

Про добрососедство и работу с жителями

Елена Шомина

Ординарный профессор университета

Высшая школа экономики

Научный руководитель

«Международного дня соседей»

Жилищная культура – это...

- **Профессиональная культура работников сферы ЖКХ при выполнении своей работы**
- **Культура поведения жителей в многоквартирном доме**
 - **Культура взаимоотношений между соседями**
- **Культура взаимоотношений между жителями и Управляющими компаниями**

Культура взаимоотношений между жителями и УК отсутствует

Эти отношения испорчены

- **жилищной неграмотностью жителей**
- **безнаказанностью вандалов**
- **безнаказанностью жилищных служб**
- **пассивностью жителей**



- Жилищная культура строится на **добрососедстве и доверии**, опирается на Правила проживания и дает хорошие социальные и экономические результаты

Доверие

- Принципы нашей работы остаются неизменными — честным и качественным трудом **завоевывать доверие жителей**, укреплять **репутацию** и расширять зону коммунального комфорта.
- УК «Энергия» Екатеринбург

Добрососедство

- Ключ к комфортной, безопасной и экономной жизни в МКД
- Что такое «добрососедство»?
- Технологии добрососедства
- Результаты добрососедства

Добрососедские –отношения

это не самоцель,
а важнейший инструмент
повышения доверия между
соседями, соседями и УК.

Шаги к добрососедству

- Как можно больше информации
- Как можно больше общих дел и забот
- Как можно больше праздников
- Особое внимание к детям в доме

Добрососедские действия

- Помощь соседям друг-другу (личные, индивидуальные связи)
- Поддержка добрососедского климата/духа
- Коллективные действия – на пользу всем соседям
- Соседская безопасность и бдительность

Разные совместные = **коллективные** действия

- **Коллективное** принятие решений на собраниях
- **Лоббирование** коллективных интересов соседей (подготовка писем, запросов)
- Коллективное **благоустройство** (озеленение, цветы, полив..)
- организация удобного дворового пространства, включая парковки, детские площадки

Взаимодействие с населением:

3 правила

Правило 1: обеспечить безопасность проживания

Правило 2: предоставлять нужную информацию

Правило 3: дать жителю возможность высказаться и быть услышанным

Законы добрососедства

От компании КСМ Комфорт Петрозаводск

- Бережное отношение к имуществу.
- Бережное отношение к пространству.
- Бережное отношение к тишине.
- Защита своих прав и общего имущества.
- Своевременное обращение в управляющую компанию.

Технологии добрососедства

- Много общаться с жителями
- Много информации (свои стенгазеты, сайты, WhatsApp, группы в соцсетях)
- Свои соседские Правила – самим разработать
- Совместная забота – выявление проблем (общих и специфических для групп жителей)
- Много коллективных действий (взаимопомощи, солидарные, информационные...)
- Много праздников которые организуете вы **ВМЕСТЕ** с соседями

Предупредительные действия



Технологии добрососедства

- Соседские исследования (опросы)
- Соседские списки
- Соседские объявления
- Соседские библиотечки
- Поздравления жителей
- Благодарности активным жителям
- Добрососедские экскурсии - - как укрепление добрососедских взаимоотношений

Экскурсии на различные объекты ЖКХ и другие полезные места

- водоканал и станцию очистки воды
- мусорный полигон,
- локальный пункт видеонаблюдения-диспетчерскую
- офис управляющей компании
- в магазин стройматериалов

Анкета Соседские таланты

	пеку, готовлю		
	Садовод, цветовод	✓	
	репетиторство		
	кино- фото- видео		✓

- Создать (И СОХРАНИТЬ) добрососедские отношения – быстро не получится!
- Требуется много времени, терпения, культуры и доброжелательности
- Требуется ДЕЛИКАТНОСТИ

Работа УК с жителями направлена

на **объединение** жителей, как более грамотную, конструктивную силу, способных

- грамотно выражать свои интересы,
- цивилизованно сотрудничать
- выступать **коллективным заказчиком** услуг ЖКХ
- участвовать в создании добрососедского социального **климата** в доме
- выступать **партнером** управляющих компаний

Взаимодействие УК с жителями

- Информирование (все каналы)
- Регулярное обсуждение будущих планов
- Создание своих консультационных советов (групп взаимодействия из активных жителей)
- Создание пространства взаимодействия (подъезд, офис УК, **соседские центры**)
- Вовлечение жителей в заботы о своем доме
- Помощь в организации праздников и разных коллективных мероприятий
- Проведение различных конкурсов

Что может сделать УК

- Вести **разъяснительную** (просветительную) работу, объясняя «свои проблемы», «свои решения»
- **Обсуждать** с жителями самые разные вопросы
- **Слушать** жителей - Наладить доброжелательную «обратную связь», обеспечить современные технологии передачи информации «от жителей» – к УК и от УК к жителям
- Создать **пространство** соседского взаимодействия - подъезд(холл), офис УК, **соседский центр**

Что может сделать УК

- **Выпускать** для жителей /вместе с жителями **газету** (печатную и электронную)
- Создать (или принять участие) в соседском чате
- может подготовить некоторые полезные «объявления» (образцы, болванки)
- Провести свои соседские опросы («Соседские таланты», «чем мы можем помочь друг другу»)

Что нам может дать добрососедство

- ближе познакомиться,
- облегчить взаимодействие соседей
- побороть одиночество
- найти единомышленников
- лучше узнать друг друга, легче договориться,
- эффективнее объединить силы, время, ресурсы
- сделать безопасным пространство.
- эффективнее решать вопросы
- быть в курсе последних событий в доме.
- создать комфортную среду проживания.

Добрососедство и добрососедские технологии – путь к безопасности и спокойствию

Чем может помочь добрососедство УК?

- Создать современный модный **«добрососедский»** имидж УК
- создать **доброжелательный** социальный климат в доме
- улучшить имидж территории
- включить жителей в различные дела по улучшению «своей территории»
- жителей из «потребителей» и **«жалобщиков» превращает в партнеров**, которые **вместе с УК** заботятся о своем доме, об общем имуществе
- жители включаются в современные проекты, становятся «соучастниками» создания комфортной среды
- благодаря более легкому общению и возможности обсуждать и договариваться, появляется больше возможностей снижать расходы на содержание дома
- Формирование лояльного пула жителей
- Более «легкое» взаимодействие с жителями
- Житель становится более доброжелательным «контролером» для УК

Закона о добрососедстве нет

- невозможно «внедрить добрососедство» или «заставить быть добрым соседом»
- **соседские отношения регулируются разными правилами** (проживания, использования общего имущества, землепользования и других)
- Их наличие (и выполнение) **«дисциплинирует»**, «воспитывает» и становится инструментом снижения и **предупреждения жилищных конфликтов** – то есть работает на улучшение среды проживания и создание добрососедского климата
- **закон о добрососедстве** (больше про отношения на земле) сейчас в работе

Нужно соорганизоваться

- с соседями, старшими по дому (подъезду), председателями ТОС, ТСЖ, домкомами и др.
- **Составить список пожилых людей**, нуждающихся в помощи.
- Договориться **о графике**, получении информации от тех, кому вы помогаете и др.
- Понять, как будет решаться **вопрос оплаты покупок**.
- Возможно, вы договоритесь собирать в определённый день «общую корзину» продуктов от жителей подъезда и передавать их пожилым людям.

Есть время и возможность поучиться он-лайн

- Сделать работу «по месту жительства» более эффективной, полезной и профессиональной
- Получить документ о ДПО
- Курс «**Менеджер местного сообщества**» будет полезен и сейчас , и когда коронавирус уйдет, А СОСЕДИ и СОСЕДСКИЕ ДЕЛА ОСТАНУТСЯ
- Звоните и узнавайте <https://mms-kurs.hse.ru/>
- телефоны: 8 (926) 850-78-47 и 8 (495) 772-95-90 доб. 12683
- электронная почта: mms-kurs@hse.ru