

# Выстраивание диалога между управляющей организацией и советом МКД

Мы попросили подписчиков наших [Telegram-каналов](#) поделиться положительным опытом: как им удалось выстроить конструктивный диалог между УО и собственниками.

Анкету заполнило 58 человек, из них **50** ответов можно считать релевантными – их мы и обобщили для других подписчиков.

## Оглавление

### 2 Обстановка в доме

- 2 Что управляющая организация делает вместе с собственниками
- 4 Что управляющая организация делает для собственников из нестандартного
- 5 Участие УО в домовом чате
- 6 Какими полномочиями наделен совет МКД, председатель совета МКД

### 6 Выстраивание диалога

- 6 Когда и почему решили пойти по пути диалога
- 9 Как отнеслись к такому взаимодействию другие собственники
- 10 С кем происходило общение
- 10 С чего начали диалог
- 15 Как происходило общение

### 15 Результат

- 15 Каких результата достигли
- 16 Исполняются ли достигнутые договоренности
- 17 Довольны ли, что пошли по пути выстраивания диалога

### 17 Рекомендации собственникам

### 21 Рекомендации управляющим организациям

### 24 Общие рекомендации

## Обстановка в доме

### Немного информации о заполнивших анкету

Это **9** управляющих организаций и **41** собственник (**29** председателей советов МКД, **8** просто членов совета, **4** собственника, не состоящих в совете).

**80%** председателей совета МКД наделены дополнительными полномочиями.

**22** из 50 домов – новостройки.

**8** из 50 домов имеют больше 500 помещений.

Во всех домах, кроме 4, есть домовый чат.

В домах работают **12** управляющих организаций «от застройщика», **5** – назначенных или отобранных муниципалитетом, **33** компании выбрано на общих собраниях.

### Что управляющая организация делает вместе с собственниками (с их участием, с учетом их мнения)

- осмотры общего имущества – **26** ответивших
- составление плана-графика работ, согласование текущего ремонта - **26**
- снятие показаний с ОДПУ - **13**
- решение вопросов благоустройства (игровые формы, зоны барбекю, озеленение и т.п.) – **12**
- обсуждение, поиск, контроль подрядчиков для работ – **11**
- помощь в проведении собраний – **6**
- разборки с застройщиком по недостаткам – **5**
- выбор материалов / согласование смет на работы – **3**
- организация видеонаблюдения - **4**
- работа с должниками, борьба с незаконными перепланировками, переустройствами - **2**
- разработка правил проживания в ЖК - **1**
- совместная борьба с УК-конкурентом – **1**

Ниже приводим некоторые развернутые ответы.

#### Собственники:

«Был проведён качественный плановый косметический ремонт, включивший замену 30% всей плитки в доме и второй тамбурной двери на ту, которую выбрал Совет дома/Председатель.

Позже — ежегодные текущие ремонты в рамках, определённых вместе с УО, включая замену плитки на небольших площадях (например, один квартирный холл). Поэтапная замена всех светильников на светодиодные».

«После прихода в дом УК сразу нашла постоянного дворника и уборщицу. Уборка 6 раз в неделю и внутри, и снаружи. Первоначально отмыли по возможности все стены внутри. Потом начался долгий процесс приведения в порядок коммуникаций в подвале. Уже год постепенно меняют, утепляют и т.п. В первые месяцы пришлось провести ТО ВДГО, вернуть в эксплуатацию еле живой демонтированный счетчик тепловой энергии. Поставили урны у подъездов, что удивительно, за год никто их не сломал и они не пустые ежедневно. Поменяли почтовые ящики. К весне песочницу новую на площадку поставили. К сожалению, денег на текущий ремонт подъездов не хватает, но стремимся к этому».

### Управляющие организации:

«Дом новостройка, перед выбором УК представители собственников обошли весь МКД, переписали недоделки от застройщика, когда выбрали УК, согласовали с СД порядок их устранения и они контролировали сроки и качество.

В настоящее время есть вопросы, собираемся с СД, рассматриваем варианты решения.

Собственники подписывают сезонные паспорта готовности, акты выполненных работ.

Годовой отчет всегда предварительно отправляем СД для согласования (если есть вопросы - собираемся и разъясняем построчно)».

«Акты осмотров, план работ, высаживаем цветы с учетом пожеланий, проводим ОСС максимально вовлечено: звоним, обходим, проводим предварительные информационные встречи. Делаю им презентации по изменениям НПА. Встречаемся с ними по субботам или вечером в будни в нерабочее свое время».

Также многие отметили совместное обсуждение вопросов управления МКД в различных формах.

«В конце 1 квартала Советом дома выезжаем по приглашению в управляющую компанию, которая находится в другом районе (не менее 30 минут на автомобиле), где обсуждаем наши проблемы, задаем вопросы, а также принимаем годовой отчет за прошедший год, составляем и подписываем план работы по статье "текущий ремонт" на текущий год».

«Есть чат с генеральным директором и ключевыми сотрудниками для оперативного решения вопросов».

«Работаем полностью в паре. Практически еженедельно приезжает директор, обсуждаем проблемы, осматривает территорию. Все работы, проведенные на доме, отправляются в Ватсапе. С фотофиксацией. Я их переправляю в общий чат дома».

«УК делает опросники в чате, выясняем мнение жильцов дома о необходимости услуг/работ, организации праздников двора и др.»».

«Ген. директор УО включен в чат дома и отвечает на вопросы жителей. Квитанции на оплату выставляет УК. На обратной стороне регулярно печатается отчет о том, куда пошли деньги. Ежегодный отчет о работе проводится не для галочки. В пандемию проводили в виде встречи в Zoom с последующей публикацией записи в youtube».

## Что управляющая организация делает для собственников из нестандартного

**Проведение или помощь в организации праздников** – самое популярное (21).

Участие УО начинается с предоставления доступа к электроэнергии для праздничных мероприятий и помощи в украшении дома и заканчивается самим проведением праздничных мероприятий с приглашением аниматоров для детей.

Какие праздники отмечаются: Новый год, Рождество, Масленица, 8 марта, 9 мая, 1 июня, 1 сентября.

«Подготовка входной группы к празднику Новый год. Вешают гирлянду, антискользящие покрытия на кафель входной группы. Помогают материально оформить подъезд к празднику Новый год (елка, декор, живые цветы «Рождественская звезда»)».

Некоторые управляющие организации отдельно поздравляют с праздниками председателей, членов советов МКД либо вручают им благодарственные письма.

### Акции:

- снятие пени должникам при единовременной оплате долга
- "Новый год без долгов" - не начисляются пени

### Субботники

«Управдом от лица УК участвует во всех мероприятиях, которые организывает дом. В том числе в добровольном сборе средств на дворовые мероприятия. Как финансово, так и предоставлением инструмента для проведения субботников, высадки саженцев деревьев».

«Наша УО проводит субботник своими силами, директор УК принимает участие во всех мероприятиях, работаем с ними ещё немного - всего полгода, но за этот период высадили кустарник, кедры, готовим территорию к весенней посадке, саженцы уже заказали, вырастили газон спортивный. Приобрели скарификатор, газонокосилку, снегоуборщик. Намечено много других мероприятий. Главная цель УК и совета дома сплотить жильцов МКД».

**Конкурсы**, например, рисунков для детей, «Лучший плательщик».

**Возможность работы/подработки** для собственников помещений в УК.

**Другие самостоятельные инициативы УК:**

«Организовывает дорогостоящее озеленение, покупка уборочной техники, установка и обслуживание видеонаблюдения, установка шлагбаумов, проведение дорогостоящих ремонтов входных групп. Все это оплачивает УК без привлечения дополнительных средств от собственников».

«Убирает зимой трактором аллею, которая относится к городской территории».

«Иногда реализует на практике некоторые хотелки жителей (например, без дополнительных взносов установлены СКУД в колясочные, дополнительные камеры в лифтах)».

«Бесплатное видеонаблюдение».

«Боремся за права собственников с исполнителем КУ- РСО, от себя пишем о незаконном начислении пени, о необходимости снимать контрольные показания».

«УО готова предоставить доступ в ЕИАС МО от имени УО для контроля хода и обеспечения открытости ОСС».

### Участие УО в домовом чате

Чат имеется в доме 46 опрошенных, которые об участии УО в чате ответили:

- УО создала и администрирует чат – **2** опрошенных
- УО реагирует на заявки и жалобы, оставленные в чате - **12**
- УО отвечает на вопросы собственников - **17**
- УО публикует новости - **10**
- УО создает опросы - **3**
- УО просто наблюдает - **8**
- УО нет в чате - **23**

## Какими дополнительными полномочиями наделен совет МКД, председатель совета МКД

Не наделены – 6 человек.

Наделены полномочиями, предусмотренными жилищным кодексом РФ:

- решения по текущему ремонту – 5
- подписание актов приемки работ – 22
- подписание актов о некачественных работах - 15
- подписание договора управления - 5
- обращение в суд – 7

Нестандартные (а кто-то сочтет некоторые из них и вовсе противоречащими закону, поэтому ответы приводятся «справочно», а не как призыв к действию):

- участие в согласовании подрядчика, смет;
- управление чатом и сообществом;
- согласование расходов по части статей;
- полномочия по благоустройству придомовой территории;
- взаимодействие с муниципалитетом от имени собственников;
- взаимодействие с инстанциями по земельным отношениям;
- смена домофонной компании, отмена кодов и прочие вопросы безопасности;
- согласование аренды общедомового имущества;
- согласование перепланировок общедомового имущества;
- доступ к ОДПУ, выгрузке показаний ИПУ;
- доступ к системе контроля доступом (совет дома видит, кому УК выписывает домофонные ключи, карточки от паркинга, карточки от колясочных и т.д. и как они используются), совет дома имеет полномочия блокировать ключи при нарушениях (например, если жители хранят велосипеды в колясочных);
- доступ к системе видеонаблюдения дома.

## Выстраивание диалога

6 собственников написали, что инициатором была УО. Остальные считают инициаторами диалога себя.

## Когда и почему решили пойти по пути диалога

**Причины, озвученные собственниками:**

- Неудачный опыт с предыдущей УК
- Договориться проще, чем воевать (а также: «это правильнее», «без диалога никак», «нам нужно содержать дом, на склочность нет времени»)
- УО дорожит своей репутацией (а также: «Диалог с жителями — это принцип работы УК ДомЭксКом. За это ее выбрали»)

## Когда:

В случаях, когда УО осознанно приглашается в дом и выбирается на собрании, диалог начинается до собрания:

- согласовываются условия договора управления;
- обсуждается размер платы, распределение средств между статьями расходов;
- решаются вопросы относительно прошлой УК – например, о взыскании и расходовании оставшихся средств текущего ремонта и дохода от использования общедомового имущества;
- проводятся встречи с собственниками;
- выясняется наличие материально-технической базы и необходимого штата у УК.

Некоторые дали УО последний шанс после многочисленных жалоб.

«Поначалу на диалог не шли, хамили. Год общался с ними на бумаге, поднаторел в нормативных документах. Организовал несколько проверок от МЧС, ГЖИ. Потом УО пошла на диалог. Сейчас общаемся в конструктивном ключе».

Иногда диалог налаживается после простой смены куратора / управляющего объектом. Где-то потребовалась смена руководства компании.

«Наш дом - новостройка от небольшого застройщика, только недавно начавшего свою деятельность. УК была от застройщика. При первом генеральном директоре и главном инженере УК МКД почти не обслуживался, услуги по факту не оказывались, или оказывались в недостаточном объеме, кроме того, были многочисленные коррупционные случаи - захват с разрешения УО без ОСС общего имущества, незаконные перепланировки и размещение на фасаде оборудования собственников - бризеры, вентиляционные установки, врезки в системы дома коммерческих помещений и прочее.

Когда ситуация достигла кипения, нами была организована компания по информированию будущих собственников и потенциальных покупателей квартир от этого застройщика на предмет будущих проблем с обслуживанием, а также рекомендации, как избежать наших проблем. Делалось это через домовые чаты. Все это привело к тому, что компании пришлось реагировать на это - делать разъяснения и пристальнее обратить внимание на наш уже сданный объект.

Кроме того, было направлено письмо в адрес мажоритарного акционера компании застройщика с разъяснением ситуации и предоставлением фактов. По итогу генеральный директор и главный инженер УК были уволены, нам выделили отдельного управляющего на объект, с выходом нового генерального директора УК мы договорились о формате взаимодействия и регулярных встречах».

С некоторыми УК от застройщика удается выйти на диалог сразу же после ввода дома в эксплуатацию.

«УК от застройщика, который дорожит своим именем как строителя, этим пользуюсь, т.е. если что нужно, а денег нет, то их может докинуть застройщик. Это моя вторая квартира у того же застройщика и УК, знал их работу и качество. Знал, что они будут держаться за дом».

В отдельных случаях пришлось дойти до радикальных мер – организации собрания по смене компании.

В целом, собственникам приходится демонстрировать, что они:

- разбираются в управлении МКД;
- могут отстаивать свои права;
- способны на совместное решение проблем;
- не намерены наблюдать, как УК доводит дом до разрушения.

#### Ответы управляющих организаций на тот же вопрос:

«Уходили от УК от застройщика всем домом, боролись с поддельными подписями, вбросами инфо и т.д. Судились и в арбитражном суде, и в судах общей юрисдикции. После этого долгого и тяжелого пути работаем сообща, уважаем мнение и возможности друг друга - совет дома и УК - цель одна - комфорт и безопасность».

«Этот путь - единственное решение нормальной работы».

«Налаживание контакта с жильцами для более продуктивной работы и для улучшения из жизни на домах».

«В компании 3 сотрудника решили работать на 2 фронта, помогая УК - конкуренту. Мы узнали, уволить так просто не получится, поэтому взаимодействуем с собственниками. Они передают видеоматериалы, когда эти сотрудники проникают в дом, уведомляют нас о приходе конкурента».

«С советом дома удобнее работать».

«Так как МКД новостройка, диалог начали до выбора УК и до выбора СД. В Московской области наличие лояльного СД, существенно облегчает работу с местной администрацией. Прослойка в виде СД между УК и собственниками понижает напряженность».

«Замучали жалобами».



«До выбора УК выстроили отношения с собственниками».

«Обратились пара инициативных собственников, пошли им навстречу и встретились поздно вечером. Получился хороший диалог, предложили им стать Советом, провели ОСС, взяли все на себя. На ОСС утвердили дополнительный взнос на камеры, но сами камеры установили, не дожидаясь пока средства соберут. Так и заручились поддержкой».

### Как отнеслись к такому взаимодействию другие собственники

Большинство ответивших собственников указали, что их соседи в основной своей массе относятся к конструктивному диалогу положительно.

Хотя бывают и неприятные исключения: оскорбления и обвинения в «купленности» совета управляющей компанией, в родственных связях с работниками УО, в получении откатов при приемке работ.

Таковыми обвинениями бросаются:

- не понимающие в ЖКХ люди, неготовые брать на себя ответственность (например, самим избраться в совет МКД);
- просто недовольные всем граждане;
- собственники, заблуждающиеся, что УК в принципе не могут работать нормально;
- потребители, для которых главное мерило «хорошести» УК – это размер платы, а не качество работ;
- собственники, которые с приходом добросовестной УК теряют свои выгоды – захватчики общедомового имущества, лица с незаконными перепланировками, врезками в общедомовые сети, должники.

Что частично помогает в борьбе с негативом:

- Явные положительные изменения в доме.
- Демонстрация, что совет МКД осуществляет контроль УК, а не пособничает ей в некачественном обслуживании. Например, прием советом МКД претензий от граждан, передача их в УК и дальнейшее оперативное решение проблем.
- Предложения недовольным избраться в совет самим.
- Разъяснительная работа (о банальных вещах, что председатель не получает вознаграждения и оплачивает коммуналку наравне со всеми).
- Время (часто обвинения подстраиваются силами старой, сменённой УК).

«Когда проходила смена УК, были недовольные, говорили, что новая УК не умеет работать с новыми домами, что у них ничего не получится. Что они колхозники, потому что управляют старым жилфондом. После начала работы новой УК было много негатива, подогреваемого старой УК, но сейчас в доме чистота, порядок, дом подготовлен к зиме, промыта система отопления, вентиляционная камера. Проведён сезонный осмотр общего имущества. В холле 1 этажа размещён телевизор, который приносит нам дополнительный доход за счёт демонстрации рекламы. Оборудована комната вахтеров».

Был случай, когда время сыграло против конструктивного диалога:

«Первые несколько лет, пока была свежа память о старой УК, все были в восторге. Потом была пандемия, и часть собственников как будто сорвалась с цепи.

В настоящий момент эта небольшая группа собственников, вечно всем недовольна, все критикует, общается в чате очень токсично, но и ответственность на себя брать не готова.

В итоге конструктивная работа начинает проседать».

### С кем происходило общение

**38** из 41 ответивших собственников общались с руководителем управляющей организации (только с ним, или наряду с другими лицами).

Другие популярные варианты:

- Инженер, главный инженер – **10**
- Учредитель - **9**
- Заместители директора – **9**
- Управляющий МКД – **5**
- Юрист – **4**
- Мастер - **4**
- Со многими или со всеми - **4**

*«Да вся вертикаль холдинга. Они начали развитие с нашего ЖК, каждый руководитель за 10 лет вырос из сотрудников, так или иначе побывавших на ЖК. Директор начинал сантехником».*

Управляющие организации ответили, что диалог ведут с советом МКД (либо инициативной группой – актуально для новостроек).

### С чего начали диалог

Тактика зависит от ситуации: собственники договариваются с новой компанией о ее приходе в доме, либо же пытаются добиться конструктива от текущей УК.

### Как появилась кандидатура УО на собрании

Как было упомянуто в начале материала, 33 организации выбраны собственниками на общем собрании. В этих домах большинству опрошенных пришлось заниматься отдельными поисками.

Только в **2** случаях сотрудники УК сами вышли на собственников и предложили свои услуги, и еще в **4** домах компания занималась управлением издавна. В **одном** доме собственники взяли и организовали свою компанию, у которой теперь под управлением оказалось около 15 МКД города.

Самостоятельный осознанный выбор новой управляющей организации происходил благодаря рекомендациям знакомых, сарафанному радио (реже), или по результатам целенаправленного мониторинга (чаще).

«Провела опрос в чате друзей - какая УК управляет их домами. Среди 23 человек, трое оказались под управлением одной и той же организацией. И у всех троих отзывы были привлекательными. Все они состоят в Совете дома. Как правило, подробной информацией о проблемах дома владеют жители, которые увлечены задачей сделать условия проживания комфортными. Проверила контрагента в Аудите на финансовые показатели - хорошие; количество директоров и учредителей (сколько лиц задействовано в принятии решения); досье контрагента: о штатном количестве сотрудников - около 150; основные средства - своя автотехника от снегоуборщика до служебного транспорта; взаимосвязанные лица. Ознакомилась с судебной практикой с участием УК в качестве ответчика. Проверила количество домов в обслуживании. После этого познакомились с руководителем».

«Отбирали среди компаний города путём личного общения с разными УК, анализа предложенных ими тарифов и отзывов жителей в домах, в которых они управляют, ну и по системам типа СБИС смотрели».

«Мы решили сменить УО от застройщика на новую. У нас было для выбора шесть УО, мы разговаривали с жильцами этих компаний, с руководителями УО. Те, кто были от того же застройщика, что и наша бывшая УО, нам сразу отказали. Перебрав остальные, мы остановились на УО, которая управляет старым жилым фондом. Нам они понравились по отзывам жильцов, мы просмотрели их отчёты, просмотрели, в каком порядке находится их жилой фонд, придомовая территория домов, потом познакомились с директором УО и решили остановиться на них. Поиском мы занимались 6 месяцев».

«Нашли через интернет, общались с генеральным директором, жителями других домов в управлении. Год ждали, пока УК подтвердила готовность взять наш дом в управление».

«Выбирали из 10 компаний. Ходили в дома, которые обслуживались этими компаниями, беседовали с жильцами. Ходили в ГЖИ, беседовали об этих компаниях. В итоге собрались советом дома и выбрали лучшую, правда с недешевым тарифом».

«Долго, но в вялотекущем режиме искали варианты в городе. Сначала никто не хотел брать панельку 1979 года, но с каждым годом число желающих увеличивалось. Однажды узнал от коллеги по работе, что их аналогичный дом в двух кварталах от нашего сменил УК. Почитал отзывы, написал письмо, и УК отозвалась. Встретились, обсудили с директором. УК помогла с проведением первого собрания, реестром и печатью всех документов».

На положительное решение также влияли:

- хорошая репутация руководителя УО;
- наличие общего двора с домами под управлением желанной компании;
- личное знакомство активных и продвинутых собственников с руководством управляющих компаний.

#### **Усредненный вариант развития диалога с новой адекватной УО по инициативе собственников:**

- Знакомство. Обоснование своего выбора (например, ссылка на хорошие отзывы).
- Изложение проблем МКД, предложение путей их решения, согласование первоочередности решения проблем, плана на год.
- Достижение договоренностей по принципиальным моментам. Для кого-то это разбивка размера платы на определенные составляющие, для других – прямые договоры, для третьих – вопросы использования общего имущества.
- Разработка договора управления, согласование размера платы, договоренности о дополнительных услугах.
- Помощь УК в проведении собраний.

#### **Привлечение собственников самой новой компанией**

«УК при заходе на дом сама предложила ряд "плюшек" за свой счет: установка и обслуживание видеонаблюдения по периметру дома, в подъездах, лифтах за свой счет. Установка и обслуживание шлагбаума за свой счет. В первый год управления ремонт входных групп.

Также УК от имени собственников ведет судебный процесс с прежней УК за деньги и документацию на дом».

«Сначала к УК перешел первый дом из всего ЖК. Его преобразили до неузнаваемости, оперативно реагировали на все пожелания и жалобы жителей. Собственники соседних домов посмотрели на то, как работает новая УО, и решили перейти к ним».

«Была проблема найти желающих взять себе дом в таком состоянии.

Точнее, желающие были, но, скорее всего, простые мошенники, которые ничего не собирались делать в доме, УК без реальных сотрудников, либо с негативными отзывами.

Поэтому когда новая УК начала диалог с предложения конкретными шагами - что и как будем делать последовательно, то обсуждение пошло в нужное русло».

## Выстраивание отношений с той компанией, что есть (в том числе с назначенной, выбранной муниципалитетом)

Собственникам помогли:

- ссылки на закон
- жалобы и суды
- угрозы создания ТСЖ или ухода в другую УО
- борьба с неадекватными сотрудниками УК
- публикации в СМИ
- предложение своей помощи.

### Другие аргументы

- *«Вы работаете хорошо, и мы вас рекламируем, приводим соседние дома. Работаете плохо - уходим, выбор есть».*  
Уходим мы качественно, громко, не позавидуешь УК. Первый дом, который ушел от ПИКа, и это привело к полной потере 24 домов в районе за три года.
- Аргумент: собственники обеспечивают собираемость высокую, компания - выполнение работ.

### С чего начинали диалог в случае УК от застройщика

«С общения. Основной рычаг - поход до конца. УК знает, что СМД может пойти до конца, выиграть суд и отбить нужный вопрос.

Поэтому и по важным вопросам, где 15/20 членов СМД «За», уступают. По мелочам, или в принципиальных подрядчиках (где работают их холдинг) не уступают. Но там и больших проблем не возникает».

«Диалог выстраивали без шантажа. Просили исправить недочеты, которые допустил застройщик и отказывался это исправить».

«Основной инструмент воздействия на УК, это смена УК на другую через ОСС, либо жалобы на порталы. В домовом чате присутствует примерно 80% процентов жителей, из них процентов 20-30% достаточно активны. Можно за пару дней сделать тотальный обход дома и накидать 200-300 жалоб на порталы».

«Друг друга знали. Были угрозы в суд, если гарантий не будут выполнять. Были поначалу угрозы административки и исков о приведении подъездов в СанПИН (очень жарко), цена работ около 20 млн. Достигнуто соглашение о «ненападении» и нормальной работе».

«Посоветую просто не тратить свое время и ресурсы на то, с чем собственники в новостройке не в состоянии справиться: в первое время они не осият смену УК по многим причинам, только потратят зря силы в ущерб дому (т.к. уйдут в суды - УК точно работать не будет, будет формально и по остаточному принципу выделять ресурсы на дом).

Лучше направить эту активность в другое русло, найдя взаимодействие с УК, придя к соглашению составить совместную повестку собрания, поскольку свое собрание УК в любом случае проведет в связке с застройщиком и нужные ей вопросы пропихнет, но у собственников на данном этапе есть хороший шанс на компромиссных началах провести в том числе те вопросы, которые нужны вам. Например, сразу отголосовать свой состав совета дома, ПСД, их полномочия, ряд каких-то вопросов, которые на опыте предыдущих корпусов в ходе совместной жизнедеятельности требуют регламентации сразу же. Например, вопросы использования общего имущества, провайдеров, размещения кондиционеров на фасаде, камеры, домофоны и т.д. Это сильно облегчит соседскую жизнь и межсоседские взаимоотношения в будущем.

Из собственного опыта:

В то время как предыдущие дома выбрали путь "воевать с УК и менять её", мы в своем доме (тоже сдавался последним в очереди) выбрали путь взаимодействия. Пришла к ним и так и сказала - можем воевать и судиться, можем договариваться и работать, выбирайте, вот вам условия по списку.

В итоге дома судятся до сих пор (уже скоро три года будет) и народ полностью демотивирован. В нашем доме всё хорошо и решены многие важные вопросы. В УК от застройщика есть как свои минусы, так и плюсы. С одной стороны, безусловно, "футбол" по гарантийке, с другой - им гораздо проще и быстрее договориться о проведении каких-то работ или доделок, чем сторонняя УК будет делать это через суд (долго и без гарантии результата).

Что касается получения ключей с подписанием документов: также будьте умнее. Ругаться не надо, улыбаемся и машем, забираем договор управления и бюллетень, ведь вам нужно всё изучить и прочитать внимательно, а затем вы всё подпишете и принесёте. На месте голосовать и читать возможности и времени нет, очень спешите.

Естественно, подписывать ничего не обязательно, голосовать тоже, можете просто игнорировать, а ОСС протащат без собственников в любом случае, договор также утвердят на ОСС».

«Диалог инициировало новое руководство, пригласили представителей советов домов, разъяснили предстоящие изменения и попросили поддержки от Советов в пошаговом плане изменений условия в ЖК».

## Ответы УК от застройщика о том, с чего они начинали диалог:

«Рассказывали, какие мы хорошие, и что все МКД, в которыми мы управляем, довольны, обещали выполнить все недоделки от застройщика за свой счет».

«Что мы тоже хотим работать хорошо, но без вас не справимся. Мы ошибаемся, но рады идти на конструктивный диалог. Если не получится, мы можем все разругаться, но собственники от этого только проиграют. Жалоба в ГЖИ? Штраф? Ну ок, я его заплачу и сделаю еще меньше работ на доме».

## Как происходило общение

Общение чаще всего происходит и устно, и письменно. Лишь 8 ответивших использовали исключительно устные договоренности. Для общения используются мессенджеры, домовые чаты, электронная почта, ГИС ЖКХ.

Иногда привлекаются свидетели типа местных чиновников.

Письменно договоренности могут фиксироваться (в зависимости от стадии диалога):

- протоколами встреч, в том числе через Битрикс24
- записями встреч
- в договоре управления
- в плане работ
- оформлением и закрытием заявок
- актами с указанием замечаний.

Некоторые УО просят от собственников документы – решения совета МКД, письма (например, для прикладывания к ответам УО в ГЖИ).

## Результат

### Каких результатов достигли

Большинство ответов собственников можно свести к следующим итогам:

- Согласовали договор управления или изменения в него
- Получили качественное обслуживание МКД
- Добились совместного решения вопросов управления МКД (совместные осмотры, выбор подрядчиков, согласование смет, расходов, снятие показаний со счетчиков и т.п.)
- Дополнительные услуги действительно отвечают интересам собственников (охрана подконтрольна совету МКД, доступ к видеозаписям, установка шлагбаумов для освобождения двора от машин соседних домов)
- Ухоженная придомовая территория – вплоть до побед на конкурсах по благоустройству

- Доход от использования общего имущества идет на дом, а не оседает непонятно где и на непонятно каких основаниях
- Проводятся праздники, налаживается соседская жизнь
- Открытость и прозрачность работы УО (пускают в подвал и на чердак, показывают договоры с контрагентами и акты по ним).

«Снизили тариф для нашего МКД на 5 р./кв. м (по сравнению с остальным жилфондом этой УК). Аргументы жителей - общаемся конструктивно, не привлекаем контролирующие органы, не будет издержек УК на штрафы. Помимо этого, в доме практически нет должников, у УК не будет необходимости ходить по судам и приставам, чтобы собрать свои средства».

Из ответов управляющих организаций:

«Совместно выбираем оптимальное решение проблем МКД. Если впоследствии у отдельных собственников возникают претензии, всегда можно аргументировать тем, что СД в курсе и поддерживает нас».

«Высокий сбор оплат ЖКУ, отсутствие жалоб со стороны жителей, согласованные работы».

«Перевели дом на прямые договора с РСО, снизили поток необоснованных жалоб - ПСД пересылает вопросы из чата, мы сразу пишем ответ. ПСД четко объясняет нерадивым, что все дополнительные хотелки - за дополнительные деньги. ПСД предупреждает о волнениях и сложных вопросах, мы принимаем меры».

### Исполняются ли достигнутые договоренности, есть ли сложности

**48** из 50 опрошенных указали, что достигнутые договоренности исполняются.

**2** собственника указали, что исполняются 50/50.

Лишь **8** собственников добавили, что иногда бывают недопонимания: приходится встречаться, передоговариваться, хорошо контролировать, напоминать.

### Появились какие-либо сложности:

- «Сложности были - в части распределения денежных средств от аренды нежилых помещений».
- «Сложности только с нашей стороны. Много должников».
- «Сложности с судом, но это не от УК зависит».
- Юрист УК посмотрел и согласовал повестку собраний, но потом возникали проблемы с реализацией принятых решений.



- «Сложности всегда случаются. В большой степени связано с субъективным исполнителем».
- «Остались проблемы, которые требуют участия не только УО, но и собственников (например, разбаланс системы отопления, требуются работы по замене шаровых кранов батареей отопления в квартирах на регулирующие в соответствии с первоначальным проектом)».
- «Не все собственники адекватно реагируют на действия УК».

## Довольны ли, что пошли по пути выстраивания диалога

31 – да / довольны

14 - более чем / очень / абсолютно / полностью / безусловно

Остальные ответы:

- «Совет дома однозначно доволен. Есть отдельные личности, которые не умеют общаться и сказать, что они пошли по пути выстраивания диалога - некорректно :)»
- «Считаю, что это единственно возможный путь»
- «Диалог нужен»
- «Однозначно, часть вопросов смещены на совет, взаимодействие с иными собственниками упростилось, негатива практически не стало»
- «Не всегда» (ответ УО).

## Если бы все пришлось повторить сначала, то что вы бы изменили в своей тактике

Ответы собственников (за вычетом тех, кто сделал бы то же самое):

- «Быстрее получили бы охват. Больше взаимодействия на уровне МО».
- «Начали бы раньше» (4 ответа).
- «Жителей бы некоторых на место ставила. Ведут себя как бояре. Прибери за ними и убери. А сами свинчат на территории и внутри дома».
- «Не прибежал бы к суду».

Ответы управляющих организаций:

- «Больше пиара».
- «Наняла бы сотрудника для работы с чатом. Выстроила бы границы времени общения».

## Рекомендации собственникам

Для собственников есть 2 типичных ситуации (как минимум). Это выбор новой УО с изначальным контактом или налаживание отношений с текущей УО в безвыходной ситуации (новостройка, нет других УО, нецелесообразно создавать ТСЖ).

Для обеих ситуаций изначальными условиями для выстраивания диалога должны быть:

- наличие совета МКД (в новостройке – инициативной группы);
- при этом совет должен быть не формальным, а активно действующим; не думающим, что он разбирается в ЖКХ, а действительно разбирающимся; постоянно повышающим свои знания и занимающийся ликбезом среди остальных собственников;
- наличие дополнительных полномочий у совета МКД и его председателя (как минимум по актам приемки работ и актированию некачественных услуг);
- наличие домового чата (не обязательно с участием УО), чтобы повышать вовлеченность собственников в управление МКД (например, напоминать об участии в собрании) и координировать их действия при необходимости (например, для массовой отправки жалоб, заявок);
- демонстрация управляющей организации знаний членов совета МКД и умения их применять, а также сплоченности собственников.

«Выбрать правильный совет дома и самое главное, председателя.

Это должен быть человек коммуникабельный, стрессоустойчивый, желательно со знанием психологии человека, ведь общаться придётся со множеством абсолютно разных людей.

Председатель должен быть материально обеспеченным человеком, чтобы его нельзя было «купить», а предложений будет очень много!

Председатель дома должен знать абсолютно всё о своём доме, как в нем все функционирует, все его плюсы и минусы. Знать всех жителей, со всеми найти общий язык, наладить с жителями доверительные отношения, и тогда все ОСС будут проходить быстро и с хорошим кворумом.

На примере своего дома я уверена, что только правильно выбранный совет дома, это большой помощник для УК.

Как говорят мои жители, нам все равно какая УК, только чтобы вы не уходили.

Потому что любую УК можно заставить работать, даже ГБУ Жилищник.

Только нужно найти правильный диалог с руководителями Управы района и УК».

### **Не спешить со сменой УК, попробовать наладить отношения с той, что есть.**

По поводу использования шантажа («создадим ТСЖ», «уйдем в другую УК», «завалим жалобами и штрафами», «в СМИ гадость напишем») мнения подписчиков расходятся. Очевидно, что не стоит прибегать к этому способу, если нет реальных возможностей воплотить свои угрозы в жизнь.

- Смена УО: некоторые управляющие организации начинают идти на контакт только тогда, когда видят, что собственники действительно собираются её поменять – реестр запросили, сообщение о собрании повесили, на неподключение лицевых счетов в ГИС ЖКХ массово жалуются и т.д.
- Угрозы жалобами и штрафами: управляющие организации относятся к ним по-разному. Одни (особенно небольшие) действительно могут утомиться от постоянных переписок с контролирующими органами; другие пожмут плечами, выплатят штраф и сделают еще меньше работ по дому.
- Угрозы репутации не должны выходить за рамки закона, походить на вымогательство или клевету.

Диалог стоит вести с руководством, учредителем или лицами, максимально к ним приближенными. Возможно, диалог стопорится из-за конкретного сотрудника с синдромом вахтера, поэтому пообщаться стоит с тем, кто выше этого человека по своему положению в компании.

Или, напротив, кто-то из собственников настолько выбесил директора УО (избрал неверную тактику, например, излишние угрозы или 100500 жалоб), что тот принципиально не будет добровольно учитывать предложения такого жителя. В таком случае можно создать альтернативную группу парламентариев – с другой тактикой, которая пообещает уговорить не понравившегося жильца – при условии дальнейшего плодотворного сотрудничества.

В некоторых домах так получается неосознанно – две инициативные группы с разными подходами (миролюбивая и воинствующая) действуют параллельно. Однако наличие реальной оппозиции в доме может закончиться плохо – например, ненужной сменой УК с подачи «воинствующей» группы. Поэтому в идеале тактика «хороший полицейский / плохой полицейский» должна быть осознанной и совместной.

Совет МКД может в обмен на сотрудничество предложить свою помощь, например:

- набор кворума на собрании;
- агитация для участия в субботнике;
- снижение числа жалоб и заявок путем сбора пожеланий недовольных жильцов силами самого совета и передачи их в УК с контролем и расстановкой приоритетов.

Стоит находить положительные моменты в работе УО и хотя бы изредка благодарить – как за отдельно выполненные работы, так и конкретных сотрудников, несмотря на то что это «обязанности» компании.

«Доброе слово и кошке приятно, хвалить УК иногда надо. Найдите за что, им это тоже нужно, приятно, и они видят, что от собственников не только жалобы и обиды, но и благодарность».

## Ответственно подойти к поиску новой УО.

Поверить, что хорошие компании существуют. Можно воспользоваться примером подписчиков и создать свою УО, которая точно понравится – сначала себе, а потом и соседским домам.

- Изучать подробную информацию о деятельности УК.  
*«Чем прозрачней бизнес УК, тем добросовестней она работает».*  
*«При выборе УК инициативным собственникам стоит собрать максимум сведений. Просмотреть данные в соцсетях, прочитав отзывы, открытые данные на сайте ФНС, ГИС ЖКХ, поговорить с жителями домов, которые она обслуживает».*
- Во время выбора УК посещать дома, находящиеся в ее управлении.
- Изучать договор управления, он не должен быть типовым.
- При обсуждении размера платы внимательнее подходить к разбивке статей расходов.
- Если УО хочет каких-то выгодных для себя условий или решений (например, кому-то важен переход на прямые договоры, спецсчет по капремонту), то настаивать и на выгодах для дома.  
*«Требуйте себе всякие «плюшки»: пункты и решения, которые нужны вашему дому (консьерж, шлагбаум, видеонаблюдение, модернизация домофона). Особенно хорошо, если эти вопросы будут в одном протоколе: тогда при его оспаривании УК тоже будет заинтересована побороться за протокол».*
- Понимать, что компанию дом тоже должен чем-то заинтересовать. Это может быть как положительная репутация (на высококонкурентном рынке), так и банальная прибыль (поэтому «навешивая» на компанию дополнительные задачи типа сдачи в аренду общедомового имущества важно предусмотреть и ее доход с этого).

## Другие рекомендации:

- «Не гонитесь за УК, которые предлагают значительно ниже тариф».
- «Если жильцы дома считают, что УК - это благотворительная или социальная служба, то скоро придёт разочарование. Нужно правильно понимать, как работает коммерческая организация, знать и соответственно спрашивать за те услуги, которые оплачивают жильцы».
- «Больше доверяйте друг другу, не таите недовольство. Проговаривайте все недовольства, и всё будет хорошо».
- «Старайтесь фиксировать все договоренности».

## Рекомендации управляющим организациям

### Дополнительные «плюшки»

Необязательно вкладываться в дорогостоящие мероприятия, если речь не идет о соответствующем классе жилья. Поздравление или благодарственное письмо совету МКД – недорого. Совместные осмотры и снятие показаний с ОДПУ – и вовсе бесплатно.

### Открытость

Встречи и обсуждения помогут повысить грамотность собственников в вопросах ЖКХ. Адекватный совет МКД в состоянии ценить просто нормальную работу, подкрепленную открытостью и лишённую хамского отношения отдельных сотрудников. Собственники любят опросы, сбор пожеланий, то есть они видят, что их мнением интересуются.

«УК при общении с жителями, следует изначально формировать доверительные отношения, не допускать ситуаций, когда слова с делом расходятся. Осмотр объектов проводить внимательно, с участием инженеров, чтобы сразу же можно было хотя бы прикинуть, во что может вылиться обслуживание дома и подготовить обоснованные ценовые предложения.

Важно оперативно реагировать на обращения и заявки жителей: принимать и отвечать, проводить совместные осмотры, планировать и проводить соответствующие работы (действительно работать - ремонтировать, мыть и убирать и т.д.), информировать (о предстоящих работах или переносе их сроков), знакомить с документами.

Игнорирование обращений, недостаточная информированность жителей вполне может приводить к появлению домыслов и вымыслов, не имеющих ничего общего с реальностью. А там уже недалеко и до жалоб в надзорные органы».

### Люди

Возможно, отсутствие диалога вызвано конкретным человеком в компании либо неадекватным собственником. Во втором случае компании рекомендуют помогать собственникам сформировать совет из понимающих людей, что поможет в дальнейшем конструктивному сотрудничеству.

«УО надо общаться только с грамотными собственниками, или их представителями (причина - бестолковые собственники всегда идут на конфликт!)».

## Совместное решение задач

Это может быть «борьба» с застройщиком по строительным недостаткам, с ресурсниками при прямых договорах, муниципалитетом по прихваченному подвалу, сторонними захватчиками общедомового имущества.

Можно просить у совета помощи, предложить конкретные поэтапные шаги для улучшения чего-либо в доме, но при этом не кормить завтраками, а обращаться прямо, когда что-то не успеваётся.

- «1. Не нужно все аккумулировать только на себя.
  2. Нужно постараться найти в доме, совете дома людей, с которыми вы можете поделиться нагрузкой, которая ложится на плечи председателя совета дома.
  3. Все жители должны участвовать и быть сопричастными к тому, что вы хотите сделать.
- Поменять почтовые ящики на красивые, со стеклянными дверцами?  
Обязательно, половину стоимости собрать с жителей. УК плюс жители.  
И так во всём, только тогда люди начинают ценить то, что имеют.  
Потому что психология многих людей такова: я плачу деньги управляющей компании, и вот они пусть все делают.  
Можно что-то сломать, написать на стене, бросить на пол, и многое другое.  
Они думают, что УК достаёт свои деньги и все это устраняет.  
А ведь это делается из наших денег, из статьи содержание и ремонт жилья.  
Тратим вот на устранение последствий вандалов. А могли бы купить для подъезда картины, цветы и т.д.  
А вот когда жители участвуют в покупке, тогда все берегут».

### Другие рекомендации:

- «Не стоит подкупать совет дома деньгами/взятками».
- «Создавать чат сразу при появлении нового дома в управлении. С чатом работает специальный человек».
- «Если есть возможность у УК - знакомьтесь предварительно с кандидатами СД, узнавайте у знакомых/соседей. Много зависит от личностей, если будут сутяжники или по жизни всем недовольные, тогда вместо помощи будут противодействовать, и работа превратится в кошмар».
- «Не давать невыполняемых обещаний. Если нет возможности удовлетворить хотелки - аргументировать и твердо в последующем придерживаться выбранной позиции».
- «Не занижать стоимость услуг и работ! Хорошо работать возможно при условии экономических обоснованных размерах платы за содержание и ремонт дома».
- «Не со всеми возможно построить диалог, не все люди адекватны. Многие и не собираются вникать, а просто орут. Понять, простить, смириться».

## Рекомендации управляющих организаций коллегам

«Ставить себя на место жильцов, общаться искренне и на равных, не давать несбыточных обещаний».

«В тех домах, где нет нормального председателя совета дома, никогда не будет порядка. Ищите грамотных и активных граждан, а если таковых нет, к сожалению, то бегите с этих домов всеми возможными способами».

«Нужно уметь договариваться и находить компромиссы. Всегда идти на диалог с жильцами».

«Нужно четко выстраивать границы. А то и ночью иногда приходится отвечать».

«Постараться протолкнуть лояльных людей в совет дома».

«К каждому нужен индивидуальный подход».

«Не бояться говорить правду, что где-то недоработали, не смогли, упустили. Вести диалог на их языке. Я про КР СОИ объясняла на пальцах, рисовала картинки, не пряталась за формулировками. Пойти первыми навстречу, и что-то сделать для дома. После того как мы выстроили диалог, стали приходиться другие дома с вопросом: почему мы несколько месяцев деньги на камеры собираем, а другому дому сразу поставили. Я честно объясняю, что они адекватный дом, мы им доверяем, они нам».

## Удержание дома

Управляющим организациям стоит обращать внимание на признаки, когда собственники не просто угрожают уходом от нее, а реально настроены это сделать:

- Стремительный рост жалоб или, напротив, их полное прекращение.
- В доме не было чата, но собственники внезапно решили создать его и сделали туда строгий доступ, исключающий попадание в чат УО.
- Запрос реестра собственников или устранения недостатков заполнения ГИС ЖКХ, не дающих возможность провести онлайн-голосование.
- Разбирательства собственников со стоимостью работ: вопросы к отчету, запрос дополнительных документов, придирки к договору управления.
- Выплёскивание недовольства в публичное пространство – СМИ, местные паблики, распространение листовок.

Каждый из признаков по отдельности не свидетельствует об обязательном уходе собственников, но чем их больше, тем выше вероятность, что собственники планируют сменить компанию или способ управления.

Специалисты по работе с населением должны заниматься не только написанием ответов на жалобы граждан и составлением протоколов собраний, но и:

- активно взаимодействовать с советом МКД, а если его нет – присматриваться к активистам – кандидатам в будущий совет, повышать их лояльность;
- заниматься информационно-разъяснительной работой среди собственников, проводить опросы по оценке работы УК, сбор мнений, пожеланий (пока эти пожелания не превратились в жалобы).

Это поможет отслеживать активность дома, настроения собственников, а также наладить отношения с текущим советом или подобрать контактных людей в новый совет. Также это дополнительный контроль за состоянием дома и работой другого персонала (дворников, уборщиц).

Информация может поступать не только напрямую от собственников, но и с местных СМИ и пабликов, домового чата, от другого персонала, в том числе из АДС.

Желательно продумать, как собранная информация будет систематизироваться и храниться – чтобы она не была лишь в голове сотрудников.

В ту же «базу данных» можно собирать инструкции по типовым ситуациям, скрипты, памятки для собственников, удачные примеры решения проблем и ошибки.

## Общая рекомендация

**Это – искать компромиссы.**

«Основное это - взаимовыгодные отношения, точнее, симбиоз. Для реализации же этого требуется осознанность и понимание у обеих сторон: УК и собственников (совета дома, как представительного органа).

Для УК — это четкое понимание и осознание того, что необходимо выполнять взятые на себя обязательства по содержанию и текущему ремонту домов, ведению конструктивного диалога с жителями. Да, люди в массе настроены агрессивно, утратили доверие к УК, т.к. нерадивых УК большинство; многим непросто живется (семьи, дети, безработица или несколько мест работы). Но все же лучше стараться по максимуму поддерживать позитивный настрой, лишний раз что-то повторить, объяснить снова, проявить понимание. За любыми действиями/словами жителей стоят вполне конкретные проблемы. И, очень важный момент, это честность и прозрачность (насколько это возможно).

Собственникам - не лениться повышать свою грамотность в сфере обслуживания домов (и правовую, и техническую), не бояться проявить инициативу и не брезговать сделать доброе дело для родного дома своими руками (можно ведь и предложить свои услуги УК). Очень мало собственников, которые готовы заниматься своей собственностью, к коей относится МКД. С одной стороны, это банальная лень, а с другой страхи (не так скажут/напишут, вдруг где-то нахамят и т.д. и т.п.). Именно страхи чаще всего и убивают мотивацию. Имеет смысл стараться привлекать к участию в жизни дома грамотных соседей».



Благодарим подписчиков наших Telegram-каналов за помощь в составлении этого материала, а также читателей – за интерес к теме и желание сделать управление МКД более комфортным.

Список каналов:

[ЖКХ Ньюс](#)

новости законодательства и судебной практики

[ЖКХ](#)

юридический блог, разъяснения законодательства

[Проверки прокуратуры](#)

споры с прокуратурой по вопросам ЖКХ

[Жилищный инспектор](#)

ошибки органов жилищного надзора

[Совет МКД](#)

судебная практика с участием совета МКД

[ТСЖ \(ТСН\)](#)

решения судов с участием ТСЖ

[Подслушано у УО](#)

канал для общения УО и ТСЖ, обмена опытом

[Беседка ЖКХ](#)

чат по вопросам ЖКХ

Текст подготовила: Юдина А.И.  
Сентябрь 2023 года