



# СБОРНИК

**ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ УПРАВЛЕНИЯ МКД**

2022

ВЕРСИЯ 2.0

# Оглавление

## Оглавление

<b>Вступление</b>	<b>4</b>
<b>Работа с жителями</b>	<b>6</b>
Первый ситуационный центр в сфере ЖКХ	7
Клиентский менеджер	12
Почта доверия	15
Платформа для коммуникации с жителями МКД	16
Журнал для жителей МКД	18
Онлайн-собрание через YouTube	20
Живые встречи с жителями МКД	22
Тренировки на открытом воздухе	24
Как увеличить конверсию платежей	26
На связи 24/7	27
Терминал спешит на помощь	29
Кинотеатр на открытом воздухе	30
Бонус за добросовестность	32
Менеджер по дому	33
<b>Цифровизация</b>	<b>36</b>
Панель управления для руководителя	37
«Умный житель»	39
Видеоконференция с места аварии	40
«Мажордом»	41
Онлайн-собрание	42
Постоянный контакт	43
Чат-бот	44

<b>Комфортная и безопасная среда</b>	<b>47</b>
Сквер на месте пустыря	48
Безопасный двор	50
Общение через инфографику	53
Велопарковки и колясочные	55
На связи в сложной ситуации	57
Высокий стандарт безопасности	58
Дорожное решение	60
<b>Организация работы по управлению МКД</b>	<b>62</b>
Соответствовать ожиданиям	63
Постоянное саморазвитие	64
Стандартный бизнес-процесс	65
Бесхозяйные сети	67
Кадровый резерв	69
Работа с должниками	70
Лифты «Квартала Новаторов»	71
Гарантии для сотрудников	73
Бережливое производство	74
Автоматическая уборка	75
Адаптация сотрудников	76
<b>Инженерные решения</b>	<b>78</b>
Ювелирная настройка отопительной системы	79
Удалённое управление теплоснабжением и ГВС	80
Продлить срок службы оборудования	81
Газовая безопасность	82
Автоматическая передача данных	83
Тепловизионная диагностика	84
Замеры сопротивления изоляции	86

<b>Энергоэффективность</b>	<b>88</b>
Солнечная энергия	89
Поддержка государства	91
Солнце «светит» в подъездах	92
Экономные лифты	93
<b>Социально значимые инициативы</b>	<b>94</b>
Азбука потребления	95
Экология, экономия и благотворительность	97
Социальная миссия: 3 в 1	98
<b>Дополнительные услуги</b>	<b>100</b>
Чистая вода	101
«Умные холодильники» в доме	103
Другой бизнес	104
Сервис высокого уровня	106
<b>Заключение</b>	<b>108</b>
<b>Без кого этот сборник не получился бы</b>	<b>109</b>

# Вступление

Уважаемый коллега!

Рады представить вам сборник «Лучшие практики управления МКД. Версия 2.0». В него вошли кейсы, которые были представлены на Всероссийском конкурсе «Лидер перемен».

Конкурс уже два года проводится Ассоциацией профессиональных управляющих недвижимостью «Р1» при поддержке информационного портала «РосКвартал». Цель его – обмен опытом и возможность для компаний и лиц, которые занимаются управлением домами или предоставлением ЖКУ заявить о себе. Приятно видеть, что список участников растёт, а некоторые компании принимают участие в конкурсе повторно с новыми идеями.

Мы хотим, чтобы в сфере ЖКХ появлялось больше креативных решений, которые сделают работу управляющих организаций эффективнее и позволят выстроить доверительные отношения с собственниками помещений в МКД.

В сборнике мы объединили лучшие практики за два года проведения конкурса. Мы надеемся, что среди них вы найдёте что-то новое, что вдохновит вас, позволит найти новые пути решения текущих задач. Возможно, именно вы станете новым «Лидером перемен».

Приятного прочтения!

**Редакция РосКвартала**

Мы разделили сборник на **8 разделов**:

**Работа с жителями** – здесь собраны идеи улучшения коммуникации с собственниками помещений МКД и повышения уровня сервиса.

**Цифровизация** – цифровые решения в работе управляющих многоквартирными домами.

**Комфортная и безопасная среда** – решения для организации комфортного и безопасного пространства в МКД и на прилегающей территории.

**Организация работы** – идеи, позволяющие сделать бизнес-процессы эффективнее.

**Инженерные решения** – технические решения, которые позволяют грамотно эксплуатировать и обслуживать инженерные системы МКД.

**Энергоэффективность** – всё то, что помогает экономить энергетические ресурсы и рационально их использовать.

**Социально значимые инициативы** – инициативы и проекты, направленные на благотворительность и сохранение экологии.

**Дополнительные услуги** – креативные решения по расширению спектра дополнительных услуг для жителей МКД и не только.

## Работа с жителями



Работа любого управляющего многоквартирным домом – это, в первую очередь, общение с жителями дома и собственниками помещений. Очень важно правильно выстроить коммуникацию, которая складывается из многих составляющих: аварийно-диспетчерская служба, работа с обращениями, личный приём.

Открытая, общительная компания вызывает доверие и у старых, и у потенциальных клиентов.

В этом разделе собраны идеи, которые направлены на выстраивание конструктивных отношений с жителями домов и повышение их лояльности.

## Первый ситуационный центр в сфере ЖКХ

Первое место во II Всероссийском конкурсе «Лидер перемен» заняла управляющая компания «КВС-Комфорт», которой удалось по-новому взглянуть на вопрос эффективности аварийно-диспетчерского обслуживания МКД и организовать первый ситуационный центр в сфере ЖКХ в Северо-Западном регионе.

До 2020 года компания имела отдельную диспетчерскую в каждом МКД. Диспетчерская обрабатывала всю поступающую из МКД информацию, а затем передавал отчёт в центральный офис УК.

Число домов в управлении компании росло, содержать такое количество диспетчерских пунктов стало экономически невыгодно. Кроме того, диспетчерские, расположенные в разных районах города и даже в пригороде, не всегда отправляли отчёты о происшествиях или такие отчёты приходили с опозданием.

Группа управляющих компаний «КВС-Сервис» приняла решение о создании Единого ситуационного центра и запуске пилотного проекта для домов под управлением УК «КВС-Комфорт». В октябре 2020 года ситуационный центр начал обслуживать жителей в жилом комплексе «Крылья».

Ситуационный центр группы управляющих компаний «КВС-Сервис» — это сложный программно-аппаратный комплекс, который позволяет оперативно получать актуальную информацию о жизнедеятельности ЖК по различным каналам связи, анализировать её и принимать управленческие решения для оказания лучшего сервиса и повышения качества жизни собственников.



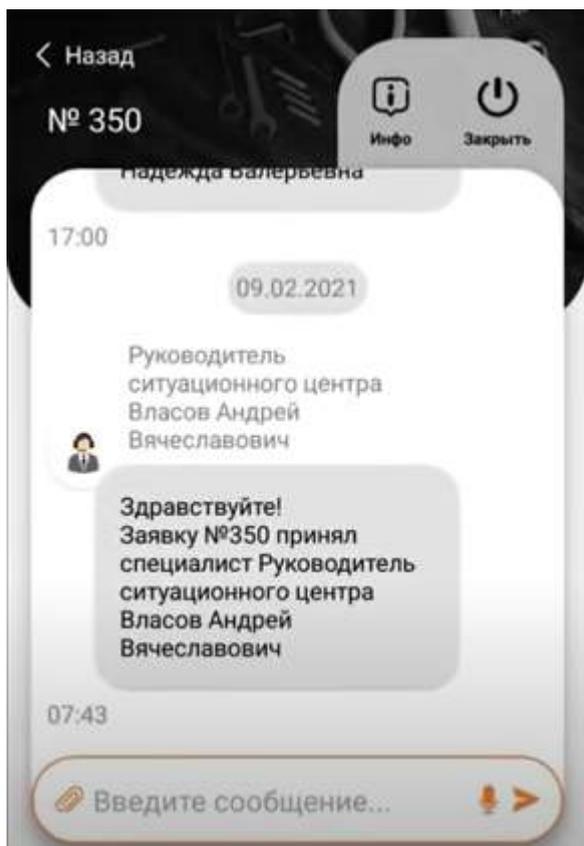
Ситуационный центр

Центр работает в формате «одного окна». Позвонив по единому номеру житель может оставить заявку, уточнить, на каком этапе находится решение его проблемы, оставить жалобу или получить профессиональную консультацию, например, по начислениям.

Для жителя обращение в УК становится очень простым, а вся поступающая информация обрабатывается непосредственно в ситуационном центре. Собственники помещений в МКД и сотрудники УК могут получать её в удобном виде, а анализ данных позволяет определять «узкие места» и постоянно улучшать процессы управления МКД и клиентский сервис.

Поскольку жители привыкли работать в системой КВАДО.ру, в которой велась обработка заявок ранее, было принято решение интегрировать эту систему в работу ситуационного центра.

Когда житель звонит, автоматически формируется заявка, а диспетчер диктует её номер. Теперь за заявкой можно следить на сайте или через мобильное приложение.



Было оптимизирована работа с видеопотоком, который поступает со всех камер, расположенных в МКД. Постоянно транслировать видео в ситуационный центр – затратно и нерационально. Эта проблема была решена с помощью технологий искусственного интеллекта.

Например, камеры в лифтах активируются, когда пассажир нажимает кнопку связи с диспетчером. Видео выводится на большой экран и диспетчер сразу видит все, что происходит в кабине. Некоторые камеры реагируют на движение в зоне обзора, например, на черных лестницах.

Так в жилом комплексе «Крылья» программа умеет распознавать возгорание на площадках для сбора мусора. Искусственный интеллект видит огонь, шлейф дыма, и сразу привлекает внимание диспетчера к камере с нужным изображением.



Созданная платформа позволять внедрять множество разных сценариев и программ, что позволит подбирать функционал под потребности каждого МКД и ЖК. Сейчас искусственный интеллект обучается различать посторонние предметы на газонах и клумбах. Система сможет сообщить, если на газон заедет автомобиль или зайдет человек с собакой.

Технологии также позволяют различать номера транспортных средств. Шлагбаум открывается только для автомобилей, чьи номера есть в базе. Постороннее транспортное средство не сможет попасть на территорию ЖК.

Система видеоаналитики и мониторинга обеспечивает новый уровень взаимодействия с собственниками: критические ситуации выявляются до того, как о них сообщит собственник или обслуживающий персонал объекта.

Автоматизированы:

- контроль работоспособности инженерных систем;
- контроль доступа автотранспорта на территорию МКД;
- контроль периметра и предотвращение проникновения на территорию МКД посторонних;
- контроль наполнения парковочной зоны.

Ситуационный центр решил ряд проблем и для самой УК.

- Установлен контроль дисциплины исполнителей на местах: видеомониторинг позволяет отслеживать работу обслуживающего персонала в режиме реального времени.
- Безопасность и комфорт проживания в МКД организованы на более высоком уровне: система видеоаналитики автоматически оповещает диспетчера о наступлении ключевых событий.
- Скорость выполнения заявок увеличилась в 3 раза. Исполнитель сразу получает заявку в мобильном приложении и может с его помощью взаимодействовать с собственником.
- Режим «одного окна» охватывает все каналы связи, а запросы обрабатываются централизованно.
- Созданы условия для развития экосистемы клиентских сервисов УК.

## Клиентский менеджер

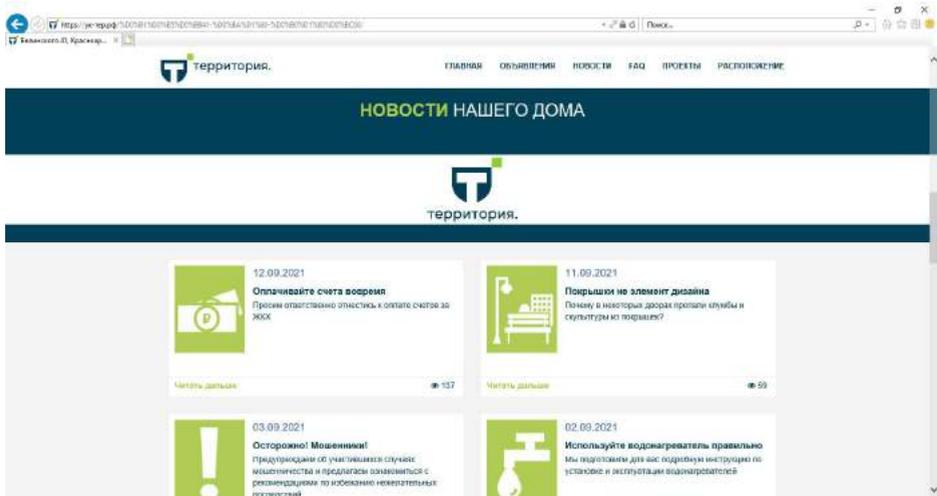
УЖК «Территория» заняла второе место во II Всероссийском конкурсе «Лидер перемен».

Управляющая компания нового формата – это приоритетный вектор развития «Территории». Открытое общение, прозрачные отношения, сотрудничество – компания стремится к тому, чтобы домом управляли именно жители, а сама она была лишь удобным инструментом для этого.

Одна из задач, которую ставит перед собой компания, – сделать сферу ЖКХ более понятной и доступной для граждан. Для этого в 2020 году был запущен проект «УК для клиента».

В рамках проекта «Территория» использует различные инструменты. Так, компания представлена на основных площадках в социальных сетях, при этом каждый канал уникален и решает свои задачи. Например, в Telegram публикуются основные новости отрасли, а на YouTube-канале – ролики экспертного проекта, где рассказывается не только о компании и событиях, но и разъясняются сложные темы мира ЖКХ.

Практически у каждого жилого комплекса есть свой сайт, где размещаются новости, ответы на вопросы, проекты дома и другая информация, связанная с жизнью МКД, запущено собственное мобильное приложение для общения со специалистами.



Для очного приёма существует 5 флагманских офисов в г. Екатеринбурге и 32 дополнительных офиса. В флагманский офис может обратиться житель любого дома компании, даже если он находится не в своём районе.



Флагманский офис

«Территория» регулярно проводит опросы среди жителей г. Екатеринбурга о качестве своих услуг. Ответы позволяют видеть направление дальнейшего развития.

Важным для компании нововведением стало появление в штатном расписании должности «клиентский менеджер». Эта должность не предусмотрена в профстандартах отрасли, но развитие клиентского сервиса – необходимый элемент роста современной компании.

Теперь всё взаимодействие с клиентом в «Территории» проходит через клиентских менеджеров. Палитра задач таких специалистов очень разнообразна.

Они ведут приём в офисах, общаются с жителями в чатах, отвечают на обращения, в том числе и в ГИС ЖКХ, взаимодействуют с советами домов, помогают собственникам организовать общие собрания, выходят на объекты для осмотров и отвечают на вопросы жителей на месте.



## Почта доверия

УК «Военвед» из Ростова-на-Дону считает, что эффективное управление жилищным фондом возможно только при активном участии и заинтересованности самих жителей МКД. Компания ставит перед собой задачу создать институт ответственного собственника, для этого необходимо повышать правовую грамотность и вовлекать жителей МКД в осознанный процесс управления.

От качества взаимодействия с собственниками напрямую зависят проведение капитального ремонта общего имущества МКД, реализация программ энергоэффективности, работа советов домов.

В рамках решения этой задачи создана и успешно применяется с 2015 года «Почта Доверия». Это аналог «Телефона доверия», для заявлений, жалоб, предложений, которые направляются на рассмотрение лично директору компании.

«Почта доверия» помогает предупреждать конфликтные ситуации, контролировать и улучшать качество работы УК и организовывать конструктивный диалог между жителями.

В течение года было получено более 500 писем, решено более 400 наболевших у жителей вопросов и проблем.

Адрес Почты доверия размещен на официальном сайте компании, обороте платежного документа и находится в открытом доступе.

Для жителей регулярно проводятся разнообразные мероприятия. Так, например, в 2021 году впервые был успешно проведен эко-фестиваль «Соседи-Фэст». Это новый формат масштабного праздника для взрослых и детей с привлечением не только

аниматоров, но и экологов для чтения лекций, демонстрации опытов и получения новых знаний.

Также интересным решением стало проведение в соцсетях акций, которые получают большой отклик среди жителей. Партнёры компании предоставляют скидки на свои услуги для жителей МКД в обмен на рекламу. Управляющая компания же находит интересные предложения и заключает соглашения на безвозмездной основе.

Сейчас в числе партнёров УК медицинская клиника «Авеню», ДоДо пицца, магазин канцелярских товаров «Скрепочка», шахматный клуб «Максимум», детский центр «Мастерская чудес».

## **Платформа для коммуникации с жителями МКД**

Главной задачей компании УЖКК «Электрощит» из Самары стало изменение отношения к сфере ЖКХ и её сотрудникам. Для этого компания начала вести блог в соцсетях («ВКонтакте», Facebook, Twitter, Instargam).

Была выбрана интересная стратегия – отчёты о выполненных работах разбавили постами о работниках ЖКХ и их буднях, о том, чем живёт команда компании. Сотрудники управляющей компании не стесняются давать интервью и отвечать на вопросы, появляется больше их портретов. Жители должны понимать – для них работают люди. Это профессионалы и высококлассные специалисты, влюблённые в своё дело. Истории дворников, слесарей, уборщиков управляющей компании не раз попадали даже в местные издания.

В каждой соцсети находится аудитория со своими интересами. Самые активные – в Instargam и «ВКонтакте». В Instargam наиболее популярны зрелищные видео работы слесарей.

Пользователи «ВКонтакте» предпочитают статьи и полезные материалы.

Жители быстро и легко могут узнать, какие работы и в какой период включены в план по текущему ремонту, сориентироваться, к каким специалистам и в какое время обращаться по интересующим их вопросам.

Пресс-секретарь организации подбирает и адаптирует публикации для каждого канала: фото и видео-контент создаётся для них ежедневно – 5 дней в неделю.

Видя открытость компании и отношение ее работников к делу, жители домов с большим доверием и уважением относятся к их работе.





Фото из соцсетей УЖКК «Электрощит»

## Журнал для жителей МКД

ТСН «Заречная 32» из г. Балашиха также поставило своей целью формирование новой культуры управления коммунальным хозяйством и культуры взаимоотношения с жителями МКД.

Одним из ярких шагов в этом направлении стал запуск уникального для Балашихи проекта – выпуск собственного коммунального вестника «На Заречной». Предполагается, что выпуск таких изданий о коммунальном хозяйстве дома станет регулярным.

Первый выпуск журнала содержит годовой отчёт ТСН о проделанной работе, разбор особенностей перехода на прямые договоры с ресурсоснабжающими организациями в Балашихе, памятки о том, как и куда правильно передавать показания

приборов учёта и к кому обращаться с вопросами, а также какую юридическую работу провело ТСН за год.

Кроме того, поскольку первый номер журнала вышел в декабре 2020 года, в нём есть актуальные рекомендации о том, как встретить Новый год и безопасно провести праздники во время пандемии новой коронавирусной инфекции.

ТСН заинтересована в том, чтобы жители были информированы о разных аспектах работы, которую ведёт товарищество, вовремя получали развёрнутые отчёты, а также получали актуальные и полезные советы.

Это поможет не только повысить прозрачность схем управления и отчётности товарищества, но и наладить обратную связь с жителями.



Коммунальный вестник «На Заречной»

## Онлайн-собрание через YouTube

Управляющая компания из г. Кирова «Азбука быта» успешно применяет современные технологии, в том числе – в выстраивании коммуникации с жителями домов.

Ситуация с COVID-19 и запрет на проведение ОСС подтолкнули УК к организации общих собраний собственников через YouTube. Это был один из первых таких экспериментов в России.

У «Азбуки быта» уже был опыт проведения собраний с коллективом в YouTube: здесь есть возможность задавать вопросы, видеть количество просмотров и нет ограничений по времени трансляции и количеству участников.

Ссылка на трансляцию собрания была размещена на сайте УО, а также отправлена собственникам через оповещения в мобильном приложении. Пройдя по этой ссылке, житель попадал на онлайн-трансляцию.

Вопросы поступали в мобильное приложение и транслировались на слайдах в YouTube. По окончании собрания по повестке дня генеральный директор организации Татьяна Дёмина, которая и проводила собрание, лично ответила на поступившие вопросы, а модератор отвечал в YouTube письменно сразу онлайн.



Генеральный директор ООО «Азбука быта» Татьяна Дёмина

Таким образом компания провела два очно-заочных собрания. Первое собрание прошло в новом 124-квартирном доме, второе – в новостройке, насчитывающей 66 квартир.

Большое внимание было уделено оповещению собственников – управляющая компания каждого собственника лично по телефону, в социальных сетях и в мобильном приложении.

Голосование происходило стандартным способом: в подъездах и около офисов компании были установлены ящики для приёма бюллетеней. Также заполненные решения можно было передать через проходящих в МКД инженеров. Был организован приём и в самих офисах – с необходимыми в период пандемии коронавируса ограничениями и мерами защиты.

По сравнению с традиционным собранием компания потратила меньше времени на подготовку и само проведение ОСС.



Техническая сторона проведения собрания онлайн

## **Живые встречи с жителями МКД**

Цель управляющей компании «Богдановичская» – выстраивать партнерские, доверительные взаимоотношения с жителями многоквартирных домов.



Команда УК «Богдановичская»

Сотрудники компании регулярно организуют различные праздники с играми на открытом воздухе для детей и взрослых. Например, были проведены масленичные гуляния. Такие праздники объединяют соседей, дают им возможность весело провести время вместе и лучше познакомиться.

Кроме развлекательных мероприятий, компания проводит обучающие семинары и живые встречи в формате круглых столов с представителями и специалистами компании, где жители домов могут задать интересующие вопросы о жилищно-коммунальном хозяйстве и получить разъяснения.

Чтобы информировать жителей о работе компании, регулярно выпускается крупный тираж (2000 экземпляров) информационного бюллетеня «В помощь собственникам и нанимателям многоквартирных домов».

В нём размещается вся необходимая информация: отчёт о выполнении работ по содержанию и ремонту общего имущества, отчёт о потреблении энергоресурсов, отчёт о финансово-хозяйственной деятельности, отчёт о работе по взысканию дебиторской задолженности за ЖКУ, а также план текущего ремонта общего имущества для каждого многоквартирного дома и программа энергосбережения.

Такой открытый и живой диалог, безусловно, приносит пользу взаимоотношениям жителей и управляющей компании.

## **Тренировки на открытом воздухе**

УК «Азбука быта» уже второй раз принимает участие в Всероссийском конкурсе «Лидер перемен» и становится призёром. В этот раз она заняла третье место с проектом «Тренировки под открытым небом», который компания реализует в г. Кирове с 2019 года. Проект охватывает четыре жилых комплекса с общей целевой аудиторией более 6000 человек

Компания решила, что дворовые территории очень подходят для проведения тренировок и мастер-классов, которые помогают вовлечению жителей в живое общение и здоровый образ жизни.

Ежегодно на спортивных площадках проводится более 140 тренировок за летний сезон по самым разным направлениям: баскетбол, футбол, волейбол, йога, аэробика, силовая аэробика, хип-хоп.



К проведению занятий привлекаются тренеры из спортивных клубов и фитнес-студий. В 2019 году проект стартовал с одним партнёром, сейчас их уже шесть. Для жителей МКД занятия бесплатны, а расписание тренировок еженедельно размещается в социальных сетях.

В 2021 году проект был запущен в ЖК «Знак» в г. Ижевске. В 2022 году проект планируется к реализации в трёх регионах, где компания управляет многоквартирными домами: в Кирове, Ижевске и Ульяновске.

Проект позволяет во время летних каникул вовлекать детей в спорт, а вечернее время объединять семьи на спортивных площадках для совместных занятий.

Традиционным завершением летнего сезона является проведение Азбукой быта турнира по дворовому футболу между детскими командами жилых комплексов. Каждый участник получает благодарственное письмо и сладкий приз.



За весь период реализации проекта в нём поучаствовало около 300 человек, а общее количество посещений тренировок – более 2500.

Компания пошла дальше в развитии инициативы – теперь тренировки проводятся круглогодично. Зимой жители имеют возможность заниматься скандинавской ходьбой.

В этом проекте главное – вовлечение жителей в занятия спортом и формирование стремления к новому качеству уровня жизни.

## **Как увеличить конверсию платежей**

Компания «F5» каждый квартал проводит розыгрыш с необычным призом среди жителей МКД. Если житель не имеет задолженностей за ЖКУ, а также внёс авансовый платёж он может выиграть путёвку за границу. УК имеет высокую собираемость платежей – на уровне 85%, что позволяет ей разыгрывать действительно ценные призы, которые по-настоящему могут замотивировать не копить долги и оплачивать счета вовремя.

УК также серьёзно работает над клиентским сервисом и тщательно выбирает партнёров-поставщиков дополнительных услуг. Была налажена агентская сеть предприятий, которые предоставляют

такие услуги и одновременно находятся в шаговой доступности от каждого конкретного дома. Такое сотрудничество оказалось выгодно всем: жители домов получают качественную услугу в указанные сроки, поставщики – прямые заявки, а УК – комиссию за посредничество. Причём услуги, оказываемые по этой схеме, не ограничиваются традиционными сантехническими работами или вызовом электрика, компания взглянула на вопрос шире. Партнёрская сеть позволяет заказать доставку прессы, горячих завтраков и даже аниматора на детскую площадку, который присмотрит за детьми во время прогулки и организует им игры.

## **На связи 24/7**

Для компании «Диалог» из г. Нижневартовска – управлять домом, значит сотрудничать с жителями, совместно обсуждать и решать вопросы, возникающие в процессе обслуживания дома.

Именно поэтому компания сделала всё, чтобы быть на связи с жителями в режиме 24/7. Собственникам доступен круглосуточный телефон и мобильное приложение, в котором можно написать, если нужна помощь сантехника, электрика, сломался лифт или просто есть вопрос к УК. Все заявки будут оперативно приняты и сразу же направлены в работу.

Для создания конструктивного диалога с собственниками созданы странички в социальных сетях. Только за 2020 год компания получила таким способом и обработала более тысячи обращений.

Даже если собственник не прав, важно сохранить с ним добрые отношения: выслушать, постараться понять его позицию, если она ошибочна – объяснить это, не вступая в конфликт.

Все сотрудники компании имеют своим приоритетом выслушать и своевременно отреагировать на каждое обращение, поступившее

через официальный сайт, в социальных сетях, в чате в Viber, который есть у каждого дома, а также через мобильное приложение «Домопульт». Жители могут напрямую задать вопрос специалистам и сразу получить ответ. Компания же получает возможность быстро отреагировать на замечания и устранить их.

Это позволяет компании быть в курсе настроений жителей, их проблем и выстраивать с ними ровные партнёрские отношения.

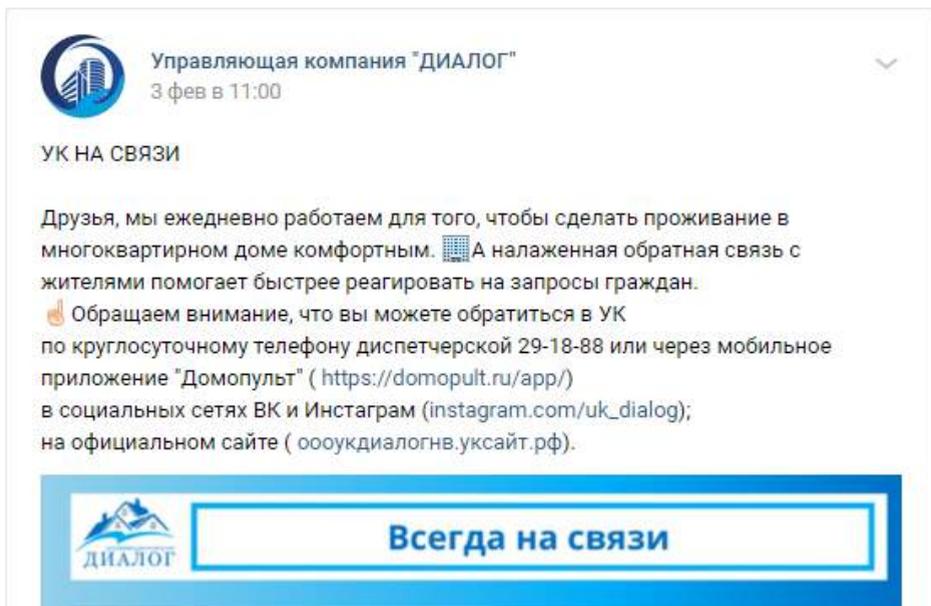


Фото из соцсетей УК «Диалог»

## Терминал спешит на помощь

УЖК «Наш дом» – одна из ведущих компаний по управлению и техническому обслуживанию жилищного фонда в Свердловской области.

Одна из задач, к решению которой компания подошла нестандартно – взыскание задолженностей за ЖКУ.

Работа ведётся регулярно: обзвон должников, направление претензий, ограничении услуг электроснабжения, обращения в суд. Даже проводятся рейды и выездные аресты имущества должников совместно со службой судебных приставов.

В процессе такой работы специалист отдела по работе с населением выходит на адрес должника с целью принятия мер, а также выяснения жизненной ситуации, которая явилась причиной задолженности.

Часто выясняется, что клиент не смог оплатить ЖКУ по самым «нелепым» причинам: кто-то в суете и рабочих обстоятельствах просто забыл, кто-то заболел и не может выйти из дома, а есть и такие кому лень дойти до кассы. Как показала практика, в меньшинстве случаев долг образуется из-за отсутствия финансовых возможностей.



Кадр из видео-ролика «ТЕРМИНАЛтор»

Раньше при обходе специалист нередко сталкивался с ситуацией, когда должник был готов внести платёж, но не имел возможности подойти до кассы или оплатить с помощью интернета.

Так возникла идея приобрести онлайн-кассу.

Теперь потребители могут позвонить напрямую в управляющую компанию, согласовать дату и время выезда онлайн-кассы.

В некоторых случаях по запросу компания может организовать доставку в отделение банка, чтобы плательщик мог снять деньги и оплатить ЖКУ через онлайн-кассу.

Ну и, конечно, онлайн-касса позволила осуществлять выезд для принятия платежей у маломобильных групп населения.

После приобретения онлайн-кассы собираемость платежей повысилась.

Для потребителей также есть свои плюсы:

- отсутствие комиссии,
- отсутствие транспортных расходов для жителей,
- отсутствие скопления людей во время пандемии,
- экономия времени.

Использование управляющей компанией выездной онлайн-кассы позволило улучшить взаимодействие с потребителями, укрепить коммуникативные связи с должниками.

## **Кинотеатр на открытом воздухе**

УК «Всегда рядом» – управляющая компания от застройщика, которая объединяет в себе полный спектр услуг по обслуживанию жилого фонда АБД. Одним из приоритетных направлений деятельности компании является развитие добрососедства. Такие мероприятия формируют у жителей лояльное отношение к УК, доверительные отношения между собой, снимают

коммуникативные барьеры и способствуют вовлечению в активное участие в управление МКД.

В рамках этого направления УК проводит множество разнообразных мероприятий: спортивные соревнования среди жителей, танцевальные мастер-классы для всех желающих, дни двора.

Во время ограничений связанных с пандемией, когда было закрыто большинство общественных мест, в том числе и кинотеатры, появилась инициатива организовать кинотеатр под открытым небом.



В ЖК «Солнечный город», «Светлая долина», «Казань XXI ВЕК» были организованы площадки с учётом соблюдения социальной дистанции. Площадки работали 6 дней, а репертуар выбирали сами жители.



## Бонус за добросовестность

УК «Наш дом смарт» поделилась интересной практикой, которая помогла увеличить собираемость платежей.

Компания объявила акцию «Бесплатный месяц». Жители, которые вовремя оплачивают счета, имеют возможность поучаствовать в розыгрыше нулевого счёта на следующий месяц – все услуги будут

оплачены УК. Для этого необходимо направить на электронную почту компании чек об оплате за текущий месяц. В ответном письме каждый участник получает номер, после чего среди выданных номеров случайным образом выбирается победитель.

Такую акцию решено было проводить ежемесячно, а средства на оплату счетов победителей брать из пеней, которые оплачивают должники.

## Менеджер по дому

УК «Готово» рассказала о своей практике внедрения позиции персонального менеджера по дому – специалиста «на месте», человека, который будет общаться с жителем индивидуально и сочетать в себе компетенции специалиста ЖКХ, психолога и юриста.

Менеджер по дому должен решать несколько задач:

- формирование качественного совета дома;
- поиск компетентного председателя совета дома из числа собственников помещений в МКД;
- помощь в формировании плана текущего ремонта дома на год, контроль сроков и качества реализации проекта;
- оперативное решение вопросов качества обслуживания: работа с обращениями жителей;
- информационная поддержка собственников по вопросам управления и обслуживания МКД;
- помощь в составлении жалоб и претензий, запрос справок;
- проведение праздников в доме;
- решение бытовых вопросов.



Очень важное направление в работе – контроль качества. Менеджер по дому проводит еженедельные осмотры МКД, с фиксацией параметров в чек-листах (более 50 критериев оценки), проводит опросы собственников о качестве обслуживания, выявляет социальные группы, готовит фотоотчеты для информирования собственников о выполненных в доме работах.

В настоящее время в каждой новостройке в управлении компании есть офис с менеджером по дому. Причём каждый менеджер имеет квалификационный аттестат органа Госжилконтроля, подтверждающий его знания в отрасли ЖКХ.

Компанией была создана школа менеджеров по дому для подготовки молодых специалистов.

Плюсов у такого специалиста много:

- быстрая реакция на вопросы и их оперативное решение;
- глубокое погружение в вопросы конкретного дома;
- личный контакт с жителями и советом дома;
- вся информация для принятия решений находится в одних руках;
- взаимозаменяемость и преемственность.

# Цифровизация



Цифровые решения приходят во всё большее количество областей деятельности человека и существенно улучшают качество жизни.

Внедрение новых технологий в сферу ЖКХ помогает развитию отрасли. Многие управляющие многоквартирными домами внедряют цифровые инструменты в свои бизнес-процессы, что помогает им работать эффективнее и улучшать свои показатели.

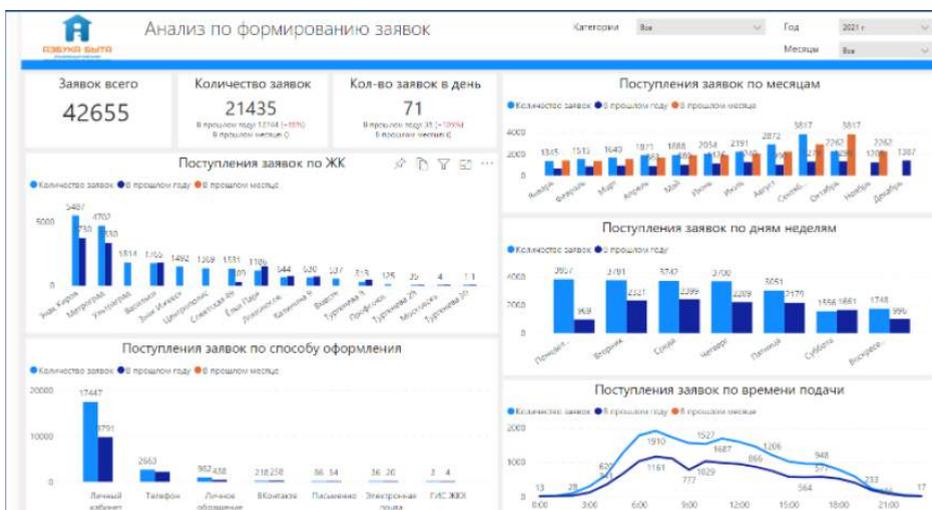
Цифровые решения применимы в самых разных сферах: общение с жителями, приём заявок, организация рабочих процессов внутри компании, мониторинг работы инженерных сетей дома и т.д.

Начать работать по-новому можно уже сейчас, главное – найти тот инструмент, который подходит именно вам.

## Панель управления для руководителя

УК «Азбука быта» уверена, что грамотные управленческие решения можно принимать только на основе самых актуальных аналитических сведений.

Для этого компания ввела в свою практику инструмент Power BI. Он автоматически собирает данные из различных аналитических систем (1С бух, Excel и т.д.), связывает их между собой и представляет необходимые данные в виде интерактивного отчёта.



Какие задачи компании помог решить этот инструмент?

Все данные в одном месте – это приборная панель руководителя, которая отражает реальное положение дел в компании. Инструмент позволяет держать всё под ежедневным контролем. Например, по каким гарантийным заявкам заканчиваются сроки их выполнения или какой процент жителей подключил на своё устройство мобильное приложение компании. Или дневные показатели по работе с заявками от жителей.



Владение такими актуальными данными позволяет планировать развитие компании, оценивать имеющиеся ресурсы, устанавливать критерии контроля, принимать правильные и оперативные решения по улучшению сервисов. То есть правильно и рационально выстроить весь процесс управления компанией и все сопутствующие бизнес-процессы.

Применение инструментов аналитики позволило создать в УК «Азбука быта» определенную культуру не только для руководителя, но и для всех сотрудников. Так совещания руководителей с сотрудниками проводятся в два раза быстрее.

## «Умный житель»

УК «Феникс» управляет многоквартирным жилым фондом на территории Москвы, Красногорского района и Истринского района. Для оптимизации своей работы и улучшения отчётности компания использует мессенджер «Умный житель», который значительно упрощает приём и обработку заявок и обращений жителей, поступающих в аварийно-диспетчерскую службу. Это помогает не только систематизировать данные и контролировать процесс работы с заявкой или обращением, но и даёт возможность решить вопрос раньше, чем он станет серьёзной проблемой.

Использование приложения позволяет обрабатывать заявку быстрее – она быстрее окажется в работе у мастера, в связи с чем он сможет выполнить больше заявок. Кроме того, сокращается время обработки обращения.

Приложение позволяет жителям МКД получать актуальную информацию о сфере ЖКХ, а также задавать вопросы сотрудникам управляющих организаций без посещения офиса или долгого ожидания ответа на телефонный звонок. Это снижает нагрузку на сотрудников и минимизирует их очные контакты с посетителями.

Также через приложение можно передавать показания приборов учёта и оплачивать счета за ЖКУ.

Таким образом коммуникация собственников и управляющей организации становится проще и быстрее, что повышает лояльность клиентов. Все процессы выполняются оперативно, прозрачны и их можно контролировать на любом этапе. А за счёт автоматизации и систематизации процессов значительно увеличивается эффективность работы сотрудников компании.

## Видеоконференция с места аварии

В настоящее время большое количество сервисов позволяют проводить видеоконференции, а видеозвонки доступны почти в каждом мессенджере. УК «Феникс» решила использовать эти возможности для решения срочных вопросов во время аварийных ситуаций.

Если у мастера-сантехника во время работы возникает какая-то проблема или затруднения, с которыми он не может справиться самостоятельно, он может обратиться за помощью к своим коллегам.

С помощью мобильного устройства мастер может в режиме онлайн показать другому мастеру или инженеру компании ситуацию в реальном времени и получить конкретную рекомендацию.

Инженер может задать вопросы, о том, что уже было сделано, попросить показать что-то подробнее или ближе. Получается, что он находится вместе с сотрудником на выезде, но при этом не покидает офиса. Не требуется тратить время на доезд сотрудника до места, что особенно важно в аварийной ситуации, проблему удаётся устранить максимально оперативно.

Казалось бы, простое решение приносит очевидную пользу работе компании и жителям домов. Формат видеоконференции применим и к другим процессам в работе по содержанию и управлению МКД.



Фото из соцсетей УК «Диалог»

## «Мажордом»

Для общения с жителями МКД УК «Азбука быта» использует мобильное приложение «Мажордом», разработанное застройщиком «Железно» специально для построенных им домов. Застройщик – инновационная компания, и управляющей организации нужно быть на уровне. Благодаря этой инновации коммуникация с собственниками и пользователями помещений значительно упрощается.

Любой житель, находясь у себя дома, может отправить заявку или обращение в управляющую компанию и отследить процесс их выполнения, а после – оценить качество работы.

Отправлять заявки можно также с помощью голосового помощника, а дополнительные вопросы можно задавать в чате, который есть для каждой заявки.

В приложении можно считывать и отправлять показания приборов учёта, оплачивать ЖКУ, регулировать уровень отопления и освещения в каждой комнате, и даже управлять розетками.

С помощью мобильного устройства с установленным приложением можно открывать дверь подъезда и получать видеовызов с домофона.

Жители могут общаться с своими соседями – доступны общие чаты по ЖК, по каждому дому, по подъезду, а также можно лично беседовать с жителями любых квартир.

В приложении можно настроить доступ на парковку по номеру машины, а также согласовывать гостевые доступы на конкретное количество часов.

Кроме того, с помощью телефона можно вести видеонаблюдение – доступен круглосуточный просмотр в онлайн-режиме.

## **Онлайн-собрание**

УК «Управдомус» и УК «Плантина» стали первыми на Камчатке, кто стал использовать онлайн-сервис для проведения общих собраний собственников помещений в МКД – сервис «ДомОнлайн».

Сейчас на рынке представлен широкий спектр сервисов, которые позволяют значительно упростить довольно сложный и трудозатратный процесс проведения собраний, особенно, если домов на управлении у компании находится много, а собрания идут одно за другим и есть вероятность допустить ошибки или о чём-то забыть.

Приложения для проведения онлайн-собраний делают голосование собственников более прозрачным и помогают избежать фальсификации результатов собрания, минимизировать ошибки при подсчёте голосов и составлении итогового протокола, поскольку эти действия выполняются автоматически. А ещё значительно экономят время сотрудников на делопроизводство и общение с собственниками.

Обычно, такие приложения позволяют автоматически подготовить полный пакет документов для собрания: уведомления, реестры, бюллетени, протокол, а также, что очень важно, помогают с формированием корректного реестра собственников с актуальными сведениями из ЕГРН.

Собственники же могут проголосовать прямо в мобильном приложении, которое обычно дополняет такие сервисы, позволяя делать процесс голосования по вопросам управления домом очень удобным и необременительным.

Так как голосовать по вопросам повестки можно в любое время, то и кворум, необходимый для принятия решений, соберётся с большей вероятностью.

## **Постоянный контакт**

Управляющая компания «Лад» из г. Воронежа ещё до начала вынужденной самоизоляции решила сделать акцент на взаимодействии с собственниками через электронные средства общения. Компания активно ведёт сообщество в Viber: рассказывает о новостях, об отключениях, принимает заявки собственников, также это площадка и для общения жителей. Ежедневно в Viber-сообществах появляются сотни постов от жителей и ни одно сообщение не остаётся без внимания.

Присоединиться к чату можно с помощью QR-кода, который можно найти на обратной стороне квитанции, на информационном стенде или на сайте компании.

На сайте компании для каждого дома предусмотрен форум для общения собственников и представителей управляющей компании. На этой же площадке сотрудники ежедневно отчитываются перед жителями о проведённых работах.

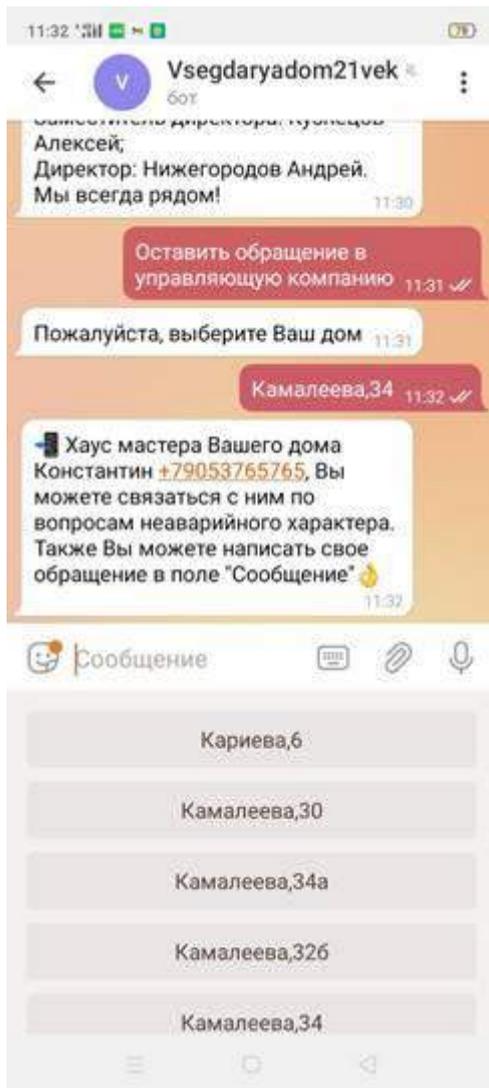
Компания стала одной из первых, кто создал собственное мобильное приложение, через которое собственники могут подавать официальные заявки и запросы, а затем онлайн-режиме отслеживать их исполнение, а также получать push-уведомления о всех официальных новостях, отключениях и авариях. Благодаря новому сервису сотрудники значительно экономят время на личном общении с клиентами и бумажной работе.

В дальнейших планах ввести ещё ряд сервисных функций: проведение онлайн-собраний, видеонаблюдение, дистанционное открытие шлагбаумов, заказ выписок, справок и т.д.

## **Чат-бот**

УК «Казань-XXI-век» решила использовать чат-бот, чтобы снизить нагрузку на диспетчерскую.

Сначала были проанализированы поводы, по которым жители домов звонят в диспетчерскую. Оказалось, что большинство обращений типовые: как сделать перерасчет, как записаться на приём, как оставить обращение и т.д. При этом в массе таких обращений могут потеряться аварийные звонки, а диспетчеры устают от объёмов.



Работа компании строится на системе хаус-мастеров: мастер отвечает за несколько домов и может ответить на многие интересующие собственников вопросы. На зачастую своих мастеров не знают и пытаются решить проблемы традиционно – через диспетчерскую.

Был собран список таких типовых вопросов, а затем размещён в telegram-бот на бесплатной платформе.

Бот позволяет:

- найти свой дом и узнать контакт хаус-мастера,
- получить ответы на вопросы по начислениям ЖКУ,
- узнать, как записаться на приём,
- как предложить какую-нибудь свою инициативу,

По результатам работы пилотного проекта поток типовых вопросов снизился, а сами вопросы и инициативы жителей стали попадать напрямую к директору УК.

## Комфортная и безопасная среда



Одна из самых главных задач управляющего многоквартирными домами – обеспечение благоприятных и безопасных условий проживания.

Очень важно, чтобы жители чувствовали себя комфортно. Пространство придомовой территории должно быть благоустроено и содержаться в порядке, должны быть оборудованы детские площадки и парковки, а также обеспечиваться различные меры безопасности, такие как видеонаблюдение.

В этом разделе вы найдёте решения, которые направлены на создание именно такой среды.

## Сквер на месте пустыря

Управляющая компания МП «Водоканал» из Ханты-Мансийска стала победителем II Всероссийского конкурса «Лидер перемен» по результатам народного голосования.



Компании удалось превратить заброшенный пустырь, который стихийно образовался за автобусной остановкой расположенной по улице Ямской между домами 20 и 14, в функциональное благоустроенное общественное пространство.

Проект был реализован поэтапно. Сначала нужно было ликвидировать свалку, которая сформировала за долгие время. Затем был спроектирован, спланирован и построен сквер, который получил название «Манжерок». Сквер был полностью закончен в мае 2021 года и стал визитной карточкой микрорайона.



Компания произвела огромный объём работ по планировке территории и её озеленению: были посажены плодовые и декоративные кустарники и деревья, засеяны газоны, разбиты клумбы и установлена изгородь.

Скамейки для нового пространства были выбраны необычные, ручной работы, установлен питьевой фонтанчик, разбита дополнительная парковка для личного автотранспорта жителей ближайших высоток.



Ограждение сквера расписано местным художником пейзажами города Ханты-Мансийска. А ещё в сквере был открыт пункт обмена книгами – буккроссинга. В качестве книжной полки был выбран креативный вариант – холодильник. Любой желающий может прийти сюда, выбрать себе что-нибудь для чтения, или наоборот – оставить свою прочитанную книгу.



## Безопасный двор

Председатель Совета МКД из г. Азова работает с восьмиквартирным домом. Двор у дома закрытый, что позволило превратить это в большое преимущество – за каждым из жителей закреплено собственное парковочное место. Не нужно искать место под парковку каждый раз возвращаясь домой с работы.



Закрытый двор

Кроме того, дом оборудован системой новейших камер видеонаблюдения с постоянным интернет-доступом. Это позволяет наблюдать за тем, что происходит в доме в любое время и из любой точки страны в круглосуточном режиме с фиксацией даты и времени.

Половина жителей дома – люди пенсионного возраста, для которых особенно важны безопасность и спокойствие.

Для этого двора обычная ситуация, когда дети могут оставить велосипеды и игрушки во дворе на ночь, а утром найти их на том же месте.



## Сведения



8 июня 2020 г. 05:38

Сведения с камер наблюдения

## Общение через инфографику

Управляющая компания «Азбука быта» старается сохранять и поддерживать высочайший уровень благоустройства и инфраструктуры общественных пространств, созданных застройщиком. Сотрудники компании работают с ландшафтным дизайном, обслуживают малые архитектурные формы.

Кроме этого, внимательно следят за внешним видом сотрудников, – все сотрудники работают на придомовых территориях в униформе с логотипом компании, что подчёркивает уровень комфорта в этих пространствах.



Сотрудник УК «Азбука быта»

Очень важно поддерживать и пропагандировать культуру и правила проживания в таких жилых комплексах, чтобы жители тоже несли ответственность за поддержание комфорта и чистоты. Компания нашла простое, но эффективное решение.

На всех площадках – спортивных, детских и т.д. – установлены информационные щиты с инфографикой, которые содержат правила поведения в том или ином месте.



Инфографика на ограждении спортивной площадки



Инфографика в Метропарке

Таблички оформлены в корпоративных цветах, содержат понятные иллюстрации и выдержаны в доброжелательном стиле. Это не запрет, а подсказка, что можно, а что нельзя делать. В первую очередь – это форма общения с жителями и гостями, которая обучает культуре нахождения и пользования общественным пространством. Кроме того, такие таблички прекрасно вписываются в дизайн пространств, ничуть их не портят, и действительно помогают жителям и гостям правильно себя вести.

## **Велопарковки и колясочные**

Проблема хранения велосипедов и колясок существует практически в каждом доме. Редко когда есть возможность организовать пространство так, чтобы места хватило для всех желающих.

Понятно, что мало кто из жителей в сезон хочет выносить из квартиры и заносить обратно своё транспортное средство по нескольку раз в день. Это касается и колясок, но тут ситуация ещё сложнее, так как кроме самой коляски нужно вынести ещё и ребёнка, а сами коляски габаритнее. Поэтому приходится оставлять транспорт в, как правило, небольших колясочных, которые бывают спроектированы в самих подъездах, в худшем же случае – местом хранения становится лестничная клетка, что закономерно приводит к недовольству соседей, которые не могут свободно перемещаться, и к нарушению правил пожарной безопасности из-за нагромождения колясок и велосипедов.

Эту проблему можно решить, выделив место на территории и оборудовав там закрытые колясочные и велосипедные парковки вне подъездов.

К таким конструкциям есть удобный подход, они защищают имущество жителей от снега и дождя, собственники могут не боясь оставлять коляски и велосипеды на придомовой территории. Кроме того, такие конструкции хорошо оформляют придомовое пространство, а некоторые даже оборудованы скамейками. Это удобное решение и для владельцев велосипедов и колясок, и для их соседей.



Оборудованная крытая велосипедная парковка

## На связи в сложной ситуации

Домофоны во всех домах, находящихся на управлении УК «Университетская» из г. Липецка, оборудованы возможностью связи с Единой диспетчерской службой МЧС с помощью аппаратно-программного комплекса КСОБЖ – это комплексная система обеспечения безопасности жизнедеятельности населения.

Чтобы сообщить о пожаре, вызвать медиков или полицию, жителю дома достаточно нажать на панели домофона на дверях подъезда кнопку «В» и цифры «112», на сигнал тут же отреагирует диспетчер ЕДС и как можно скорее передаст полученную информацию в нужную экстренную службу для оказания помощи.



Аппаратно-программный комплекс КСОБЖ

Очень удобно, что эта система и обратную связь. Если в доме начался пожар, то дежурный сотрудник диспетчерской службы, получив информацию об этом, передает аварийный сигнал во все оборудованные домофонами квартиры. Жители получают оповещение в режиме громкой связи.

Если в городе происходит какая-то чрезвычайная ситуация, которая требует оповещения большого количества жителей, это также можно сделать. Такая система позволяет диспетчеру одновременно проинформировать любое количество квартир в городе за одно информационное сообщение.

А чтобы жители научились пользоваться преимуществами такой системы правильно и не растерялись в реальной ситуации, управляющая организация регулярно проводит учения совместно с МЧС.

## **Высокий стандарт безопасности**

В управлении УК «Академический» из г. Екатеринбург – 106 многоквартирных домов, 28 подземных паркингов, 10 детских садов, 4 общеобразовательных школы и развитая сеть точек торгового и социально-бытового обслуживания.

Цель компании – поддерживать высокий уровень безопасности во всём микрорайоне: родители не должны беспокоиться за гуляющих во дворе детей, автовладельцы – за свой транспорт, а собственники квартир – за сохранность общедомового имущества.

Решением этой задачи стал целый комплекс скоординированных между собой услуг: круглосуточное видеонаблюдение по всей территории района, круглосуточную связь жителей с оператором системы безопасности, контроль доступа в подземные паркинги и жилые дома с использованием шлагбаумов, домофонов и электромагнитных замков и даже круглосуточное патрулирование кварталов группами быстрого реагирования.

Уникальная система видеонаблюдения включает 2500 камер, за полем их обзора постоянно следят операторы пульта видеонаблюдения. Они оперативно реагируют, если обнаруживают какую-то внештатную ситуацию, направляя на место специальные службы.



Пункт видеонаблюдения

В тех домах, где жители приняли соответствующее решение об оказании комплекса услуг по видеонаблюдению, устанавливаются дополнительные камеры в местах, согласованных с собственниками. Доступ к записям с этих камер с глубиной архива до трёх месяцев, а также доступ к круглосуточной онлайн-трансляции можно получить через личный кабинет на сайте управляющей компании.

Жители этого микрорайона могут быть уверены, что всё под контролем, а если что-то всё же случится, то обстоятельства будут выяснены в кратчайшие сроки благодаря информации с камер.

## Дорожное решение

ТСН «Рассвет» одним из направлений своей работы выбрала комплексный подход к внутридомовой навигации.

На общем собрании собственников двух домов было принято решение утвердить схему организации дорожного движения по придомовой территории.



Для реализации проекта были установлены элементы дорожной навигации, в виде полусфер, сигнальных столбов с цепями, а также осуществлена разметка парковочных мест.

Кроме того, въездные и выездные ворота оборудованы табличками предупреждающими и указывающими на схему движения на придомовой территории, нанесена разметка в виде стрелок, указывающих направление движения по территории МКД.

Эти меры позволили сделать безопасным дорожное движение внутри двора, а также увеличить число машино-мест примерно на 15%. Одновременно с дорожными решениями был проведена работа по ремонту отмостки и деформированного асфальтобетонного покрытия на территории МКД.

## Организация работы по управлению МКД



В этом разделе собраны удачные решения, которые помогают оптимизировать работу по управлению многоквартирными домами. Сфера ЖКХ – это множество разнообразных бизнес-процессов и ежедневных взаимодействий, которые можно и нужно улучшать.

Необходимо постоянно искать новые пути развития команды и компетенций каждого отдельного сотрудника, стандартизировать процессы, планировать экономию средств и т. д.

Именно такие решения помогают компании развиваться, работать эффективнее, слаженнее и быстрее, быть конкурентоспособной и оправдывать ожидания клиентов и получать больше прибыли.

## Соответствовать ожиданиям

УК «Всегда рядом» из Казани поставила перед собой задачу сделать сервис по уборке мест общего пользования таким, как его представляют себе жители МКД, и даже превосходящим ожидания.

Был выработан чёткий алгоритм действий и установлены конкретные сроки реализации, а также установлены показатели – более 85% жителей должны быть довольны качеством уборки.

Был разработан чек-лист оценки работ, проведена встреча с советом дома и жителями дома, на которых представители компании рассказали о проекте, целях, составе работ, ожиданиях от его реализации. По итогам встреч в чек-лист были внесены корректировки.

Далее компания начала собирать статистику по услуге. Учитывалось количество замечаний и оценки от трех экспертов: сотрудника УК, менеджера подрядчика и жителей. После чего проводился анализ полученных данных:

- насколько снизилось количество замечаний по отношению к предыдущей неделе;
- как отличаются оценки УК и подрядчиком;
- как отличаются оценки УК и жителей.

После каждого анализа вносились корректировки в работу и в чек-листы.

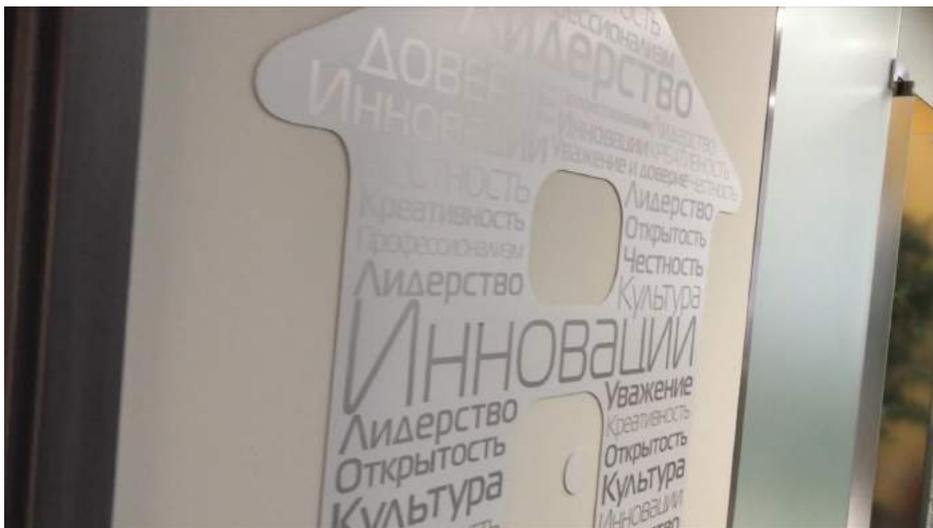
В результате проделанной работы:

- получено единое понимание качества оказания услуги для всех трёх заинтересованных сторон: жители, УК, подрядчик;
- были разработаны единые критерии оценки качества сервиса по услуге;

- были выработаны механизмы контроля качества услуги для УК, подрядчика и жителей;
- необходимый показатель был достигнут: 85,79 %.

## Постоянное саморазвитие

Главный капитал любой управляющей организации – это люди. Компания «Азбука быта» считает, что управлять домами и заниматься их обслуживанием должны настоящие профессионалы, увлечённые своим делом, которые не останавливаются в своих достижениях и постоянно развиваются. Только компания с такой командой может оставаться лидером на рынке.



Выбрав этот путь, компания очень много времени уделяет самообучению сотрудников, посещению различных отраслевых форумов и тематических семинаров.

Каждый сотрудник должен соответствовать уровню инноваций, которые внедряет компания-застройщик, понимать, как

качественно обслуживать общее имущество в современных домах, ориентироваться в трендах, которые диктует рынок.

В этой сфере нужно постоянно двигаться вперёд, особенно когда застройщик задаёт такую высокую планку, которой необходимо соответствовать.

Постоянное обучение способствует тому, что сотрудники генерируют новые идеи и внедряют их в свою работу, развиваются в профессии, работают эффективнее и, в итоге, приносят больше пользы компании.

Развивать сотрудника всегда выгодно – это вклад в будущее. Только в команде и с таким заинтересованным подходом можно достичь всех поставленных целей.

## **Стандартный бизнес-процесс**

Принять новый дом на управление от застройщика – сложный и очень ответственный процесс, требующий слаженной работы всей команды управляющей компании.



Дома в ЖК «ZNAK», переданные в управление УК «Азбука быта» в ноябре 2020 г.



Так проработаны процессы работы приёмочной комиссии, сам процесс приёмки многоквартирного дома, его предварительный осмотр, заключение договора управления домом, заключение временного договора управления и договора с подрядчиками.

Такие инструкции помогают не только отработать сам бизнес-процесс, но и увидеть, где в нём можно что-то оптимизировать и сделать его ещё эффективнее.

## **Бесхозные сети**

ТСН «Полёт» из г. Пензы решило проблемы с обслуживанием инженерных коммуникаций, вовремя проведя большую и кропотливую работу по защите своих прав.

При сдаче МКД застройщик отнёс на баланс дома несколько сотен метров внешних сетей теплоснабжения, холодного водоснабжения и водоотведения, а также подключил из ВРУ дома 16 опор уличного освещения, которые освещали и соседние дома тоже.

Такая ситуация встречается часто, так как муниципалитеты не стремятся брать на баланс обслуживание сетей, как это должно быть согласно установленному порядку.

В первую очередь, это привело к тому, что жители дома вынуждены были переплачивать за тепло и освещение, а во-вторых, обслуживать эти сети должно было само товарищество, что, конечно, привело к значительным лишним расходам.

ТСН не отступило, провело большую работу и в рамках преддоговорных споров выиграло суды с ресурсоснабжающими организациями (дело № А49-14708/201, дело № А49-17138/2017).

Как результат – жители МКД перестали оплачивать тепловые потери, а гарантирующая организация водопроводного хозяйства начала обслуживать внешнюю канализацию, которая ранее регулярно забивалась.

Что касается уличного освещения, в преддоговорном споре с гарантирующим поставщиком было доказано, что сети не являются общим имуществом собственников помещений (дело № А49-14912/2017).

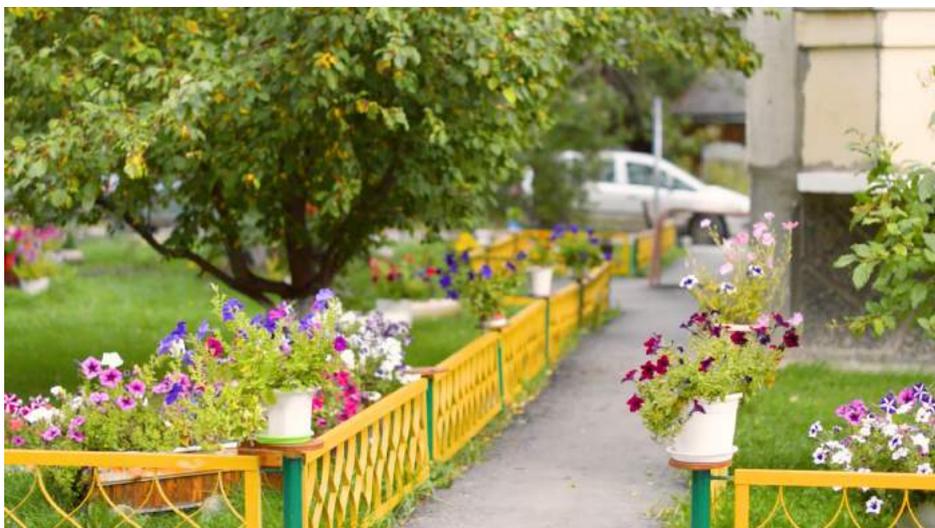
А в споре с ОМС товарищество убедило городские власти поставить опоры уличного освещения на учёт в качестве бесхозяйных объектов с перспективой включения в муниципальный контракт по уличному освещению (Апелляционное определение Пензенского областного суда по делу № 33а-1672/2019 от 16.05.2019).



## Кадровый резерв

ТСЖ «Восход» из г. Тюмени нашло необычное решение, которое позволяет с одной стороны значительно сэкономить средства собственников, а с другой – сделать полезное для общества дело.

Товарищество нашло возможность для налаживания взаимодействия с органами УФСИН. Это позволило привлекать граждан, осуждённых за административные правонарушения, для исполнения различных работ по благоустройству придомовой территории и обслуживанию мест общего пользования в доме.



Придомовая территория

Эти работы выполняются бесплатно, то есть собственники за них ничего не платят дополнительно. А внутри тарифа сама работа становится дешевле, что ведёт к экономии средств, которые можно потратить на какие-то дополнительные работы или дополнительное благоустройство. Плюс к этому, товариществу не надо дополнительно искать подрядчиков для выполнения тех или иных работ.

Правонарушители благоустраивают придомовую территорию, занимаются зелёными насаждениями, выполняют некоторые ремонтные работы – например, красят подъезды и т.д.

Это решение нельзя назвать универсальным и применимым каждым управляющим МКД, но всё же оно является хорошим примером неординарного подхода к организации обслуживания общего имущества многоквартирных домов.

## **Работа с должниками**

С проблемой долгов за ЖКУ сталкивается каждый управляющий МКД, а сама работа с должниками – очень важный процесс, который необходимо правильно организовать.

Многие компании стараются найти индивидуальный подход к каждому должнику: кого-то можно убедить, кому-то нужно помочь и т.д.

Управляющая компания «Феникс» ввела практику принимать безработных должников к себе на работу. Это помогает людям, попавшим в сложную жизненную ситуацию, во-первых, перестать накапливать долг, во-вторых – расплатиться с тем, что уже накоплено, пусть на это и потребуется время.

Так один из таких работников, чей долг за коммунальные услуги на момент приёма на работу превышал 300 000 рублей, за полтора года не только решил эту проблему, но и достиг значительного карьерного роста. За это время он стал лучшим начальником участка компании и сейчас имеет в своём подчинении более 10 человек.

## **Лифты «Квартала Новаторов»**

Ещё один пример упорства и системного подхода в достижении цели, которые позволили решить задачу, – практика Совета МКД «Квартал новаторов» из г. Екатеринбург.

При сдаче дома застройщиком выяснилось, что вместо немецких лифтов по программе импортозамещения застройщиком установлены лифты отечественного производителя. Как оказалось, эти лифты застревают, шумят, оборудованы некачественными дверями.

Жители, которые не пожелали смириться с положением вещей, объединились в Совет МКД, который сразу же начал активную работу с запросами, заявлениями, требованиями и претензиями к застройщику и УО по устранению проблемы. Совет МКД стал собираться каждый месяц.

Было выбрано два основных направления работы: смена обслуживающей лифты организации и замена комплектующих – дверей, лебедки, канатоведущего шкива (КВШ), стекол и зеркал, шкивов ограничителей скорости и монтаж ограничителей скорости.

Основное количество возникших проблем объяснялось именно некачественными комплектующими и случаи эти были гарантийными, соответственно производитель и обслуживающая компания должны были устранить их бесплатно. Но сроки по обязательствам постоянно переносились, а застройщик продолжал утверждать, что железные двери значительно лучше дверей из нержавеющей стали.



Павел Дьяков, председатель Совета МКД, проводит встречу

Совет МКД не отступал и начал проводить личные встречи. Была проведена встреча с управляющей компанией и застройщиком, где определили обязанности застройщика по устранению недочётов. Также было несколько встреч с компанией, обслуживающей лифты в текущий момент, где договорились, что она предоставит классификацию причин простоев лифтов и статус устранения этих ошибок.

После полугода активной претензионной работы и переговоров – началась замена восьми комплектов дверей лифтов, а также был заключен договор с новой обслуживающей компанией.

В результате удалось добиться замены и ремонта оборудования на сумму более чем 3 млн. рублей. Работы выполнила подрядная (обслуживающая) организация, а расходы были оплачены застройщиком.

## Гарантии для сотрудников

УК «Военвед» считает, что создание благоприятного внутреннего климата в коллективе не только позволяет избежать постоянной смены кадров, но это также один из обязательных принципов для успешной работы с жителями МКД.

Сотрудники компании – подготовленные специалисты, которые обеспечивают бесперебойную работу по обслуживанию домов и своевременно реагируют на все обращения жителей.

Для них разработан и действует коллективный договор, который закрепляет их права, порядок предоставления форменной одежды, дополнительных дней отдыха и другие социальные гарантии.

Работники компании всегда исполняют служебные обязанности только в форме с логотипом УК «Военвед» и имеют при себе служебное удостоверение.

Работники постоянно проходят обучение и повышают свою квалификацию за счёт средств УК, участвуют в городских конкурсах профессионального мастерства. Так в 2021 году из 4 участников три специалиста – сварщик, штукатур-маляр, кровельщик – вошли в тройку лучших в Ростове-на-Дону.

Каждую пятницу для работников компании проводится спортивный день и игра в волейбол.

Эти меры позволяют сотрудникам компании чувствовать себя комфортнее на работе и более ответственно относиться к своим обязанностям, что, безусловно, повышает качество управления МКД.

## Бережливое производство

УК «F5» решила проанализировать, как именно работает техническая служба компании: как быстро реагирует на заявки, всегда ли на складе есть все необходимые материалы и в каком состоянии находятся инструменты, и, в целом, как именно пополняется склад?

Проанализировав эти процессы, компания увидела невероятное количество проблем, которые поглощали бюджет и не давали компании работать эффективно.

Обнаружились лишние помещения, не несущие никакой функции, было непонятно, как организовать целевой закуп, как управлять остатками ТМЦ, как правильно сформировать объёмы и сроки пополнения.

Компания решила внедрять в эти процессы базовые инструменты «Бережливого производства»: снижение затрат, повышение прозрачности, постоянный учёт ресурсов и уменьшение их потерь. Кроме того, был внедрён производственный анализ, разработан перечень стандартов в области складского управления.

Все эти решения привели к позитивным изменениям:

- сократился объём закупа ТМЦ, а излишки были сокращены путём выработки;
- были созданы буферные склады, которые упростили и ускорили выполнение заявок;
- высвободилась часть времени сотрудников, что позволило выполнять большее количество заявок;
- был проведён анализ компетентности персонала, выявлены сильные и слабые стороны каждого сотрудника;

- оптимизировали штат: убрали лишних сотрудников, взяли тех, кто разделяет концепцию, миссию и стратегию компании.

Принятые меры позволили УК работать более эффективно, выполнять больше заявок и сделать бизнес-процессы более прозрачными.

## **Автоматическая уборка**

Управляющая компания «Феникс» внедрила в свою работу, на первый взгляд, простое, но очень эффективное решение, которое позволяет сэкономить время, а в перспективе – и средства на уборке мест общего пользования в многоквартирных домах .

Компания приобрела компактную полумоечную машину, которая отлично справляется с большими приквартирными холлами и коридорами. Одна такая машина заменяет труд сразу нескольких уборщиц, показывая хорошее качество уборки, что, безусловно оценят собственники МКД.

К тому же такие решения всегда характеризуют компанию, как стремящуюся к высокому уровню обслуживания домов, что идёт на пользу её деловой репутации.

## **Адаптация сотрудников**

УК «Азбука быта» из города Ульяновска разработала специальный инструмент, который помогает адаптации новых сотрудников.

Компания задумалась о проблемах, с которыми может столкнуться новый сотрудник, когда приходит работать в управляющую компанию: не понятен фронт работ, не знакомы способы

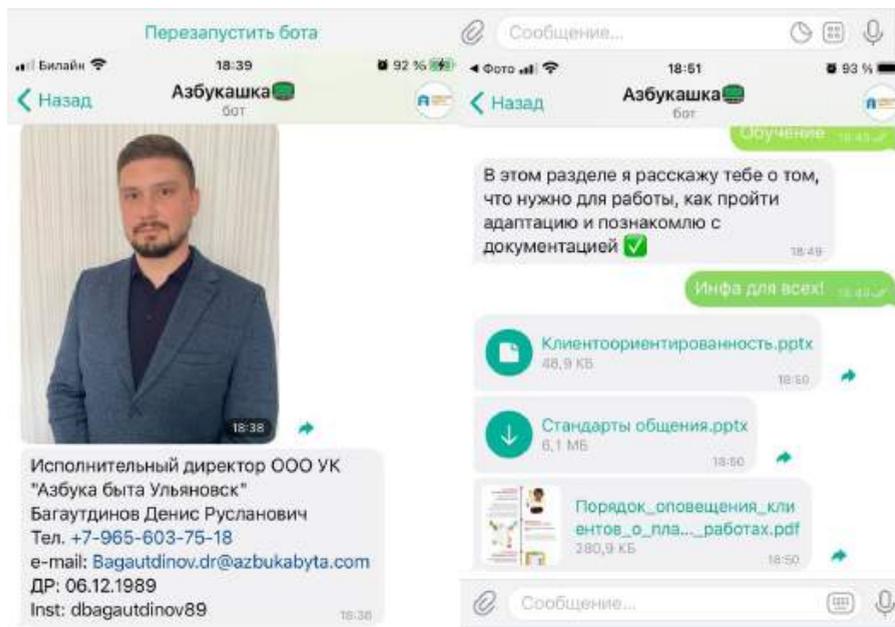
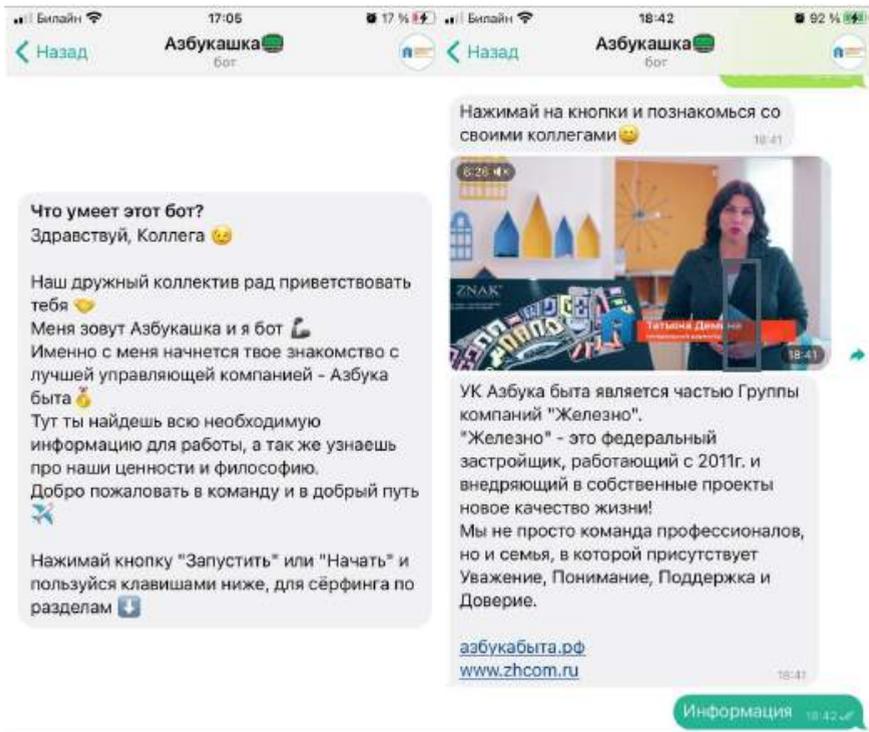
выполнения типовых задач, нет ответов на вопросы, не у кого спросить и т.д.

Это может привести к тому, что сотрудник не будет работать в полную силу, будет выполнять задачи, не придерживаясь стандартов, при этом не чувствовать себя частью компании и испытывать дискомфорт.

УК создала базу знаний и telegram-бот «Азбукашка». Благодаря тому, что вся информация собрана в одном месте, сотрудники могут в любое время суток получить ответ на свои вопросы. Это особенно актуально для тех подразделений и отделов компании, которые находятся в разных городах.

Бот помогает:

- узнать побольше о компании, её ценностях и философии;
- получить всю необходимую информацию для работы: бланки, образцы документов;
- получить информацию о жилом фонде, который находится в управлении компании;
- познакомиться с коллегами, увидеть их фотографии, узнать телефон и дату рождения;
- модуль обучения позволяет получить документы по каждой должности.



## Инженерные решения в МКД



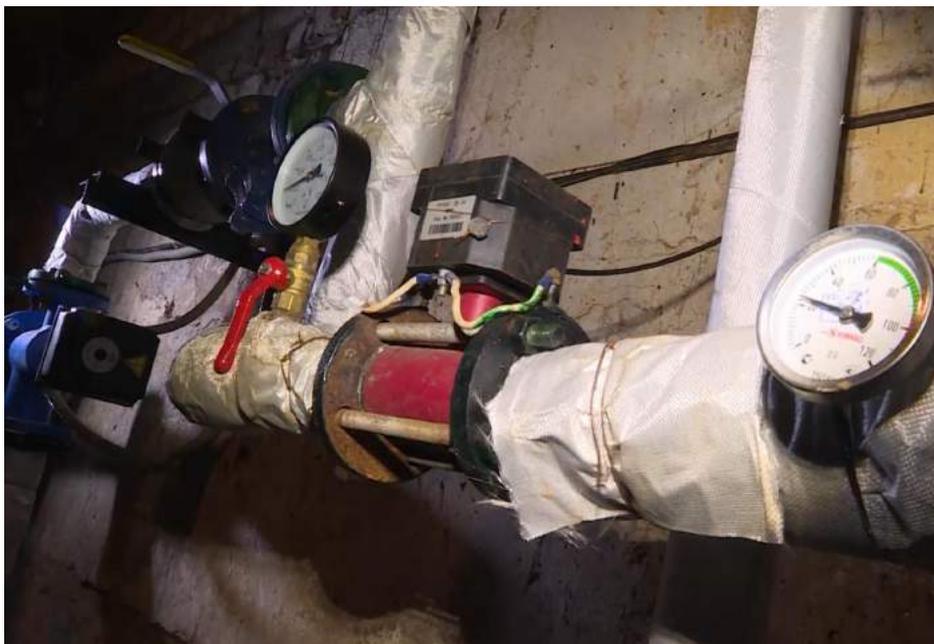
В этом разделе собраны технические решения, которые направлены на увеличение эффективности и безопасности работы инженерных систем многоквартирного дома, а также упрощают и ускоряют их обслуживание, продлевают срок эксплуатации и помогают формировать более комфортные условия проживания.

Такие улучшения обычно связаны с модернизацией сетей или установкой дополнительного оборудования и требуют затрат на начальном уровне, но со временем они окупаются, а польза от них и для самой управляющей организации, и для жителей домов очевидна.

Нужно постоянно отслеживать появление новых технических решений, чтобы обслуживать на высоком уровне инженерные сети в домах любого года постройки.

## Ювелирная настройка отопительной системы

В подвале одного из домов, находящихся в управлении у УК «Юбилейный-2007» из г. Костромы, был установлен термомайзер – прибор, который регулирует подачу тепла.



Система контроля подачи теплоносителя

Прибор чутко реагирует на температуру воздуха. Когда холодно – подаёт большее количество теплоносителя, когда становится теплее – снижает подачу или автоматически отключает тепло. Это возможно благодаря тонким настройкам автономного прибора и нескольким термодатчикам. Именно они помогают снизить расходы собственников помещений в доме.

Например, в межсезонье, если на улице теплее -6 градусов, оборудование экономит, а в начале и в конце отопительного сезона оборудование может вовсе отключить тепло.

Также температура в доме снижается на несколько градусов и в ночное время. Таким образом находится в квартирах домов, оборудованных термомайзером всегда комфортно.

Прибор обошёлся собственникам в 150 000 рублей, но затраты на него окупались за несколько месяцев.

После удачного опыта умные приборы были установлены ещё в 13 домах, находящихся на управлении у УК «Юбилейный-2007». Теперь приборы устанавливаются за счёт средств, которые содержатся на лицевом счёте дома.

## Удалённое управление теплоснабжением и ГВС

В домах под управлением УК «ЖилКомфортСервис» из г. Череповца установлены системы, позволяющие удалённо контролировать систему теплоснабжения и подачи горячей воды, а также управлять ими для комфортного проживания собственников.



Система удалённого контроля системы теплоснабжения и подачи горячей воды

Главная особенность системы – она позволяет быстро и своевременно реагировать на жалобы собственников, поступающие в отопительный период, а также регулировать горячее водоснабжение в межотопительный период.

Инженеры управляющей компании имеют удалённый контроль за работой автоматики тепловых узлов и могут быстро реагировать на внештатные ситуации. Кроме того, данная система позволяет выполнять заявки в оперативном режиме, что повышает лояльность собственников.

Плюсы есть и для ресурсоснабжающих организаций, которые также могут следить и своевременно разрешать внештатные ситуации на тепловых узлах.

## **Продлить срок службы оборудования**

ТСЖ «Богатырь-101» из г. Новочеркаска придерживается комплексного подхода к обслуживанию домов и внедряет множество интересных технических решений.

Так системы горячего водоснабжения в подвалах или на чердаках теплоизолированы для избежания потерь качественных показателей теплоносителя.

В домах установлены дополнительные системы очистки для горячей и холодной воды, а также отопительной системы.

Так называемые активаторы питьевой воды с блоком очистки предназначены для обработки воды в быту и промышленности. Они структурируют воду и повышают эффективность работы систем очистки воды.

Кроме того такие системы позволяют тормозить процесс образования твёрдых отложений на внутренних поверхностях труб, а также способствуют вымыванию таких отложений, а для питьевой воды – значительно улучшают органолептические показатели. Работы были произведены за счёт собственных средств жителей дома.

Применение таких очистных сооружений позволяет продлить срок службы оборудования, установленного на системы отопления, горячего и холодного водоснабжения и, безусловно, улучшают качество оказания услуг в доме.

## Газовая безопасность

УК «ЖилКомфортСервис» внимательно следит за безопасностью в тех домах, где есть газ. Там установлены специализированные системы, которые позволяют контролировать и своевременно оповещать самих жителей многоквартирных домов, а также МЧС и аварийно-газовую службу утечке природного газа.



Датчик контроля утечки газа

Когда оперативный дежурный с помощью этой системы получает сигнал об утечке, он информирует необходимые городские службы и направляет сотрудников для ликвидации опасной ситуации.

Особенность системы – быстрое реагирование и оповещение жителей домов. Это громкое звуковое и голосовое оповещение об утечке и о том, что требуется сделать, чтобы люди не растерялись, чётко следовали инструкциям и соблюдали правила безопасности. Например, в таких ситуациях нельзя включать или выключать электронагревательные приборы.

С такой автоматикой собственники чувствуют себя более безопасно и уверенно в своих домах и более лояльно относятся к управляющей организации.

## **Автоматическая передача данных**

В доме, находящемся на управлении ТСЖ «Флагман» в г. Иваново, установлена система АСКУВ – автоматизированная система коммерческого учёта воды. Такие комплексы объединяют потребителей коммунального ресурса в одну сеть и позволяют в автоматическом режиме снимать показания, выполнять обработку этих показаний и последующий анализ данных.

Жителям дома больше не нужно ежемесячно снимать показания самостоятельно и сверять их с данными обслуживающих организаций. Такие системы не позволяют недобросовестным потребителям занижать показания или передавать их не вовремя. Управляющая компания легко избежит обычных претензий со стороны потребителей, так как точность данных, которые выставлены счетам, не вызывает сомнений.

А если всё же потребуется, достоверность учёта возможно подтвердить с точностью до минуты, сделав распечатку из базы данных по любому прибору учёта.

Кроме того, АСКУВ позволяет снять показания приборов учёта одномоментно по всему дому – только так можно получить точную картину расхода ресурса по МКД. Если показания снимаются с разрывом в несколько дней, данные будут не точны.

На приборы учёта с автоматической передачей данных были заменены все индивидуальные приборы учёта горячего и холодного водоснабжения, а также и общедомовой прибор учёта, что позволило значительно уменьшить расход на КР на СОИ.

## **Тепловизионная диагностика**

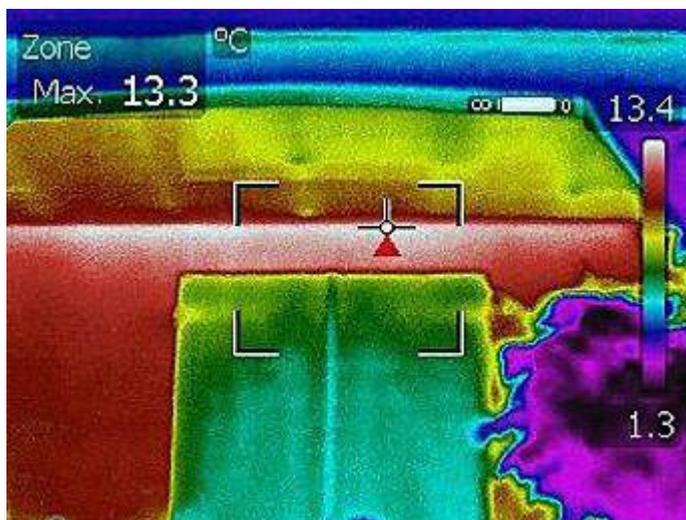
УК «Туапсе» стремится поддерживать высокий уровень обслуживания и использовать в своей работе передовые технологии. Площадкой для их реализации являются 60 МКД в г. Туапсе.

Жилищный фонд в управлении компании очень разнообразный: есть новостройки, которые совсем недавно были введены в эксплуатацию, есть дома, построенные после Великой отечественной войны. Чтобы поддерживать каждый из домов в стабильном и исправном состоянии, необходимо прилагать немало усилий.

Особый упор делается на инструментально-приборную и материально-техническую базы обеспечения работы, а также на повышение энергоэффективности домов.

Так компания первая в городе стала проводить обследование плоских кровель с использованием тепловизора. Методика позволяет точно определить, что именно приводит к теплопотерям: выявить скрытые дефекты в конструкции, разрушенные участки, строительные недостатки, дефекты утепления, локализацию повышенной влажности.

Технология настолько точная, что позволяет фиксировать на изменение температуры в 0,1 градус.



Полученные данные дают возможность не только своевременно выполнять ремонтные работы, но и заранее предотвращать будущие проблемы, а периодическое обследование поможет устранить энергетические потери и обеспечить комфортные условия в помещениях МКД.

## **Замеры сопротивления изоляции**

УО «Юбилейный-2007» является лидирующей компанией по энергосбережению в г. Костроме и подаёт хороший пример постоянной и методичной работы по улучшению технического состояния МКД, находящихся на её управлении.

Так компания с установленной периодичностью проводит замеры сопротивления изоляции в каждом из своих домов, а также сразу после капитального ремонта.

Сопротивление изоляции – важный показатель, который характеризует не только работоспособность электрооборудования, но и его безопасность для жителей дома.

Убедить людей в необходимости замены электросетей не так просто. Это дорогостоящие работы, для проведения которых собственники должны принять решение на общем собрании. Люди стремятся отремонтировать то, что у них на виду – заказывают косметический ремонт подъезда, меняют старые окна на пластиковые. Понимают собственники и необходимость работ на сетях тепло- и водоснабжения, ведь эти сбои влияют на качество их жизни. С электричеством ситуация иная: неполадки на сетях никому не заметны, кроме специалистов.

Количество электроприборов в домах постоянно увеличиваются, нагрузки на сеть растут, а зачастую срок службы проводов уже давно истёк. Кроме того со временем изоляция проводов теряет свои эксплуатационные свойства и начинает рассыпаться. Сочетание этих факторов может привести к возгоранию.

Собственники помещений дома № 27 на улице Димитрова по рекомендации специалистов управляющей компании приняли решение о полной замене «электрической начинки» в доме:

планируется поменять стоячные силовые кабели, силовую разводку на квартиры, всю коммутационную аппаратуру.

На замену алюминиевым проводам приготовлены медные. Алюминий дешевле, но быстрее окисляется при взаимодействии с воздухом, обладает меньшей электропроводностью, непрочен, боится перегибов и крошится. Средний срок службы медных проводов в полтора раза больше – 40 лет против 25-ти.

В доме № 37а на улице Димитрова полная замена электрооборудования уже завершена. В щитках – новая «начинка», в подъездах и на улице – светодиодные светильники. «Умные» датчики сами следят за уровнем освещенности и при необходимости зажигают свет. В светильниках в местах общего пользования, кроме того, имеются датчики движения.

После завершения работ стоимостью около 900 тысяч рублей в пятиэтажке вновь провели замеры сопротивления изоляции, а также проверили на срабатывание защиту. Испытания показывают, что после проведения работ все результаты – в норме. Никаких неисправностей и несоответствий не выявлено.

В домах, которые обслуживает управляющая организация «Юбилейный-2007» изношенные сети остались лишь в 30% фонда компании, при этом электрики, благодаря регулярным ежемесячным проверкам, успевают выявить недостатки заранее, чем обеспечивают безопасность жителей МКД.

# Энергоэффективность



Рациональное потребление и экономия ресурсов становится повседневной необходимостью, а энергоэффективные мероприятия будут в тренде в сфере обслуживания многоквартирного жилого фонда ещё много лет.

Цель каждого управляющего – снижать расход ресурсов, а жители заинтересованы платить меньше за коммунальные ресурсы.

Энергоэффективность – это не только осознанное потребление ресурсов, но ещё и комфортный микроклимат в доме, не требующий дополнительной поддержки обогревателей или проветривания.

В этом разделе собраны решения, которые позволяют повысить энергоэффективность МКД.

## Солнечная энергия

ТСЖ «Богатырь-101» из г. Новочеркаска активно внедряет энергосберегающие технологии, сделав их использование главным направлением своей деятельности.

Так в доме установлена гибридная система горячего водоснабжения с использованием солнечных коллекторов. Плоские солнечные коллекторы, установленные на крыше дома, преобразуют солнечную энергию в тепловую путём нагрева циркулирующего в коллекторе теплоносителя – нетоксичной негорючей жидкости. Эта жидкость, нагреваясь сама, нагревает воду. Причём нагрев осуществляется самым экологичным из известных способов.



Солнечные коллекторы

Кроме того установлены напольные баки-аккумуляторы тепла. Они максимально накапливают тепловую энергию, когда солнца много, чтобы поддерживать достаточную температуру воды и тогда, когда солнца недостаточно.



Баки-аккумуляторы тепла

Гелиосистема была установлена за счёт собственных средств жителей дома с рассрочкой платежа.

Установка такой системы в одном подъезде позволила сэкономить 107,24 ГКл, что составляет 25% от общего объёма энергии, необходимой на нужды ГВС, и 100% от объёма потребления одного подъезда. Кроме того, при полном отключении котельной жители подъезда будут обеспечены горячей водой.

## Поддержка государства

ТСЖ «Флагман» из г. Иваново сосредоточилось на проведении энергоэффективного капитального ремонта дома. В частности была полностью модернизирована система теплоснабжения и горячего водоснабжения. Был установлен автоматизированный узел управления системой отопления с погодозависимым управлением параметров теплоносителя в системе отопления и ГВС.

Дом перешёл на закрытую схему отопления, которая даёт энергосберегающий эффект. Подача тепла в закрытой системе теплоснабжения регулируется централизованным способом, при этом количество теплоносителя, (воды), остаётся в системе неизменным.

Утечки теплоносителя при такой системе весьма незначительны и легко устраняются, а потери воды без проблем автоматически восполняются с помощью регулятора подпитки.

«Умная» автоматика регулирует температуру теплоносителя в соответствии с наружным воздухом и снижает температуру в ночное время. Так снижение температуры на 2 градуса в течение 4 часов в ночное время не влияет на климат внутри квартиры, но позволяет значительно сэкономить количество потребляемого тепла. Таким образом в доме стоимость отопления на 40 % ниже норматива.

Чтобы изыскать средства на дальнейшие энергосберегающие мероприятия, МКД под управлением товарищества первый в Ивановской области стал участником программы государственной поддержки Фонда содействия реформированию ЖКХ.

Это позволило возместить часть средств, потраченных на проведение работ по энергосбережению в рамках капитального ремонта – около 500 000 рублей.

## **Солнце «светит» в подъездах**

В г. Липецке на крыше дома № 11 микрорайона «Университетский» установлены десять солнечных панелей. Благодаря им осуществляется освещение мест общего пользования в МКД и лестничных клеток в дневное время. Электроэнергия на эти цели поступает уже не от сети, а от этих уникальных батарей без каких-либо выбросов от станций. Плата же за ресурс сводится к минимуму.

Батареи расположены под определенным углом, который рассчитывается согласно специальным таблицам оптимально для каждого времени года, что позволяет получать электроэнергию, даже если на улице пасмурно.



Солнечные панели на крыше дома

Номинальная мощность десяти солнечных батарей составляет 3 киловатта, то есть 10 панелей по 300 ватт. В зависимости от времени года и интенсивности солнца освещение лестничных клеток обеспечивается энергией от 20 до 70 %.

## **Экономные лифты**

В новых современных лифтах стало нормой применение частотно-регулируемых приводов. Их установка даёт ряд преимуществ.

Во-первых, экономия энергии. Так в домах под управлением УК «Университетская» в г. Липецке удаётся снизить расход электроэнергии, необходимой для работы лифта, до 30 %, за счёт нивелирования переходных процессов в момент запуска лифтового двигателя.

Во-вторых, работа лифтов, оборудованных таким приводом, гораздо безопаснее, а ресурс оборудования и двигателей увеличивается. За счёт плавности процессов разгона и торможения снижается ударная нагрузка на подшипники, а за счёт отсутствия ударных и вибрационных явлений увеличивается общий срок эксплуатации движущихся частей лифтовой системы.

В состав такой системы входит преобразователь частоты и лифтовая лебедка, оборудованная односкоростным асинхронным или синхронным двигателем, обладающим более высоким КПД и энергетическими характеристиками. Современные преобразователи частоты позволяют максимально эффективно контролировать крутящий момент и скорость на выходном валу электродвигателя, за счёт чего к минимуму сводится вибрация и толчки внутри кабины в моменты старта и остановки, а также снижается уровень шума работы двигателя лебедки.

## Социально значимые инициативы



Управляющий МКД, общаясь с большим количеством людей, может решать не только задачи, напрямую связанные с управлением домом, но и мыслить свои обязанности чуть шире. Очень важно думать о вопросах, которые могут объединить людей ради какого-то полезного дела.

Это могут быть экологические инициативы, помощь малоимущим и т.д. Управляющие могут показывать хорошие, убедительные примеры.

Такие инициативы положительно влияют на имидж управляющих организаций и помогают людям завести полезные привычки в повседневной жизни и начать делать что-то важное.

## Азбука потребления

УК «Азбука быта» внедряет целый комплекс мероприятий, направленных на формирование экологичного поведения и осознанного потребления ресурсов у жителей домов, находящихся у неё в управлении.

Компания активно включилась в проект «Экососеди» по отдельному сбору мусора, цель которого – научить жителей правильно сортировать мусор, чтобы его было возможно в дальнейшем пустить в переработку.



Акция по отдельному сбору вторсырья

Была открыта контейнерная площадка, на которой были установлены три бака для отдельного сбора макулатуры, пластика и металла.

Доступ к бакам ограничен, они открываются по определённому графику, чтобы избежать накопления в них обычных бытовых отходов. Жители постоянно оповещаются о том, в какой день и в какие часы можно сдать вторсырьё.



Закрытая контейнерная площадка

Благодаря этим мерам на переработку уже сдано 1,5 тонны вторсырья, за которые выручено более 6000 рублей, которые планируется потратить на благоустройство придомовых территорий.

В рамках пилотного проекта регоператора по обращению с ТКО и Министерства охраны окружающей среды установлены три контейнерные площадки специально для сбора пластика и макулатуры, которыми жители могут пользоваться в свободном режиме.

В офисах самой управляющей компании также установлены контейнеры для пластика и макулатуры и контейнеры для сбора отработанных батареек.

Контейнеры для батареек установлены и в ряде домов, где инициативные жители сами контролируют их наполняемость, а затем отвозят в специализированные пункты приёма

В группе в «ВКонтакте» ведётся специальная рубрика, в которой публикуются полезные материалы о раздельном сборе отходов, о том как сократить количество отходов, правильно выбирая товары в магазинах.

В перспективе планируется открыть пункты по приёму отработанной электроники для дальнейшей переработки.

Благодаря системной работе жители начинают понимать, что подобное обращение с отходами – это правильный путь, и начинают привыкать к новой полезной привычке.

Таким образом управляющей организации удаётся формировать новую культуру обращения с отходами и жители начинают больше интересоваться темой и проявлять свои инициативы.

## **Экология, экономия и благотворительность**

В Ростовской области внедрён понижающий коэффициент к нормативу накопления ТКО при раздельном сборе отходов. Так при разделении мусора на два вида (органика и неорганика) такой коэффициент составляет – 0,96, при разделении на три вида отходов и более (бумага, картон, пластик и т.д.) – коэффициент может составлять до 0,86.

Дом в г. Азов стал одним из первых участников этой программы и перешёл на отдельный сбор вторичного сырья. Жители дома разделяют мусор на семь фракций, для чего оборудована специальная контейнерная площадка с баками для отдельного сбора. Благодаря этому собственники платят за вывоз ТКО на 15 рублей меньше, чем остальной город, и вводят в свой обиход экологичный подход к потреблению, а средства, вырученные от сдачи вторсырья, направляются на благотворительные цели. Например, на помощь приюту для бездомных животных.

## Социальная миссия: 3 в 1

1. Социальная миссия – является одной из главных ценностей УК «Азбука быта». Кроме внедрения экологичного подхода к сбору отходов, компания вводит и ряд других инициатив среди жителей домов. Компания уже несколько лет оказывает благотворительную помощь детским домам в г. Уржум и в г. Ногимске.



Для этого организуются акции по сбору детской одежды, и других необходимых вещей, в которых может принять участие каждый житель. Например, к началу учебного года компания организовала сбор канцтоваров, которые затем были переданы детям.

2. ТСЖ «Восход» из г. Тюмени также видит необходимость организации социального волонтерства, которое может стать залогом добрососедских отношений. Не первый год товарищество организует сбор вещей первой необходимости для нуждающихся при посредничестве регионального центра социальной помощи. Ненужные вещи ещё могут кому-то пригодиться.

3. Во время первой волны эпидемии коронавируса, когда почти повсеместно для граждан старше 65 лет был введён режим самоизоляции им было затруднительно выходить в магазин за продуктами, УК «Диалог» из г. Ханты-Мансийска решила поддержать жителей пожилого возраста и организовала для них сбор и вручение продуктовых наборов.

Такие несложные в организации акции помогают соседям объединиться и сделать общее хорошее дело.

## Дополнительные услуги



Услуги, которые управляющая организация дополнительно предлагает жителям домов, – это не только способ получить доход, а ещё – это обширное поле для того, чтобы проявить творческий подход и попробовать себя в разных сферах.

Работая по договору управления, компания всегда будет получать запрос на что-то сверх него, а в многоквартирном доме всегда найдётся дополнительная работа. Это могут быть услуги по обслуживанию внутриквартирного оборудования, которое уже не является общим имуществом, или ремонтные работы.

Предоставляя дополнительные услуги высокого качества, компания может повысить лояльность жителей. Главное – увидеть новую возможность и хорошо организовать процесс.

## Чистая вода

Замечательным примером очень востребованной услуги является практика, которую внедрила компания «Азбука быта».

В подъездах домов размещены установки для подачи фильтрованной воды – «Домашний родник». К качеству воды предъявляются самые высокие требования, так как в Кирове вода содержит повышенное количество железа и бора, что может негативно сказываться на здоровье людей.

Система очистки воды включает в себя несколько этапов: фильтр глубокой очистки, фильтр тонкой очистки, сорбционный фильтр, затем этап умягчения для очищения воды от солей жёсткости, финишная очистка и обработка ультрафиолетом.

Вода на выходе не имеет запаха и вкуса, соответствует всем требованиям безопасности, не оставляет накипи и пригодна для питья и приготовления пищи.

Конструкция закрытая, доступ к ней осуществляется по домофонному ключу. Согласно регламенту обслуживания шкафы и разливочные краны еженедельно дезинфицируются, также еженедельно выезжает специалист для забора воды и оценки её качества, а каждый месяц проводится замена элементов фильтра.

Чтобы воспользоваться этой услугой необходимо заключить дополнительный договор с управляющей организацией. За определённую фиксированную сумму в месяц собственник, заключивший договор, может прямо в своём подъезде набирать неограниченное количество воды. Это позволяет сэкономить на покупке воды и на техническом обслуживании бытового фильтра.

Такие конструкции можно разместить не только внутри подъезда, но и вне его, чтобы пользоваться чистой водой могли и жители соседних домов.



Установка для подачи фильтрованной воды «Домашний родник»

## «Умные холодильники» в доме

В период ограничений, введённых из-за борьбы с распространением коронавирусной инфекции, людям не рекомендовалось покидать дома, чтобы не подвергать себя риску, а пожилым людям вообще было запрещено выходить. Для многих встал вопрос, как в таких условиях покупать продукты.

Для решения этой проблемы в одном из многоквартирных домов г. Читы в микрорайоне Царский «Пекарня Коваль» установила в подъездах холодильники, в которых можно было выбрать и самостоятельно приобрести хлеб, молочную продукцию, сладости и даже бытовые товары. Стоимость товаров не отличается от их цены в обычном магазине, а ассортимент продукции ежедневно проверяется их и пополняется.



«Умный холодильник»

«Умные холодильники» ещё называют микромаркеты: сбыт продукции происходит автономно, без постоянного присутствия персонала в точке продаж, через специальное приложение, которое управляет блокировкой дверцы и оплатой товаров.

Проект был одобрен жителями, после чего был с управляющей организацией, которая представляла интересы собственников, был заключён с договор аренды места для холодильников в подъездах дома. Также был установлен отдельный прибор учёта, по которому «Пекарня Коваль» оплачивает затраченную на работу минимаркета электроэнергию.

Для бизнеса – это способ продать свои товары непосредственно в месте проживания потенциальных покупателей, для УО и ТСЖ, а также для собственников – возможность получить от сдачи в аренду части общего имущества дополнительный доход, который можно направить на ремонт и/или благоустройство МКД.

Главное – правильно подойти к оформлению отношений между поставщиком товаров, который установит «умный холодильник», и собственниками.

## **Другой бизнес**

УК «Кондопожстрой» из г. Кондопоги успешно доказывает, что сегодня УО могут вести прибыльный бизнес за счёт развития дополнительных услуг и выхода на новые рынки.

Уже со второго года работы компания вышла за рамки услуг по обслуживанию многоквартирных домов. Каждое её начинание – это уникальный проект по движению вперед.



Команда УК «Кондопожстрой»

Первым проектом стало оказание услуг по вывозу бытовых отходов – компания закупила мусоровозы. Причём такие услуги предоставляются не только жителям домов в управлении, но и другим клиентам: ТСЖ, юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям. Проект окупился всего за год.

Сегодня «Кондопожстрой» по договору с регоператором по обращению с ТКО вывозит твёрдые коммунальные отходы по всему Кондопожскому району Карелии.

Затем компания освоила другую сферу бизнеса – обслуживание нежилых домов. Были заключены договоры с детскими садами и школами.

Третьим направлением работы стал перевод многоквартирных домов на природный газ. Компания стала исполнителем по такому переводу и первой, кто связал капитальный ремонт с переводом домов со сжиженного на природный газ, заменив в своих домах инженерное оборудование системы газоснабжения за счёт средств фонда капремонта. Теперь эту практику использует региональный Фонд капремонта.

Весь комплекс работ проводится штатом в 68 сотрудников. В компании нет отделов и подразделений, при этом чётко отлажены процессы и взаимодействие по разным направлениям деятельности.

## **Сервис высокого уровня**

Управляющая компания «Комфортный дом» из г. Тобольска предлагает большой спектр сервисов, связанных с эксплуатацией жилых помещений, в том числе и с обслуживанием внутриквартирного оборудования.

В управляющую организацию можно обратиться по вопросам ремонта сантехники и электрики, даже ремонта мебели, так как в штате есть плотник. Компания может взять на себя закупку оборудования для комплектации квартиры, включая бытовую технику. А ремонт этой бытовой техники также можно организовать, обратившись в офис компании.

Кроме того, чтобы соответствовать высочайшему уровню обслуживания, компания организовала службу консьержей и службу горничных.

Особой гордостью компании является специализированная бригада, которая занимается ландшафтным дизайном. В новых домах появились цветочные композиции, высажены декоративные кустарники, газоны. На месте протоптанных дорожек появилась тротуарная плитка. В «историческом секторе» помогают высаживать саженцы и рассаду, обрезать кустарники.

Новый подход компании заключается в широком комплексе дополнительных сервисов – любой бытовой вопрос или проблему, возникшую у жителя, управляющая организация решает самостоятельно. В её интересах сделать это быстро и качественно, чтобы клиент остался доволен, а услуга стала востребованной.

Ну и, конечно, предоставление уникальных сервисов также помогает компании зарекомендовать себя и получить большую лояльность жителей домов.

## **Заключение**

Мы надеемся, что этот сборник будет полезным руководством к действию для всех, кто занимается управлением и обслуживанием многоквартирных домов, хочет развиваться в этой сфере, становиться лучше и постоянно ищет новые идеи.

Благодарим всех, кто принимал участие в первом и втором Всероссийских конкурсах лучших практик управления МКД «Лидер перемен», делился своим опытом и практическими наработками с коллегами. Именно такой обмен идеями ведёт к развитию отрасли жилищно-коммунального хозяйства в России.

Призываем вас не стоять на месте и искать возможности для внедрения новых подходов в работу каждый день. Ставьте перед собой более сложные задачи и решение наверняка найдётся. Это и есть путь к успеху.

Увидимся на следующем «Лидере перемен»!

**Оргкоманда конкурса**

# Без кого этот сборник не получился бы

## Организатор конкурса

Ассоциация профессиональных управляющих недвижимостью «Р1» – всероссийское объединение профессиональных управляющих недвижимостью в сфере ЖКХ

## Конкурсная комиссия

- ✓ Борис Валит – Председатель Совета Ассоциации «Р1», эксперт по построению бизнес-процессов и развитию управляющих компаний, руководитель РосКвартала, АНО ДПО «ЦПО»
- ✓ Елена Шерешовец, Глава Экспертного совета, член Экспертного совета Комитета по энергетике Госдумы РФ, член Комитета ТПП РФ по предпринимательству в сфере ЖКХ.
- ✓ Ксения Терлецкая, главный редактор «Издательства РосКвартал»

## Категория «Административные и управленческие решения»

- ✓ Наталья Никольская, председатель МКА «Арбат», юрист со стажем 36 лет
- ✓ Павел Кузнецов, управляющий МКД, преподаватель Русской школы управления

## Категория «Инженерные и технические решения»

- ✓ Сергей Сергеев, руководитель практики в сфере ЖКХ, экологии и природопользования МКА «Арбат»
- ✓ Станислав Кнутов, руководитель юридического отдела компании «МКДЭКСПЕРТ»

## **Категория «Уникальные решения по энергоэффективному капитальному ремонту»**

✓ Светлана Межирицкая – эксперт Фонда ЖКХ, член регионального штаба ОНФ Ивановской области, эксперт по энергоэффективности многоквартирных домов

✓ Екатерина Окунькова – юрист ООО «РУСЭНЕРГОСБЫТ», эксперт по капремонту домов

## **Категория «Работа с жильцами»**

✓ Сусана Киракосян – кандидат юридических наук, доцент, член Экспертного совета Комитета Госдумы РФ по жилищной политике и ЖКХ

✓ Кристина Королёва – юрист, генеральный директор АНО «Единый центр защиты прав потребителей»

## **Категория «Экопроекты»**

✓ Ольга Купченкова – юрист с десятилетним опытом в сфере ЖКХ

✓ Татьяна Карепина – руководитель юридической компании «ProПраво»

## **Генеральный информационный партнёр конкурса**

[Издательство «РосКвартал»](#) – интернет-портал № 1 для управляющих организаций в сфере ЖКХ

## **Оргкоманда конкурса**

✓ Ирэн Парсасмян – исполнительный директор Ассоциации «Р1»

✓ Виктория Махнаткина – юрист Ассоциации «Р1»

✓ Ольга Шевлягина – редактор Ассоциации «Р1»

## **Участники конкурса**

- ✓ ООО УК « Юбилейный 2007»
- ✓ ООО «УК “ЖилКомфортСервис”»
- ✓ ООО «УЖКК “Электрощит”»
- ✓ ООО «УК “Феникс”»
- ✓ ООО УК «Азбука быта»
- ✓ УК «Управдомус» и ООО «УК “Платина”»
- ✓ ООО УК «ЛАД»
- ✓ ООО УК «Диалог»
- ✓ ООО УК «Богдановичская»
- ✓ ООО УК «Территория»
- ✓ ООО УК «КомСервисПлюс»
- ✓ ООО «УК Военвед»
- ✓ ООО «УК “Солнечный город”»
- ✓ ООО «УК “Готово”»
- ✓ ООО «УК Туапсе»
- ✓ ООО УЖК «Наш дом»
- ✓ ООО «УК “Наш дом смарт”»
- ✓ ООО «УК “КВС-комфорт”»
- ✓ ООО «УК “Казань-XXI-век”»
- ✓ ООО «УК “Всегда рядом”»
- ✓ УО МП «Водоканал»
- ✓ Группа управляющих компаний «F5»
- ✓ ТСЖ «Флагман»

- ✓ ТСЖ «Богатырь-101»
- ✓ ТСН «Полёт»
- ✓ ТСН «Заречная 32»
- ✓ ТСН «Рассвет»
- ✓ ТСН «Ижорская, 18»
- ✓ Виталий Воробьёв, председатель Правления ТСЖ «Восход»
- ✓ Владимир Челноков, председатель Совета МКД
- ✓ Андрей Овчинников, председатель Совета МКД
- ✓ Владимир Бурмистров, председатель Совета МКД
- ✓ Павел Дьяков, председатель Совета МКД
- ✓ Виталий Вакецов, председатель Совета МКД
- ✓ АО «Истринская теплосеть»
- ✓ АОС МКД
- ✓ ТСН «Дом №1»