жильцами, я открыла группу «Мохи-Нур Коммунал» в Телеграм. Отправляем туда фото и видео всех работ, выполненных УК в период карантина. Собрания устраивать сейчас невозможно, а в группе идет отчет о ежедневной работе. Разъясняем необходимость оплаты жилищно-коммунальных услуг, размещаем другую информацию.

Серьезных аварийных ситуаций в это время не было. Больше всего жилищников «достали» подпоры (засорение канализации), когда жители бросали в канализацию использованные медицинские маски и даже резиновые перчатки. Мы сразу написали об этом в группе, объяснили жильцам, что сейчас сложная ситуация, просим уважать труд сантехников и соблюдать санитарно-гигиенические требования. Подействовало.

У нас на 26 домов 7 дворников. Прежде они подметали территорию 2–3 раза в неделю. Сейчас им тяжело добираться на работу – живут далеко. Решили

убирать территорию раз в неделю по графику – люди сидят дома, никто не мусорит.

Недавно приходит житель платить взносы. Говорит: вы ничего не делаете, карантин, за что платить. Я открыла Телеграм, показываю фото: «Вот ваш дом, вот дата, когда дворник последний раз подметал вашу территорию. Вот когда вывозили мусор. Вот дезинфекция. А это, что сделано в целом за счет кредитов: крыша, фасад, подъезды, рамы «Акфа», подвалы и т. д. Остались только шахты. Из 26 домов в 6 шахты уже отремонтировали. Остальные на очереди. Размер взноса в этом году не поднимали, хотя денег на выполнение работ не хватает». Житель посмотрел-послушал и говорит: «Теперь все ясно. Спасибо».

Много лет пользуемся услугами ЧНПП «Намуна-Диёр». Заказали им дезинфекцию подъездов. А детские площадки они обработали бесплатно в качестве благотворительной помощи. Потом поговорили с жильцами, решили, что дальше будем проводить обработку подъездов сами.



Дезинфекция утверждена сметой, но затраты на нее, как и на некоторые другие работы, оказались выше утвержденных. Оказываем их в долг из-за отсутствия у ТЧСЖ средств. Жителей просим по возможности вносить взносы хотя бы пока кто сколько сможет. Мы тоже принимали участие в создании карантинной зоны в Уртачирчикском районе Ташобласти. Очень гордимся, что внесли вклад в создание жизненно важного для страны объекта».

автор: Ирина Гребенюк, спецкор газеты "Норма"

Статья была опубликована в газете "Норма", рубрика: Дом, в котором мы живем, №17, 28.04.2020г.

MANAGEMENT COMPANIES: ACCEPTING RISKS, RESPONDING TO THE CALL

Date: 28.04.2020 y.



The article was written within the project **PROMHOUSE - Professionalization of housing management in Kazakhstan and Uzbekistan**

(EU Program: Central Asia Invest V, Boosting Small Businesses Competitiveness)



The project is funded by the EU. The opinions expressed in this publication are those of its authors and do not necessarily reflect the views of the European Commission



Project Information - <https://www.uyushma.uz/project>



The project is implemented by the Housing in Eastern Europe Initiative (IWO e.V.), Germany - www.iwoev.org

Small businesses that provide services to multi-unit housing stock are working today with a heavy load. Housing is a livelihood. Everyone understands how important it is to function stably, without failures. Management companies serving the apartment buildings are also at the forefront, at risk today. In addition, they, of course, are heroes. Because they work for us, ensure the normal state of intra-house communications, order in the territories, eliminate accidents, handle entrances, take out garbage, and solve many issues to protect us from the problems of housekeeping. With the knowledge that our houses are a zone of their responsibility, their boundary that they cannot leave. In addition, we are calmer from the fact that at this time they are next to us. Many of the management companies participated in the construction of an important social facility - the quarantine zone in the Tashkent region. It was a dedicated work, at the limit of strength and opportunity, for the sake of one common goal. Many thanks and a deep bow to them for this.

In the new reality, priorities in relation to professions have changed. It is hard to imagine how we would do today without plumbers, electricians, janitors, everyone else who organizes the smooth operation of the household.

The pandemic posed new challenges to small business housing. The stability of the management companies depends on the solvency of the population. The payment of contributions for the maintenance of common property is practically stop. Sanitary and epidemiological work carried out in an intensive mode. The load on the asset management has increased, as well as the cost of the work performed.

Previously, managers could block the temporary shortage of contributions to the maintenance of common property from other sources - many of them, along with the maintenance of the apartment buildings, are developing other areas of activity. Now these components are almost frozen. For management companies, these are serious risks. To protect the business from the negative impact of the pandemic, anti-crisis measures taken to support it.



Nowadays, the social responsibility of business has very clearly manifested, which in the housing sector is more focuses on a person than in any other. Part of the costly work of the management company undertaken, performing it without payment, as charity or on loan, provide social support to residents.

The new reality has contributed to the intensive development of IT in the housing sector. Many management companies have opened groups on the Telegram platform to keep in touch with residents. Now in the rankings of the most sought-after professions are housing workers. They will remain in demand when the country returns to its former life. According to experts, the requirements for their professional level will increase. With this in mind, the Association of Professional Management and Housing Management Organizations has united the «uz.professional boshqaruvchi tashkilotlar» group in the Telegram channel. This is a community for the exchange of opinions, experience, information, professional development. **The Association is not idle and starting to implement priority areas for housing and communal services. This is the training of residential property managers based on professional colleges and the development of professional and management standards for housing. This work has carried out within the framework of the [Promhouse](#) project, in which the residents will be involved.** Life goes on!

How management companies work during the quarantine period, their managers say.

TIME TESTS US FOR STRENGTH



Gulnora Atadjanova,
director MC «Mumtoz Servis»,
Tashkent city

“The current situation has made adjustments to our work. The management company services 89 high-rise buildings in the territory of 5 mahallas of the Yunusabad district of the capital. This is more than 5 thousand apartments. The company participated in an experiment on the professional management of apartment buildings, held in Yunusabad. Therefore, we have so many houses.

The management company has 32 employees. Women with children are on paid leave, the rest work with a vengeance. The volume of work has not decreased, on the contrary, increased. Residents are at home. This is the load on the house networks.

We pay great attention to antiviral measures. Intensified work on the sanitation of common property. Before 2 times a year, basements disinfected. Now the emphasis is on porches, front doors, elevators, territory. We carry out this work on schedule. We will continue to normalize the epidemiological situation.

Processing a 4-entrance 4-storey building at the prices of the Sanitary Epidemiological Service costs about 1 million 200 thousand sums. On our own for this money, we disinfect 6 houses. We buy preparations for processing ourselves; we have our own devices for spraying them. With the assistance of the head of the district, special vehicles of the Sanitary and Epidemiological Service were involved in the disinfection of the territory. Residents cannot pay for sanitation services now. Therefore, the Management Company so far covers the costs of it.



10 employees of our company participated in the creation of a quarantine zone in the Tashkent region. It was very responsible, intense and selfless work. Day and night, without sleep and rest, people tried to put the object into operation as soon as possible, realizing its significance for the people.

The work of our dispatching service has changed a bit. She accepts applications not only about some problems, but also from those who need help: food, bread, and medicine. Someone just needs to cheer up, say a good word. The time now heavy, feel our strength. There is no way without mutual assistance.”

HIGHLIGHTS - OVERCOME TESTS

“The Management Company has concentrated on three areas. This is the removal of municipal solid waste and estimates, sanitary treatment of entrances, cleaning the territory. As for the current maintenance - everything goes, as it should. 46 houses, which are under the supervision of the company, are renovated. There are no emergency situations. We work in full force, without days off. This is not the time to relax now. We care about the health, safety and well-being of residents.



Qakhramon Rakhimov,
director MC LLC «Khorazm Gaz
Payvandchilar», Urgench city

Today, all Management Companies focus on the disinfection of porches, playgrounds, territories around houses. This is a demand of time, a vital necessity, protection of residents. Processing has carried out every day. We have devices for disinfection, sometimes we get reagents in the city Sanitary Epidemiological Service, and sometimes we buy them ourselves. In fact, the costs of its implementation are borne by the residents. However, the problem is that they pay loans, they do not have available funds. Therefore, they decided that we do this work for residents for free, as help in this difficult time.



Of course, the volumes of the Management Company declined. They has formed due to contract work, production unit - metalware workshop. We are also involved in the export of Solid Waste. What can you do, now the main thing is to pass the test together. Then we will restore our common home. I want to tell the residents that we are trying for them. We hope for reciprocal support and understanding. Please do not forget to make contributions so that we can continue to work for their benefit. ”.

I AM PROUD OF MY TEAM



Anvar Abdullaev,
director MC «Sergeli-
choshtepa professional
boshqaruv kompaniyasi»,
Tashkent city

“At the beginning of quarantine, I suggested to my employees:“ If you want, you can stay at home. ” After all, everyone has a family. And the work of housing is a risk. He said that somehow we could deal together with the deputy. But the next day, all 35 people went to work, because they understand how important it is to stay with the residents on these difficult days. If suddenly there are any malfunctions - we are here, nearby, we will quickly resolve all issues. And I am very proud of my team.

We support the work of communal utilities, elevators, and order in the local area. Residents are at home, looking at the world from the windows of their apartments. They see that the yard is in order, everything is cleaned and cleaned, the lawns are cut. Some even wonder: “Why are you trying so hard? We stay at home, practically do not go out. ”This is our work, which we carry out with even greater diligence than before. We do this so that people see - life goes on! That everything will pass, and we will soon return to our previous lives. People need positive emotions.

There is more work. Each morning begins with the disinfection of porches, elevators, grounds, playgrounds, attics. We buy a disinfectant ourselves. In addition, we involve employees of the Sanitrano Epidemiological Service for processing. This work in such a volume was not provided for by the estimate, and we carry it out free. It is necessary to support each other, to be humane and merciful, so rather we will overcome the trials. In our homes, there are many socially unprotected residents, whom we help as much as we can.



The Management Company services 46 high-rise buildings, mainly new buildings. Because it is modern designs, materials, equipment. During the operation, defects in the developer may appear. They are not relate to the work of managers. We must be there. ”.

WE WORK FOR YOU



Mokhira Nuralieva,
director MC «Mokhi-
Nur Kommunal»,
Tashkent city

“To stay in touch with the residents, I opened the Mohi-Nur Communal group in Telegram. We send there photos and videos of all work performed by the management company during the quarantine period. It is impossible to arrange meetings now, and the group is reporting on daily work. We explain the need for payment of housing and communal services, post other information.

There were no serious emergencies at this time. Most of the tenants "got" backwater (clogging of the sewer) when residents threw used medical masks and even rubber gloves into the sewer. We immediately wrote about this in the group, explained to the residents that this is a difficult situation, we ask that we respect the work of plumbers and comply with sanitary and hygiene requirements. It worked.

We have 26 janitors in 26 houses. Previously, they swept the territory 2-3 times a week. Now it is hard for them to get to work - they live far away. We decided to clean the area once a week according to the schedule - people sit at home, no one litter.

Recently a resident comes to pay dues. Says: you do nothing, quarantine, what to pay for. I opened Telegram, showing a photo: “Here is your house, here is the date when the janitor last sweeping your territory. That's when the garbage was taken out. Here is the disinfection. Moreover, this is what was done on the whole at the expense of loans: roof, facade, porches, Akfa frames, cellars, etc. Only mines remained. Of 26 houses, 6 mines have already been repaired. The rest are in line. The size of the contribution had not raised this year, although there is not enough money to complete the work.” The resident looked and listened and said: “Now everything is clear. Thank”.

We have been using the services of “Namuna-Diyor” Private Enterprise for many years. We ordered them to disinfect the entrances. In addition, they processed the playgrounds for free as charitable assistance. Then we talked with the tenants and decided that we would continue to process the entrances ourselves.



Disinfection is approved by the estimate, but the costs for it, as well as for some other works, were higher than the approved ones. We lend them due to the lack of funds at the Private Home Owners Partnership. If possible, we ask residents to contribute at least as long as they can. We also took part in creating a quarantine zone in the Urtachirchik district of Tashkent region. We are very proud that we have contributed to the creation of an object vital for the country. ”

author: Irina Grebenyuk, special correspondent of the newspaper "Norma"

The article was published in the economic and legal newspaper "Norma", heading: The house we live in, No. 17,
04/28/2020.