



ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ СОБСТВЕННИКОВ

24@vysota-service.ru
8 800 234 11 22



О КОМПАНИИ

PROPERTY & FACILITY MANAGEMENT

Оказываем полный комплекс услуг
по управлению недвижимостью





НАШИ ПАРТНЁРЫ





30

Объектов
в управлении



3,3 млн

м²
в эксплуатации



52 тыс

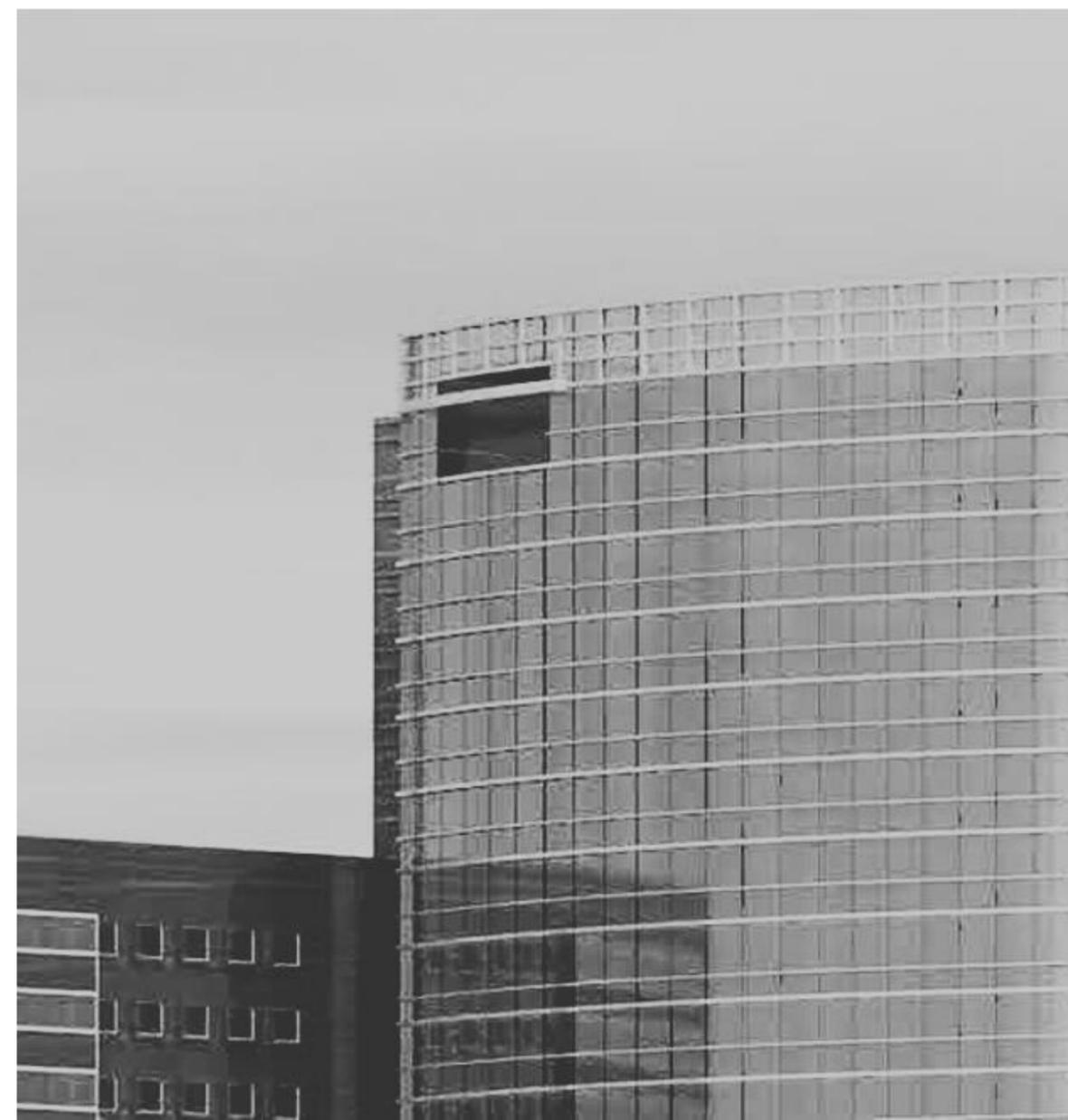
Лицевых
счетов



>50

ОСС в год

- коммерческая недвижимость класса: **A, B+, B**;
- жилая недвижимость и апартаменты **BUISNESS, PREMIUM, DELUX** класса;
- коттеджные посёлки.



ЧТО ТАКОЕ ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ СОБСТВЕННИКОВ ПОМЕЩЕНИЙ

Общее собрание собственников помещений в МКД (ч.1 ст.44 ЖК РФ), является органом управления домом. Общее собрание проводится для того, чтобы собственники помещений путем голосования принимали общее решение по вопросам содержания и управления МКД.

ЧЕМ РЕГЛАМЕНТИРУЕТСЯ

- Гражданский кодекс РФ (Глава 6)
- Жилищный кодекс Российской Федерации (ст. 44 - 48 ЖК)
- Приказ Минстроя от 28.01.2019 № 44/Пр



ВИДЫ ОБЩИХ СОБРАНИЙ



ПЕРВИЧНОЕ

В домах-новостройках,
проводится впервые

Инициатор –

Любой собственник,
принявший помещение
по АПП*

- Вопросы на повестку дня;
- переход на прямые договоры;
- выбор УК;
- выбор способа управления;
- утверждение договора управления и размера платы, дополнительных услуг;
- пожелания застройщика;
- вопросы от инициативных групп.



ВНЕОЧЕРЕДНОЕ

Внеочередное
на домах в управлении

Инициатор –

Любой собственник,
оформивший право
собственности/ УК

- утверждение нового тарифа;
- пожелания собственников;
- вопросы по кап. ремонту.

ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ К ОБЩЕМУ СОБРАНИЮ



За месяц до старта – работа с жителями, сбор пула вопросов, согласование повестки;



Подготовка пакета документов к очной части: сбор КП от подрядчиков, тендерных листов, актов замены оборудования;



Отработка структуры тарифа, подробный анализ изменения статей затрат;



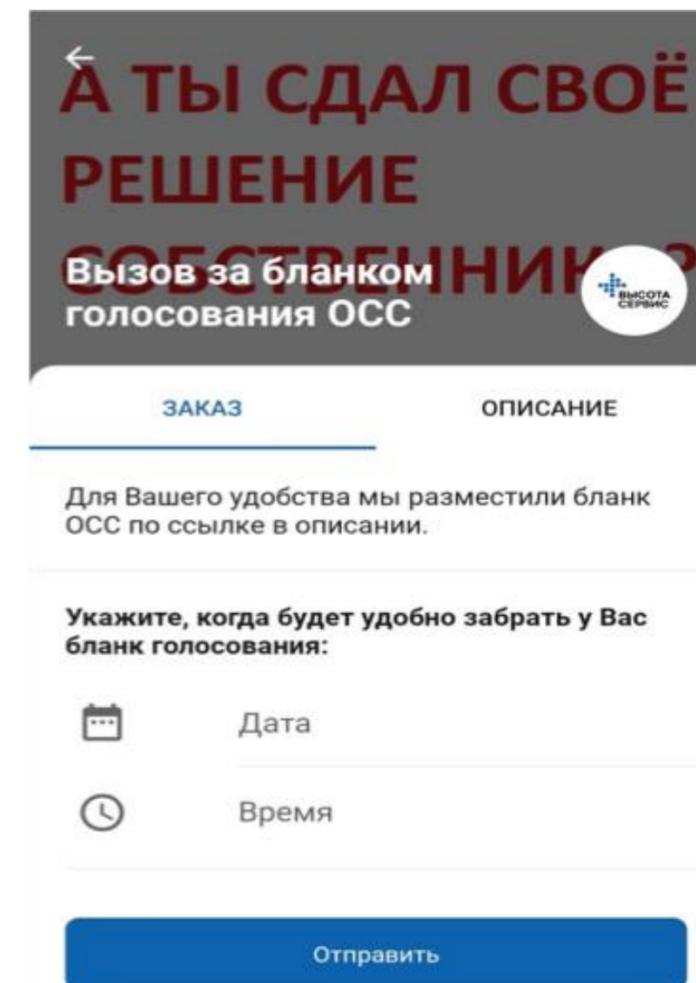
Проработка процессов информирования с обязательным уведомлением всех собственников. Максимальное привлечение к очной части.



Подбор инструментов для сбора бланков



Обучение и инструктаж персонала объекта.



РАБОТА С СОБСТВЕННИКАМИ – ЗАЛОГ УСПЕШНОГО ПРОВЕДЕНИЯ ОБЩЕГО СОБРАНИЯ

РАБОТА С ИНФОРМАЦИОННЫМ ПОЛЕМ

Основная задача – постоянно показывать собственникам объем работы УК, как обоснование затрат, и, следовательно, обоснование тарифа.

ПОСТОЯННЫЙ СБОР И АНАЛИЗ ПОТРЕБНОСТЕЙ СОБСТВЕННИКОВ

Основная задача – выявление рефлексивных точек при эксплуатации, работа на опережение возражений инициативных групп

ФОРМИРОВАНИЕ ПУЛА «БУФЕРНЫХ ВОПРОСОВ К ОСС

Основная задача – повысить внимание к общему собранию, обозначить «плюсы» от повышения тарифа (в том числе с финансированием вопросов УК при положительном решении)

- Телеграм каналы с ежедневной публикацией новостей, ежемесячными отчетами о проделанной работе и ее стоимости;
- Мобильное приложение;
- Неформальные отчетные встречи с жителями;
- Регулярные встречи с советами домов и инициативными группами;
- Проведение опросов, анализ обратной связи от собственников
- Ведение протокола с отчетами УК;
- Трансляция результатов встреч на всех собственников МКД.
- Установка камер в лифтах
- Устройство дополнительных МАФ и озеленения
- Дополнительный сервисный персонал (клининг, охрана (патрули, консьерж-сервис в лобби)
- Мытье остекления фасада

АГИТАЦИЯ СОБСТВЕННИКОВ



СТАРТОВАЛО
ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ
СОБСТВЕННИКОВ
(ОСС)



ВАСЯ:
«Я никому
не верю,
с нас только
денег хотят
содрать»

АЛЁНА:
«Но если мы
вместе решим,
проголосуем,
мы изменим
всё к лучшему!»



ПРЕЗЕНТАЦИЯ НА ОСС

ТЕХНИЧЕСКИЙ СЕРВИС

СЛУЖАЩИЕ КОМПЛЕКСА

- Главный инженер – 5/2
- Инженер теплотехник – 5/2
- Инженер слаботочник – 5/2
- Хаус-мастер – 5/2 – 2 чел.
- Техник-электрик – 5/2 * – 2 чел.
- Техник-сантехник – 5/2 * – 4 чел.
- Техник универсал по комплексному обслуживанию – вахтовым методом (15/15), круглосуточно, по 2 сотрудника в смену, всего 4 чел.
- Механик лифтового хозяйства – круглосуточно, в шаговой доступности (является сотрудником подрядной организации).

*при необходимости – смещенный график работы, включая выходные дни



19

№	Наименование	Единица измерения	Количество
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18

20

№	Наименование	Единица измерения	Количество
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18

21

22

23

24

25

- Не более 3 листов;
- Формирование вопросов/решений по блокам
- «двойной» вопрос тарифа, со смещением фокуса на актуальную дополнительную услугу;
- Включение «вопросов собственников»
- «улучшайзинги» в повестке дня
- Возможность размещения QR-кода – ссылки на материалы;
- Именные -заполненные бланки, примечание-данный бланк является бюллетенем ОСС





РЕШЕНИЕ СОБСТВЕННИКА

по вопросам, поставленным на повестку дня общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, расположенном по адресу: г. _____, проводимого в форме очно-заочного голосования

Собственник (правообладатель) <small>(необходимо указать Ф.И.О.)</small>		
Законный представитель (ФИО) <small>(в случае голосования по доверенности или от имени несовершеннолетнего)</small>	Приложена доверенность № _____ от _____	
Номер помещения:	Площадь:	Доля в праве собственности
№	□	□
№	□	□
№	□	□
№	□	□
№	□	□
Право собственности, подтверждается следующим документом:	_____ _____ _____	

(указать вид документа, номер и дату)

принял(а) следующие решения по вопросам, поставленным на повестку дня общего собрания собственников помещений:

Предлагаемое решение	Голосование <small>(выберите только один вариант и отметьте знаком «V» или «+»)</small>
	<input type="checkbox"/> «За» <input type="checkbox"/> «Против» <input type="checkbox"/> «Воздержался»



- Четкая и прозрачная структура тарифа, которую может защитить любой клиентский менеджер. Структура «понятная даже ребенку»
- Смещение акцента с финансовой стороны вопроса на улучшения и преимущества, которые жители получают по итогу повышения тарифа
- Разбор последствий, при отсутствии кворума и сохранении тарифа на прежнем уровне, для жителей
- Перевод числовых показателей в более адаптивную форму (не на 15%, а на 300 рублей с квартиры в 50 метров квадратных).
- Инфляция рынка в примерах (подборка статистики роста цен на дату последнего изменения тарифа и текущую дату: для примера берутся комплектующие и материалы, используемые при эксплуатации МКД, уровень заработных плат, продуктовая корзина.
- Анализ “соседних” ЖК, аналогичных по классу.

Положительные решения по вопросам улучшат качество вашего проживания:

- ✓ на территории комплекса будет введен дополнительный пост охраны
- ✓ в корпусе будет администратор или охранник-консьерж
- ✓ установлены в лифтах камеры видеонаблюдения
- ✓ все коммунальные услуги будут приходиться в одном платежном документе
- ✓ вы сможете воспользоваться услугами того провайдера, условия и качество которого для вас предпочтительны

 Чтобы принять участие в заочной части голосования необходимо заполнить и сдать в офис управляющей организации заполненный бланк решения собственника.

СБОР КВОРУМА – СЛАЖЕННАЯ РАБОТА КОМАНДЫ

- Если ОСС по повышению тарифа – то это «агрессивное ОСС»
- Информирование – на ежедневной основе
- Раскрытие вопросов повестки дня
- Дублирование очной части собрания на регулярной основе – привлечение не инициативных жителей, а пассивных
- Подключение всего персонала объекта к получению решений собственников
- Работа в мобильном приложении (кнопка сдать бланк, отработка заявок с напоминанием об ОСС)
- Ежедневное ведение статистики и проверка бланков на правильность заполнения



ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ИНИЦИАТИВНЫХ ГРУПП ПРОВЕДЕНИЮ ОСС (РАБОЧАЯ ПРАКТИКА)

ОСНОВНЫЕ ПРИЕМЫ СРЫВА ОСС

- Работа в информационном поле. Чаты жителей, организованные ИГ с целью дискредитации работы УК. Все плохое – вина УК, все хорошее – результат работы ИГ «заставившей» УК сделать «хоть что-то». Подмена понятий формирования структуры тарифа (неверные, примерные подсчеты затрат, сравнения стоимости обслуживания в других ЖК и др)
- Работа по прямому противодействию сбора кворума: призывы в чатах не голосовать на ОСС, получение данных о проголосовавших для прямого воздействия на собственника по изменению решения, замыкание сбора кворума на ИГ, оспаривание итогов в суде.



ЗАПОЛНЕНИЕ БЛАНКОВ РЕШЕНИЙ (ГОЛОСОВАНИЯ)

– НАЛИЧИЕ РАСШИФРОВКИ ФИО

Сведения об участнике голосования, указанные в решении, должны обеспечивать возможность идентифицировать указанного участника. К сведениям относится фамилия, имя и отчество написанные полностью (цитата из судебного решения).

НАЛИЧИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ ОБ ОТКАЗЕ ОТ ГОЛОСОВАНИЯ, О ВВЕДЕНИИ В ЗАБЛУЖДЕНИЕ

Указанные лица присоединились к требованиям истца по настоящему делу, в своих заявлениях указали, что в спорном общем собрании участия не принимали, по вопросам повестки дня не голосовали, подписи указанных лиц либо поддельны, либо получены обманом в момент получения помещений по акту приема-передачи путем подписания опросного листа, а не бланка голосования, без указания даты голосования (цитата из судебного решения).

СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ

- заполнение бланков решений в строгом соответствии с требованиями ч. 5 ст. 48 ЖК РФ (никаких пустых полей);
- получение документов от собственников на этапе голосования (паспорт, АПП), почерковедческое заключение.

СТАТИСТИКА ПОДВЕДЕНИЯ ИТОГОВ ОСС (РАБОЧАЯ ПРАКТИКА)

- При успешной командной, агрессивной работе по получению кворума, процесс сбора занимает до 2-3 месяцев
- % проголосовавших «за» гораздо выше прогнозов «информационного поля ИГ», в 90% случаев положительный кворум набран



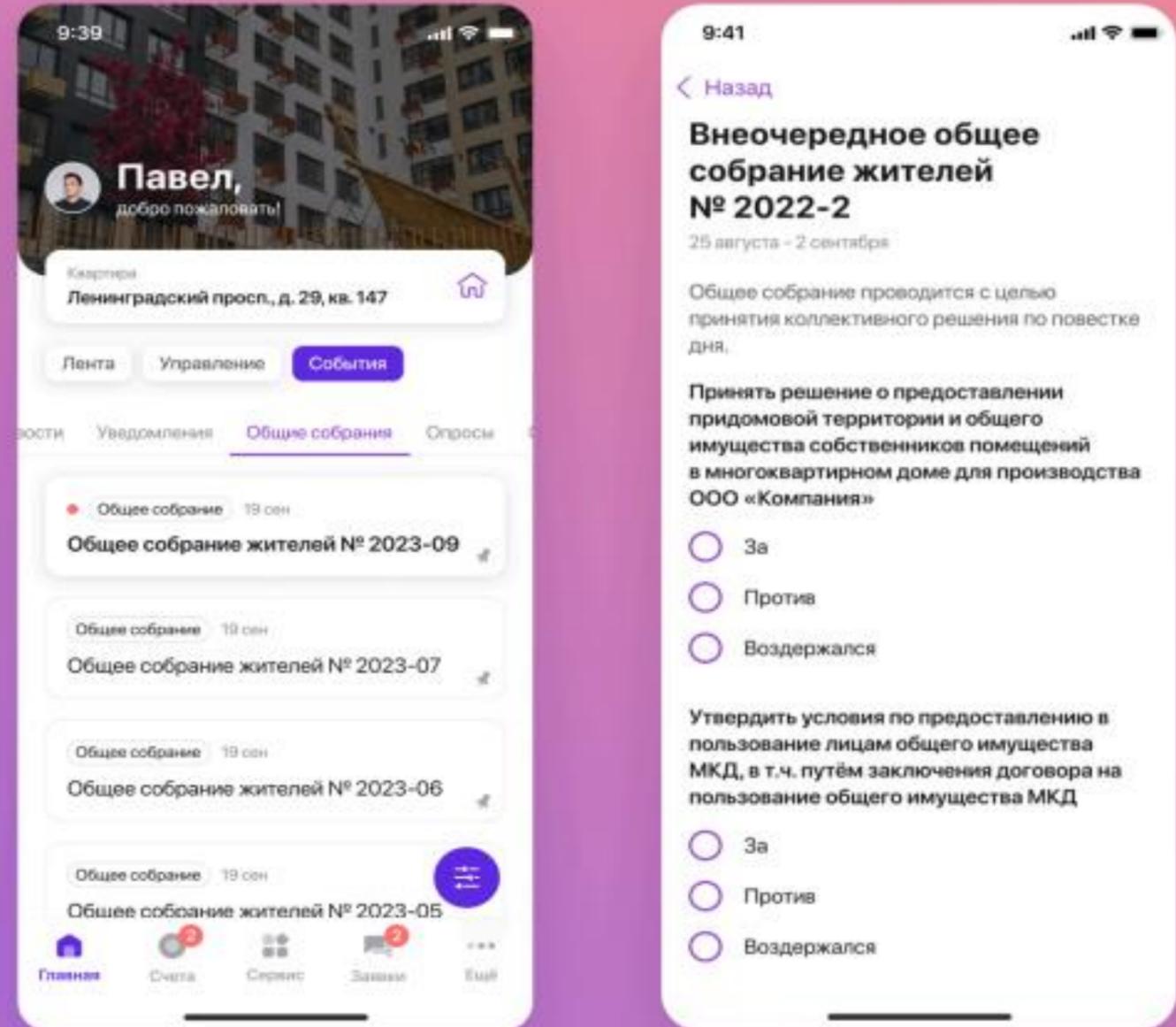
К ЧЕМУ ИДЕМ (ЭЛЕКТРОННОЕ ОСС)

Проведение ОСС через ГИС ЖКХ и сопутствующие проблемы:

- Обучение собственников- доп.нагрузка.
- Внесение личных данных в систему через Администратора
- Голосование кладовками и машиноместами
- Технические трудности

Проведение ОСС через “иную” электронную систему

- Недоверие к системе
- Отсутствие прозрачности в аутентификации собственников (через моб. Телефон)



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

С ЗАБОТОЙ О ВАС, ГК «ВЫСОТА-СЕРВИС»