

# Роль профессионального управляющего во взаимодействии с собственниками квартир. Информативные системы в Латвии



Juris Vidžis  
Член правления МАМН  
Минск, ноябрь 2015

# Управление жилым домом

Профессиональный  
управляющий

Информированный  
собственник квартир



Доверие

# Квалификация управляющего

- Управлять многоквартирным домом имеет право лицо имеющее необходимое профессиональное образование не ниже четвертого профессионального уровня квалификации;
- Если многоквартирным домом управляет юридическое лицо - необходимую квалификацию должен иметь тот сотрудник, который выполняет задачу управления.

# Стандарты профессий

- **Управляющий недвижимостью;**
- **Управляющий домами;**
- **Мастер управления домами.**

# Профессиональное обучение

- Рижский Технический университет
  - Профессиональный бакалавр в управлении недвижимой собственностью;
  - Магистр;
  - Доктор;
- 4 профессиональный уровень квалификации (2 г. очно или 2,5 г. заочно):
  - Екабпилский колледж агробизнеса;
  - Рижская международная высшая школа экономики и администрации бизнеса (RISEBA);
  - Высшая школа социальных технологий;
  - Рижский Технический университет;
  - Юридический колледж.
- 3 профессиональный уровень квалификации (960 часов):
  - **Елгавский техникум, в сотрудничестве с ООО «Jelgavas nekustamā īpašuma pārvalde», обучение проводится в рабочей среде**
  - Латвийская Ассоциация управляющих недвижимой собственностью;
  - Учебный центр «Robotex»;
  - Учебный центр «Biznesa ideju Centrs»;
  - Юридический колледж;
  - «Komplekss Citadele» ООО Школа профессионального обучения «Citadele»;
  - Учебный центр «BUTS».

# Обучение в рабочей среде

- Мероприятия финансируемые в рамках инициативы по обеспечению занятости молодежи
- Елгавский техникум совместно с управляющей компанией предлагает молодым людям приобрести профессию за средства «Еврофонда» в рамках проекта рабочей программы «Экономический рост и занятость»
- Обучения производится на предприятии
- При успешной учебе студенты получают стипендию ЕС

# Реестр управляющих

- Любое лицо, которое соответствует требованиям квалификации управляющих, заключило договор управления с многоквартирным домом, регистрируется в реестре управляющих;
- Физическое или юридическое лицо имеет право регистрироваться и предлагать услуги управления;
- Регистрировано 622 управляющих, 337 заключили договор управления.

# Реестр управляющих

Рег.№	Название управляющего (для юридического лица)	Предлагаемые управляющим виды услуг	Территория предоставления услуг	Квалификация управляющего, работника управляющего	Право предлагать услуги управления на рынке
7.	ООО «Jelgavas nekustamā īpašuma pārvalde»	Управление недвижимой собственностью. Санитарный уход и благоустройство находящейся в собственности жилого дома части и принадлежащего к ней участка земли (привязанный участок земли, помещения общего пользования, дератизация, вывоз листьев и веток, поставка песка). Техническое обслуживание и ремонты жилого дома (система водопровода и канализации, система теплоснабжения, система электроснабжения, конструктивные элементы дома, проверка и чистка вентиляции/дымоходов/каналов, чистка труб). Аварийная служба. Финансы и бухгалтерия. Юридические услуги. Услуги инженеров эксплуатации зданий. Почтовые услуги и услуги связи. Информационные и технологические услуги. Другие услуги.	Елгава	Юрис Виджис. Райтис Виджис. Елена Барановска. Профессиональная степень бакалавра в управлении недвижимой собственностью и квалификация управляющего недвижимой собственностью. Пятый уровень профессиональной квалификации. Марита Жива. Профессиональная степень бакалавра в управлении недвижимой собственностью и квалификация управляющего недвижимой собственностью. Профессиональная степень магистра в управлении предпринимательской деятельностью и недвижимой собственностью. Пятый уровень профессиональной квалификации. Юлия Загорска. Профессиональная степень бакалавра в управлении недвижимой собственностью и квалификация экономиста недвижимой собственностью. Пятый уровень профессиональной квалификации.	✓
8.	ООО «JGA»	Управление.	Цесис	Гунита Грунтмане. Квалификация управляющего домами (недвижимой собственностью). Пятый уровень профессиональной квалификации.	✓
9.	Товарищество «Raiņi»	Управление жилыми домами.	Мадона	Нормундс Арама. Пункт 6 переходных правил Закона об управлении жилыми домами.	

# Латвийская Ассоциация предприятий по управлению и обслуживанию недвижимости (ЛАПУОН), основана 1998

- Ассоциация объединяют юридические лица управляющие недвижимостью;
- Целью является повышение профессиональной квалификации управляющих, предложение передовых методов управления, сотрудничество с парламентом и правительством;
- Участие в разработке и улучшение нормативных актов. Организация тематических конференций, семинаров и повышение уровня знаний управляющих, организация и участие в международных конференциях. Организация мероприятия по обмену опытом.



# Латвийская Ассоциация предприятий по управлению и обслуживанию недвижимости (ЛАПУОН) Пользователи



# Гильдия домоуправляющих Латвии (Гильдия управляющих)

- Основано в 2010 году и объединяет 115 управляющих;
- Главной идеей Гильдии управляющих является объединить управляющих (физических лиц) всей Латвии;
- Задачей Гильдии управляющих является ввести в Латвии управление, основанное на лучших примерах Латвии и других стран.

# Управление жилым домом

Профессиональный  
управляющий

Информированный  
собственник квартир



Доверие

# Обеспечение процесса управления

1. Обеспечение процесса управления жилым домом (в том числе принятие связанных с управлением жилым домом решений, заключение сделок) является обязанностью **собственника жилого дома**;
2. Выдавая управляющему поручение управления, собственник жилого дома обязан **обеспечить** необходимое для выполнения данного поручения финансирование.

# Собственник квартиры (1)

Существует несколько способов, как стать собственником квартиры. Квартиру можно купить, приватизировать, унаследовать, получить в дар. Наряду с радостью от обладания полученным имуществом, становясь собственником квартиры, возникает также обязанность участвовать в процессе управления жилым домом.

Приобретение квартиры - это граница между тем периодом когда кто то другой, со стороны, заботится о содержании квартиры и своими собственными новыми обязанностями.

## Собственник квартиры (2)



Собственник квартиры это лицо которое приобрело квартирную собственность и зарегистрировало право собственности в Земельной книге.

# Существующая ситуация в процессе принятия решений



**Что делать?**

## Что дает вовлечение собственников в процесс принятия решений?

- Растет удовлетворенность собственников;
- Когда существующая ситуация понятна собственникам, они становятся лояльнее;
- Растет **доверие** и активность;
- Возможность получить хороший совет или идею в процессе обсуждения решений.

## Коммуникация с собственниками

- Личные визиты к собственникам;
- Пригласить на встречу (организация собраний и семинаров);
- Общение с собственниками используя средства массовой информации (газеты, журналы, радио, тв);
- Распространение и доставка специальных наглядных материалов собственникам (буклеты, газеты);

# Наш опыт

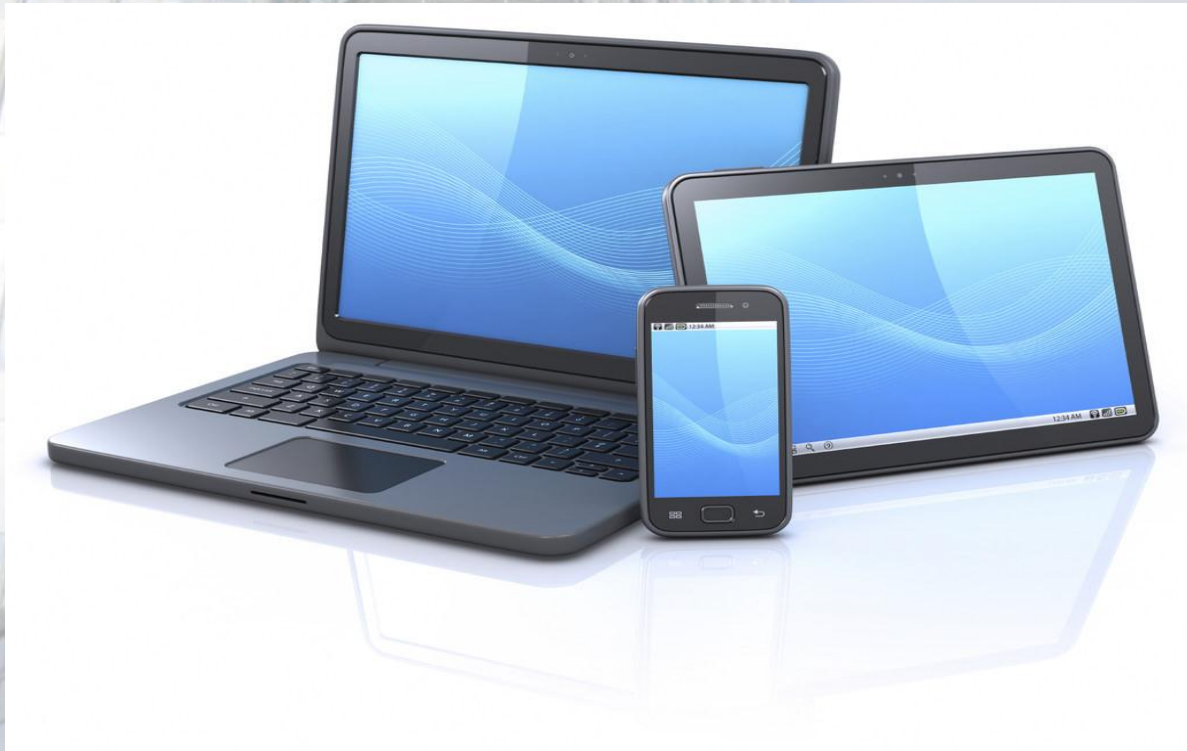
Только знающий и информированный собственник может принимать ответственные, качественные и долгосрочные решения и успешно руководить процессом управления

- Семинары об утеплении многоквартирных жилых домов «Живи теплее»
- Семинары для собственников квартир
- Дни открытых дверей
- Ежегодная газета ООО «Jelgavas nekustamā īpašuma pārvalde» для собственников квартир «Делаем вместе»
- Очерки в газетах, журналах и передачи на радио и ТВ



# Современные возможности коммуникации

- Интернет, компьютеры, телефоны, планшеты



# Наш подход

- Обеспечение принятия долгосрочных решений:
  - Доступность информации в любой точке мира;
  - Непрерывная доступность информации (24/7);
  - Непрерывная актуализация информации;
  - Легко доступная и сгруппированная информация;
  - Связь с управляющим;
  - Зарегистрировано уже 7332 собственников квартир;
  - 25% клиентов отказались от получения счетов в бумажном формате;

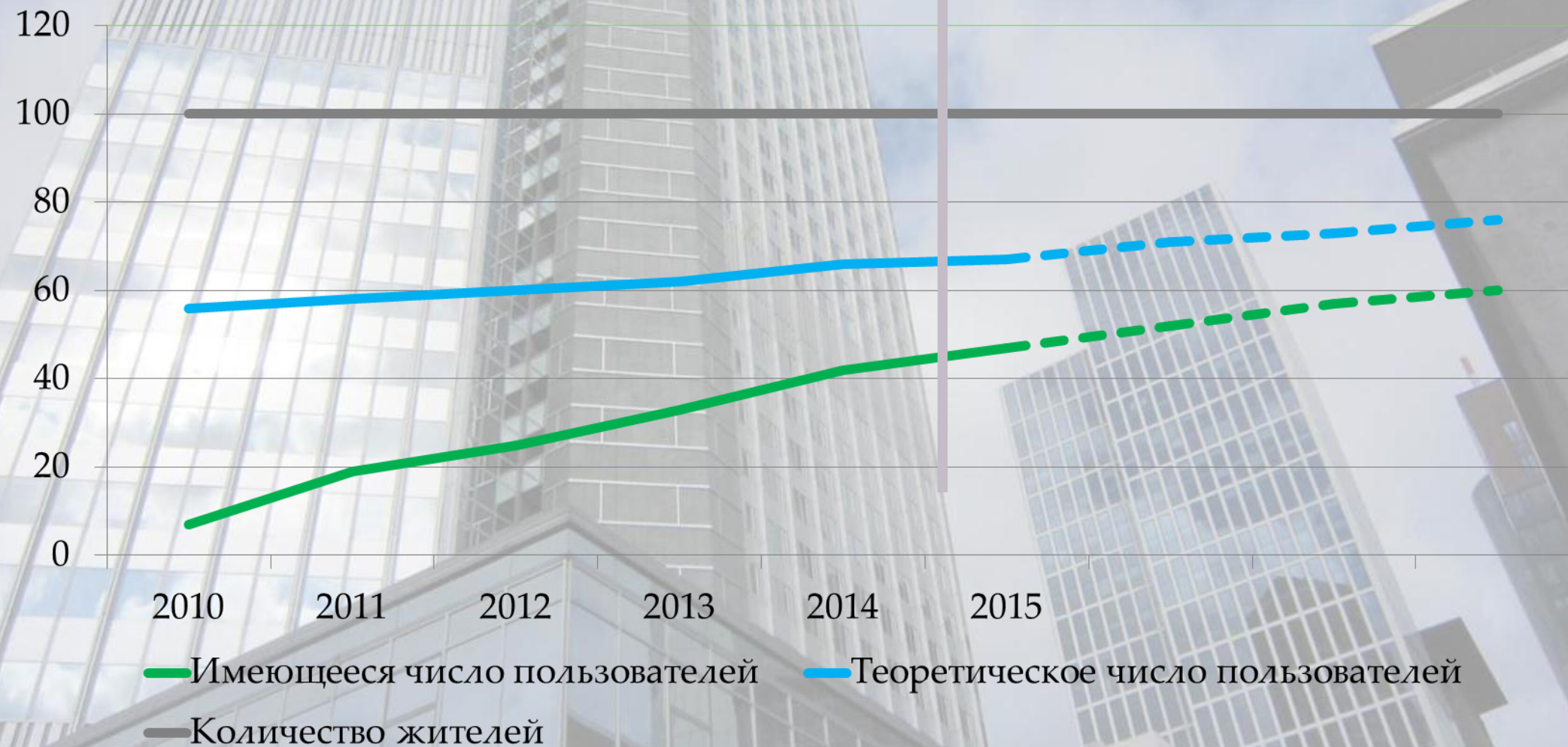
# Основа информационной системы – дело жилого дома

- Дело жилого дома – совокупность технической, юридической и финансовой информации о жилом доме и ее изменениях в ходе жизненного цикла дома;
- Дело жилого дома ведется о каждом доме;
- Дело жилого дома можно вести и в виде бумажных документов, и в виде электронного документа;

# Информативная система

- Собственникам квартир доступна информативная система в интернет среде:
  - Просмотр дела жилого дома в электронном формате;
  - Обеспечение прозрачности оборота финансовых средств;
  - Указание смет на любые выполненные работы;
  - Ввод показаний счетчиков воды;
  - Получение счетов за управление домом и полученные услуги;
  - Информация о невыполненных финансовых обязательствах отдельных собственников квартир;
  - Организация оперативной связи с управляющим;
  - Обеспечение взаимного общения зарегистрированных пользователей в пределах жилого дома;
  - Возможность собственника квартиры делегировать доступ квартиросъемщика к отдельным действиям.

# Количество пользователей интернета среди жителей



# Показатели доверия



# Результат

**Снизилось количество необоснованных обвинений и вопросов в отношении управления и финансовых ресурсов жилого дома.**

**Путь к принятию перспективных и долгосрочных решений и качественному управлению жилым домом!**

**Спасибо за вниминание!**



[www.nip.lv](http://www.nip.lv)

[info@jnip.lv](mailto:info@jnip.lv)

Tel.: +371 63020605