



**Как организовать общее собрание
собственников квартир:
методы модерации и убедительные аргументы
в пользу повышения энергоэффективности
здания; борьба с неплательщиками**

Дайна Индриксоне (БЭФ Латвия)

Санкт-Петербург, 22.05.2014



Управление многоквартирным домом

Способы управления многоквартирным домом в России

- Непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме (МКД);
- Управление товариществом собственников жилья (ТСЖ) либо жилищным кооперативом (ЖСК), или другим специализированным потребительским кооперативом;
- Управление управляющей компанией (УК).



Общее собрание собственников квартир в Латвии

- Решение общего собрания является обязательным для всех собственников помещений в многоквартирном доме.
- Только общее собрание собственников квартир может принять решение о капитальном ремонте совместного имущества.
- Затраты делятся пропорционально площади жилья – квартиры.
- За капитальный ремонт должны проголосовать не менее 50%+1 собственников квартир (должен быть протокол собрания).



Главные проблемы

- Различные социальные слои общества, разные интересы и финансовые возможности
- Правильное понимание общей собственности и обязанностей часто отсутствует (особенно тогда, когда на содержание общего имущества требуются дополнительные затраты).
- Необходимо оценить:
 - Средний доход (примерный) и число людей, для которых дополнительные затраты будут очень высокими
 - Оценить долги за неоплаченные коммунальные услуги и среднее число неплательщиков



Борьба с неплательщиками

Неплательщики

Лица, которые извлекают выгоду из ресурсов, коллективных товаров или услуг, не оплачивая расходы на них.

В основном, это представители среднего класса, младше 35 лет, хорошо образованы, в большинстве случаев не имеют детей.

Хотя они и не являются анонимными, трудно ограничить или предотвратить их доступ к общим благам, например, воде или теплоснабжению.



Возможные решения

Два варианта:

- **Финансовые меры:** угрозы денежного взыскания (например, штраф):
- **Неформальные методы:** с помощью идеологического давления (созданий ситуаций, в которых быть неплательщиком стыдно):
 - Разместить список неплательщиков в местах общего пользования (подъезды, у входа в дом, на доске объявлений) + предупреждение об отключении коммунальных услуг для всего дома
 - Ограничение к доступу других общих благ, например, мест для парковки автомобиля, сантехнических услуг



**Взаимодействие &
Распространение информации**

Взаимодействие & Распространение информации

- Распространение информации является важным аспектом для инициирования процесса принятия решения о капитальном ремонте здания.
- Качество взаимодействия и информирования оказывает непосредственное влияние на уровень доверия собственников к председателю ТСЖ.
- Наиболее уязвимая группа, с которой необходимо проводить тщательную информационную работу, это собственники в возрасте от 40 до 70 лет.



Методы & Каналы распространения информации

Каналы распространения информации:

- Телефонные звонки, индивидуальные встречи, объявления в подъездах;
- Эл.почта, объявления в почтовых ящиках, на веб-странице ТСЖ;
- Бюллетени товарищества.
- Большие многоквартирные дома требуют быстрой и безличной формы взаимодействия, тем временем в домах меньше размером индивидуальный подход к жителям работает намного лучше.
- Чем больше разных методов взаимодействия используется, тем больше собственники и жители МКД будут удовлетворены системой управления домом.



Подготовка к общему собранию собственников квартир

- Информация должна быть распространена и в письменной и устной форме, чтобы охватить людей с разными типами восприятия (визуалы, аудиалы, кинестетики)
- Информация о платежах и финансах является наиболее болезненной темой, поэтому материалы по проекту реновации здания должны содержать основные показатели бюджета (смету), календарный план работ, расчёт возможной экономии и прибыли для собственников.
- Информация должна быть:
 - ясной и чёткой;
 - на понятном языке;
 - без метафор;
 - не перегруженной лишними деталями и техническими терминами;
 - логически структурированной.



Уровень участия & Прозрачность

- **Активное участие**, как правило, зависит от хорошего мнения об обслуживании и управлении домом, а так же от квалификации председателя ТСЖ.
- **Прозрачность** важна для общего хорошего функционирования ТСЖ, является чрезвычайно важным инструментом и предварительным условием для прихода к общему решению о проведении капитального ремонта и повышении энергоэффективности здания. Поэтому необходимо представить:
 - Детальный перечень запланированных работ;
 - Точную или приблизительную сумму всего проекта;
 - Сумму, которую должен заплатить каждый владелец квартиры.



Убедительные аргументы

Проблемы с жилым фондом

- **Техническое состояние многоэтажных домов ухудшается.** Если ничего не делать, то со временем придётся платить больше за аварийный ремонт и утепление здания. Чем позже принято решение, тем дороже обходятся работы.
- Несмотря на то, что зимой за отопление приходится платить внушительную сумму, в квартире нередко все равно **холодно**.
- Большая часть тепловой энергии не используется эффективно а выходит наружу. Таким образом, платя за отопление, Вы платите также за **обогрев воздуха снаружи**.



Что такое капитальный ремонт?

Реновация здания может рассматриваться в качестве инвестиций с целью, чтобы все члены товарищества получали прибыль - не сразу, а в более долгосрочной перспективе

Связанные риски не очень привлекательны для квартировладельца (инвестирование «реальных денег» для получения гипотетической, но не гарантируемой пользы)

Риски, как правило, нейтрализуются сильной системой заключённых договоров, страховок и жёстких законодательных требований, а так же предоставлением детальной, чёткой и прозрачной информации.



Принятие решения

- **Председатель и члены правления** товарищества собственников жилья чаще всего выступают инициаторами, указывая на необходимость проведения реновации или модернизации многоквартирного дома.
- Далее идея по реновации здания должна быть доведена до сведения **собственников жилья** (распространение информации, лоббинг).
- **Выполнение всех формальностей** во время проведения совместного заседания, например, соглашение о повестке дня, конфиденциальное голосование о необходимости проведения конкретных мер.
- Проект реновации дома должен быть одобрен на **совместном заседании**.
- **Оценка результатов** принятого решения является обязательным этапом.



Наиболее распространённые аргументы «Против»

- Плата за коммунальные услуги возрастёт.
- Цена ремонтных работ во время реновации здания будет повышаться.
- Общая собственность (лифт, инженерные коммуникации, подъезд, крыша) может выйти из рабочего состояния или будет необходим ремонт.
- Информация о платежах для софинансирования реновации здания могут быть ненадёжной.
- Возможна коррупция во время проведения реновации здания.

Если товарищество собственников жилья ведёт прозрачное управление домом и регулярно отчитывается о финансовых вопросах, то такие аргументы, как правило, не выдвигаются.



Другие опасения собственников I

Вложенные финансовые средства не приведут к положительному экономическому эффекту (т.е. экономии дополнительных затрат)

Решение:

- чёткая и подробная смета проекта, расчёт будущей экономии общих расходов , платежей.
- финансовые последствия для всего товарищества собственников жилья и расчёт для одной квартиры, как конкретный примера
- факт, что тарифы и плата за коммунальные услуги имеют тенденцию возрастать, модернизация здания является решением этих проблем



Другие опасения собственников II

Низкое качество выполненных работ, собранные средства не будут расходоваться в надлежащем порядке и процесс выбора субподрядчика не будет прозрачным

Решение:

- организация специальной комиссии собственников жилья, которые будут осуществлять надзор и контроль всех этапов реновации, будут контролировать распределение средств и коллективно выбирать субподрядчиков.



Другие опасения собственников III

Выполнение ремонтных работ, включая доступ в квартиры, шум и т.д., могут принести неудобства квартирновладельцам.

Решение:

Предоставить владельцам прозрачное и подробное изложение всех запланированных работ, так же важно обсудить возможные компромиссы.



Какие выгоды от капитального ремонта?

- Устраняется риск непредвиденных ремонтных работ, улучшается состояние здания.
- Повышается стоимость квартиры.
- Уменьшается потребление теплоэнергии.
- Увеличивается уровень комфорта в помещениях
- Уменьшается плата за коммунальные услуги.

В многоквартирном доме лучший результат по повышению энергоэффективности будет достигнут в том случае, если мероприятия в процессе модернизации направлены на санацию всего здания в целом, а не отдельных его квартир.



Советы по аргументации

Важно подготовить аргументацию для каждого этапа процесса принятия решения

- Аргументация должна основываться на правдивых аргументах;
- Предоставленные аргументы не должны противоречить друг другу;
- Все аргументы должны быть чётко сформулированы;
- Аргументы должны быть подкреплены соответствующими сведениями и примерами;
- Не нужно предоставлять лишние аргументы.



Заключение I

- Инициаторы капитального ремонта и энергоэффективной модернизации – как в любом другом дорогостоящем проекте – могут столкнуться с сопротивлением со стороны квартировладельцев.
- Различные виды аргументов против могут появиться среди квартировладельцев в процессе обсуждения реновации/энергоэффективной модернизации.
- Можно убедить собственников согласиться на осуществление капитального ремонта и энергоэффективной модернизации, но важно подготовить аргументы для всех этапов процесса принятия решений.



Заключение II

- Прозрачная система управления, открытый доступ для квартировладельцев к финансовым отчётам и хорошо созданная система информирования - главные и лучшие условия для принятия положительного решения.
- Проведение единичных мер по повышению энергоэффективности здания неэффективны с точки зрения строительной физики и периода окупаемости, но если со стороны собственников наблюдается очень сильное сопротивление и желание проводить единичные меры, то успешная их реализация повысит доверие владельцев.



Ссылка

Презентация подготовлена на основе материала «Как убедить? Мотивация, модерация и медиация», разработанного Дилором Ахмеджановой в рамках проекта ARCEE.

Информация будет доступна на веб-сайте проекта <http://eefi.info> в конце 2014 года.



