

ПРОТОКОЛ ВСТРЕЧИ ЖИТЕЛЕЙ И УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ «УК ЗЕЛЕНый ПРОСПЕКТ»

15.02.2023.

Присутствовали:

Сотрудники УК: Кочеткова Т.М. – генеральный директор «УК Зеленый проспект», Миронова О.А. – административный директор, Егоров А.В. – технический директор, Миловидов Л.Г. – заместитель генерального директора, Сухов П.В. – главный инженер, Детычева Е.А. – экономист, Лукина Д.Д. – руководитель расчетного центра, Попова М.С. – управляющий ЖК «Панорама парк Сосновка».

Представители юридической фирмы «Бизнес Сфера»: Чернова А.Н., Циркунова Е.В.

Представители ЧОП «Воевода»: Трусов В.В., Кануков А.Э.

Собственники помещений МКД расположенного по адресу: пр. Светлановский д.8, стр.1.

Договоренности:

1. Согласно законодательству и заключенному договору управления, УК ежегодно разрабатывает и предоставляет собственникам для утверждения План работ по текущему ремонту общего имущества многоквартирного дома. Поскольку собственниками в настоящее время не принято решение о наделении совета многоквартирного дома полномочиями на принятие решений о текущем ремонте общего имущества в многоквартирном доме, утверждение Плана работ по текущему ремонту выносится на голосование всех собственников помещений на внеочередном общем собрании. План работ по текущему ремонту – это план расходования средств, собранных по статье «текущий ремонт» согласно установленному тарифу. В плане работ по текущему ремонту УК указывает работы, которые она планирует выполнить. Также в план включаются прогнозируемые работы: закладывается запас средств на аварийно-восстановительные работы, а также на работы, которые, согласно опыту эксплуатации, будут произведены в течение года.

План работ по текущему ремонту оперирует только текущей суммой сбора. Он НЕ включает в себя дополнительные сборы средств с собственников. Все неизрасходованные средства аккумулируются на счете УК и переходят на следующий год для выполнения дальнейших работ по текущему ремонту. План текущего ремонта не включает в себя работы в рамках гарантийных обязательств, работы по содержанию общего имущества и никакие иные работы, кроме тех, что, согласно законодательству, могут быть отнесены к работам по текущему ремонту.

Данные пояснения УК разместит на официальном сайте и будет обновлять перед собраниями собственников по утверждению планов текущего ремонта.

2. В связи с поступившими замечаниями от собственников по качеству и скорости выполняемых заявок, принимаются следующие решения:

- Вводится еженедельный прием куратора объекта – заместителя генерального директора Миловидова Л.Г. График приема будет размещен на сайте УК в ближайшее время.

- Куратор Миловидов Л.Г. во время приема лично контролирует все поступающие замечания, отрабатывает их совместно с управляющим МКД и сотрудниками, доводит информацию об исправлении до собственников.

- Совместно с подрядной организацией по поддержке программного обеспечения УК прорабатывает возможность появления в приложении кнопки «Не согласен с закрытием заявки». Заявки, в которых появилась такая реакция, поступают на контроль лично куратору территории.

3. В рамках рассмотрения частных замечаний по заявкам и обращений по оптимизации работы в МКД фиксируются следующие договоренности:

- УК совместно с подрядчиком проводит тестирование слаботочных систем, в части проверки правильной работы домофонов в 10/13 парадных. (Плохая слышимость). Срок – до 10.03.2023

- Замена стекла в двери в 1 парадной будет произведена в срок до 03.03.2023 г.

- УК прорабатывает вопрос о возможности установки ограничителей парковки транспортных средств на въезде/выезде из паркингов, дает информацию собственникам в срок 10.03.2023 года.

- УК пишет обращение застройщику по увеличению площади асфальтового покрытия в районе разворота, около 6/17 подъездов. Предварительные договоренности были достигнуты осенью 2022 года, срок планируемых работ – весна 2023 года. Информация будет актуализирована и сообщена собственникам в официальных каналах УК. Срок – до конца марта 2023 г.

- УК прорабатывает с подрядной организацией возможность введения информационного канала по уборке в МОП и дворовой территории, в который у жителей будет возможность отправлять замечания с фотофиксацией. По результатам обсуждения предоставляет информацию жителям. Срок – до 15.03.2023. Предметом обсуждения УК и подрядчика будет регламент ведения такого чата, сроки отработки и контроль устранения замечаний, а также поддержка состояния чата как конструктивного рабочего инструмента и ведения его в рамках взаимного уважения и эффективной работы.

- УК по письменным заявлениям собственников предоставляет возможность ознакомления с актами замеров температуры в МОП.

- В связи с временной неработоспособностью шлагбаума на территории МКД УК определяет стоимость неоказания услуги по работе конкретного шлагбаума в четко зафиксированные сроки и на основании этого делает перерасчет собственникам. Стоимость перерасчета будет определена исходя из анализа договора с подрядчиком. С подрядчиком планируется заключить дополнительное соглашение о неоплате ему услуг по обслуживанию шлагбаума по причине вынужденного простоя оборудования. Таким образом, оплата работы шлагбаума подрядчику не будет произведена из каких-либо других статей, а УК и собственники не понесут финансовой нагрузки.

4. В рамках обсуждения будущих общих собраний собственников фиксируются следующие договоренности:

- Общее собрание собственников планируется на конец весны-начало лета 2023 года. Инициатором выступает УК. Вопросы готовят и присылают собственники.

- Сбор вопросов начнется в начале апреля 2023 года, о чем в официальных каналах УК будет объявлено дополнительно.

- УК аккумулирует все вопросы, проанализирует их на выполнимость, соответствие закона, при необходимости – на дополнительную стоимость и введение дополнительного персонала/заключение сопроводительных договоров и предоставляет информацию собственникам. УК проведет встречи с инициаторами вопросов, а также с инициативными группами, если они к тому моменту сформируются. По итогам будет создан проект повестки ОСС. После окончательного согласования повестки с инициаторами и инициативными группами УК приступит к подготовке собрания (уведомления, назначение очной части и т.п.)

- УК обращает внимание собственников на важные моменты! Если обсуждение проекта повестки затянется, сроки ОСС могут сдвинуться. Если собственники не достигнут согласия между собой по формулировкам вопросов, УК предложит к голосованию формулировки, поддержанные большинством. УК не будет выносить в повестку вопросы, которые заданы только одним из собственников, откровенно провокационные, не соответствующие законодательству либо невыполнимые.

- На встрече были озвучены предполагаемые вопросы к ОСС, к проработке которых УК приступает уже сейчас. Они войдут в пункт 5. Этот список вопросов предварительный и не исчерпывающий.

5. Согласно предыдущему пункту:

- Для исполнения вопроса о замене фасадного остекления УК обращается к действующей подрядной организации, которая на другом ЖК реализовала проект по замене такого остекления с полным соблюдением гарантийных обязательств по фасаду МКД. Ей будет предложено разработать аналогичный проект для ЖК «Панорама Парк Сосновка». В случае выполнения такой работы проект будет предложен на рассмотрение собственникам, в дальнейшем, возможно, вынесен на утверждение в ОСС.

- УК предоставляет собственникам информацию по размещению рекламных вывесок на фасадах МКД, какие вопросы необходимо включить в повестку дня общего собрания собственников для разрешения установки и эксплуатации наружной рекламы (рекламных конструкций, указателей, вывесок и пр.) на фасаде многоквартирного дома (условия размещения конструкций, получения и расходования денежных средств, наделение полномочиями на реализацию решений общего собрания собственников о пользовании общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме, в том числе на заключение и подписание договоров о пользовании общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме, на взимание платы, установленной решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме). По инициативе собственников УК рассмотрит возможность включения данных вопросов в повестку дня внеочередного общего собрания собственников.

- УК при проведении будущих Общих собраний собственников, помимо утвержденных законодательством способов, дополнительно информирует собственников в личных кабинетах.

6. В рамках рассмотрения вопроса о потреблении ресурсов на общедомовые нужды УК:

- Прорабатывает способы оптимизации расходов по потреблению ресурсов (оптимизация температуры в МОП, модернизации системы освещения в МОП, с установкой датчиков движения, запрашивает КП от подрядчиков). При получении ответов доводит информацию до собственников через официальные каналы УК. При появлении потенциально устраивающих решений, требующих утверждения через ОСС, также выносит их в повестку будущего собрания собственников.

- От собственников поступил вопрос, какая сумма фигурировала бы в квитанциях по статьям расхода коммунальных ресурсов на содержание общего имущества, если бы КР на СОИ было не расчетной величиной, как прописано в законодательстве, а отражало бы реальное потребление домов ресурсов на общедомовые нужды. УК готовит информацию, включающую в себя:

А) на что могут уходить ресурсы

Б) какие объемы приблизительно уходят, с учетом площади и иных спецификаций МКД.

7. В рамках обсуждения работы чата собственники и представители УК пришли к выводу, что работа чата нуждается в оптимизации, т.к.:

- Замечания собственников: ответы предоставляются медленно, они не всегда полные, сроки не всегда выдерживаются, некоторых собственников «банят». Ответы могут не совпадать с вопросами (пример с фотофиксацией неправильного места уборки снега и льда).

- Замечания УК: большой объем вопросов в целом, в т.ч. повторяющихся; в чате много ботов и неидентифицированных пользователей; некоторые вопросы задаются в грубой или провокационной манере, содержат необоснованные обвинения либо недостоверную информацию – по этой причине происходит «бан» собственников; при неудовлетворенности ответом некоторые собственники требуют другой ответ, хотя УК уже предоставила информацию.

УК сообщает, что введение чата с собственником является экспериментальной идеей, расширяющей возможности стандартного информационного канала. Чат - это

платформа для предоставления информации, но не приема заявок. Работу в чате ведёт пр-отдел, приём заявок же обрабатывается по официальным каналам УК профильными специалистами. При этом на встрече большинство собственников предложение УК о закрытии чата не поддержало. Соответственно, принято решение: УК внутри компании разработает план по оптимизации работы чата, возможно, трансформацию его в информационный канал, способы контроля над вопросами и ответами. Оптимизация будет направлена на достижение первоначальной цели чата: предоставление собственникам расширенной информации, снижение негатива из-за непонимания каких-то вопросах, а также выстраивание уважительного и конструктивного взаимодействия управляющей компании и собственников.

Срок предоставления информации – до конца марта 2023.