



РЕГИОНАЛЬНАЯ  
ОБЩЕСТВЕННАЯ  
**ИНСПЕКЦИЯ**  
РЕГИОН 34

# РЕГИОНАЛЬНОЕ СОДРУЖЕСТВО НКО СФЕРЫ ЖКХ: НОВЫЕ ЗАДАЧИ И РЕШЕНИЯ

---



- Региональная общественная инспекция/РОИ работает с НКО сферы ЖКХ Волгоградской области с 2016 года.
- В 2018 году РОИ при поддержке Фонда президентских грантов был успешно реализован проект «Ресурсный центр комплексной поддержки СО НКО в сфере ЖКХ Волгоградской области».
- РОИ дважды аккредитована при Общественной палате Волгоградской области и является субъектом общественного жилищного контроля.
- РОИ - единственная системно работающая в регионе специализированная площадкой прикладного общественного жилищного контроля.
- РОИ неоднократно выступила генеральным партнером ряда востребованных в жилищной сфере проектов, реализуемых АНО ДПО «Международная академия профессионального образования» (заявка №: 18-2-001851 <https://kurl.ru/CGkTw> заявка №: 19-2-000494 <https://kurl.ru/APCpV> заявка №: 21-1-000142 <https://kurl.ru/BSqzp>)

- Создан и работает региональный Союз ТСЖ/ТСН, в чате Телеграмм-канала более 70 участников.
- На площадках ряда НКО, например Школы социальной активности Волгоградской области, появились и системно функционируют приемные граждан по вопросам ЖКХ.
- Развивается областная Ассоциация советов многоквартирных домов.
- 17 инициативных групп и отделений РОИ в муниципальных образованиях региона объединили 482 активных жителя и представителя НКО в статусе общественных жилищных инспекторов.
- Члены содружества сегодня представлены в общественных советах при профильных органах исполнительной власти, в общественных палатах, во вновь созданном региональном совете по качеству жизни, при фонде капитального ремонта многоквартирных домов и ряде рабочих групп.

Создание и развитие регионального содружества НКО сферы ЖКХ на площадке РОИ стало результатом работы профильного ресурсного центра при поддержке Фонда президентских грантов в 2018 г. <https://kurl.ru/HUWWs>

Сегодня региональное содружество НКО сферы ЖКХ стало точкой опоры и роста для более 250 активных специалистов и добровольцев из более 20 организаций и добровольных объединений.

Эту категорию НКО характеризует планомерная работа в интересах защиты прав жителей многоквартирных домов на льготной и/или безвозмездной основе.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОИ

---

### ФОРМАТ

Региональное содружество НКО сферы ЖКХ – это объединение единомышленников без образования юридического лица.

В гражданском секторе социально чувствительной сферы ЖКХ региона появляются новые объединения и организации, а действующие – стали более профессиональными, повысилась их сплоченность, реализуются совместные инициативы. Содружество открыто для работы со всеми.

С 2018 г. по настоящее время для НКО сферы ЖКХ содружество стало синергетической площадкой по обмену опытом, выработке единых подходов к решению неоднозначных проблем, интеграции кадровых ресурсов, повышению знаний и умений для оказания помощи жителям МКД.

По сути, содружество выполняет функции ресурсного центра тематической специализации и стало ответом на потребности НКО в поддержке для покрытия ими постоянно возрастающего запроса жителей многоквартирных домов на доступную квалифицированную помощь по решению все усложняющихся злободневных проблем в сфере ЖКХ.

### МИССИЯ

Доступная квалифицированная помощь в социально чувствительной сфере ЖКХ - работаем ВМЕСТЕ с пользой для людей и Родины.

Сегодня работа специалистов и добровольцев, входящих в Региональное содружество НКО сферы ЖКХ – это существенный вклад в повышение качества жизни жителей многоквартирных домов и снижение социальной напряженности в регионе, вызываемой тематикой ЖКХ.



## ПРОБЛЕМА, РЕШАЕМАЯ В ПРОЕКТЕ

---

У НКО сферы ЖКХ Волгоградской области недостаточно кадровых, сервисных и информационных ресурсов для улучшения качества и расширения оказываемых услуг по защите прав жителей многоквартирных домов преимущественно из числа пенсионеров, инвалидов, членов семей участников СВО, многодетных семей и безработных.



Специалисты и добровольцы этих НКО нуждаются в образовательной, методической, практической, информационной поддержке, организации стажировок на региональном уровне для оказания качественных услуг жителям МКД по защите их прав в сфере ЖКХ преимущественно на льготной и/или безвозмездной основе.

# ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ ПРОЕКТА

---

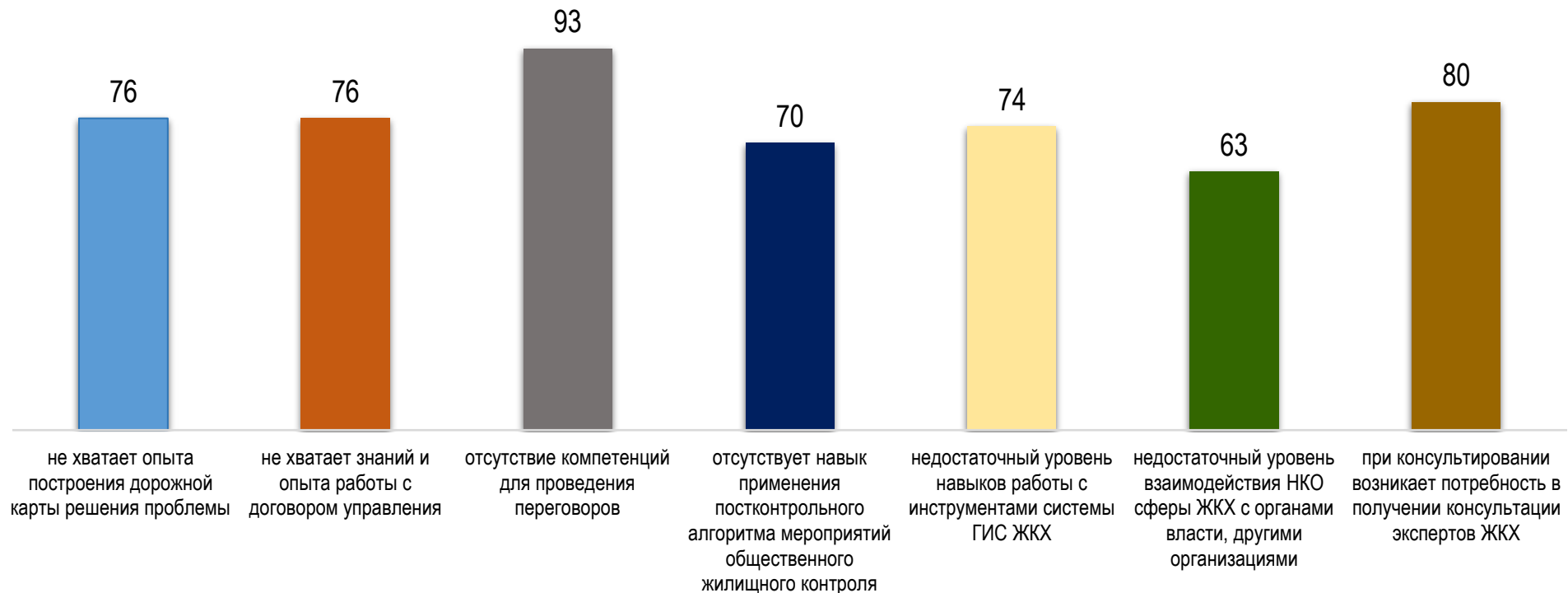
Специалисты и добровольцы НКО сферы ЖКХ Волгоградской области, оказывающие помощь жителям многоквартирных домов в защите их прав преимущественно на льготной и/или безвозмездной основе.



Жители многоквартирных домов, нуждающиеся в защите своих прав преимущественно из числа пенсионеров, инвалидов, участников СВО и членов их семей, многодетных семей и безработных.

Сводный результат исследования причин проблемы НКО сферы ЖКХ, %

специалисты и консультанты НКО сферы ЖКХ отметили:



*Причины проблемы  
верифицированы посредством  
видеоинтервью и писем НКО*

ПРИЧИНЫ ПРОБЛЕМЫ НКО

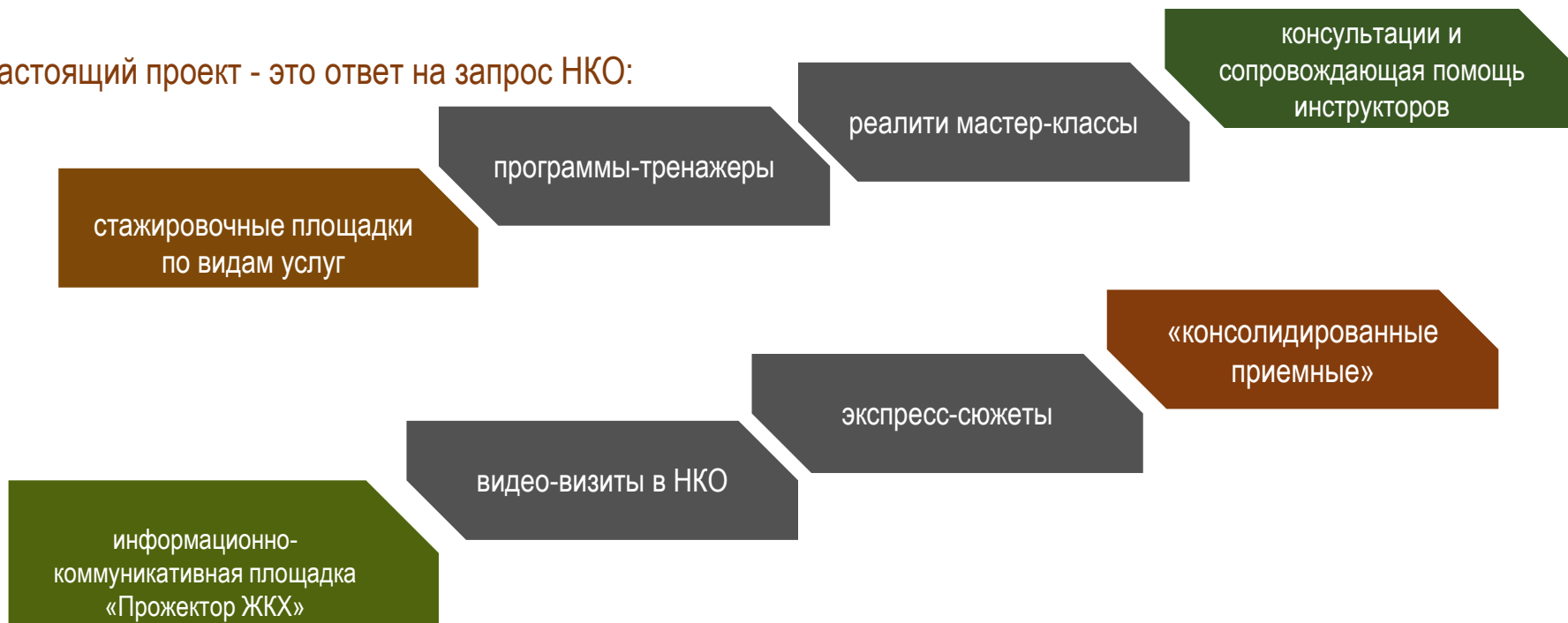
# НОВЫЕ ЗАДАЧИ И РЕШЕНИЯ

---

В проекте новые задачи продиктовали и новые решения обозначенных проблем.

Это обучающие практикоориентированные программы-тренажеры и реалити мастер-классы; стационарные и выездные стажировочные площадки для повышения качества уже оказываемых услуг и получения опыта предоставления новых жителям МКД. «Информационный киоск», обеспечивающий системный доступ к материалам методической поддержки – макету дорожной карты помощи жителю МКД и шаблонам опросных листов, рекомендациям по оказанию услуг и постконтрольным алгоритмам, форме договора управления и др. Информационно-коммуникативная площадка «Прожектор ЖКХ», создающая условия для улучшения взаимодействия между профильным третьим сектором и органами власти через форматы видео-визита в НКО, «консолидированные приемные» для жителей МКД, цикл экспресс-сюжетов на ГТРК «Волгоград-ТРВ».

Настоящий проект - это ответ на запрос НКО:



# НОВЫЕ РЕШЕНИЯ ОБОЗНАЧЕННЫХ ПРОБЛЕМ

---



# НОВЫЕ ЗАДАЧИ И РЕШЕНИЯ

1 причина проблемы

76 %

специалистов и консультантов НКО сферы ЖКХ отметили, что при оказании жителям МКД консультационных, юридических и медиативных услуг им не хватает опыта построения дорожной карты решения проблемы от ее выявления, построения порядка защиты прав, сопровождения, мониторинга до достижения значимых результатов.

## решения

- Серия реалити мастер-классов «Дорожная карта помощи жителю МКД»
- Макет дорожной карты помощи жителю МКД.
- Шаблоны опросных листов жителей МКД.
- Методические рекомендации по организации работы общественной телефонной службы по капремонту МКД.
- Работа стационарных и выездных стажировочных площадок по видам услуг, сопровождаемых инструктором.
- Консультация инструкторов по видам услуг.

результат

85 %

специалистов и консультантов НКО сферы ЖКХ, принявших участие в обучающих, практических, консультативных мероприятиях проекта, отметят улучшение знаний и приобретут опыт для построения дорожной карты решения проблемы от ее выявления, построения порядка защиты прав, сопровождения, мониторинга до достижения значимых результатов.

Задача 1

Провести образовательные, практические и консультационно-методические мероприятия для специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ Волгоградской области, направленные на улучшение качества и расширение спектра оказываемых ими услуг по защите прав жителей многоквартирных домов.

*Новые решения задачи устраняют/смягчат обозначенную 1 причину проблемы специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ Волгоградской области*

# НОВЫЕ ЗАДАЧИ И РЕШЕНИЯ

2 причина проблемы

76 %

специалистов и консультантов НКО сферы ЖКХ отметили, что им не хватает знаний и опыта работы с основным источником нарушения прав жителей МКД – действующим договором управления. Часто отсутствуют навыки проверки договоров на актуальность законодательству и соответствие фактическому состоянию МКД. Есть сложности с внесением изменений в действующие договоры и/или заключением новых, обеспечивающих паритет прав жителей МКД.

## решения

- Обучение на программе «Тренажер по договору управления многоквартирным домом»
- Формирование навыка применения рекомендательной формы договора управления.
- Работа стационарных и выездных стажировочных площадок по видам услуг, сопровождаемых инструктором.
- Консультация инструкторов.

результат

85 %

специалистов и консультантов НКО сферы ЖКХ, принявших участие в обучающих, практических, консультативных мероприятиях проекта улучшат знания и приобретут опыт работы с основным источником нарушения прав жителей МКД – действующим договором управления. Приобретут навыки проверки договоров на актуальность законодательству, соответствие фактическому состоянию МКД, внесения изменений в действующие договоры и/или заключение новых, обеспечивающих паритет прав жителей МКД.

## Задача 1

Провести образовательные, практические и консультационно-методические мероприятия для специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ Волгоградской области, направленные на улучшение качества и расширение спектра оказываемых ими услуг по защите прав жителей многоквартирных домов.

*Новые решения задачи устранят/смягчат обозначенную 2 причину проблемы специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ Волгоградской области*

# НОВЫЕ ЗАДАЧИ И РЕШЕНИЯ

3 причина проблемы

93 %

специалистов и консультантов НКО сферы ЖКХ указали на отсутствие компетенций для оказания новой востребованной услуги – переговоров в качестве инструмента решения проблем и разногласий между сторонами договора управления. Отметив, что у них нет уверенности в своих силах и возможностях договариваться в интересах обратившихся за помощью жителей МКД.

## решения

- Обучение на программе повышения квалификации «Командные стратегические переговоры (специализация в сфере ЖКХ)»
- Получение опыта оказания новой услуги - переговоров на стационарных и выездных стажировочных площадках, сопровождаемых инструктором.

результат

90 %

специалистов и консультантов НКО сферы ЖКХ, принявших участие в обучающих, практических, консультативных мероприятиях проекта, приобретут компетенций для оказания новой востребованной услуги – переговоров в качестве инструмента решения проблем и разногласий между сторонами договора управления. У них нет уверенности в своих силах и возможностях договариваться в интересах обратившихся за помощью жителей МКД

## Задача 1

Провести образовательные, практические и консультационно-методические мероприятия для специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ Волгоградской области, направленные на улучшение качества и расширение спектра оказываемых ими услуг по защите прав жителей многоквартирных домов.

*Новые решения задачи устранят/смягчат обозначенную 3 причину проблемы специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ Волгоградской области*

# НОВЫЕ ЗАДАЧИ И РЕШЕНИЯ

4 причина проблемы

70 %

специалистов и консультантов НКО сферы ЖКХ не хватает знаний и практически отсутствует навык применения постконтрольного алгоритма мероприятий общественного жилищного контроля для получения нужного результата.

## решения

- Обучение на программе «Тренажер постконтрольных мероприятий общественного жилищного контроля»
- Применение Методических рекомендаций фиксирования и достижения результатов исполнения работ по итогам общественного жилищного контроля.
- Работа стационарных и выездных стажировочных площадок, сопровождаемых инструктором.

результат

85 %

специалистов и консультантов НКО сферы ЖКХ, принявших участие в обучающих, практических, консультативных мероприятиях проекта знаний приобретут навык применения постконтрольного алгоритма мероприятий общественного жилищного контроля для получения нужного результата

## Задача 1

Провести образовательные, практические и консультационно-методические мероприятия для специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ Волгоградской области, направленные на улучшение качества и расширение спектра оказываемых ими услуг по защите прав жителей многоквартирных домов.

*Новые решения задачи устранят/смягчат обозначенную 4 причину проблемы специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ Волгоградской области*

# НОВЫЕ ЗАДАЧИ И РЕШЕНИЯ

5 причина проблемы

74 %

специалистов и консультантов НКО сферы ЖКХ оценили как недостаточный уровень навыков сбора, анализа информации и взаимодействия в системе ГИС ЖКХ и новой специализированной платформе <https://knd.gosuslugi.ru/> для решения проблем по обращениям жителей МКД.

## решения

- Серия реалити мастер-классов «Применение ГИС ЖКХ и knd.gosuslugi.ru».
- Улучшение навыка работы с ГИС ЖКХ и knd.gosuslugi.ru на стационарных и выездных стажировочных площадках по видам услуг, сопровождаемых инструктором.
- Консультация инструкторов.

результат

85 %

специалистов и консультантов НКО сферы ЖКХ, принявших участие в обучающих, практических, консультативных мероприятиях проекта, повысят уровень навыков сбора, анализа информации и взаимодействия в системе ГИС ЖКХ и новой специализированной платформе <https://knd.gosuslugi.ru/> для решения проблем по обращениям жителей МКД.

## Задача 1

Провести образовательные, практические и консультационно-методические мероприятия для специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ Волгоградской области, направленные на улучшение качества и расширение спектра оказываемых ими услуг по защите прав жителей многоквартирных домов.

*Новые решения задачи устранят/смягчат обозначенную 5 причину проблемы специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ Волгоградской области*

# НОВЫЕ ЗАДАЧИ И РЕШЕНИЯ

## Задача 2

Обеспечить качественное предоставление новых и уже оказываемых услуг по защите прав жителей многоквартирных домов Волгоградской области на стажировочных площадках проекта для отработки практических навыков специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ.

### проблема ЦГ - специалистов и добровольцев НКО сферы ЖКХ

Недостаточно кадровых, сервисных и информационных ресурсов для улучшения качества и расширения оказываемых услуг по защите прав жителей многоквартирных домов преимущественно из числа пенсионеров, инвалидов, членов семей участников СВО, многодетных семей и безработных на льготной и безвозмездной основе.

### решения

Оказание на организованных стажировочных площадках:

- проверенных консультативных, юридических, медиативных услуг;
- новых услуг – переговоров.

Услуги оказывают стажеры для приобретения навыков и инструкторы для демонстрации опыта.

### результат

90%

специалистов и консультантов НКО сферы ЖКХ не менее 20 НКО, принявших участие в стажировках, отработали навыки и предоставили качественные консультативные, юридические, медиативные и переговорные услуги не менее 2100 жителям многоквартирных домов Волгоградской области.

### проблема ЦГ - жителей МКД

преимущественно из числа пенсионеров, инвалидов, членов семей участников СВО, многодетных семей и безработных

Отсутствие специальных знаний и часто финансов для решения проблем в судах, путем медиации, переговоров.

### результат

82%

жителей МКД отметили в учетных карточках удовлетворенность от полученных услуг.

# НОВЫЕ ЗАДАЧИ И РЕШЕНИЯ

6 причина проблемы

63 %

специалистов и консультантов НКО сферы ЖКХ оценили как недостаточный уровень взаимодействия НКО сферы ЖКХ с представителями профильных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, управляющих и ресурсоснабжающих организаций, региональных операторов для оказания результативной помощи жителям МКД. Отметив, что нет доступных системно работающих площадок на региональном уровне для диалога, информирования и выработки решений по злободневным вопросам защиты прав жителей МКД.

## решения

Информационно-коммуникативная площадка «Прожектор ЖКХ», создающая условия для улучшения взаимодействия между профильным третьим сектором и органами власти через:

- форматы видео-визита в НКО;
- «консолидированные приемные» для жителей МКД;
- цикл экспресс-сюжетов на ГТРК «Волгоград-ТРВ»;
- «информационный киоск».

результат

82 %

специалистов и консультантов НКО сферы ЖКХ, принявших участие в работе информационно-коммуникативной площадки "Прожектор ЖКХ", отметят повышение уровня взаимодействия НКО сферы ЖКХ Волгоградской области с профильными организациями и органами власти, обмена опытом и актуальными знаниями, выработки консолидированных решений по защите прав жителей МКД

Задача 3

Организовать работу информационно-коммуникативной площадки "Прожектор ЖКХ" для повышения уровня взаимодействия НКО сферы ЖКХ Волгоградской области с профильными организациями и органами власти, обмена опытом и актуальными знаниями, выработки консолидированных решений по защите прав жителей МКД.

*Новые решения задачи устранят/смягчат обозначенную 6 причину проблемы специалистов и добровольцев НКО сферы Волгоградской области*

*Жители МКД также будут вовлечены специалистами и добровольцами НКО в мероприятий информационно-коммуникативной площадки и станут пользователями информации и полезных методических материалов, размещаемых в «информационном киоске».*

76%

пенсионеры, инвалиды, члены семей участников СВО, многодетные семьи и безработные

# КТО ЕЩЕ ПОМОГАЕТ ЖИТЕЛЯМ МКД В РЕШЕНИИ ПРОБЛЕМ В СФЕРЕ ЖКХ В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ И ПОЧЕМУ ЭТИХ РЕШЕНИЙ НЕДОСТАТОЧНО



Появилась новая тенденция создания НКО, аффилированных крупными управляющими организациями Волгограда. Деятельность таких НКО подрывает доверие граждан, так как специалисты таких организаций, в отличие от предыдущей категории, разбираются в вопросах ЖКХ, но действуют под прикрытием НКО не в интересах защиты прав жителей МКД, а исключительно в интересах тех, кто платит им заработную плату – управляющих организаций. Пострадавшие граждане от таких НКО стали регулярно обращаться за помощью к специалистам и добровольцам, входящих в содружество НКО сферы ЖКХ Волгоградской области.