



СОДЕРЖАНИЕ:

- ✓ Как бесплатный капремонт может обернуться большой проблемой
- ✓ Могут ли жители не платить УК, если она плохо работает?
- ✓ Плата за содержание домофона является незаконной
- ✓ Veolia Energy Tashkent – Toshisquuvati: как решить проблему несуществующих задолженностей
- ✓ Управлять домами должны профессионалы
- ✓ Как досрочно прекратить договор с управляющей организацией

Как бесплатный капремонт может обернуться большой проблемой

? *Говорят, что один ремонт равносителен трем пожарам и пяти переездам. В столице полным ходом идет капитальный ремонт внутридомовых коммуникаций части многоквартирных домов за счет бюджетных средств. Благие ожидания жителей ряда многоэтажек обернулись проблемами. Конечно, несоизмеримыми с тремя пожарами, но тоже неприятными. Чем недовольны собственники? Государство оказывает им помощь, полностью финансируя замену старых инженерных систем в подвалах на пластиковые. Это улучшит состояние общедомового имущества, позволит жителям сэкономить свои взносы или платежи на выполнение других работ. Как это происходило в ряде домов иллюстрирует ситуация, сложившаяся в десяти чиланзарских многоэтажках.*

Ремонт доверили случайным людям?

С началом капремонта в этих домах субподрядчик максимально отстранил УК от информации о его проведении. В результате неясно, кто пришел в многоэтажки и работает на внутридомовых сетях, являющихся общим имуществом собственников. Закрытыми от УК и жителей остается перечень работ, которые выполняются в каждом доме. Никто не может назвать документ, на основании которого проводится ремонт за счет средств бюджета. Субподрядчик, работающий в 10 домах, не называет ни своей фамилии, ни организации, которую представляет. По результатам работы его бригад можно су-

дить, что хокимият, который рулит этим делом, доверил осваивать государственные средства технически безграмотным людям, взявшим на себя улучшение внутридомовых сетей, о которых ранее не имели представления.

С началом ремонта во всех 10 домах упал напор холодной воды. Частые включения-отключения без предупреждения и графиков привели к засору сантехники в ряде квартир. Затраты на ее ремонт, конечно же, из кармана жителей. Помимо ежедневных отключений, ремонтники без особой надобности перекрывали воду на 2-3 дня либо забывая ее включить, либо не подключая

*Редакция не участвует в разборе конфликтных ситуаций и не полномочна содействовать их разрешению.

из-за нарушений, созданных ими же во внутридомовых системах. Даже в праздники и в день проведения референдума за принятие новой Конституции в ряде домов люди сидели без воды. На жалобы жильцов субподрядчик отвечал, что это проблемы жителей и УК. Но аварийная служба Сувсоз всякий раз подтверждала, что их создает подрядчик.

Как навредить общему имуществу собственников и ни за что не отвечать?

Если зафиксировать все нарушения ремонтников в 10 домах, можно составить руководство «Как навредить общему имуществу собственников и ни за что не отвечать». Причина всех проблем – халатность и безответственность субподрядчика и его рабочих, явно не знакомых с правилами проведения капремонта общедомового имущества. То и дело они создавали аварии. В одних случаях из-за некомпетентности, в других – из-за небрежности. Бросали полученный материал на коммуникации, ходили по ним, необоснованно экономили трубы, задвижки и прочее, использовали старое оборудование вместо нового, например, старые задвижки.

Вот перечень далеко не всех «достижений» субподрядчика. В подвале одного дома рабочие сломали задвижку. Сказали, что так и было. Проломили лежак холодного водоснабжения. Установили систему ХВС без сужения, что отразилось на давлении холодной воды в доме. Стали валить все на Сувсоз, мол, это поставщик не обеспечивает давление. Аварийка замерила подачу холодной воды – параметры соответствовали нормативам. Указала, что субподрядчик должен заменить лежак в соответствии с нормативами. Пластиковые трубы в подвале из экономии установили не на стене, чтобы сантехникам было удобно работать, а на потолке. Неправильно их закрепили, в результате чего пластик провис, задевает голову, крепежные шпильки торчат, создавая травмоопасность для сантехников. Работать в подвале теперь можно только сильно согнувшись.

В другом доме ремонтники порвали систему горячей водоснабжения. Возникла серьезная авария, которую опять гасили сантехники УК. Жители тогда вызывали даже МЧС. Через 2 дня, протягивая лежак ГВС – опять авария. Здесь же разбили на части чугунную задвижку.



В третьей многоэтажке тоже спровоцировали аварию во время замены лежака канализации. Сантехники УК восстанавливают ее в начале, а она рвется в конце, потому что ремонтники некачественно закрепили подпорки, используя старые вместо новых. В этом же доме повредили лежак ХВС, неправильно соединили коммуникации и уж совсем непонятно как умудрились свалить тепловой узел. Нарушений достаточно и в остальных семи домах. Не слишком ли много для одного капремонта?

Дежавю или повторение пройденного

А между тем УК, имеющая опыт проведения ремонтов внутридомовых сетей, предлагала выполнение работ в этих 10 домах своими силами. Свои сантехники знают проблемы многоэтажек лучше пришлых, не имеющих ни практики, ни квалификации. Ей работать на этих сетях в дальнейшем. Кто теперь должен отвечать за нарушения? Аварии за аварией за нерадивыми ремонтниками вынуждена ликвидировать за свой счет УК, потому что время не ждет – страдают жители. Договорных отношений с прописанными правами и обязанностями между субподрядчиком и УК нет. Работы будут приниматься на основе акта. Налицо нарушения прав и интересов собственников. Закон «О защите прав потребителей» устанавливает, что за нанесение ущерба потребителю (общедомовому имуществу собственников, как и личному), исполнитель обязан компенсировать нанесенный материальный ущерб за свой счет. Если в силу технического невежества он не может сделать этого сам, значит, должен нанять грамотных специалистов, которые исправят нарушения вместо него. То есть субподрядчик должен заплатить за нанесенный ущерб и работу по его восстановлению (возмещению) управляющей компании.

Все это справедливо вызывает негативные эмоции жителей и наводит на мысль: а не делается ли все это специально? Субподрядчику, не разбирающемуся в инженерных коммуникациях; скрывающему свои данные от тех, для кого он работает; отказавшемуся ознакомить УК с утвержденным объемом работ; создавшему жителям и УК массу проблем; заявлявшему: «жалуйтесь куда хотите» доверили осваивать государственные средства? А может он намеренно провоцирует недовольство граждан политической государственной в жилищной сфере, подрывая авторитет и уважение к ней? Дойдет ли государственная помощь в полном объеме до жителей при таких исполнителях – большой вопрос. Хочется надеяться, что это частная история и в целом это не так. Но как же напоминает дежавю, что мы это уже проходили. Опять повторение пройденного?

Когда материал был готов, руководители управляющей компании попросили не указывать ее данные. О чем это говорит? Не об опасениях ли, что вместо спора с нарушителями будут кошмарить тех, кто не виноват?

Могут ли жители не платить УК, если она плохо работает?

? *Наши дома год назад в добровольно-принудительном порядке перевели из товарищества в управляющую компанию. Работа УК нас не устраивает. Территорию убирают от случая к случаю. Электрохозяйство – на грани риска для жизни. Когда нас агитировали за переход в УК, обещали «золотые горы». Уверяли, что отремонтируют подъезды и все остальное, но сразу забыли о своих обещаниях. В доме никуда не годится кровля – во время дождей протекает и заливает квартиры верхних этажей. Канализация давно требует ремонта. Жалуемся работникам УК – говорят «хоп-хоп, все сделаем». Но когда это будет? За что же мы платим деньги? Можем ли мы отказаться от оплаты услуг УК, которых не получаем?*

– Если жители прекратят платить за услуги по содержанию общего имущества в МКД, они станут нарушителями законодательства. Тогда за счет каких средств управляющая компания будет выполнять текущее обслуживание и ремонты? Статья 16 Закона «Об управлении многоквартирными домами» устанавливает обязанность собственников помещений совместно нести расходы по содержанию общего имущества. Они представляют собой расходы, связанные с содержанием, эксплуатацией и ремонтом общего имущества, а также благоустройством земельного участка, прилегающего к многоквартирному дому. Неплатежами жители ничего не изменят, лишь создадут большие неприятности – УК может подать иск на неплательщика в суд. Законодательством предусмотрены правовые инструменты решения проблемы.

Что делать?

1. На общем собрании собственников помещений необходимо утверждать разработанные управляющей компанией проекты плана работ, сметы доходов и расходов, размер обязательного платежа на выполнение необходимых для МКД работ (услуг).

2. Если УК не выполняет запланированные в установленные сроки работы, следует письменно обратиться к руководству компании с претензией. Управляющий должен также в письменной форме указать причину невыполнения работы.

3. Если ответ УК не удовлетворяет жителей, они вправе обратиться в Жилищную инспекцию, действующую при Минстройжилкомхозе. Она осуществляет государственный контроль за деятельностью органов управления МКД в плане соблюдения правил и норм технической эксплуатации, требований по содержанию земельного участка, прилегающего к МКД в соответствии с санитарными нормами, правилами и гигиеническими нормативами. При выявлении нарушений инспектор имеет право направить органу управления обязательные для исполнения предписания по их устранению. Если нарушения не будут устранены в установленные сроки – наложить штрафные санкции.

4. Собственники помещений многоквартирного дома

на основании решения общего собрания в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора управления МКД, если управляющая организация или управляющий не выполняет условия такого договора. Они могут принять решение о выборе другой управляющей организации или управляющего. Скорее всего, это будет непросто, но у них есть такое право. Чтобы не наступить на те же грабли, новую УК следует выбирать из нескольких. Для этого можно провести мониторинг их деятельности, выяснить мнение жителей многоэтажек, которые находятся на обслуживании этой УК, ознакомиться с состоянием общедомового имущества.

Платить только за оказанные услуги

В управляющей организации между собственниками жилых помещений и УК отношения строятся на основе договора об управлении многоквартирным домом, согласно которому УК является исполнителем услуг (работ), а собственники – заказчиками. Помимо жилищного законодательства на них распространяются также нормы Закона «О защите прав потребителей» (далее – Закон о ЗПП). Из совокупности норм этого Закона следует, что потребитель должен платить лишь за оказанные услуги надлежащего качества. Но специфика оказания услуг в сфере управления многоквартирными домами такова, что собственник платит как бы авансом за еще невыполненную, но запланированную работу (услугу). Если они получают некачественную услугу или невыполненную в установленный планом работ срок, то, согласно ст. 19 Закона о ЗПП, в том числе, могут потребовать



соразмерного **уменьшения цены** выполненной работы (услуги) расторжения договора с возмещением понесенных убытков. При этом собственники должны доказать ненадлежащее качество услуги и лишь тогда вправе предъявлять указанные требования.

Согласно статье 4 Закона о ЗПП потребители имеют право на возмещение в полном объеме материальных убытков, морального вреда, причиненных товаром (работой, услугой) с недостатками, опасными для жизни, здоровья и имущества, а также неправомерным действием (бездействием) изготовителя (исполнителя, продавца).

Например, УК не выполнила запланированный ремонт кровли. В результате из-за протечек во время дождей пострадали квартиры жильцов верхних этажей. Или в доме старые внутридомовые системы холодного водоснабжения. Работа по замене их на современные не проведена. В результате до жителей верхних этажей вода доходит еле-еле или вообще не доходит.

Объективные причины

Орган управления может не выполнить запланированную работу в установленный срок по объективным причинам. Среди них могут быть:

1. Неплатежи жителей, когда они не платят, но требуют обслуживания и ремонтов.
2. Погодные условия. Например, запланировали ремонт кровли на начало лета, а оно выдалось дождливым – перенесли ремонт на осень.
3. Резкое удорожание строительных материалов в течение года. На ремонт планировали одну сумму, реально затраты оказались гораздо выше.

В таких случаях орган управления должен довести до сведения собственников, почему он не укладывается в установленные планом работ сроки.

Как уменьшить или исключить плату за неоказанную либо некачественную услугу?

Для этого необходимо составить акт и обратиться в УК с претензией. Акт составляется в свободной форме, его подписывает комиссия в составе трех-четырех собственников помещений МКД. Примерное содержание может быть следующим:

«Комиссией в составе (перечисляете членов комиссии) выявлено нарушение жилищного законодательства и законодательства о защите прав потребителей вашей управляющей компанией.

В установленный планом работ срок не были выполнены следующие запланированные работы (следует перечислить невыполненные в установленный срок работы. При некачественно выполненной работе – предоставить подтверждающие акты).

На основании статей 4 и 19 Закона «О защите прав потребителей» требую соответствующего уменьшения цены за неоказанную (либо некачественно выполненную) услугу либо исключения оплаты за нее за расчетный период с ... по ... 2023 года.

В случае отказа в удовлетворении моего законного требования буду вынужден обратиться за защитой нарушенных прав потребителя в суд, с предъявлением указанного требования о компенсации расходов и морального вреда, а также взыскания штрафа».

Плата за содержание домофона является незаконной



Управляющая компания включила в платежки за содержание общего имущества ежемесячную плату за домофон. Руководители УК мотивируют это тем, что домофон является общим имуществом собственников и мы обязаны содержать его за свой счет. Так ли это на самом деле?

Относится ли домофон к общему имуществу?

Этот вопрос недостаточно проработан законодательством и требует более четкой регламентации. Напомним, что относится к общедомовому имуществу собственников жилых помещений в многоквартирном доме.

Согласно Закону «Об управлении многоквартирными домами» (далее – Закон) к общему имуществу относятся:

- общие помещения в многоквартирном доме;
- несущие и ограждающие конструкции;
- межквартирные лестничные клетки;
- лестницы;
- лифты, лифтовые и иные шахты;
- коридоры;
- технические этажи;

- подвалы;
- чердаки и крыши;
- внутридомовые инженерные сети и коммуникации;
- механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование и устройства, находящиеся за пределами или внутри помещений и обслуживающие более одного помещения (ст. 6 Закона).

Собственники помещений обязаны ежемесячно оплачивать расходы по содержанию общего имущества, как правило, в денежной форме. Размер обязательных взносов или платежей собственников помещений на содержание, эксплуатацию и ремонт общего имущества и благоустройство земельного участка, прилегающего к многоквартирному дому, устанавливается решением общего собрания (ст. 16 Закона).

Аргументы «За»

Точка зрения жителей, считающих, что домофон относится к общедомовому имуществу, основана на том, что это сложное электронно-механическое устройство, которое устанавливается на входную дверь. Оно используется собственниками более одного помещения. Значит, полагают жители, его можно отнести к механическому и электрическому оборудованию, которое, согласно ст. 6 Закона, входит в состав общедомового имущества.

Контраргументы

Другие придерживаются мнения, что к общему имуществу собственников относится имущество, без которого невозможно нормальное функционирование дома. Домофон – это устройство, связанное с повышением комфортности проживания. Без него жители вполне могут обойтись и состояние общего имущества от этого не ухудшится.

❓ Является ли установка домофона жилищной услугой?

– Установка домофона не является жилищно-коммунальной услугой. Это бытовая услуга, которая подпадает под действие Закона «О защите прав потребителей». Многоквартирный дом является сложным инженерно-техническим объектом. Отсутствие домофона не связано с нарушением прав и интересов граждан, его установка не является обязательной – это добрая воля граждан. Да, это может создавать жителям дискомфорт, но в целом без домофона можно обойтись без ущерба для дома и жильцов.

❓ Когда домофон может быть общим имуществом собственников?

– Домофон может входить в состав общедомового имущества, если он изначально предусмотрен проектом многоквартирного дома. Тогда в случае неисправности его ремонт за счет собственников осуществляет управляющая компания, либо она привлекает сервисную организацию.

❓ Может ли собственник отказаться от домофона?

– Может. На практике вопрос установки домофона инициируют либо орган управления, либо собственники жилых помещений. При этом всегда находятся жители, которые отказываются от него: не хотят платить за установку, тем более за так называемое ежемесячное обслуживание. Даже если общее собрание проголосует большинством голосов за установку домофона, никто не имеет права навязывать его проголосовавшим против.

❓ Не будет ли «отказникам» ограничен вход в дом?

– Отказавшиеся от домофона жители имеют право свободного входа в МКД. Им должны выдать ключи

от входной двери без всякой оплаты. В противном случае это будет считаться ограничением их прав, навязыванием бытовой услуги, а в целом – нарушением прав потребителей.

❓ Как оплачиваются стоимость, установка и ремонт домофона?

– Собственники могут либо сами оплачивать стоимость и установку домофона специализированной организации, либо передать эту функцию органу управления. Тот, в свою очередь, рассчитывает затраты, закладывает их в смету доходов и расходов. Размер обязательного взноса или платежа формируется с учетом этих затрат.

❓ Как отказаться от домофона?

– Для тех, кто изначально отказался от установки домофона, из обязательного взноса или платежа орган управления должен исключить затраты на его приобретение и установку. Собственник жилого помещения должен написать заявление на имя руководителя ТСЖ или УК о снижении размера обязательного взноса или платежа на эту сумму.

❓ Что включают в себя расходы на обслуживание домофона и насколько они обоснованы?

– Так называемая плата за обслуживание домофона или абонентская плата является незаконной. Это бытовая услуга, не требующая постоянного технического обслуживания. Жители платят лишь за стоимость и установку домофона. Если произойдет поломка – они могут нанять сервисную организацию и заплатить за ремонт по факту.

❓ Что делать, если в договоре прописана абонентская плата?

– Если домофонная компания или УК навязали жильцам договор, включающий ежемесячную плату за обслуживание, это нарушение законодательства. Это все равно, что платить абонентскую плату за обслуживание кондиционера, стиральной машинки, телевизора и прочей бытовой техники, которая не является общим имуществом собственников. Согласно статье 21 Закона «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя и противоречащие законодательству, признаются недействительными. Исполнитель не вправе взимать плату за неоказанные услуги.

❓ Должен ли житель, отказавшийся от оплаты за текущее обслуживание домофона, возвращать УК или домофонной компании ключи от входной двери и переговорные трубки?

– За ключи и переговорные трубки жители заплатили во время установки и подключения домофона, поэтому они являются их собственностью и остаются у собственников помещений.

Veolia Energy Tashkent – Toshissiqquvvati: как решить проблему несуществующих задолженностей

Около двух месяцев назад потребители начали жаловаться, что в персональных кабинетах *cabinet.veoliaenergy.uz* стала отображаться необоснованная задолженность за тепловую энергию при наличии предоплаты. ИП ООО «Veolia Energy Tashkent» разъяснило в своем официальном телеграм-канале причину некорректного отображения баланса. Разработчики системы загрузили большой объем данных (в том числе по перерасчету за декабрь 2022 и январь 2023 гг.), в результате чего и произошел сбой системы. Чуть позже Veolia Energy Tashkent уточнило причины, указав, что устранить проблему можно только отключив биллинговую систему ГУП «Toshissiqquvvati». Государственное предприятие не согласилось с этим и прокомментировало ситуацию. Приводим мнения сторон.

Позиция Veolia Energy Tashkent

С 1 июля 2022 года права и обязанности по расчетам с потребителями и сбору платежей перешли от ГУП «Toshissiqquvvati» к Veolia Energy Tashkent – оператору системы централизованного теплоснабжения г. Ташкента. В связи с этим Veolia считает, что ГУП «Toshissiqquvvati» необходимо отключить прием платежей (Munis, Click, Uray, Paynet, Payme) через свою биллинговую систему и перечислить полученные от потребителей платежи за период с 1 июля 2022 года в пользу Veolia Energy Tashkent. Иначе, по мнению Veolia, такая ситуация приводит к дублированию долгов и авансовых платежей от потребителей.

В системе «Электронный нотариус» дублируются данные биллинговых систем обеих организаций (ГУП «Toshissiqquvvati» и Veolia Energy Tashkent). При продаже квартиры владелец сталкивается с удвоением задолженности за ГВС и отопление.

В связи с этим временно были разделены балансы:

➤ в персональных кабинетах ГУП «Toshissiqquvvati» отражены начисления **до 1 июля 2022 года** и платежи, произведенные потребителями на счета ГУП «Toshissiqquvvati» до текущего дня;

➤ в персональных кабинетах Veolia Energy Tashkent сейчас отражены начисления **после 1 июля 2022 года** и платежи, произведенные потребителями на счета Veolia Energy Tashkent.

Если потребитель производил платежи на счета ГУП «Toshissiqquvvati», то в личном кабинете Veolia Energy Tashkent они не отображаются и возникает долг.

Решение проблемы оператору видится в прекращении взаиморасчетов ГУП «Toshissiqquvvati» с потребителями, отключении его биллинга, проведении взаиморасчетов с Veolia Energy Tashkent. После этого платежи будут поступать только на счета Veolia Energy Tashkent, данные в системе «Электронный нотариус» перестанут удваиваться.

Оператор обратился к потребителям производить платежи за услуги теплоснабжения и горячего водоснабжения от Veolia Energy Tashkent через логотип Veolia в существующих платежных системах.

Позиция ГУП «Toshissiqquvvati»

В рамках соглашения о государственно-частном партнерстве между Veolia Energy Tashkent и хокимиятом города Ташкента на основании постановления Кабинета Министров N 594 от 22.09.2021 г. права и обязанности по расчетам с потребителями и сбору платежей с 1 июля 2022 года перешли от Toshissiqquvvati к иностранному предприятию. Однако, как сообщает *aktualno.uz*, в госпредприятии опровергли необходимость отключить прием платежей через биллинговую систему и перечислить полученные от потребителей платежи за период, начиная с этой даты, в пользу Veolia Energy Tashkent.

«Данное заявление со стороны Veolia Energy Tashkent не имеет под собой оснований, так как в указанных постановлениях и соглашении нет пункта, по которому Toshissiqquvvati должно отключить прием платежей», – сообщили в госпредприятии, объяснив, что это будет противоречить документам, согласно которым сбор дебиторской задолженности и покрытие кредиторской задолженности возлагается на государственного партнера.

В Toshissiqquvvati указали на тот факт, что и после 1 июля 2022 года от потребителей тепловой энергии продолжали поступать денежные средства, в том числе на расчетный счет ГУП. А причиной называется неготовность биллинговой системы Veolia Energy Tashkent принимать платежи с этой даты на свой расчетный счет.

«Информация об оплатах, прошедших с 1 июля прошлого года в пользу Veolia Energy Tashkent, уже передана. Но эти данные до сих пор не внесены в биллинговую систему иностранного предприятия и не учтены во взаиморасчетах с потребителями тепловой энергии. Остаточные денежные средства будут переведены на расчетный счет Veolia Energy Tashkent», – сообщает Toshissiqquvvati. При этом подчеркивается, что «данная ситуация никак не должна отражаться на потребителях тепловой энергии, так как это взаиморасчеты только между двумя организациями».

В ГУП отметили, что их система с 1 апреля 2023 года принимает платежи только по тем лицевым счетам, ко-

торые имеют задолженность перед Toshissiqquvvati по состоянию на 1 июля 2022 года.

«Биллинговые системы ГУП «Toshissiqquvvati» и ИП ООО «Veolia Energy Tashkent» не связаны между собой и дублирование происходит только в биллинговой системе ИП», – утверждают в госпредприятии.

В Toshissiqquvvati полагают, что при отключении биллинговой системы ГУП пропадет интеграция с государственными системами, в том числе с АИС «Нотариус».

«Возникнет ситуация, при которой недвижимое имущество граждан будет переоформлено с долгами перед ГУП «Toshissiqquvvati», что вызовет массовое недоволь-

ство населения и судебные разбирательства продавцов и покупателей, а также неполучение со стороны государственного партнера денежных средств за оказанные услуги до 1 июля 2022 года», – утверждают в госкомпании.

Партнеру в лице Veolia Energy Tashkent рекомендовано обнулить балансы потребителей по всем лицевым счетам на 1 июля прошлого года, убрать задолженности потребителей перед Toshissiqquvvati из своей системы и разобраться в работе биллинговой системы, не перекладывая собственные упущения на другие организации.

Управлять домами должны профессионалы

Как повысить потенциал организаций управляющих и обслуживающих жилищный фонд? С этой целью руководители ряда УК из всех регионов республики собрались на тренинг-семинар, который проходил в предгорьях Тянь-Шаня – Акташе. Это мероприятие было организовано в рамках проекта PROMHOUSE «Профессионализация управления жилищным фондом в Казахстане и Узбекистане». С узбекистанской стороны партнером проекта выступает Ассоциация организаций профессиональных управляющих и обслуживающих жилищный фонд.

Внимание правовому регулированию

Руководители УК в течение нескольких дней обсудили различные аспекты профессионального управления многоквартирным жилфондом. В частности, в центре внимания были вопросы правового регулирования. Управляющие, безусловно, должны владеть законодательством, им необходимы знания, навыки пользования электронными информационно-правовыми базами *norma.uz*, *lex.uz* и прочими. Ассоциация организаций профессиональных управляющих и обслуживающих жилищный фонд Узбекистана, членами которой являются все участники семинара, помогает им в этом, проводит обучающие семинары, обеспечивает НПА.

Исполнительный директор Ассоциации Рахима Ортикова отметила, какими документами должны руководствоваться управляющие, остановилась на необходимости внесения изменений в некоторые законодательные акты. Главной проблемой сегодня является низкая платежная дисциплина собственников. Управляющие, как впрочем и жители, недооценивают всю важность договорных отношений. Например, проблему с неплатежами можно было решать гораздо проще, прописав в договоре возможность рассмотрения вопроса в рамках третейского разбирательства, не доводя дело до суда. Ряд УК успешно используют такую практику. Большинство жителей подписывают договоры управления, не читая их, что приводит к конфликтным ситуациям, нарушениям их прав. Собственникам пора становиться грамотны-

ми заказчиками услуг, внимательно знакомиться с тем, что им предлагают, учиться отстаивать свои интересы в рамках закона.

Еще одна важная тема – планирование работ по текущему и капитальному ремонту с учетом приоритетов. Обследование зданий должны проводить грамотные специалисты на основе строительных норм и правил. Необходимо изучать рынок строительных материалов, проводить мониторинг подрядных организаций. Проекты плана работ и сметы расходов обязательно согласовать с собственниками – заказчиками услуг. Это серьезный процесс, который по силам только специалистам.

Ставка на цифровизацию

Сегодня в жилищно-коммунальной сфере делается ставка на цифровизацию. С помощью новых информационных технологий и сервисов могут быть созданы комфортные и безопасные условия для жителей многоквартирных домов. Цифровая сеть способна ускорить выявление аварийных ситуаций, спланировать ремонт и замену сетей, в результате чего снижается коммунальная нагрузка на жителей. Информационные технологии обеспечивают прозрачность взаимодействия УК и собственников жилых помещений: с их помощью можно оперативно принимать и обрабатывать обращения жителей, эффективнее работать с начислениями и платежами, вести учет потребляемых ресурсов.

Представление наших управленцев об этом расширило выступление профессора бизнес-информатики Европейской бизнес-школы (ЕБС) Хайко Гзелла в рамках обучающей программы проекта PROMHOUSE «Цифровизация в сфере недвижимости».

Своим опытом поделился директор управляющей компании Yangi muxtasham-Saroy Дилшод Асрокулов, активно использующий инструменты цифровизации в практике УК. Он считает, что информационные технологии должны быть максимально просты и понятны, чтобы ими могли пользоваться как жители, так и работники обслуживающих организаций. Возможность видеть здание в цифровом режиме позволит объективно оценить все недостатки и своевременно устранить их, а в конечном итоге повысить стоимость самого здания и квартиры.

Учиться владеть собой

В рамках тренинга управляющим предложили проверить себя: могут ли они управлять своими эмоциями в сложных ситуациях. Это очень важно в общении с жителями. Ведь руководители УК должны владеть мастерством спора, технологией убеждения, правильно вести деловую беседу, выслушать и понять, почему к ним пришли с жалобой или просьбой, помочь в их решении. В рамках деловых игр, которые провел тренер-психолог Бобоер Тураев, управляющие узнали, как можно создать эмоциональный и психологический комфорт при общении с жителями, урегулировать конфликтные

ситуации. Сегодня очень важны социально-психологические аспекты построения взаимодействия с собственниками, о чем в общем-то не задумываются наши управленцы. Особенно это необходимо, когда люди недовольны работой органов управления и качеством услуг, отсутствием прозрачности расходования их средств, когда они недопонимают суть преобразований, происходящих в жилищно-коммунальной сфере. Было интересно наблюдать, как руководители УК разыгрывали ролевые игры, примеряя на себя роль доведенного до отчаяния жителя, выходили из той или иной сложной ситуации. Затем все вместе разбирали предлагаемую модель поведения, оценивая свои действия и действия коллег.

Под занавес встречи всех ожидала хорошая новость. В стране началась подготовка хаусмастеров. Специалисты по этой престижной и востребованной профессии готовят в Алмалыкском архитектурно-строительном техникуме. В настоящее время решается вопрос о внесении ее в Классификатор профессий. Придет время, когда технические работы по дому будут выполнять дипломированные специалисты. Это станет возможным благодаря реализуемому проекту PROMHOUSE в Узбекистане и Казахстане в тесном сотрудничестве с Ассоциацией организаций профессиональных управляющих жилищным фондом Узбекистана.

Наталья Вишневская,

консультант по жилищному законодательству.

Как досрочно прекратить договор с управляющей организацией



На сколько лет заключается договор управления между собственниками жилых помещений и обслуживающей организацией? Могут ли собственники досрочно прекратить договор управления, если УК не выполняет условия договора? Установлен ли механизм передачи техдокументации, платежей, технических средств и т. д. при расторжении договора с УК?

— Статья 28 Закона «Об управлении многоквартирными домами» устанавливает, что договор управления многоквартирным домом заключается на срок не менее чем один год, но не более чем на пять лет. Собственники помещений многоквартирного дома на основании решения общего собрания в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора управления многоквартирным домом, если управляющая организация или управляющий не выполняет условия такого договора. Они могут принять решение о выборе иной управляющей организации или управляющего.

Управляющая организация или управляющий в течение трех рабочих дней со дня прекращения договора управления многоквартирным домом обязан передать техническую документацию на многоквартирный дом и иные связанные с управлением домом документы, оставшиеся денежные средства, ключи от помещений, входящих в состав общего имущества, и иные технические средства и оборудование, необходимые для эксплуатации и управления многоквартирным домом, вновь выбранной управляющей организации либо управляющему или собственнику помещения в многоквартирном доме, указанному в решении общего собрания.