



**PRO
HOUSE**

PRO HOUSE – Professional Housing Management in Kazakhstan
and Uzbekistan
PRO HOUSE – Профессиональное управление жилищным фондом
в Казахстане и Узбекистане

Стратегия развития

Алматинской Городской Ассоциации Кооперативов Собственников Квартир (помещений)

в контексте достижения Целей устойчивого развития
Повестки дня - 2030



Алматы 2019 г.



Этот документ отражает позицию авторов и не обязательно отражает точку зрения Европейской Комиссии

Издание разработано в рамках проекта «Pro House - профессиональное управление жилищным фондом в Казахстане и Узбекистане». Мероприятия проекта нацелены на укрепление роли профессиональных управляющих жилой собственностью.

Проект частично финансируется Европейской комиссией (Программа Central Asia Invest IV Boosting Small Businesses Competitiveness). Более подробно с проектом можно ознакомиться на следующей странице.

Мнения, изложенные в настоящем издании, являются исключительно мнениями авторов и не могут распространяться в качестве отражающих позицию программы Central Asia Invest IV Boosting Small Businesses Competitiveness Европейской комиссии.

Работа над стратегией проводилась в период обсуждения и внесения изменений в новый Законопроект «О жилищных отношениях в РК». Цель Законопроекта повышение прозрачности деятельности органов управления, контроль со стороны самих собственников помещений за работой управляющих и сервисных компаний. Предлагается новая модель управления объектом кондоминиума путем создания некоммерческой организации - ОСИ, по принципу "один дом - одно ОСИ - один счет". Каждое ОСИ будет осуществлять управление объектом кондоминиума посредством своего текущего и сберегательного счета. При этом «старая модель» - кооперативы собственников квартир и кооперативы собственников помещений могут действовать в течение трех лет после принятия рассматриваемого законопроекта.

Данное издание обобщает мнение руководства Ассоциации, инициативной группы управляющих жилой недвижимостью г. Алматы, активных собственников жилья и предпринимателей, занимающихся вопросами управления и содержания многоквартирных домов.

Работа над стратегией велась под руководством Геннадия Каленова, директора Международной ассоциации менеджмента недвижимости (МАМН). МАМН является некоммерческой организацией, зарегистрированной в Минске, Республике Беларусь. Ассоциация была основана в 2010 году при содействии Инициативы «Жилищное хозяйство в Восточной Европе» (ИВО), г. Берлин в рамках реализации нескольких немецко-белорусских проектов с участием организаций из Беларуси, Германии и России. Цель - поддержать профессионализм управления жильем в постсоветских странах Европы и Азии, и прежде всего в Беларуси. Подробнее о деятельности МАМН читайте на сайте: www.jildom.com

Составители:

Аркадий Рубцов
Алия Богаева

Редактор:

Геннадий Каленов

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ

Алматинской Городской Ассоциации
Кооперативов Собственников Квартир (помещений)



ПРОЕКТ

Проект направлен на укрепление роли профессиональных управляющих жилой недвижимостью через их ассоциации и профессиональные союзы с целью обеспечения высококлассного обслуживания жилых домов. В центре внимания стоит повышение квалификации сотрудников в области управления жильём и по теме энергетической термомодернизации зданий.

ОСНОВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Трансфер ноу-хау и накопленного опыта немецких экспертов создаст фундамент, на основании которого будут разработаны аналитические материалы и предложения для обеих среднеазиатских государств по улучшению правовых и организационных аспектов сферы управления жильём. В рамках проекта пройдёт серия обучающих мероприятий для управляющих недвижимостью и для других заинтересованных лиц как в странах-партнёрах, так и в Германии.

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ

Анализ существующих правовых и институциональных рамочных условий, разработка рекомендаций для последующего усовершенствования, разработка долгосрочных стратегий для ассоциаций управляющих жильём, профессиональных союзов в сфере управления жилищным фондом, обучение и повышение квалификации их членов, развитие структур рынка жилья, информирование о передовом опыте жилищного хозяйства, распространение информации о проекте и его результатах.

ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ

В целевую аудиторию проекта входят профессиональные управляющие жильём, малые и средние предприятия (МСП), лица, занятые в области управления жилой недвижимостью, ассоциации управляющих жильём, оказывающие поддержку МСП, поставщики услуг, строительные компании, представители местной власти, занимающиеся жилищными вопросами, объединения собственников жилья, в также активные собственники, жильцы многоквартирных домов.

КООРДИНАТОР ПРОЕКТА

Инициатива Жилищное хозяйство в Восточной Европе (ИВО), г. Берлин, Германия www.iwoev.org

ПАРТНЕРЫ ПРОЕКТА

Европейский образовательный центр жилья и недвижимости (EBZ), г. Бохум, Германия

www.e-b-z.de

Головной союз управляющих недвижимостью Германии (DDIV), г. Берлин, Германия

www.ddiv.de

Национальная палата предпринимателей Казахстана "Атамекен", г. Астана, Казахстан

www.atameken.kz

Ассоциация организаций профессионального управления и обслуживания жилого фонда, г. Ташкент, Узбекистан

www.uyushma.uz

АССОЦИИРОВАННЫЕ ПАРТНЕРЫ

Представительство ПРООН в Казахстане

www.kz.undp.org

ИНТЕРНЕТ-СТРАНИЦА ПРОЕКТА

<https://www.uyushma.uz/pro-house>



Представление Ассоциации

Мы — Алматинская Городская Ассоциация Кооперативов Собственников Квартир (помещений)

- Объединяем кооперативы собственников квартир нескольких городов
- Ежедневно работаем, чтобы обеспечить нашим жильцам доступное и комфортное проживание
- Это наш вклад в качество жизни в городах Казахстана
- Выпускаем газету, чтобы делиться своим опытом с горожанами

Наша философия:

- Мы настоящие, **мы у всех на виду**
- Мы не ищем легких путей и **проявляем смелость**
- Наша работа **нас вдохновляет**
- На нас **можно положиться**
- Мы делимся **опытом с другими** и восприимчивы к другому опыту
- Мы смотрим **на 10 лет вперед** и дальше
- Мы **создаём будущее** вместе
- Мы работаем с осознанием **важности качества и справедливости** и развиваемся дальше
- Мы действуем в соответствии с **данной философией**



Алия Богаева
Главный редактор
сайта

София Тарасенко
Юрист Ассоциации

Аркадий Рубцов
Председатель
правления

Оксана Тюменева
Главный бухгалтер

Содержание

1. Введение	3
2. Общая информация о рынке управления жильём в Казахстане и анализ целевых групп Ассоциации	7
3. Краткая история и анализ развития Ассоциации.....	14
4. Общие положения. Результаты SWOT-анализа развития Ассоциации	16
5. Организационное развитие. Видение (образ желаемого будущего - 2030).....	19
6. План коммуникации для достижения поставленных целей	20
7. Системный подход в развитии Ассоциации.....	26
8. Внутренние мероприятия, направленные на укрепление Ассоциации	35
9. Заключительные положения	36
10. Контакты	37
11. Список использованных материалов.....	38

1. Введение

Необходимость разработки и реализации Стратегии развития Алматинской Городской Ассоциации Кооперативов Собственников Квартир (далее — Ассоциация) диктуется настоятельной потребностью направить текущие и долгосрочные планы Ассоциации в единое русло, обеспечить их ориентацию на перспективное видение будущего организации и сориентировать деятельность Ассоциации на учет принципов устойчивого развития. В результате мы ожидаем повысить эффективность функционирования организации в интересах всех категорий жильцов — пожилых и людей среднего возраста, детей и молодежи, женщин и мужчин.

Концентрация ресурсов и действий Ассоциации на приоритетных направлениях позволит достичь их большей эффективности, а ориентация на принципы устойчивого развития — создать условия для комплексного системного подхода к развитию.

Мы планируем уделять внимание в своей работе и экономическим, и социальным, и природоохранным вопросам. Ведь каждый из нас заинтересован в доступности качественных жилищно-коммунальных услуг, в безопасности проживания в домах и во дворах, и на улицах, в чистом воздухе.

Мы хотим, чтобы и настоящие, и будущие поколения жителей гордились своими городами. Чтобы они проявляли инициативу и в решении местных проблем, и в выдвижении и реализации новых креативных проектов. Таких проектов, которые будут работать на сплочение местного сообщества, укрепление позитивного имиджа (а имидж потом — содействовать привлечению инвестиций) нашему городу и нашей Ассоциации.

Серьезным стимулом для написания Стратегии Ассоциации стало наше участие в международном проекте Европейского Союза Pro House - Профессиональное управление жилищным фондом в Казахстане и Узбекистане. В этом проекте вместе с нашей Ассоциацией принимали участие коллеги из Нур-Султана, Алматы, Ташкента, других городов. А в качестве ведущего партнера проекта выступала немецкая организация «Инициатива «Жилищное хозяйство в Восточной Европе» (IWO), г. Берлин, имеющая большую партнёрскую сеть, объединяющую экспертов Германии, западноевропейских стран, а также стран Прибалтики и Восточной Европы. Благодаря этому факту в рамках проекта экспертную поддержку предоставляли не только немецкие эксперты, а также эксперты из Беларуси, Латвии, Эстонии, Украины. В рамках данного проекта мы обсуждали проблемные вопросы, связанные с законодательством, организацией работы управляющего, ролью и задачами ассоциаций, вместе искали выходы из сложных ситуаций и определяли пути реализации инновационных замыслов.

Зачем нужна Стратегия жилищной ассоциации, объединяющей КСК, или ее дочерних бизнес-компаний?

«Работать на основе стратегии», — предлагают коллеги из стран Европейского Союза, с которыми мы общались во время обучающих поездок в рамках проекта.

Итоговым положительным результатом разработки и реализации стратегии развития Ассоциации является повышение качества жизни населения, проживающего в многоквартирных жилых домах (совместных домовладениях, объединенных в КСК). Благодаря чему это достигается?

Среди позитивных эффектов от разработки и реализации Стратегии развития жилищной Ассоциации следующие, она:

- объединяет разрозненные действия в систему, фиксирует приоритеты и концентрирует усилия и ресурсы на основных направлениях деятельности
- повышает эффективность использования имеющегося потенциала, обнаруживает скрытые резервы развития и привлекает дополнительные (внутренние и внешние) ресурсы
- объединяет/сплачивает коллектив организации (местное сообщество) для решения общих задач
- создает позитивный имидж Ассоциации, ее членов, местного сообщества

«В нашей жилищной ассоциации мы сами участвовали в выработке направлений развития. Наши предложения включены в официальную стратегию, и мы верим и поддерживаем делами реализацию нашей Стратегии», — говорят сегодня многие жители белорусских городов, ощущая свою значимость, внимание со стороны руководства ассоциации и долговременность перспектив в данном месте. Это цитата из отзывов участников по созданию стратегий развития жилищных ассоциаций в Бобруйске, Витебске, Пинске и Мозыре (города Беларуси).

Наличие Стратегии для потенциального инвестора — это ясный знак о «продвинутости» как самой жилищной Ассоциации, так и ее партнеров — жителей, местной власти, бизнеса и по сути — предварительные инвестиции в благоприятный инвестиционный климат.

Стратегия, по опыту, продвигает местный бренд, и благодаря этому город становится более «заметным», привлекает новых жителей и инвестиции. Одновременно усиливается чувство «местного патриотизма», гордость за свою «малую Родину» и желание активного ее развития. «В процессе разработки стратегии мы многому научились, и мы продолжаем учиться в процессе ее реализации», — говорили нам представители белорусских Ассоциаций, которые участвовали в разработке своих Стратегий. Таким образом, можно утверждать о развитии местного социального капитала Ассоциаций — важной основе успешного комплексного развития.

Среди конкретных результатов разработки и реализации Стратегии развития жилищной Ассоциации можно также назвать:

- планомерное внедрение технических, технологических, экономических, социальных, природоохранных инноваций в деятельность ассоциации, ее членов
- благоустройство территории, изменения, дружественные природе
- развитие международных контактов, обучающие поездки по Казахстану и за рубеж
- проведение местных праздников, организация выставок
- повышение привлекательности жилищной Ассоциации в качестве бизнес-партнера малого бизнеса и социального партнера некоммерческих организаций, а в результате — реализация новых проектов, расширение набора товаров и услуг, доступных жителям, повышение их мобильности

В отличие от стратегий устойчивого развития территорий, Стратегия развития нашей Ассоциаций — это все-таки документ и действия, определяющие развитие конкретной организации, созданной с определенными целями и объединяющей зафиксированный круг участников. Поэтому дополнительные ожидания и эффекты от разработки этого документа будут связаны с конкретными устремлениями и целевыми установками. В этой связи и позитивные результаты от стратегической работы в Ассоциации будут проявляться в:

- динамичном увеличении количества членов ассоциации и соответствующем росте влияния Ассоциации в городе
- скорейшем решении насущных проблем (например, связанных с обновлением оборудования, реновацией) совершенствовании местных нормативных актов и национального законодательства в жилищно-коммунальной сфере

- организационном развитии ассоциации, рационализации внутренних процедур, развитии персонала и т. п.
- расширении услуг ассоциации для своих членов и их качественное улучшение (напр., юридическое консультирование, повышение квалификации.)

Самое распространённое заблуждение в жилищных Ассоциациях: - «Нужно искать деньги и новых членов, экологией и политикой пусть занимаются экологи и политики»!

Это не так. Устойчивые решения учитывают 3 измерения:

- экология
- экономика
- социальные и культурные аспекты.



И мы, Алматинская городская Ассоциация, это осознаём. По крайней мере, на уровне руководства Ассоциации. В тоже время, мы стремимся к транспарантной, открытой и понятной для всех членов ассоциации деятельности. Нам важно понимание всеми членами Ассоциации нашей Стратегии развития.

В сфере жилищного хозяйства стран Европейского Союза устойчивое развитие в этом трезвучии определяет стратегию действий на протяжении десятилетий:

- недвижимость - это долгосрочный продукт
- это больше, чем взгляд на отдельное здание
- концепция любой организации в сфере ЖКХ должна формировать отношение к градостроительству и развитию общества
- никакое измерение не может быть максимально увеличено за счет других (равновесие трёх составляющих)
- при этом необходимо учитывать экономическую рентабельность и собственную выгоду, т.е. „думать уже сегодня про завтра“.

Именно поэтому в 2014 году Федеральное отраслевое объединение немецких жилищных и риэлтерских организаций вместе с Советом по вопросам устойчивого развития и Рабочей группой больших жилищных компаний Германии разработали пособие — первое специальное издание для отрасли жилищного хозяйства. Оно рекомендовано в том числе малым и средним жилищным организациям в качестве инструмента для подготовки и подачи в сжатом виде отчетности об устойчивом развитии.

При работе над данной Стратегией мы использовали указанное выше пособие, которое разработано как профессиональное приложение общего «Кодекса устойчивого развития Германии» (КУРГ), принятого немецким Советом по устойчивому развитию в 2011 и обновленного в 2014 году. Данный немецкий кодекс является стандартом для обеспечения

прозрачности при представлении отраслевых отчетов о мероприятиях по устойчивости и может использоваться организациями любого уровня и юридической формы. Документ предоставляет собой удобный табличный формат изложения информации для оценки мероприятий по устойчивости. По мнению немецких экспертов, во многом успех КУРГ кроется в сжатой, легко воспринимаемой форме подачи материала.

При этом мы применили адаптированный в Республике Беларусь вариант пособия, который белорусские коллеги усовершенствовали, изменив часть разделов и терминологию, в применении к условиям стран с переходной экономикой (постсоветских). Используя эти немецко-белорусские ноу-хау, мы выделили в Стратегии раздел 7 «Системный подход в развитии Ассоциации. Критерии устойчивости», представляющий адаптированную и к нашим условиям основную таблицу «Дополнения для сферы жилищного хозяйства к Кодексу Устойчивости Германии», содержащую 20 групп критериев, важных для планирования, разработки, реализации и мониторинга мероприятий в рамках Стратегии. Данный раздел также является частью Стратегии, которую условно можно назвать «индикативной», так как в большинстве пунктов изложены ориентиры, показатели и характеристики тенденций для их последующего мониторинга.

Принципиальной особенностью нашей Стратегии является увязка перспективных направлений развития Ассоциации с реализацией Целей устойчивого развития (ЦУР), принятых ООН в 2015 году в рамках документа «Преобразование нашего мира: Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года» (Повестка УР-2030). В разделе о целях Ассоциации мы закрепили за большинством из ЦУР наши конкретные направления деятельности и мероприятия. Ключевыми ЦУР мы рассматриваем те из них, которые являются приоритетными для Ассоциации; такими целями, на наш взгляд, являются ЦУР 11 (Устойчивые города и сообщества), 16 (Мир, правосудие и сильные институты) и 17 (Глобальные партнерства в интересах развития).



“Для достижения поставленных целей каждый должен внести свой вклад: правительство, частный сектор, гражданское общество и такие люди, как вы”.

- Организация Объединённых Наций



2. Общая информация о рынке управления жильём в Казахстане и анализ целевых групп Ассоциации

2.1. Преамбула.

В соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан под кондоминиумом понимается форма собственности на недвижимость, при которой помещения находятся в индивидуальной (раздельной) собственности граждан, юридических лиц, государства, а общее имущество принадлежит им на праве общей долевой собственности.

В жилых домах, принадлежащих двум и более собственникам помещений (квартир), образуется кондоминиум, который должен быть зарегистрирован как единый комплекс.

По информационным данным местных исполнительных органов в республике насчитывается 78,4 тыс. многоквартирных жилых домов (далее - МЖД), из которых зарегистрировано как объекты кондоминиума порядка 21 тыс. ед. (27,2%).

Одной из основных причин, низкой регистрации МЖД как объектов кондоминиума является незаинтересованность граждан на первоначальном этапе по принятию решения о его регистрации, отсутствие обязанности граждан к юридическому оформлению доли в общем имуществе, в отличие от уже регламентированного требования о регистрации права индивидуальной собственности на квартиру, а также законодательной неопределенности момента образования и регистрации МЖД как объекта кондоминиума.

В дальнейшем, национальными и международными экспертами предлагается:

- определить требования, которые будут установлены для собственников квартир на этапе возникновения права собственности на имущество;
- наделить акиматы компетенцией по изготовлению идентификационных документов на земельный участок под объектом кондоминиума и прилегающей территории по аналогии с изготовлением технических паспортов на дом;
- рассмотреть возможность расчета долей в общем имуществе многоквартирных жилых домов на этапе ввода в эксплуатацию, которые будут подготавливаться согласно утвержденным уполномоченным органом по делам архитектуры, градостроительства и строительства порядке и форме;
- предусмотреть в законодательстве и внести соответствующие изменения, по созданию объекта кондоминиума МЖД после его регистрации.

2.2. Кооперативы собственников квартир (КСК).

По данным местных органов власти за 2016 год, всего в Республике Казахстан насчитывается 7.262 органов управления МЖД, из которых КСК составляет 2.970 ед. или 22,6%.

Анализ правоприменительной практики показывает, что КСК, используя недостатки законодательства в сфере жилищных отношений, помимо управления МЖД, выполняют функции за его уходом и содержанием, функции по эксплуатации общего имущества и оказания платных бытовых услуг населению. Но данные функции должны реализовывать субъекты сервисной деятельности на основании договора, заключаемым с КСК, что закреплено законодательством.

При этом многие КСК:

- следуя экономическим интересам, обслуживают более 10 МЖД, которые не являются объектом одного кондоминиума
- в целях упрощения бухгалтерского учёта открывают только текущий счет, когда требуется также открытие и сберегательного счета

- проводят ежегодные собрания собственников помещений формально, принимают решения на основании сбора не подтверждённых подписей
- не предоставляют членам КСК ежегодные отчеты о своей деятельности
- при переизбрании председателя препятствуют вступлению в должность нового председателя

В целом, все перечисленные факторы:

- приводят к нареканию и недоверию граждан к деятельности КСК
- к росту социальной напряженности
- к установлению барьеров для развития малого и среднего бизнеса в сфере сервисного обслуживания ЖКХ.

Тем не менее, имеются многочисленные примеры успешной работы отдельных КСК, в основном в крупных городах. Этот успех, к сожалению, связан не с самой формой управления (КСК), а с личностью руководителя и активностью правления КСК.

К настоящему времени назрела острая необходимость реформирования сложившейся системы жилищных отношений и законодательно предполагается систематизировать механизм работы КСК, модернизировать систему накопительных счетов, определить основания для привлечения к ответственности руководителей органов управления и собственников помещений (квартир), оптимизировать формы органов управления, создать условия для развития сервисной деятельности по содержанию МЖД.

Указанные меры (в дальнейшем) позволят объединить собственников помещений одного дома как членов одного КСК с общим интересом – сохранить и улучшить состояние своего дома, выбирать и контролировать деятельность правления и целевое использование денежных средств, а также выступать в качестве заказчика услуг и работ по управлению и обслуживанию жилищного фонда.

Роль Ассоциации:

- препятствовать принятию решения о ликвидации КСК как способа управления общим имуществом
- способствовать постепенной трансформации КСК в иные формы организаций, управляющих общедомовым имуществом, защищая интересы членов КСК на различном уровне при подготовке и принятию решений, выступая признанным партнёром власти в этой области отношений
- объединить максимальное количество КСК посредством их членства в Ассоциациях для решения задач.

2.3. Жилищно-строительные кооперативы.

В Республике Казахстан строительство жилых объектов посредством жилищно-строительных кооперативов (далее - ЖСК) регламентировано Законом «О жилищных отношениях» (далее - Закон) и статьей 108 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

Согласно действующему законодательству, ЖСК является некоммерческим объединением граждан с целью приобретения (строительства) и эксплуатации жилого дома, в котором:

- право собственности на жилой дом принадлежит ЖСК
- граждане - члены ЖСК обладают правом пользования закрепленными за ними помещениями, в отдельных случаях - правом распоряжения в установленном порядке, и участвуют в расходах на содержание общего имущества объекта кондоминиума.

Таким образом, в самом Законе содержится противоречие, и на практике целью граждан является не совместное строительство МЖД, а строительство изолированного жилого помещения для регистрации права собственности на него.

Создавая ЖСК, его члены участвуют не только в строительстве и реконструкции жилого дома, но и в уходе за ним, и его содержании. Действуют данные ЖСК на основании устава, принятого на общем учредительном собрании членов ЖСК, на котором должно присутствовать не менее двух третей лиц, вступающих в члены ЖСК или их доверенных лиц.

Правоприменительная практика законодательства в этой сфере показывает, что строительные компании, уклоняясь от соблюдения требований норм Закона «О долевом участии в жилищном строительстве», привлекают средства граждан для строительства ЖСК, иногда продавая им недостроенное жильё. При этом будущие жильцы покупают изначально паи в ЖСК, а не изолированные жилые помещения (квартиры). Имеются пробелы в законодательстве, позволяющие строительным компаниям создавать аффилированные ЖСК, уставы которых принимаются до вступления в него реальных членов, а также фактически принимающие сами решение по избиранию председателя правления ЖСК, его членов правления и ревизионной комиссии.

Таким образом, права пайщиков, определяемые уставом ЖСК согласно Закона «О жилищных отношениях», менее защищены чем права дольщиков, определяемые законом «О долевом участии в жилищном строительстве».

Международный опыт.

В таких странах ЕС, как Австрия и Германия, жилищные кооперативы всегда являются собственником десятков МЖД, и передача в собственность любого отдельного помещения МЖД любому третьему лицу, как правило, законодательно не разрешена. Третьи лица (граждане) могут быть только пайщиками – членами кооператива, но не собственниками помещений. Это кооператив в классическом смысле слова. Хотя, надо заметить, например, в Германии, есть кооперативы с приватизацией квартир.

Переход к такой классической модели работы ЖСК сегодня декларирует Российская Федерация. В Жилищном Кодексе Республики Беларусь законодательно закреплена классическая модель работы ЖСК, но на практике не используется.

Учитывая менталитет, социальные особенности, экономические возможности граждан Республики Казахстан, отказ от регистрации права собственности на помещения в ЖСК в пользу 100% паёв в обозримом будущем представляется маловероятным.

Роль Ассоциации:

- способствовать законодательному закреплению ЖСК как способа управления общим имуществом в одном МЖД
- защищать интересы членов ЖСК на различном уровне при подготовке и принятию решений по изменению национального законодательства, выступая признанным партнёром власти в этой области отношений
- объединить максимальное количество ЖСК посредством их членства в Ассоциациях для решения задач
- оказывать услуги для своих членов – ЖСК, в том числе правовые консультации, повышение квалификации.

2.4. Управляющие компании.

Управляющая компания (по законодательству Республики Казахстан) представляет собой юридическое лицо, созданное для управления и/или эксплуатации, технического и санитарного содержания многоквартирных домов на основе возмездного договора с собственниками.

Функции управляющей компании:

- проводить собрания, письменные опросы среди собственников жилья

- заключать и контролировать исполнение договоров с сервисной организацией
- выполнять решения собственников квартир на собраниях касательно качественного содержания общего имущества и обеспечения безопасности проживания
- ежеквартально предъявлять собственникам отчет о расходах, связанных с использованием общего имущества и другие функции.

По информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан, и по данным акиматов, в 2017 году насчитывалось 466 управляющих компаний, из которых 219 — в Астане, в Алматы — 62, в Караганде — 22.

В 2014 году законодательно были разделены функции управления и техобслуживания многоквартирным домом. Так, пункт 3 статьи 42 Закона «О жилищных отношениях» гласит: «Осуществление органом управления объектом кондоминиума в данном объекте кондоминиума сервисной и иной не относящейся к объекту кондоминиума деятельности запрещается».

Содержание дома должна осуществлять сервисная компания, основываясь заключённым договором с органом управления объектом кондоминиума. В первую очередь управляющей компании необходимо провести тендер, выбрать сервисную компанию в соответствии со статьей 42 Закона РК «О жилищных отношениях». Перед ней ставятся условия, например, обслуживать многоквартирный дом по определенному тарифу: каждый день приводить в порядок двор, подъезды и так далее. При этом управляющая компания платит сервисной компании за фактически выполненный объем работ, который фиксируется в акте выполненных работ.

Однако, как показывает практика, разделять эти функции на практике никто не хочет. Действующие управляющие компании осуществляют не свойственные им функции (делают все сами):

- собирают деньги
- проводят различные работы по ремонту общего имущества и санитарному содержанию
- сами контролируют выполнение своих выполненных работ
- сами оплачивают
- предъявляют счета за эти работы членам кондоминиумов.

Роль Ассоциации:

- способствовать законодательному закреплению за управляющими компаниями, как способа управления общим имуществом, права работать по Республиканским стандартам на возмездной основе, оказывая объединениям собственников имущества только одну услугу – по управлению общим имуществом
- способствовать созданию Республиканской комплексной системы обучения управляющих общим имуществом в колледжах и ВУЗах, для чего разработать примерную программу обучения
- содействовать развитию сервисных компаний, в том числе путём создания дочерних сервисных компаний управляющими компаниями (в дальнейшем)
- способствовать законодательному запрету для Управляющих Компаний получать на свои расчётные счета любых денежных средств от собственников помещений в кондоминиумах, за исключением определённых договором на управление общим имуществом (только за услугу по управлению)
- пропагандировать преимущества профессионального управления с привлечением хорошо обученных управляющих на конкурсной основе защищать интересы учредителей Управляющих Компаний на различном уровне при подготовке и принятию решений по изменению национального законодательства, выступая признанным партнёром власти в этой области отношений

- объединить максимальное количество УК посредством их членства в Ассоциациях для решения задач.

2.5. Иные юридические лица.

Членами Ассоциаций на период реформирования законодательства могут быть любые юридические лица, чья деятельность связана прямо или косвенно с жилым фондом, и которые заинтересованы в реформах для создания благоприятных рамочных условий своей деятельности в Республике Казахстан. Например:

- сервисные компании (группы компаний)
- объединения предпринимателей
- IT – компании
- медиа-компании
- ресурсные компании.

Эти организации могут быть аффилированными членами, то есть не вступать в Ассоциацию Петропавловска прямо, а косвенно способствовать достижению общих целей, соответствующим целям Ассоциации. Например, законодательным изменениям.

В дальнейшем, на горизонте 2030 года, такие компании должны быть не членами Ассоциаций и Союзов, а их партнёрами, так как их роль в реформировании законодательства будет исчерпана, и их интересы не будут соответствовать интересам профессиональных жилищных ассоциаций.

2.6. Потенциальные партнёры Ассоциации.

Наименование	Функции (миссия)	Цель партнёрства
АО «Казахстанский Центр модернизации и развития ЖКХ»	Содействие в реализации государственной политики по модернизации и развитию ЖКХ посредством совершенствования НПА и НТД, оказание информационно-аналитических услуг, реализация инвестиционных проектов, повышение квалификации работников отрасли ЖКХ	Обеспечение наиболее полного учета предложений по совершенствованию жилищного законодательства, вовлечению собственников квартир в процесс управления, по совершенствованию механизмов финансирования ремонтов МЖД и внедрению профессионального управления МЖД, а также проведение совместных мероприятий по повышению квалификации работников жилищно-коммунального хозяйства
Коммунальное государственное учреждение Управление Жилищной политики	Уполномоченный государственный орган Республики Казахстан, осуществляющий руководство в сфере жилищных отношений в регионах	Содействие в апробации предлагаемых решений по вовлечению собственников в процесс управления МЖД, схем финансирования ремонтов и внедрения профессионального управления МЖД
Акиматы и городские маслихаты	Управление городом и формирование жилищной политике в городе	Участие в постоянных комиссиях для ведения конструктивного диалога
Ассоциации КСК в регионах	Некоммерческие организации (жилищные ассоциации)	Содействие в организации обсуждений изменений и дополнений в жилищное законодательство, содействие в апробации предлагаемых решений по вовлечению собственников в процесс управления МЖД, схем финансирования ремонтов и внедрения профессионального управления МЖД, участие в подготовке итоговых рекомендаций. Информационное

		сопровождение всех заинтересованных лиц
Управляющие компании в регионах и их ассоциации	Юридические лица, созданные для управления и/или эксплуатации, технического и санитарного содержания многоквартирных домов на основе возмездного договора с собственниками	Совместное участие в разработке и апробации бизнес-моделей профессиональных управляющих организаций, в разработке и внедрение новых организационно-финансовых механизмов для системного привлечения инвестиций в модернизацию жилых зданий, совместная выработка предложений, дополнений в жилищное законодательство
Собственники жилых и нежилых помещений в МЖД	Все категории лиц, обладающие правом собственности на жилое помещение	Участие в консультациях по финансовым механизмам реализации ремонтов МЖД, участие в семинарах-тренингах по более широкому вовлечению в процесс управления МЖД
АО «Жилстройсбербанк» и иные банки второго уровня	Обеспечение равного доступа широких слоев населения к системе жилищных строительных сбережений во всех регионах Казахстана и предоставление качественных банковских услуг для улучшения жилищных условий	Участие в выработке возможной альтернативной схемы организация накоплений средств на ремонт и предоставлении льготных кредитов
Малый и средний бизнес	Индивидуальные предприниматели, малые и средние предприятия, работающие в сфере ЖКХ и смежных секторах	Участие в консультациях по совершенствованию механизмов финансирования ремонтов МЖД и внедрению профессионального управления МЖД, апробация привлечения инвестиций в управление, обслуживание и ремонт многоквартирных зданий. Обмен технологиями и опытом
Инициатива «Жилищное хозяйство в Восточной Европе» (ИВО), г. Берлин (Германия)	Объединение частных и государственных партнеров, целью которых является содействие развитию жилищного хозяйства и строительного сектора в Восточной Европе и Средней Азии на началах рыночной экономики и экологической целесообразности	Участие в международных проектах, участие в проведении обучающих мероприятий по повышению квалификации, ознакомления с европейской практикой и опытом по управлению жильем, финансированию ремонтов МЖД
Международная ассоциация менеджмента недвижимости	Поддержка работоспособных рыночных структур и передача ноу-хау в экономике недвижимости для стран с переходной экономикой в Восточной Европе и Центральной Азии	Участие в семинарах и конференциях, изучение лучших европейских практик управления жильем, в том числе практики работы хаусмастеров (рабочих по комплексному уходу за зданиями)
Глобальный экологический фонд ПРООН в Республике Казахстан	Демонстрация пилотных проектов в сфере энергосбережения. Формирование условий	Участие в проектах по установке и эксплуатации энергосберегающего оборудования. Участие в мероприятиях по

	устойчивого развития местных общин	продвижению удачных пилотных проектов и продвижение позитивного опыта
	<p>Возможный результат привлечения заинтересованных лиц</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ КСК ▪ ОСЖ, ЖК и иные объединения ▪ Акиматы городов ▪ Городские маслихаты ▪ Управляющие компании ▪ Сервисные компании ▪ IT – компании ▪ Производители (промышленные компании в сфере строительства и ЖКХ) ▪ Специализированные медиа ▪ Учреждения образования ▪ Собственники жилья ▪ Экологи и иные НГО 	

3. Краткая история и анализ развития Ассоциации

а) Ассоциация работает с 2001 года.

б) Ассоциация работает в 8 городах, состоит из 338 членов, что свидетельствует о постоянном развитии с момента образования в Алматы.

а) и б) дают следующие преимущества:

- узнаваемость
- возможность привлечения значительных денежных средств международной технической помощи, а также из национальных источников
- привлекательность для клиентов с точки зрения оценки надёжности.

в) Примерно 70% жилого фонда членов ассоциации составляют дома, нуждающиеся в капитальном ремонте и энергетической модернизации, что значительно повышает роль ассоциации для своих членов с точки зрения лоббирования изменений в законодательство для создания нормативной базы проведения энергоэффективного ремонта (санации).

г) У ассоциации есть несколько интернет-платформ и собственная дочерняя медиа-компания, что способствует обратной связи с членами ассоциации, продвижению идей ассоциации и привлечению новых членов.

д) Ассоциация участвует в качестве эксперта в Парламенте Казахстана при подготовке законопроектов, но не обладает правом законодательной инициативы.

е) Ассоциация вынуждена принимать общие проблемы – отсутствие подготовленного управленческого персонала, задолженность за коммунальные услуги в пределах 25%, изношенность инженерного оборудования и самих капитальных строений в пределах 80%, отсутствие управления отходами в небольших городах, отсутствие государственной программы информирования собственников жилья об их правах и обязанностях и иные.

ж) Основная угроза для ассоциации в данный момент – планируемые законодательные изменения (2018-2020 гг.), ставящие под вопрос существование КСК (основных членов ассоциации).

Исходная ситуация в жилищно-коммунальной сфере городов, где находятся члены ассоциации.

- Реальные доходы населения не соответствуют росту стоимости коммунальных услуг, что затрудняет участие населения в модернизации жилого фонда.
- Дисбаланс в пользу административного решения проблем не способствует диалогу власти с местными жилищными ассоциациями.
- В то же время существуют значительные шансы по использованию передовых ноу-хау в управлении жильём и развивающейся цифровизации.

Текущие мероприятия ассоциации.

- Стандартные для всех ассоциаций, в том числе ежегодные отчётно-выборные собрания членов ассоциации, заседания правления и тематических групп, юридические консультации на постоянной основе и иные.
- Инновационные – создание единой диалоговой площадки между собственниками и управляющими в г. Алматы. создание общегородской системы по взысканию задолженности за оплату коммунальных услуг, и иные.
- Представительские – участие в национальных и международных конференциях с целью получения ноу-хау для развития ассоциации.

Текущая деятельность свидетельствует о значительном развитии ассоциации.

Ближайшие задачи ассоциации.

- Направленные на сохранение членов ассоциации – трансформация КСК в новую систему управления жильём в Казахстане.
- Направленные на развитие ассоциации – создание информационной системы для привлечения экспертов неправительственных организаций и всех заинтересованных лиц, создание платформы по онлайн-консультированию, международное сотрудничество.

Среднесрочные цели ассоциации (на 3-4 года).

- Участвовать в создании единых стандартов управления и обслуживания жилого фонда в Казахстане.
- Создать платформу электронного бизнеса для обучения специалистов, в том числе посредством дистанционного обучения.
- Произвести качественное (включая современные формы организаций по управления общедомовой собственностью) и количественное изменение состава членов ассоциации постоянно пополняя её состав новыми членами.

Долгосрочные цели ассоциации (на срок 7 – 10 лет).

- Разработать мероприятия внутреннего контроля развития ассоциации и анализа имеющихся проблем с целью их оперативного решения.
- Разработать мероприятия организационного развития.
- Создать собственную информационную экосистему, в рамках которой любой человек сможет получить качественную информацию и принять правильное решение в сфере обслуживания и управления.
- Создание маркет-плейса для обучения в сфере обслуживания и управления жилья и запуск проекта дистанционного обучения.
- Создание системы онлайн консультирования по всей стране.

Основные выводы.

- В целом правильные идеи ассоциации не систематизированы и не имеют временных рамок.
- Разработка Стратегии развития позволит решить эту проблему.
- Адоптированное в Беларуси немецкое «Отраслевое приложение ЖКХ к Кодексу устойчивого развития Германии (КУРГ) (см. Введение)» может стать хорошей системой индикаторов для разрабатываемой Стратегии устойчивости ассоциации.

4. Общие положения. Результаты SWOT-анализа развития Ассоциации

Социальный портрет «подведомственного» Ассоциации жилого фонда города, в котором размещается основная доля юридических лиц, являющихся членами Ассоциации: это преимущественно молодые семьи среднего достатка, в том числе с кредитами на жилье, или многодетные семьи (25%), работающие (30%), и значительная доля пожилых людей и пенсионеров (45%). Жилой фонд на 90% состоит из зданий советской застройки, и в части благоустройства и энергоэффективной санации нуждается в значительных инвестициях.

Жилой фонд нуждается в проведении мероприятий по озеленению, внедрению элементов безбарьерной среды, созданию и совершенствованию программ по управлению отходами. Ассоциация может стать проводником новых идей и технологий, основываясь на частно–государственном партнёрстве (ГЧП).

Основные проблемы:

- пассивность населения в отношении новых идей и технологий, необходимо завоевать внимание и доверие населения, формирующего организации КСК (членов Ассоциации)
- все дома возрастом свыше 20 лет нуждаются в капитальном ремонте и модернизации систем отопления
- это и небольшие по площади дома, в которых проживают люди с достатком ниже среднего или средним, и дома относительно крупные
- среди собственников помещений много людей пенсионного возраста
- экономическое положение данных категорий граждан может обеспечить относительную стабильность для ежедневного осуществления жизнедеятельности дома и поддержания систем в рабочем состоянии, однако любая модернизация непосильна для собственников по материальным причинам
- управление многоквартирными жилыми домами осуществляется штатными сотрудниками КСК, имеющими разную квалификацию, и иногда это не основной вид занятий, а совмещение
- Ассоциация получает стабильные доходы от уплаты членских взносов, оказания услуг членам Ассоциации, и этих доходов достаточно для обеспечения стабильной работы, но недостаточно для развития Ассоциации и расширения видов деятельности за счёт внедрения информационных технологий.

Достижения Ассоциации.

- является самой крупной по количеству членов в Казахстане
- зарегистрировано собственное республиканское СМИ (газета «Кондоминиум»), а также целый ряд собственных информационных ресурсов, странички в социальных сетях
- является лидером в предоставлении информации в сфере обслуживания общедомового имущества и имеет самые высокие рейтинги просмотра в Республике Казахстан, активно сотрудничает с другими СМИ по своей специфике
- удалось поднять уровень информированности о своих правах и обязанностях собственников квартир
- удается проводить кампании по защите интересов собственников и доносить свои идеи и предложения до законодателей.
- регулярно проводит совместно с государственными органами обучение и повышение квалификации руководителей в сфере обслуживания и управления общедомовым имуществом.

а) Виды иной деятельности:

- участие в работе комиссий, рабочих групп по изменению жилищного законодательства
- организуются важные собрания членов ассоциации, например, отчётно-выборные
- организация конференций и участие в конференциях, в том числе международных
- создание единой диалоговой площадки в г. Алматы для обсуждения вопросов между собственниками и управляющими жилым фондом
- внедрение практик медиации при рассмотрении споров
- создание общегородской системы по взысканию задолженности по расходам на содержание жилья.

Перспективы.

Ассоциация ставит перед собой задачи на перспективу по следующим направлениям:

- монетизация интернет проектов
- получение и распространение (визуализация) европейских практик по внедрению стандартов ухода за недвижимостью
- повышение уровня компетенций управляющих недвижимым имуществом в КСК
- усиление экологически направленной деятельности (в том числе по управлению отходами и сокращению вредных выбросов)
- воспитание грамотного собственника посредством организации учебных классов и школы грамотного потребителя
- создание дочерних управляющих и сервисных компаний для пополнения доходной части Ассоциации.

Основной целью Ассоциация по-прежнему считает безболезненную трансформацию своих членов (КСК) в новую структуру управления жильём. Ассоциация планирует принять активное участие в работе по подготовке проектов законодательных актов.

Инновационные методики деятельности Ассоциации на основе опыта европейских стран позволят повысить статус управляющих недвижимым имуществом, распространить новые практики управления многоквартирными жилыми домами, рационального использования природных ресурсов.

Актуализация Целей устойчивого развития ООН – 2030, в рамках региона позволит быть примером для распространения передового положительного опыта.

SWOT-анализ развития Ассоциации.

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>Основные преимущества ассоциации</p> <p>Опытные кадры - профессиональные юристы, бухгалтеры и технически грамотные специалисты, способные реально в короткий срок предоставить ответ по существу и решить любой вопрос членов Ассоциации и всех, кто обращается к нам за помощью</p> <p>Опыт проектной деятельности</p> <p>История успеха и достойная репутация</p> <p>Способность трансформироваться</p> <p>Опыт законопроектной деятельности</p>	<p>Основные проблемы ассоциации</p> <p>Отсутствие достаточного финансирования в реализации проектов, направленных на дальнейшее развитие</p> <p>Слабо продвигается процесс по увеличению популяризации наших идей в сети Интернет</p> <p>Помехи для развития ассоциации</p> <p>Низкая платежеспособность целевой группы</p> <p>Отсутствие профессиональных IT специалистов и очень высокая стоимость их услуг</p>

<p>Взаимодействие с другими жилищными ассоциациями Казахстана</p> <p>Видимая основа для устойчивого развития ассоциации</p> <p>Ассоциация в течении последних пяти лет активно инвестировала проекты по информационному развитию</p> <p>Ассоциация имеет хороший ресурс по созданию программных продуктов для проникновения на новые рынки, используя цифровизацию в сфере ЖКХ</p> <p>Наличие собственного СМИ и информационного портала, что выгодно отличает нас от всех присутствующих на рынке игроков</p> <p>Реальные ценные ресурсы ассоциации.</p> <p>Известность на республиканском и местном уровне</p> <p>Мы обладаем собственными электронными базами данных, умеем их обработать и предоставить самую последнюю информацию нашим членам</p> <p>Большой профессиональный коллектив</p>	<p>Ассоциации приходится решать локальные проблемы с помощью аутсорсинга</p> <p>Помехи для развития на принципах устойчивости</p> <p>В Республике Казахстан идет реформа жилищного законодательства. В отсутствие утверждённой редакции Закона существует неопределённость</p> <p>Не налажено межсекторальное партнёрство с организациями строительного сектора экономики</p>
<p style="text-align: center;">Возможности</p> <p>Ассоциация может стать более устойчивой, опираясь на следующие внешние возможности</p> <p>Партнерство с субъектами естественных монополий</p> <p>Партнерство с коммерческим сектором (строительство, стройматериалы, новые технологии)</p> <p>Обмен опытом и информацией с партнёрами из стран ЕС и СНГ</p> <p>Создание национальной комплексной системы обучения управляющих</p> <p>Пути приближения ассоциации к образу желаемого будущего</p> <p>Создание более современного информационного интернет портала</p> <p>Создание «Школ жилищного просвещения» для преодоления правового нигилизма собственников квартир и нежилых помещений.</p> <p>Возможность получения социального заказа от государства</p>	<p style="text-align: center;">Угрозы</p> <p>Помешать осуществлению целей Стратегии Ассоциации могут следующие угрозы</p> <p>Не меняющиеся патернализм и пассивность собственников</p> <p>Нестабильность жилищного законодательства.</p> <p>Нестабильная социально-экономическая обстановка и попытка монополизации государством управления и содержания общедомового имущества кондоминиумов</p> <p>Неизменные препятствия на пути реализации Стратегии</p> <p>Введение иного нормативного порядка управления и отказа от экономических преобразований в пользу административного управления</p> <p>Возможное законодательное ограничение деятельности Ассоциаций</p>

5. Организационное развитие. Видение (образ желаемого будущего - 2030)

Ассоциация должна стать:

- компетентным переговорщиком с органами власти по внесению изменений и дополнений в жилищное законодательство
- площадкой для продвижения идей развития профессионального управления, открытости деятельности управляющих компаний, вовлечения собственников в процессы принятия решений
- центром компетенций, объединяющим специалистов в различных отраслях, способным проводить общественную экспертизу формирования и реализации социальных программ и проектов местного и регионального уровней
- площадкой обмена опытом технологий и стратегий развития, прочими инициативами и достижениями
- организацией, имеющей образовательную платформу для своих членов и учебные классы для собственников жилья.

Члены Ассоциации при её содействии смогут участвовать в разработке социальных программ регионального и местного уровня, приглашаются местными исполнительными и представительными органами к работе в постоянных и временных комиссиях.

6. План коммуникации для достижения поставленных целей

Цель плана коммуникации.

План коммуникации является важной частью стратегии развития Ассоциации и основой для информационной работы организации. Коммуникационная и информационная деятельность Ассоциации служит распространению и популяризации идеи профессионального управления жильем среди целевых групп, укреплению статуса и популярности организации.

Регулярная коммуникация должна обеспечивать координированную реализацию запланированных мероприятий, активное привлечение членов и других заинтересованных лиц к деятельности организации и публичное освещение достигнутых результатов. План коммуникации помогает структурировать работу за счет распределения ролей, задач и ответственности: кто, с кем и каким путем ведет информационную работу.

Внутренняя коммуникация.

Цель внутренней коммуникации заключается в постоянном контакте с членами и партнерами ассоциации для обеспечения долгосрочного стабильного сотрудничества, определения общих целей и интересов, реализации совместных мероприятий. Регулярное общение должно способствовать тому, чтобы члены Ассоциации идентифицировали себя с ней и осознавали пользу от участия. Для этого необходимо информировать о новостях в развитии организации, текущей деятельности и проектах, предоставлять интересную и полезную информацию (например, о соответствующих изменениях в законодательстве и судебной практике, о важных событиях в области строительства, капитального ремонта, домовладения и аренды, страхования, а также в технической и административной областях) и, таким образом, всегда быть на переднем плане событий.

Внешняя коммуникация.

Внешняя коммуникация направлена на распространение информации Ассоциации среди потенциальных членов, общественности, органов власти и сетевыми партнёрами. Внутренние результаты работы Ассоциации, адресованные в первую очередь ее членам, необходимо делать доступными для широких кругов через интернет-платформу Ассоциации, СМИ, информационные материалы и мероприятия. В первую очередь, это позволит расширить круг единомышленников, а также укрепить роль представителя профессиональных интересов и квалифицированного партнера в ведении диалога на разных уровнях. Ассоциацией создан интернет портал «Бюллетень собственника и предпринимателя» gkhsp.kz, где ежедневно публикуются самые свежие и актуальные новости по теме ЖКХ для КСК.

Инструменты коммуникации.

Коммуникационные мероприятия должны удовлетворять специфическим потребностям и интересам отдельных целевых групп. С тем, чтобы привлечь их внимание, информация о деятельности Ассоциации будет распространяться по различным каналам с использованием различных инструментов:

- corporate identity, в т.ч. фирменный логотип Ассоциации
- интернет порталы, газета «Кондоминиум», страницы в социальных сетях
- консультационная работа представителей Ассоциации в рабочих группах, на семинарах в Казахстане
- пресс-релизы мероприятий Ассоциации
- пресс-конференции важных событий Ассоциации
- статьи в Республиканской прессе

- экспертные выступления на радио и телевидении
- аналитические материалы
- билатеральные переговоры, семинары, конференции, интернет-вебинары

Ответственность и оценка эффективности работы Ассоциации.

Ответственность за реализацию коммуникационных мероприятий закреплена в первую очередь у Рубцова Аркадия Александровича и Ковельской Елены Васильевны, но может ими делегироваться другим членам Правления. План коммуникации должен регулярно актуализироваться на заседаниях правления.

Для эффективной реализации плана коммуникаций необходимо создание и регулярное обновление, а также пополнение базы контактов потенциальных членов Ассоциации, информацию о новых контактах должны предоставлять Правлению все члены Ассоциации.

Процесс оценки эффективности Ассоциации будет заключаться с следующих мероприятиях:

- Знать, кто ключевые внутренние и внешние заинтересованные в работе Ассоциации стороны. Быть уверенными, что они знают друг друга.
- Выяснить, как все члены Ассоциации воспринимают процесс оценки эффективности Ассоциации и как будут использованы результаты оценки.
- Достичь принципиального согласия о том, что все оценки будут использованы для выявления возможностей улучшения, а не для поиска и наказания виновных. Прояснить, что если такие возможности будут найдены, то будет оказана помощь по их использованию.
- Достичь принципиального согласия с заинтересованными в работе Ассоциации сторонами о том, что перечень целей и средств их достижения, а также связи между ними должны быть озвучены.
- Привести к общему согласию членов Ассоциации, что не все можно оценить. Нужно время, чтобы убедиться, что это действительно оценка, а не разговоры о ней. Результатом оценки будет совокупность целей, средств и ресурсов.
- Показать каждому члену Ассоциации план оценки и добиться согласия по ограничению набора критериев оценки. Наибольший приоритет должны получить критерии, важные для выживания организации и достижения основных целей развития.
- Добиться согласия по процессу оценки, стандартам и времени оценки эффективности, которые будут применены к оценке уровня эффективности.

Работа с целевыми группами

Члены Ассоциации и потенциальные члены

Целевые группы	Ответственный	Цель коммуникации	Путь коммуникации	Срок
Члены ассоциации	Рубцов А.А.	Обеспечение долгосрочного стабильного сотрудничества, определение общих целей и интересов	Информирование о разработке Стратегии Ассоциации и приглашение к участию для предложений по доработке	Октябрь 2019
			Утверждение доработанной Стратегии на общем собрании Ассоциации	Февраль 2020
			Первая оценка эффективности Ассоциации	Март 2021

			Рассылка электронного инфо-бюллетеня в адрес членов ассоциации (по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал)	С марта 2020
Новые КСК	Рубцов А.А. Ковельская Е.В.	Консолидация работы по защите общих интересов, выступление с общими законодательными инициативами и предложениями по совершенствованию работы в жилищном секторе, укрепление потенциала и профессионализма в процессах принятия решений на разных уровнях, привлечение к членству в Ассоциации	Разработка предложений по трансформации КСК в новую модель управления совместными домовладениями в Казахстане	2020
			Организация конференции с обсуждением «дорожной карты реформирования КСК»	2020
			Составление электронного реестра контактов КСК	2020
			Организация ежегодного конкурса на лучшего управляющего Ассоциации	Ежегодно
			Информирование КСК о лучших мировых практиках управления жильём через электронную рассылку и в собственных СМИ	Ежегодно
Информирование КСК о преимуществах профессионального управления жильём на принципах устойчивого развития, семинары	Ежегодно			

Органы власти (законодательные и исполнительные)

Информация будет детально изложенной, значительной по объёму, и готовить эту информацию в состоянии эксперты Ассоциации совместно с профильными юристами. Каналами продвижения такой информации могут быть специализированные малотиражные издания и интернет – сайты. Но наиболее эффективным каналом является разработка печатной брошюры с одновременным дублированием в виде электронного документа, доступного для любых гаджетов.

Целевые группы	Ответственный	Цель коммуникации	Путь коммуникации	Срок
Акиматы городов	Рубцов А.А. Ковельская Е.В.	Достижение конструктивного диалога на постоянной основе с целью улучшения условий для деятельности КСК	Разработка брошюры «Принципы взаимодействия КСК с акиматами города. Роль КСК в управлении жилым фондом»	2021

Органы территориально-общественного самоуправления			Организация и проведение «круглого стола» по актуальным вопросам деятельности КСК.	Один раз в год
			Организация и проведение «Школы грамотного потребителя жилищно-коммунальных услуг»	2021
			Организация и проведение «Школы собственника жилья»	2022
			Организация международного дня соседей	Май 2020-2030

Сетевые партнеры (спонсоры, доноры и другие кооперационные партнеры)

Важно проинформировать сетевых партнеров о том, что Ассоциация участвует в большом количестве международных мероприятий и является членом Международной ассоциации. Кроме того, необходимо информировать СМИ о том, что Ассоциация стремится услышать интересы своих кооперационных партнёров, всегда их учитывать и лоббировать.

Кооперационных партнёров и спонсоров необходимо регулярно информировать о достижениях Ассоциации и мероприятиях Ассоциации. Намёк на то, что достижение результата является результатом сотрудничества с партнёром всегда приветствуется в таком информировании.

Целевые группы	Ответственный	Цель коммуникации	Путь коммуникации	Срок
Сервисные и клининговые компании	Рубцов А.А. Ковельская Е.В.	Консолидация работы по защите общих интересов, выступление с общими законодательными инициативами и предложениями по совершенствованию рамочных условий в жилищном секторе	Совместные тематические семинары, конференции с представлением и рассылкой результатов	2020-2030 два раза в год
Застройщики объектов жилищного строительства			Разработка совместной программы для профессии «управляющий»,	2021-2025
Жилищные ассоциации			поддержка дальнейшего тематического наполнения программы	
Архитектурно-строительный колледж			обучения по тематике экономики недвижимости	

Иные средства массовой информации (СМИ)

Сильной стороной связей Ассоциации со СМИ будет являться хорошая организаторская работа ее членов: проведение семинаров, интернет-конференций и подготовка пресс-релизов на высоком уровне благодаря постоянному участию в международных проектах и наработанной в связи с этим практикой.

Данные мероприятия привлекают постоянный уровень участников и освещаются в нескольких изданиях города, специализирующихся на данной тематике, в пресс-релизах и новостях. Необходимо работать над тем, чтобы читатели и зрители ещё больше отождествляли выступающих экспертов Ассоциации с самой ассоциацией.

В тоже время, необходимо понимать патерналистские настроения целевой группы, нежелание разбираться в тонкостях управления жильём. Профессиональная и точная информация редко попадает на страницы большинства изданий, имеющих значительный тираж. Серьёзные материалы о деятельности Ассоциации могут размещать только специализированные издания, которых пока в городе нет. Новостные СМИ не заинтересованы уделять время и печатные площади для размещения специфической информации по управлению недвижимостью. Эта тема слабо востребована в обществе и среди чиновников.

Целевые группы	Ответственный	Цель коммуникации	Путь коммуникации	Срок
Республиканские печатные и интернет издания	Рубцов А.А. Ковельская Е.В.	Информационная работа, донесения идей и результатов выполнения Стратегии Ассоциации до широкой общественности Пропаганда наиболее успешных практик управления жильём и ухода за недвижимостью	Рассылка пресс-релизов мероприятий ассоциации	2020-2030
			Консультации журналистов по тематике экономики недвижимости	2020-2030
			Информирование об участии Ассоциации в международных мероприятиях и их результатах	2020-2030

Собственники квартир, нежилых помещений и арендаторы

Средний городской житель имеет очень слабую информированность о юридических, экономических и социальных аспектах совместных домовладений и практиках управления жильём. Информационные каналы – это центральные телеканалы, газеты, и негосударственные неспециализированные интернет-порталы. Специальной литературы и программ неформального обучения на постоянной основе нет, частично этот недостаток компенсируется литературой, разрабатываемой ПРООН в Казахстане.

Информация для населения должна быть краткой или умеренно краткой, и изложена очень простым языком. Такая информация может готовиться совместно с журналистами, задачей которых является - облегчить восприятие информации потребителями, не искажая суть.

СМИ Ассоциации КСК Алматы оказывают умеренное влияние на формирование общественного сознания. Управление как вид деятельности (например, через управляющие компании) не популярно в силу отсутствия положительной информации в СМИ, а также неправильным пониманием организации процесса управления компаниями, относящими себя к «управляющим».

Тем не менее, при правильной организации работы возможно привлечь в пользу профессионального управления жильём значительного количества населения. То есть при наличии соответствующей информации развитие частных профессиональных компаний и самой Ассоциации как инициатора идей, может быть поддержано большинством населения.

Целевые группы	Ответственный	Цель коммуникации	Путь коммуникации	Срок
Собственники жилых и нежилых	Рубцов А.А. Ковельская Е.В.	Выяснение степени осведомленности населения о	Проведение социологических опросов	2020, 2025, 2030

помещений, арендаторы		проблемах жилищно-коммунального хозяйства, о юридических и коммерческих вопросах управления жильём	Организация выездной «Школы грамотного потребителя» в учреждениях образования, библиотеках, других общественных учреждениях	2020-2030
		Информирование населения об общем имуществе в КСК и способах управления совместными домовладениями	Разработка «Книги собственника квартиры» и распространение	2021
		Информирование населения об организации индивидуального учёта потребления ресурсов и энергоэффективной санации домов		

7. Системный подход в развитии Ассоциации

Для обеспечения системного подхода в развитии Ассоциация планирует ориентироваться на рекомендации профессионального приложения сферы жилищного хозяйства к Кодексу устойчивого развития Германии, адаптированного в Беларуси коллегами из Международной ассоциации менеджмента недвижимости.

Этот документ содержит 20 групп критериев, важных для планирования, разработки, реализации и мониторинга мероприятий в рамках Стратегии Ассоциации.

Критерии устойчивости

Критерии устойчивости 1–4 по общим вопросам стратегии

1. Стратегический анализ и мероприятия

Мероприятия	Анализ шансов и рисков	Индикаторы по Ассоциации
Эксплуатация жилищного фонда	Год постройки и структура жилфонда	Жилой фонд представлен строениями от начала 20 века, до жилых комплексов века 21-го Большая часть жилого фонда вводилась в эксплуатацию в 60-80 годах 20 века Планируется вести мониторинг состояния жилого фонда и его модернизации.
	Структура жильцов	С развитием города, динамичное изменение структуры жильцов наблюдается повсеместно Большую часть жильцов составляют собственники Доля арендаторов и съемного жилья также растет постоянно и на постоянной основе ведётся мониторинг структуры жильцов
	Структура платежей за жильё	Доля коммунальных расходов постоянно возрастает Доля платежей за содержание общедомового имущества повышается неравномерно Ведётся работа по сдерживанию повышения платы на коммунальные услуги производству перерасчётов собственникам
	Энергетическое состояние	Совместно с городскими властями ведётся работа по повышению устойчивости объектов энергоснабжения
	Безбарьерная среда	Государственными властями ведётся политика по внедрению безбарьерной среды, а нами данная политика поддерживается и ведётся разъяснительная работа о необходимости

		создания и улучшения безбарьерной инфраструктуры в городах
Градостроительство	Градостроительные требования	<p>Вводятся поправки в Законы, существенно улучшающие положение собственников многоквартирных жилых домов в части защиты своих прав</p> <p>Сокращаются бюрократические барьеры для строительства и введение в эксплуатацию жилого фонда</p> <p>Сотрудники Ассоциации приглашены в рабочие группы и ведут работу по данным направлениям.</p>
	Демографическое развитие	содействуем акиматам в проведении городских мероприятий по созданию комфортной городской среды
	Новое строительство/снос	По вопросам сноса осуществляем представительство интересов всех заинтересованных лиц и ведём разъяснительную работу по вопросам градостроительной политики
	Экономия площадей для строительства, дворовых пространств	<p>Ассоциацией для своих членов ведётся работа по поиску наиболее эффективных форм дворового благоустройств</p> <p>Совместно с городскими властями осуществляется программа по благоустройству дворовых территорий</p> <p>К 2021 году планируется завершить реконструкцию и ремонт всех дворовых пространств</p>
	Социальные стандарты	Ассоциация посредством регулярного размещения информации о правах и обязанностях собственников проводит политику повышения социальных стандартов
	Избежание джентрификации	Занимаемся подготовкой предложений по повышению привлекательности районов г. Алматы и развития инфраструктуры кварталов до среднего уровня
Инвесторы-застройщики	Потенциал застройщика, шансы и риски	<p>Застройщики объектов жилого строительства редко идут на сотрудничество, поэтому их потенциал не задействован полностью</p> <p>Ассоциация ищет взаимоприемлемые формы сотрудничества</p>
Сотрудники ассоциации	Возрастная структура и образование	<p>Планируется содействовать повышению уровня образования сотрудников и членов Ассоциации (в том числе посредством участия в семинарах, тренингах)</p> <p>Индикатор – позитивная динамика в компетенции сотрудников и их участие в разработке законопроектов</p>

2. Аспекты устойчивости, оказывающие существенное влияние на работу

Мероприятия	Анализ шансов и рисков	Индикаторы по Ассоциации
Эксплуатация жилищного фонда	Энергосберегающая санация жилфонда	<p>Планируем выпустить пять статей на информационном портале Ассоциации КСК gkhsr.kz посвящённых вопросам энергосберегающей санации до конца 2019 г.</p> <p>Далее готовить информацию по данному разделу ежеквартально</p>
	Стратегия нового строительства (в том числе в сотрудничестве с застройщиком)	<p>Планируем приглашение застройщиков на семинары Ассоциации по факту принятия новых поправок в законодательство по вопросам жилищных отношений</p> <p>В дальнейшем будет налажено сотрудничество на постоянной основе</p>
	Снос барьеров в старом жилфонде на придомовой территории	<p>В рамках политики по нулевой терпимости к барьерам на придомовой территории г. Алматы данная проблема решена властями города</p> <p>Нами будут в режиме реального времени по степени обращений предоставляться консультации о последствиях незаконных действий о возведении барьеров на придомовой территории</p>
	Помощь и взаимодействие между соседями	<p>Ежедневно предоставляются консультации, касающиеся вопросов взаимодействия между соседями</p> <p>Будет расширен формат предоставления онлайн консультаций к 2020 году</p>
Градостроительство	Активный партнёр акимата в рамках развития города	<p>Планируем разработать и издать брошюру по разъяснению прав и обязанностей собственников после принятия поправок в Закон «О жилищных отношениях»</p> <p>Тираж 1000 экземпляров</p> <p>Срок первый квартал 2020 года</p>
Инвестор-застройщик	Строительство домов/квартир для людей с низкими и средними доходами, а также для особых слоев населения (клубных, для молодежи, для пожилых)	<p>Ведётся открытая информационная политика по освещению мероприятий о строительстве арендного жилья, программ для людей со средними и низкими доходами</p> <p>Информационные материалы по данной специфике размещаются Ассоциацией регулярно</p> <p>Данная работа будут проводиться на постоянной основе</p>
Руководство сотрудниками	Создание современной структуры, политики и культуры организации	<p>Будет проводиться работа по внедрению современных методик работы в организации</p> <p>План будет разработан в первом квартале 2020</p>

	Мероприятия по содействию здоровью	Ежегодно проводится диспансеризация коллектива, а также проводится работа среди членов Ассоциации о необходимости бережного отношения к здоровью Диспансеризация намечена на ноябрь 2019 года с ежегодным пролонгированием данной процедуры
	Концепции обучения и повышения квалификации	Обучение происходит постоянно Сотрудники Ассоциации посещают различные курсы повышения квалификации Планируется обучение сотрудников лучшим международным практикам в 2020

3. Цели в области устойчивости

Цели развития организации	
Развитие собственного капитала	Готовим бизнес-план по созданию конкурентного информационного продукта к 2020 году
Повышение рыночной стоимости недвижимости	Готовим проведение семинара о способах повышения рыночной стоимости недвижимости и путях реализации ланной стратегии Срок – второй квартал 2020 года
Экологические и социальные цели в отношении жилищного фонда	
Цели энергосберегающей санации	Реализуем политику по разъяснению прав и обязанностей при проведении энергосберегающей санации среди объединений собственников домов Данная работа ведётся постоянно без ограничения срока
Цели сокращения выброса CO ₂	Акцентируем внимания при работе с потребителями о наличии причинно-следственных связей по сокращению выброса CO ₂
Перепланировка с учётом возрастной структуры, цели в области демографии	Планируем принять участие в работе по данному профилю и при наличии специалистов дать свои рекомендации
Цели в области нового строительства	Совместно с управлением жилищной политики г. Алматы пропишем до конца 2020 г. цели в области нового строительства и развития города
Повышение качества жизни и доступного жилья с социальной точки зрения	Разработаем к 2021 году рекомендации о повышении качества и доступности жилья с социальной точки зрения
Развитие сотрудников	
Планируем постоянное создание условий и стимулов для развития потенциала сотрудников, в том числе посредством направления на обучение, повышения квалификации, участия в семинарах и тренингах. Планируем сотрудничество по данному вопросу с международными ассоциациями, учреждениями образования, общественными образовательными организациями	

4. Цепочка видов деятельности, создающих добавленную стоимость

Менеджмент жилфонда; модернизация и новое строительство	
Употребляемые при строительстве и ремонте и благоустройстве материалы (кирпич, панельный дом, каркасный дом, утеплители, штукатурки, краски, кровли)	Этот вопрос отнесён к компетенции государственного уполномоченного органа Ассоциацией также ведётся работа по устранению противоречий и защите законных интересов собственников и членов Ассоциации на экологически чистое жильё

Строительные материалы (социальные и экологические критерии)	Данный вид деятельности нами не охвачен Политика государства заключается в увеличении местной номенклатуры выпускаемой строительной продукции Ассоциация поддерживает такую политику
Поставка энергии, возобновляемые источники энергии	Создаём стимулы для выработки энергии из возобновляемых источников посредством опубликования информационных материалов

Критерии устойчивости 5 – 10 в области менеджмента процессов

5. Ответственность

Ассоциация определяет членов руководства, ответственных за устойчивое развитие	
Председатель правления	Ответственный - Рубцов А.А.

6. Правила и процессы

Ассоциация определяет и фиксирует, как включает стратегию развития при помощи правил и процессов в оперативное руководство организацией	
Политика качества	Планируем разработать в 2021 году
Изменения в устав	Планируем разработать в 2020 году
Разработка положений по развитию	Планируем разработать в 2021 году

7. Контроль

Ассоциация информирует, как и какие индикаторы устойчивости используют в области регулярного планирования и контроля	
Выброс (сокращение выброса) CO2 жилфонда	Совместно с профильной организацией планируем проведение данных работ ежегодно
Удельный вес от всего жилфонда квартир, которые полностью либо частично санированы	В Республике Казахстан актуальны работы капитального ремонта жилого фонда, без элементов санации Новое жильё повышенной комфортности соответствует национальным требованиям по энергоэффективности Но общий удельный вес такого жилья не более 5 %
Расходы на социальные проекты	Не являясь коммерческой организацией, Ассоциация до 30 % всех своих консультаций оказывает бесплатно Также исключительно в социальных целях предоставляется доступ ко всем информационным ресурсам Ассоциации
Оценка уровня безбарьерной среды	Такая статистика Ассоциацией не ведётся Планируем использовать данные из открытых источников

8. Системы стимулирования

Ассоциация информирует, какие использует системы стимулирования для своих сотрудников	
Премия за постоянное содействие развитию ассоциации	Ежемесячные премии для сотрудников, добросовестно выполняющих свою работу
Повышение зарплаты за участие в культурных мероприятиях	Премии за отличное проведение отдельных мероприятий для отдельных сотрудников
Премия за идеи по развитию	

Премии за эко-дружественное поведение Премии за пропаганду здорового образа жизни	
Премии за повышение квалификации	

9. Привлечение целевых групп

Ассоциация информирует, как идентифицируют и включают в процесс устойчивости целевые группы, важные с общественной и экономической точек зрения	
Бизнес (компании, индивидуальные предприниматели)	<p>Благодаря наличию собственных информационных ресурсов и большой узнаваемости, Ассоциация не имеет проблем с привлечением членов из основных целевых групп</p> <p>Исключение составляют Застройщики объектов жилищного строительства, ввиду низкой заинтересованности в сотрудничестве со стороны последних</p> <p>Собственники квартир, кооперативы, предприниматели, представители государственных органов активно вовлечены в нашу деятельность</p>
Новостройки – кооперативы	
Собственников квартир района, квартала	
Комитеты общественного самоуправления	
Специалистов администрации района, города	
Сотрудников образовательных и социальных учреждений	

10. Информирование об устойчивости

Менеджмент инноваций и продуктов. Анализ использования ресурсов	
Консультации жильцов по вопросам энергосбережения, сокращения потребления воды, образования и утилизации мусора	<p>Работа проводится постоянно</p> <p>Индикаторы: количество мероприятий, не менее 30 за неделю количество участников около 200, количество распространенных информационных материалов за 2018 год около 50 000</p> <p>Целевой показатель – повышении доли информирования собственников об их правах и обязанностях</p>
Внедрение службы хаусмастеров (рабочих по комплексному обслуживанию зданий)	<p>В Республике Казахстан данная работа только начинается</p> <p>Ассоциация активно работает над написанием стандартов и регламентов в данной области</p> <p>Отраслевой стандарт планируется принять к 2020 году</p>
Цифровизация процессов, модельные проекты, мультимедиа, информационные системы	<p>Постоянно совершенствуются информационные проекты и отлаживается информационная система, имеющаяся в Ассоциации</p>
Участие в научно-исследовательских проектах	<p>Ассоциация не участвует в научно-исследовательских проектах, ввиду отсутствия таких</p>

Критерии 11 – 13 по окружающей среде

11. Использование природных ресурсов

Ассоциация докладывает, в каком объеме используют для жизненного цикла природные ресурсы, например, воду, землю, мусор, энергию, площадь	
Информация о потреблении ресурсов в работе дирекции (энергопотребление, автомобильный парк, расходование бумаги, разделение мусора и т.д.)	Ассоциация не ведет учета по статьям, о расходовании материалов так как данные расходы не велики Учет о потреблении коммунальных ресурсов также ведется по факту, без целевых показателей
Информация о кадастровой стоимости земли или аренде помещений, парковок для ассоциации	Ассоциация владеет информацией о кадастровой стоимости земли и стоимости аренды При отсутствии транспортных средств вопрос о стоимости парковок не актуален

12. Менеджмент ресурсов

Ассоциация докладывает, какие качественные и количественные цели поставила	
Объем планируемых привлеченных инвестиций для модернизации жилого фонда	Существующая государственная программа модернизации жилого фонда предполагает выделение льготного беспроцентного кредита Индикатор – положительная динамика
Количество планируемых для обновления теплоузлов (с автоматизацией)	Ассоциация планирует получить информацию о количестве автоматизированных тепловых узлов, установленных в жилых домах членов Ассоциации, к концу 2021 года

13. Выбросы, оказывающие влияние на климат

Ассоциация докладывает о вредных выбросах	
Выбросы от собственной котельной	Величина выбросов отнесена к компетенции уполномоченного государственного органа Информации в свободном доступе нет
Выбросы от котельной поставщиков ресурсов	Ассоциация планирует к 2020 году провести мониторинг по данному показателю

Критерии 14 - 16 по вопросам общества

14. Соблюдение трудовых прав сотрудников

Организация докладывает, как она соблюдает признанные на национальном и международном уровнях стандарты соблюдения прав сотрудников, а также как их привлекает в менеджмент устойчивости	
Соблюдение требования о минимальной заработной плате	Выполняется постоянно
Особенности заключения трудовых договоров с работниками	Только в части наличия новых требований законодательства к юристам
Предусмотрено ли право выступать с инициативой по развитию	Инициатива приветствуется, часть сотрудников создают интеллектуальную собственность, что позволяет продвигаться Ассоциации в достижении своих целей

Предусмотрена ли в контрактах обязанность выплаты компенсации в случае увольнения по инициативе Ассоциации	Предусмотрена
Пресечение нелегальной («серой») занятости в подрядных фирмах	Осуществляется на уровне информативно-профилактической работы

15. Равенство шансов

Ассоциация информирует, как она соблюдает равенство возможностей и полов	
Гендерное равенство при трудоустройстве	Обеспечивается постоянно
Возрастная структура сотрудников	Средний возраст 45 лет
Имеется ли дискриминация по возрасту	Дискриминации по возрасту не имеется
Процентная часть женщин/мужчин (в составе всего персонала, а также руководства)	70% женщин / 30 % мужчин в составе персонала и руководства

16. Квалификация

Ассоциация информирует о политике в области развития потенциала сотрудников	
Расходы на обучение	Расходы оплачиваются Ассоциацией, по мере необходимости
Процент сотрудников, повышающих квалификацию	В 2019 году 40%, в перспективе – постоянно, в том числе и посредством самообразования

17. Права человека

Ассоциация информирует, как она соблюдает равенство возможностей и полов	
Наличие социального пакета	Имеется, в рамках действующего законодательства
Обеспечение права участия в выборах и выборных органах	Обеспечивается постоянно Индикатор – отсутствие жалоб
Членство в профсоюзе	Отсутствует отраслевой профсоюз Ассоциация планирует стать инициатором создания профсоюза к 2025 году
Наличие страховки и медицинского страхования	Обеспечивается в рамках действующего законодательства предусмотрено страхование

18. Общество

Ассоциация информирует об участии в развитии местного сообщества	
Помощь между соседями, дни двора, дни соседей	Ассоциация координирует различные мероприятия, включающие в себя, в том числе и праздники по различным поводам Информация публикуется в СМИ
Сотрудничество с социальными учреждениями	Регулярное участие в совещаниях, круглых столах и представление своих предложений Информация публикуется в СМИ
Организация общественной работы	Участие в общественной жизни города на постоянной основе Информация публикуется в СМИ
Праздники микрорайона, спортивные праздники	Ассоциация участвует в спортивных праздниках и в праздниках местных сообществ
Свободное время детей, работа кружков и секций	Ассоциация организует клубы для детей во дворах

	Поддерживает первичные ветеранские организации
Организация благотворительных мероприятий для местного сообщества микрорайона	Ассоциация не организует благотворительные мероприятия, но в них участвует

19. Политическое влияние

Ассоциация информирует о возможностях и уровне участия в политических процессах	
Возможность участия в принятии решений на уровне района – города - страны	Возможность участия в принятии решений имеется Пример - предложения Ассоциации принимаются при выработке новых поправок в Закон Республики Казахстан «О Жилищных отношениях» в 2019
Возможность внесения предложений по изменению законодательства	Ассоциация включена в рабочие группы в Мажилисе и Сенате Республики Казахстан, а также в другие государственные органы, по вопросам, относящимся к содержанию жилого фонда, поставке коммунальных услуг Является участником около 5 рабочих экспертных групп
Организация круглых столов с органами власти и общественностью	Ассоциация проводит мероприятия по обсуждению поправок в действующее законодательство, с участием органов власти и общественности Информирует всех желающих о новых практиках
Организация общественных слушаний по тарифам на жилищно-коммунальные услуги	Ассоциация сама слушания не организывает Активно участвует в слушаниях и включена в рабочую профильную группу по проведению перерасчёта жителям г. Алматы
Предложения в законодательный процесс	В 2019 году сформированы такие предложения и отправлены в Мажилис Будем представлять г. Алматы в Сенате и содействовать принятию Закона в конце 2019 года

20. Предупреждение правонарушений

Ассоциация информирует, какие меры, стандарты реализует с целью предупреждения и наказания правонарушений, прежде всего, коррупции	
Информационная работа с жильцами по вопросам соблюдения правопорядка	Информационная работа с жильцами проводится ежедневно Обобщенный индикатор – уменьшение правонарушений в МЖД членов Ассоциации
Проведение бесед с сотрудниками соответствующих отделов администрации и милиции	Работа ведется ежедневно, включая участие в следственных действиях Цель - сокращение правонарушений и преступлений
Наличие элементов антикоррупционной политики	Работа ведется ежедневно Цель – предотвращение коррупции

8. Внутренние мероприятия, направленные на укрепление Ассоциации

Мероприятия	Дата
Разработка и утверждение плана работы на 2020 год, с учётом имеющихся финансовых ресурсов.	Заседание правления, ноябрь 2019
Разработка плана привлечения новых членов Ассоциации в 2020 году, распределение обязанностей по исполнению плана среди членов правления.	Заседание правления, ноябрь 2019
Разработка плана привлечения проектных средств (разработка заявок на конкурсы проектов) Ассоциации в 2020 году, с учётом объявленных конкурсов и конкурсов, проводимых донорами на постоянной основе.	Заседание правления, ноябрь 2019
Разработка концепции работы со СМИ, определение ответственного.	Заседание правления, февраль 2020
Разработка и утверждение «Политики качества» ассоциации для визуализации деятельности Ассоциации.	Заседание правления, февраль 2020

9. Заключительные положения

На первом этапе после разработки и утверждения настоящей Стратегии, в течение полугода (до марта 2020 года), организуется ее обсуждение с заинтересованными сторонами (акиматами, партнерскими и донорскими организациями), и по итогам этих обсуждений в Стратегию могут быть внесены изменения, утвержденные Правлением Ассоциации.

Ответственность за реализацию Стратегического плана развития Ассоциации на период до 2030 года возлагается на органы руководства и управления организацией в пределах их компетенций.

В рамках исполнения стратегических положений Ассоциация будет стремиться выполнять поставленные цели и задачи, укрепляя тем самым свои позиции в городе, области и в Республике Казахстан в целом, а также привлекая общественность к решению задач развития жилищно-коммунальной сферы в интересах устойчивого развития для настоящего и будущих поколений.

10. Контакты

Алматинская Городская Ассоциация кооперативов собственников квартир (помещений) в сфере обслуживания жилья

Актив Ассоциации

Рубцов Аркадий Александрович - председатель Ассоциации

Богаева Алия Темиргалиевна - главный редактор сайта www.gkhsp.kz "Бюллетень собственника и предпринимателя ЖКХ", газеты "Кондоминиум"

Тарасенко Софья Владимировна - юрист Ассоциации

Тюменева Оксана Юрьевна - главный бухгалтер Ассоциации

Ответственный за реализацию Стратегии: Ковельская Елена Васильевна

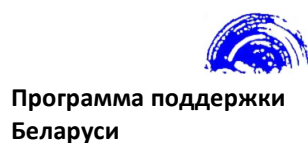
Республика Казахстан г. Алматы, 12 м-н, д. 2 кв. 42

Тел. 8 727 303 02 81, 8 777 359 81 81, электронный адрес: oulksk1@yandex.ru

Интернет: gkhsp.kz, kskforum.kz, kommunalkaplus.net

11. Список использованных материалов

1. Отчёт об Устойчивом Развтии за 2017 год муниципальной жилищной компании «Штадт унд ланд» г. Берлин.
2. Юрген Матар, официальный партнер по обучению системы Немецкого кодекса по Устойчивому Развтию, «Видение будущего», г. Минск, 2018.
3. Алег Сиваграков, эксперт по теории Устойчивого Развтия, «Методическое пособие по разработке стратегий развития ассоциаций (союзов) жилищного сектора на принципах устойчивого развития», г. Минск, 2018.
4. Юдит Пфеффинг, референт по вопросам образования Ассоциации управляющих недвижимостью Германии, «Разработка стратегии для ассоциаций в области управления недвижимостью», г. Ташкент, 2018.
5. Бернхард Шварц, директор проектов «Инициатива жилищное хозяйство в Восточной Европе», «Использование немецкого технического и образовательного ноу-хау в Беларуси», г. Минск, 2018.
6. Монография «Инновационное и устойчивое развитие рынков недвижимости», г. Минск, 2016.
7. Сборник трудов международной научно-практической конференции «Интеллектуальный город: устойчивость, управление, архитектура, реновация, технологии», г. Казань, 2018.
8. Материалы Стратегии развития Международной ассоциации менеджмента недвижимости до 2020 года.
9. Материалы проекта Европейского Союза «Профессиональное управление жилищным фондом в Казахстане и Узбекистане».
10. Материалы проекта Европейского Союза «Коммуникативное управление в городах».



При разработке Стратегии использованы материалы проекта «Устойчивое развитие региональных жилищных ассоциаций в Республике Беларусь». Этот проект осуществляется при содействии Программы поддержки Беларуси. Программа поддержки Беларуси реализуется Дортмундским международным образовательным центром (IBB Dortmund) по поручению Министерства экономического сотрудничества и развития (BMZ) и Общества по международному сотрудничеству (GIZ)



**PRO
HOUSE**

PRO HOUSE – Professional Housing Management in Kazakhstan
and Uzbekistan
PRO HOUSE – Профессиональное управление жилищным фондом
в Казахстане и Узбекистане



Европейский Союз состоит из 28 государств-членов и их народов. Это уникальное политическое и экономическое партнерство, основанное на ценностях уважения человеческого достоинства, свободе, равенстве, верховенстве права и прав человека. Более пятидесяти лет нам понадобилось для создания зоны мира, демократии, стабильности и процветания на нашем континенте. В то же время нам удалось сохранить культурное разнообразие, терпимость и свободу личности. ЕС готов поделиться своими ценностями и достижениями со странами-соседами, их народами и с народами за пределами их границ



Проект финансируется Европейским союзом

Делегация ЕС в Республике Казахстан
https://eeas.europa.eu/delegations/kazakhstan_en

ул. Космонавтов 62, эт.7,
Z05E9E1, Нур-Султан
Казахстан

Тел.: + 7 7172 97 45 40



Координатор проекта

Инициатива «Жилищное хозяйство
в Восточной Европе» (IWO)
www.iwoev.org / info@iwoev.org

Фридрихштрассе 95
Берлин 10117
Германия
Тел.: +49 30 2067 98 02
Факс: +49 30 2067 98 04



Партнёр проекта в Казахстане

Национальная палата
предпринимателей РК «Атамекен»
www.atameken.kz

ул. Кунаева, 8, АЗ "Изумрудный
квартал", блок "Б", 26 этаж
010000, Нур-Султан
Казахстан
Тел.: +7 7172) 91 93 00
Факс: +7 7172 91 93 93