

«Дело дома» или «Обод уй» по-латвийски?

В то время как у нас многие жители до сих пор не могут разобраться, что же такое программа «Обод уй» и для чего она нужна, откровенно демонстрируя ее непринятие, в латвийской Елгаве система информирования собственников по вопросам управления общедомовым имуществом приносит результаты. Да еще какие! Там не только исчез из обихода до боли знакомый вопрос собственников к управляющим: «Куда делись наши деньги?». Подключенные к системе квартировладельцы стали более информированы и заинтересованы в вопросах сохранения общедомовой собственности, получили возможность дистанционно участвовать в ее управлении. Этот опыт на семинаре представил член правления Латвийской ассоциации предприятий по управлению и обслуживанию недвижимости, руководитель муниципального предприятия Елгавы по обслуживанию домов (JNIP) Юрис Виджис.



Точно так же, как и в нашем законодательстве, в Латвии за содержание общего имущества в многоквартирном доме несет ответственность собственник, а управляющая компания – за исполнение договора управления. Но практика показывает, если собственники плохо знают свои права и обязанности, нет прозрачности деятельности управляющих, жильцам непонятно движение и расходование их средств, это становится причиной противоречий между управляющими и квартировладельцами. Эффективное управление опирается на трех китов: грамотный управляющий, информированные собственники и взаимное доверие. В больших совместных домовладениях из-за сложности собраться всем вместе часто теряется связь управляющих с владельцами квартир. Согласно латвийскому законодательству управляющие обязаны информировать жильцов о нормативно-правовых актах, связанных с управлением жилфондом. Но само по себе в отрыве от практики это не приносит результатов. Для граждан гораздо важнее, какие работы планируются, выполняются, на что расходуются их деньги, почему работа стоит столько и можно ли минимизировать затраты и так далее. И чем более информированы собственники квартир о содержании многоэтажного дома, тем активнее они в принятии решений, выше их платежная дисциплина, доверие к тем, кто старается на благо их дома. В противном случае – это почва не для сотрудничества, а повод для взаимных упреков и обвинений. По словам Юриса Виджиса, имеющего 20-летний опыт управления жилой недвижимостью, в Елгаве решили сделать ставку на максимальную открытость

данных об управлении, прозрачность финансовых отчетов, широкую информированность жильцов о работе управляющих с расчетом, что это поможет стать им активными и ответственными собственниками. Другими словами, эффективное управление возможно тогда, когда оно идет совместно с собственниками.

Управляющие начали с систематизации юридической, технической, финансовой информации о доме, которая постоянно пополнялась. Этот сегмент обозначили как «Дело дома». Возник вопрос, как донести его до жильцов. Хранить и накапливать гору информации о каждом доме на бумажных носителях было неудобно. Чтобы жильцы были в курсе этих данных, надо было их регулярно собирать, значит, искать помещение. Это трата времени, средств, да и собрать их всегда сложно. К тому же не все могут воспринять на слух и осмыслить серьезную информацию об управлении домом. Создатели системы решили, помимо бумажной версии, запустить электронную.

На первых порах это была полная, достоверная информация об управлении домом (планы работ, сметы доходов и расходов, договоры на управление, акты выполненных работ, отчеты и т. д.). Это позволило жильцам понять, как расходуются их деньги, снять многие вопросы, ответы на которые они могли дистанционно найти в интернет-ресурсе.

Позже усовершенствовали систему, включив много полезной информации для собственников. В том числе данные о доме (кадастровое дело, регистр владельцев жилых домов, техническая и проектная документация, заключения о техническом обследовании, показания приборов учета коммунальных услуг собственников, ежемесячные счета за управление и коммунальные услуги и т. д.). Квартировладельцы получили возможность оплачивать услуги в электронном виде в 5 крупнейших банках. Это было очень удобно жителям, сэкономило их время – не надо ходить к управляющим, стоять в очередях, чтобы получить ту или иную информацию по дому.

В «Деле дома» появились сведения о неплательщиках (номер квартиры без указания фамилии собственника), а также о действиях управляющих по сокращению задолженности. Это предупреждения, соглашения об уплате долга, подача исковых заявлений. Для наглядности – динамика снижения задолженности за год в графическом виде. Эта информация стимулировала неплательщиков к ее погашению. Прозрачность движения средств позволила осознать, что они являются должниками не перед управляющими, а перед остальными совладельцами дома, своими соседями.

Система предоставляет дополнительные электронные услуги для жильцов. Например, возможность задать вопрос управляющему, представителям других структур и оперативно получить на него ответ. То есть появилась оперативная обратная связь. Интернет-ресурсом стали пользоваться работающие за границей граждане, оценив возможность не только быть в курсе управления общим имуществом, но и принимать в этом участие. Для каждого дома созданы форумы, на которых жильцы обсуждают вопросы домового хозяйства, принимают решения, не выходя из дома. Возник вопрос: не заменит ли электронная система общих собраний собственников, когда достаточно будет изучить документ и принять решение, нажав кнопку компьютера. Конечно, она способствует тому, что это удобно как управляющим, так и жильцам. Ведь отпадает необходимость собираться на общих собраниях с вечными проблемами отсутствия кворума при принятии решений. Если решения принимают собственники, есть ли уверенность, что при электронном голосовании за них это не сделает кто-то другой. Разработчики системы предусмотрели этот момент, обеспечив точную идентификацию каждого из них на сайте. При этом есть определенный круг вопросов, требующий очного присутствия на общем собрании для обсуждения и принятия решений. Например, вопрос о банковском кредите.

По сути, «Дело дома» стало делом каждого собственника, подключенного к системе, чего и добивались разработчики ресурса. Они отмечают повышение вовлеченности жильцов в процесс управления, доверия к управляющим, возможность получить хорошую идею или дельный совет. А это позволяет принимать перспективные и долгосрочные решения. Снизилось число необоснованных обвинений в адрес управляющих. Жильцы могут оценить качество работы управляющих, используя смайлики: «хорошо», «удовлетворительно» или «плохо».