

УДК 332.87

ББК 65.44

K16

Электронные версии книг
на сайте www.prospekt.org

Авторы:

Аринцева О. П. — эксперт в сфере жилищного просвещения, преподаватель, автор учебных и методических материалов, директор АНО «Центр жилищного просвещения», член Общественной палаты Калининградской области, Совета по реформированию ЖКХ при губернаторе Калининградской области;

Богомольный Е. И. — к. т. н., д. э. н., профессор, лауреат Государственной премии РФ и премии Правительства РФ, член наблюдательного совета ГК — Фонд содействия реформированию ЖКХ, заместитель директора Института отраслевого менеджмента, заведующий кафедрой управления недвижимостью, проблем землепользования и ЖКХ РАНХиГС при Президенте РФ;

Гонда А. Н. — эксперт, практик в сфере управления многоквартирными домами, исполнительный директор Ассоциации управляющих организаций ЖКХ Калининградской области «Альянс» (СРО), в недавнем прошлом — руководитель управляющей организации; руководитель рабочей группы по ЖКХ Общественного совета при главе города Калининграда;

Шерешовец Е. В. — директор саморегулируемой организации управляющих недвижимостью «Качество. Инновации. Технологии» (СРО УН «КИТ»); заведующая кафедрой «Правовое регулирование строительства и жилищно-коммунальных услуг» при ФАОУ ДПО «Государственная академия повышения квалификации и переподготовки кадров для строительства и жилищно-коммунального комплекса» при Минстрое РФ; сотрудник экспертной группы Центра управления жилищно-коммунальным хозяйством для информационно-аналитического сопровождения реформирования и модернизации отрасли ЖКХ в России в РАНХиГС при Президенте РФ; практикующий юрист.

Аринцева О. П.

K16 Как управлять многоквартирным домом : методическое пособие / О. П. Аринцева, Е. И. Богомольный, А. Н. Гонда, Е. В. Шерешовец; под общ. ред. О. П. Аринцевой. — Москва : Проспект, 2016. — 128 с.

ISBN 978-5-392-19694-4

Для студентов учебных заведений по специальностям, связанным с управлением многоквартирными домами и их эксплуатацией, руководителей и специалистов предприятий и организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами, занимающихся вопросами ЖКХ специалистов органов власти всех уровней и органов местного самоуправления.

Изображение на обложке VERSUSstudio/Shutterstock.com.

УДК 332.87

ББК 65.44

Учебное издание

АРИНЦЕВА ОЛЬГА ПЕТРОВНА,

БОГОМОЛЬНЫЙ ЕВГЕНИЙ ИСАКОВИЧ,

ГОНДА АНДРЕЙ НИКОЛАЕВИЧ,

ШЕРЕШОВЕЦ ЕЛЕНА ВЛАДИМИРОВНА

КАК УПРАВЛЯТЬ МНОГОКВАРТИРНЫМ ДОМОМ

Методическое пособие

Оригинал-макет подготовлен компанией ООО «Оригинал-макет»

www.o-maket.ru; тел.: (495) 726-18-84

Санитарно-эпидемиологическое заключение

№ 77.99.60.953.Д.004173.04.09 от 17.04.2009 г.

Подписано в печать 05.10.2015. Формат 60×90 1/16.

Печать офсетная. Печ. л. 8,0. Тираж 1000 экз. Заказ №

ООО «Проспект»

111020, г. Москва, ул. Боровая, д. 7, стр. 4.

© Коллектив авторов, 2015

© ООО «Проспект», 2015

ISBN 978-5-392-19694-4

ОГЛАВЛЕНИЕ

Авторы благодарят	7
Многokвартирный дом как зеркало жилищной реформы	8
Используемые аббревиатуры и сокращения	10
Введение	11
1. Повышение энергетической эффективности жилищного фонда в контексте реализации жилищной реформы	13
1.1. Стратегические и программные установки	13
1.2. Законодательные требования к участникам жилищных отношений в части обеспечения энергетической эффективности	14
1.2.1. Ответственность собственников за соответствие требованиям энергетической эффективности	14
1.2.2. Изменение перечня требований к содержанию общего имущества	15
1.2.3. Ответственность в сфере энергетической эффективности лиц, ответственных за содержание многоквартирного дома	15
1.2.4. Обязанности органов власти	16
1.2.5. Обязанности ресурсоснабжающих организаций	17
1.3. Проблематика реализации жилищной реформы	18
2. Энергетическая эффективность многоквартирного дома как показатель реализации потребностей собственников дома	21
2.1. Понятие энергоэффективности применительно к многоквартирному дому	21
2.2. Понятие управления многоквартирным домом	21
2.3. Цели управления многоквартирным домом и определяющие их потребности	23
2.3.1. Многоквартирный дом как объект, определяющий сущность потребностей собственников	23
2.3.2. Потребности собственников многоквартирного дома	23
2.4. Процессы, реализация которых необходима для обеспечения потребностей собственников многоквартирного дома	25
2.4.1. Содержание многоквартирного дома	26

2.4.2. Обеспечение коммунальных услуг в многоквартирном доме	28
2.5. Специфика энергетических затрат многоквартирного дома с позиции процессов содержания и коммунального обслуживания	29
2.5.1. Условно-постоянные и условно-переменные энергетические затраты и их доля в бюджете собственников на оплату ЖКУ	29
2.5.2. Энергетическая политика домохозяйств	30
2.6. Достижение экономических целей собственников	32
2.7. Процессная модель и экономическое отображение удовлетворения потребностей собственников многоквартирного дома	33
2.8. Управление основными процессами как самостоятельный процесс	33
2.9. Непрерывность как обязательное свойство процесса управления	35
2.9.1. Правовая обеспеченность управления многоквартирным домом	35
2.9.2. Информационная обеспеченность	36
2.9.3. Обеспеченность ресурсами и инфраструктурой	36
2.9.4. Обеспеченность человеческими ресурсами	36
3. Динамика энергетической эффективности многоквартирного дома как показатель качества услуги управления	38
3.1. Понятие услуги управления многоквартирным домом	38
3.2. Факторы влияния на формирование услуги управления	39
3.2.1. Спрос и предложение на услугу управления	39
3.2.2. Фактор соответствия правового поля	40
3.2.3. Фактор сдерживания размера платы на ЖКУ	40
3.2.4. Фактор социального заигрывания	41
3.2.5. Фактор острой профессиональной недостаточности	41
3.2.6. Фактор когнитивного диссонанса	41
3.3. Управление многоквартирным домом как двухсторонний процесс при реализации договора управления	44
3.4. Ответственность за достижение целей управления многоквартирным домом	44
3.4.1. Первая форма управления	45
3.4.2. Вторая форма управления	45
3.4.3. Третья форма управления	46

3.5. Критерии результативности и сопутствующие им барьеры при профессиональном управлении многоквартирным домом	47
3.5.1. Фиксация стартового состояния	49
3.5.2. Фиксация потребностей и определение соответствующих целей управления	50
3.5.3. Планирование работ по содержанию	51
3.5.4. Организация работ по содержанию общего имущества в многоквартирном доме	53
3.5.5. Организация коммунального обслуживания пользователей многоквартирного дома	54
3.5.6. Работа с поставщиками и подрядчиками	56
3.5.7. Отчетность перед заказчиком услуги (собственником)	58
3.5.8. Управление обеспечивающими процессами как часть деятельности по управлению многоквартирным домом	59
3.6. Анализ барьеров результативности при оказании услуги управления общим имуществом многоквартирного дома	60
3.7. Возможная степень влияния управляющей организации на барьеры результативности	63

4. Компенсация управляющей организацией ключевых барьеров результативности

4.1. Анализ ключевых барьеров во внутренней и внешней среде управляющей организации	66
4.1.1. Квалификационный барьер	66
4.1.2. Когнитивный барьер	68
4.1.3. Информационный барьер	68
4.1.4. Коммуникационный барьер	69
4.2. Компенсация квалификационного барьера	69
4.2.1. Компенсация квалификационного барьера в ходе управления отношениями с конечными потребителями	69
4.2.2. Компенсация квалификационного барьера при управлении персоналом в управляющей организации	70
4.2.3. Компенсация квалификационного барьера путем обеспечения гарантии квалификации персонала поставщиков и подрядчиков	71
4.3. Компенсация когнитивного барьера	71
4.3.1. Компенсация когнитивного барьера при управлении персоналом	72

4.3.2. Компенсация когнитивного барьера при управлении отношениями с конечными потребителями	72
4.3.3. Компенсация когнитивного барьера при управлении отношениями с поставщиками и подрядчиками	73
4.3.4. Компенсация когнитивного барьера при управлении рисками компании в части контрольных мероприятий	73
4.4. Компенсация информационного барьера	73
4.4.1. Компенсация информационного барьера при информационном сопровождении основных процессов компании	74
4.4.2. Компенсация информационного барьера при управлении отношениями с конечными потребителями	75
4.4.3. Компенсация информационного барьера при управлении персоналом	75
4.4.4. Компенсация информационного барьера при управлении инфраструктурой компании	76
4.4.5. Компенсация информационного барьера при управлении отношениями с поставщиками и подрядчиками	76
4.4.6. Компенсация информационного барьера при управлении рисками компании в связи с мероприятиями по энергоэффективности	76
4.5. Компенсация коммуникационного барьера	77
4.5.1. Компенсация коммуникационного барьера при управлении персоналом	77
4.5.2. Компенсация коммуникационного барьера при управлении системой информационного обеспечения деятельности компании	77
4.5.3. Компенсация коммуникационного барьера при управлении отношениями с конечными потребителями	78
5. Заключение	88
Приложения	89
Глоссарий	119
Список литературы	125
Список иллюстраций	128