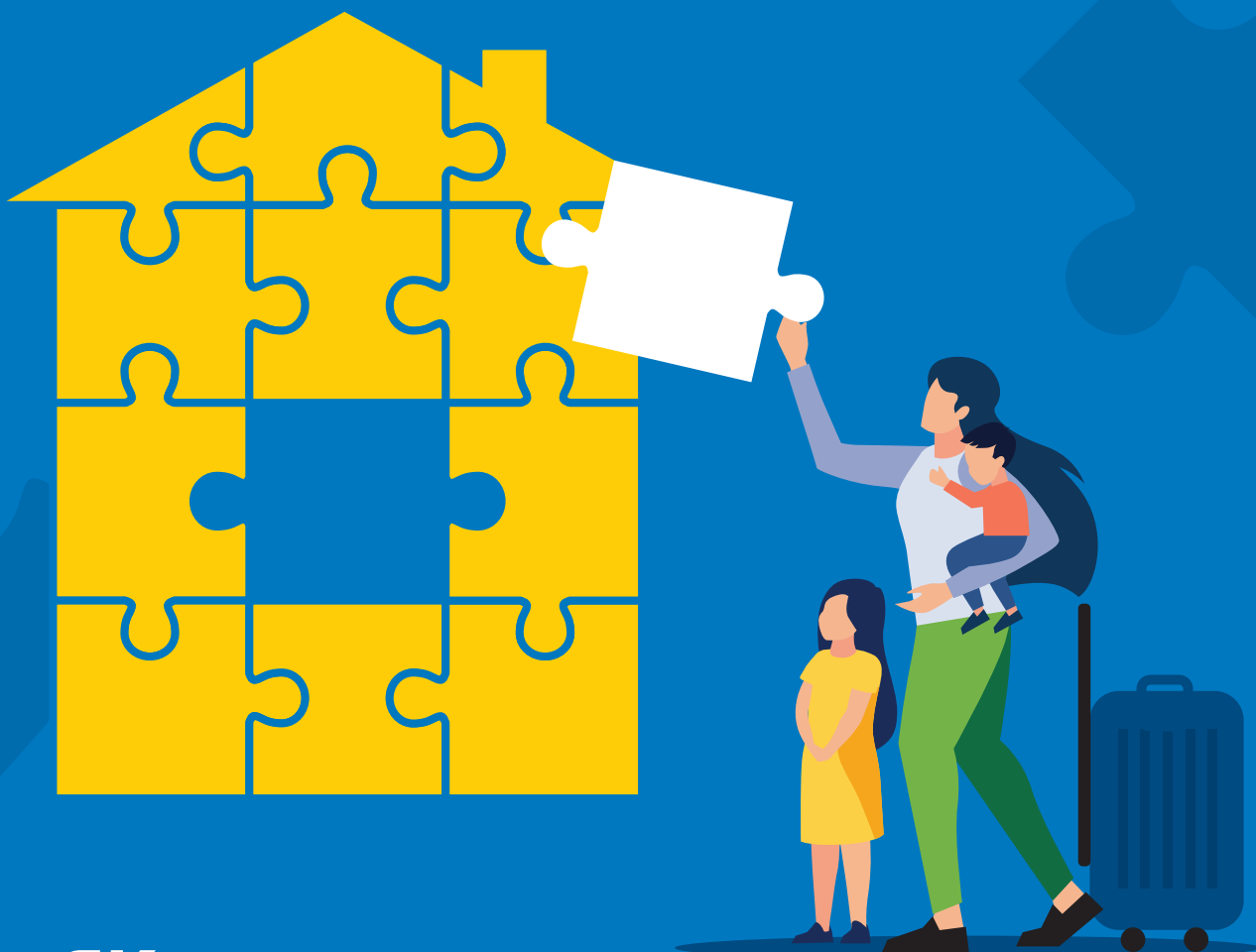




Управбуд
професійне управління будинком



СПІЛЬНОТА "УПРАВБУД"



ЯК АДАПТУВАТИСЯ ДО ЖИТТЯ В БАГАТОКВАРТИРНОМУ БУДИНКУ:

порадник для внутрішньо переміщених осіб



Фінансується
Європейським Союзом



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

Federal Department of Economic Affairs,
Education and Research EAER
State Secretariat for Economic Affairs SECO



IFC

**International
Finance Corporation**
WORLD BANK GROUP

Creating Markets, Creating Opportunities

Підготовлено консультаційною програмою IFC «Енергоефективність та відповідь на кризу в Україні» у партнерстві з Європейським Союзом та Швейцарською Конфедерацією

Це видання є інформаційним та не замінює консультації радника з відповідного профілю. Цей посібник не слід розглядати як вичерпний огляд обговорюваних у ньому питань і використовувати його для прийняття комерційних рішень. За консультаціями з усіх технічних та юридичних питань слід звертатися до незалежних фахівців.

Висновки, тлумачення та підсумки, викладені у цій публікації, жодним чином не відтворюють поглядів IFC, Групи Світового банку, Швейцарської Конфедерації чи Європейського Союзу.

На IFC, Групу Світового банку, Швейцарську Конфедерацію чи на Європейський Союз не може бути покладено жодної відповідальності за будь-які збитки, втрати, заподіяну шкоду, боргові зобов'язання та/або будь-які інші можливі наслідки, що виникли через опублікування або використання інформації, вміщеної в цьому посібнику. Виключно користувач несе відповідальність та ризики, пов'язані з його використанням.

Зміст цієї публікації захищено авторським правом

Уся інформація та матеріали, використані для підготовки цього документа, є власністю IFC

© 2023 International Finance Corporation



Посібник розповсюджується за умови, що він не буде продаватися, передаватися в платне користування або використовуватися будь-яким іншим чином із метою отримання прибутку без попередньої письмової згоди IFC. Відтворення, копіювання й поширення довідника та/або його частин у будь-якій формі дозволене з обов'язковим посиланням на цей посібник.

ЗМІСТ

Вступ. Чим проживання в багатоквартирному будинку відрізняється від життя у приватному домі	2
Користування спільним та індивідуальним майном у багатоквартирному будинку.....	4
Поради щодо швидкої адаптації до життя в новій квартирі в багатоквартирному будинку	4
Які питання варто поставити щодо особливостей проживання у квартирі	5
Які питання варто поставити щодо багатоквартирного будинку, в якому ви проживатимете	7
Питання щодо інтеграції в життя населеного пункту, де ви проживатимете	9
Які контакти варто дізнатися	9
Що таке багатоквартирний будинок, і з чого він складається	10
Поради щодо взаємодії з ОСББ та управителями в багатоквартирному будинку.....	15
Правила використання спільного майна в багатоквартирному будинку	16
Правила користування індивідуальним майном в багатоквартирному будинку з повагою до прав інших мешканців.....	17
Правила добросусідства та запобігання конфліктів у багатоквартирному будинку	19
Стосунки між людьми в багатоквартирних будинках. Правила добросусідства....	19
Як побудувати хороші стосунки з сусідами та уникати конфліктних ситуацій	20
Познайомтесь із сусідами	20
Намагайтесь уникати конфліктів та запобігати їх своїми діями	22
Як діяти при виникненні проблемних або аварійних ситуацій	23
З якими проблемними або аварійними ситуаціями ви можете стикнутись у багатоквартирному будинку та як це попередити?	23
Приклади вирішення будинкових питань та конфліктних ситуацій	25
Що робити, коли сусіди палять цигарки, зокрема електронні, у під'їзді	25
Що робити, коли сусіди шумлять у пізню годину	26
Що робити, якщо сталося zalиття	27
Роль ОСББ та управителів у підготовці багатоквартирних будинків до складних ситуацій, пов'язаних із військовою агресією рф	30
Інформування та налагодження комунікації	31
Сприяння адаптації ВПО в багатоквартирних будинках	33
Підтримка волонтерських ініціатив.....	37
Висновки. Яким буде цей етап вашого життя — проживання в багатоквартирному будинку?	39



ВСТУП. ЧИМ ПРОЖИВАННЯ В БАГАТОКВАРТИРНОМУ БУДИНКУ ВІДРІЗНЯЄТЬСЯ ВІД ЖИТТЯ У ПРИВАТНОМУ ДОМІ

З лютого 2022 року мільйони українців були вимушені полишити власні домівки. Значна частина з-поміж внутрішньо переміщених осіб (ВПО) до часів повномасштабного вторгнення росії до України проживали в так званому «приватному секторі» — у власних оселях.

Утім, вони були змушені покинути своє звичне місце проживання й переселитися — зазвичай у великі та середні міста. Після власної оселі із садком та городом, після чіткого розуміння власного господарства — нові реалії, багатоквартирний будинок із особливими законами проживання, схожому на величезний людський вулик.

Якщо ви — серед тих, хто стикнулись з такою проблемою, пропонуємо разом подумати над тими змінами, які можуть чекати на вас. Частина з них — проблеми та складнощі, пов'язані з тим, що життя у багатоквартирному будинку суттєво відрізняється від реалій проживання в приватному секторі. Однак інша частина — це можливості, які для вас можуть відкритися, коли ви краще зорієнтуєтесь на новому місці. Адже нерідко в багатоквартирних будинках на ВПО можуть чекати і постійна робота, і дружній колектив сусідів зі спільними цінностями та готовністю допомогти інтегруватися в життя не лише будинку, але й району, міста.

Отже, які основні відмінності між проживанням у приватному та багато-квартирному будинках?

Можна умовно виокремити три ключові сфери, в яких ці відмінності проявляться найбільше:

СТИЛЬ ЖИТТЯ

взаємодія з людьми

користування спільним та індивідуальним майном

У цьому посібнику ми надаємо найбільше уваги двом останнім пунктам, однак не варто забувати й про перший. Адже наш подальший спокій та психологічна стабільність багато в чому залежать від внутрішньої адаптації до життя в багатоквартирному будинку.

Тобто — як ми самі себе налаштуємо: лише на негатив та опір змінам (які ні до чого хорошого не призведуть), чи все ж таки прагнення «влитися» в нове життя, підлаштувати свій побут під нього. Це про вибір чогось малознайомого, але того, що сприяє спокою: прогулянки в міському парку, новий краєвид із вікна багатоповерхівки, спілкування з новими людьми — дехто з яких, цілком можливо, може зрештою стати вашими друзями. Тож стиль життя дійсно важить, і його зміни залежать не лише від обставин, але й від вашого бажання.

Почнімо з розгляду, мабуть, найбільш конкретної та найменш залежної від нас як від особистостей теми, в саме — поводження з майном у новому для багатьох ВПО світі багатоквартирного будинку. В наступному розділі ми детально розглянемо питання щодо найбазовіших порад для безпроблемного проживання як у квартирі, так і в багатоквартирному будинку в цілому, адже тут є свої нюанси.



КОРИСТУВАННЯ СПІЛЬНИМ ТА ІНДИВІДУАЛЬНИМ МАЙНОМ У БАГАТОКВАРТИРНОМУ БУДИНКУ

Поради щодо швидкої адаптації до життя в новій квартирі в багатоквартирному будинку

Отже, ви переступили поріг нової для вас квартири в багатоквартирному будинку. Можливо, ця ситуація для вас — дуже нова та стресова. Це можна зрозуміти, адже більшість людей в Україні багато років жили у власній оселі (приватному будинку) та не мають досвіду оренди чужого житла.

На цей випадок ми підготували для вас ряд питань, які варто поставити власнику або його представнику, щоб швидше адаптуватися в нових умовах.

Мешканцю, який знає правила поведінки, буде легко їх не порушувати, а також зробити свій досвід проживання в новому місці безпечним, комфортним та економним.

Ці питання можна умовно розділити на три частини:

- **щодо безпосередньо квартири, де ви будете проживати;**
- **щодо всього багатоквартирного будинку та прибудинкової території;**
- **щодо мікрорайону або міста, де ви мешкатимете.**

Зрозуміло, що люди є різні, і можливо, власник квартири не зможе дати вам відповіді на всі запитання, або вам буде незручно довго його розпитувати. Тоді ці питання можна буде поставити сусідам (і заодно познайомитися з ними) або голові чи членам правління ОСББ, якщо воно створене в будинку.

Які питання варто поставити щодо особливостей проживання у квартирі



Водопостачання

- ▶ Чи постійним є водопостачання, чи є певний графік відключення гарячої та/або холодної води?

Як варто діяти, якщо гаряче водопостачання відключене на кілька днів або тижнів? Якою є звичайна практика мешканців цього будинку?

- ▶ Якою є якість води для пиття? Чи варто придбати фільтри, купувати питну з автоматів тощо?
- ▶ Чи стоять лічильники гарячої та холодної води? Як поводитися з водою, щоб уникнути зайвих витрат?
- ▶ Чи є в будинку власний сантехнік (від ОСББ або управителя), які його контакти?
- ▶ Як виглядають платіжки за водопостачання, куди потрібно сплачувати рахунки?



Електроенергія

- ▶ Чи є в будинку графіки відключення електроенергії, та де їх оприлюднюють?
- ▶ Чи є в квартирі прилади, чутливі до перепадів енергії або до відключень, та як із ними правильно поводитися?
- ▶ Що робити за несподіваного відключення електроенергії у всьому будинку?
- ▶ Як запобігти перевантаженню мережі, які прилади не варто вмикати одночасно?
- ▶ Що робити, коли у квартирі «вибило пробки»? Що можна зробити власноруч, а в якому разі варто кликати електрика?
- ▶ Де розташований лічильник електроенергії для цієї квартири, та як визначати обсяг спожитої електроенергії?
- ▶ Чи є в будинку власний електрик, які його контакти?
- ▶ Як виглядають платіжки за електроенергію, на які рахунки та за яким принципом нараховувати оплату?



Опалення

- ▶ Як у будинку регулюється система опалення? Чи можете ви регулювати батареї самостійно, чи це робиться лише централізовано?
- ▶ Якщо можна регулювати опалення у квартирі, і як саме це робити?
- ▶ Як економити на опаленні в багатоквартирному будинку? Чи застосовують у квартирі такі поради, як поклейка фольгової пластини за батареї, звільнення батарей від штор тощо?
- ▶ Чи є потреба у продуванні батарей у будинку, та хто за це відповідає?
- ▶ Що робити, якщо з опаленням є певні проблеми: частково не гріють батареї або є інші несправності?
- ▶ Чи є в будинку власний фахівець із опалення (сантехнік або інший), які його контакти?
- ▶ Як виглядають платіжки за опалення, на які рахунки та за яким принципом нараховують оплату?



Побутова та кліматична техніка, що лишається в квартирі²¹

- ▶ як правильно користуватися опалювальною технікою: котлом, бойлером тощо, щоб не порушити правил безпеки?
- ▶ чи є особливості використання плити, пральної машини тощо? Чи є інструкції на техніку, якщо вона здається вам незнайомою та складною для використання?
- ▶ чи є у квартирі меблі та техніка, поводитися з якими треба особливо обережно, бо вони часто ламаються, є занадто дорогими тощо?

Не соромтеся передзвонити та поставити більше питань, особливо якщо йдеться про безпекові питання.

Які питання варто поставити щодо багатоквартирного будинку, в якому ви проживатимете



Безпекові питання:

- ▶ Як працює ліфт, чи бувають проблеми з його зупинками? Як діяти, якщо людина застрягла у ліфті?
- ▶ Чи є у будинку консьєрж? Які правила прийому гостей у будинку?
- ▶ Де розташовані найближче укриття та пункт незламності? Як у будинку заведено поводитися під час повітряних тривог?
- ▶ Чи є на території будинку місця, які можуть бути небезпечні для дітей або для людей похилого віку?

¹ Якщо Вам потрібно більше інформації про ті чи інші моделі техніки, знаходьте та завантажуйте інструкції до них з інтернету.



Питання спільного проживання:

- ▶ Які існують правила поведінки у місцях загального користування щодо куріння, прибирання, гучних розмов тощо?
- ▶ Як у будинку прийнято поводитися із сусідами чи гостями, які поводяться неадекватно: шумлять абощо?
- ▶ Як урегулюється питання шуму: чи є родини з малими дітьми поряд, для яких дуже важливо мати тишу в певний час вдень? До котрої години дозволено шуміти в будинку?
- ▶ Як у будинку врегульовано вигул тварин та поведінку з тваринами в цілому?
- ▶ Як долучитися до будинкового чату? Які правила користування чатом?



Господарчі питання:

- ▶ Як у будинку організовано збір та сортування сміття?
- ▶ Чи можете ви мати доступ до підвального приміщення, комірчин, хто й на яких умовах його може надати?
- ▶ Яким чином урегульоване питання паркування автомобіля на прибудинковій території вашого будинку?
- ▶ Як врегульоване питання відвідування дитячих та спортивних майданчиків? Які правила безпечної поведінки на них?

Питання щодо інтеграції в життя населеного пункту, де ви проживатимете



- ▶ Де розташовані ключові адміністративні будівлі: ЦНАП, поліклініка, лікарня, дитячий садок, школа?
- ▶ Дерозташовані господарські об'єкти: магазини, ринки, їдальні, пункти гуманітарної допомоги?
- ▶ Де у місті чи районі знаходиться центр підтримки ВПО?
- ▶ Де можна докладніше дізнатися про життя міста або району в мережі Інтернет: які є сайти, групи в соціальних мережах, чати тощо?

Які контакти варто дізнатися

- ▶ дізнайтеся, з ким можна тримати зв'язок, крім самого власника приміщення (родичі, знайомі);
- ▶ довідайтеся про сусідів: розпитайте, які з них є більш товариськими та можуть бути готові відповісти на ваші додаткові питання, отримайте їх контакти;
- ▶ отримайте контакти ключових служб, які можуть прийти на допомогу в разі аварій чи непередбачуваних ситуацій у квартирі або в будинку.

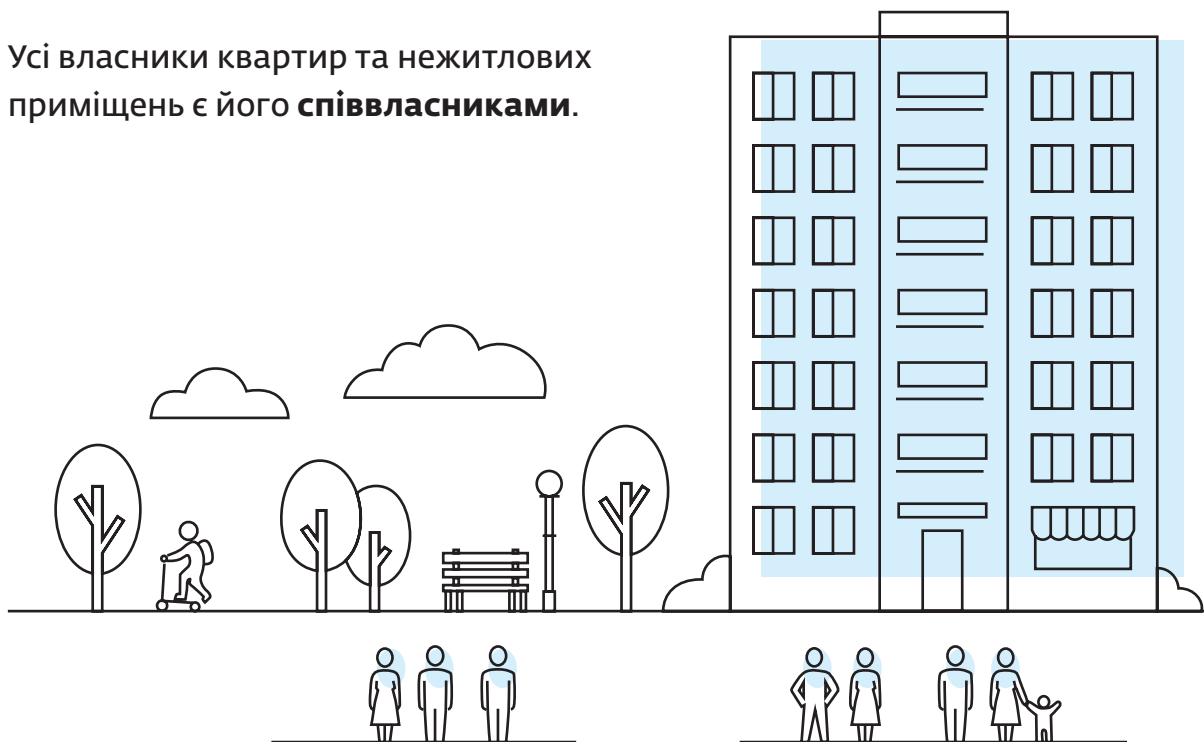
Відповіді на ці питання допоможуть вам швидше зорієнтуватися на новому місці проживання. Повторимо, що якщо вам було незручно розпитувати певну людину чи вона була некомпетентна — зверніться до сусідів, до людей, які також володіють принаймні частиною цієї інформації.

Але не варто забувати, що квартира — це лише частина багатоквартирного будинку. Вийшовши за двері квартири, ви не потрапляєте у зовсім інакший простір, як у приватному будинку. Ні, ви йдете коридорами, сходами, користуєтеся ліфтами, домофоном тощо. Усе це майно є не «чиймось» — це спільне майно багатоквартирного будинку. З'ясуємо, що ж це означає та на що впливає у вашому повсякденному житті.

Що таке багатоквартирний будинок, і з чого він складається

Багатоквартирний будинок – це житловий будинок, в якому розташовано три чи більше квартири.

Усі власники квартир та нежитлових приміщень є його **співвласниками**.



Статус спільного майна багатоквартирного будинку передбачає, що його неможливо поділити між співвласниками, тобто власниками квартир та нежитлових приміщень будинку, і вони мають розпоряджатися та утримувати його спільно — домовляючись між собою. Тож, деякі моменти, пов'язані з утриманням будинку, поширюються й на нехай і тимчасових — але мешканців квартири. Але спершу кілька слів, які точно знають власники квартири, в якій ви проживаєте.

Порядок прийняття рішень у багатоквартирних будинках регламентують два ключових закони: Закон «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку» (Про ОСББ), який визначає порядок створення та діяльності об'єднань співвласників багатоквартирних будинків (надалі — ОСББ), та Закон «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» (надалі — Закон 417), який визначає загальні права та обов'язки

співвласників будинку, а також — порядок управління будинком без ОСББ та порядок обрання управителя. Крім спеціальних законів, які визначають порядок управління будинками, на ці відносини поширюють свою дію інші законодавчі акти — Цивільний кодекс, Закон «Про житлово-комунальні послуги» та інші.

З чого складається багатоквартирний будинок?



Відповідно до статті 382 Цивільного кодексу, **до спільного майна багато-квартирного будинку належать:**



Таким чином, все, що є у будинку, належить його співвласникам, зокрема й власникам квартири, у якій ви проживаєте. Квартири та нежитлові приміщення є приватною власністю — тобто кожен співвласник самостійно розпоряджається цим майном та утримує його. А все, що є за межами квартир та нежитлових приміщень, а іноді — і всередині них (наприклад, мережі), є спільним — всі співвласники відповідальні за те, щоб це майно було в прийнятному стані. Отже, ця відповідальність поширюється й на орендарів, які тимчасово проживають у квартирі. Саме тому власник квартири має проінструктувати вас щодо поводження з таким майном, як ми це розглянули у першій частині цього блоку.

Якщо в будинку є активні люди, які готові брати на себе відповідальність за організацію управління будинком та взаємодію з підрядниками — найпевніше, у ньому вже створено **ОСББ** — тобто таку організацію співвласників, яка власними силами контролює усе, що відбувається в будинку, через представницький орган — Правління ОСББ, а також своєрідну «виконавчу владу» — голову правління ОСББ. Тож якщо у будинку, де ви оселилися, створено ОСББ — значить, вам точно варто познайомитися та тісно поспілкуватися принаймні з головою правління, про що ми оповімо докладніше далі.

Якщо співвласники будинку не готові надавати управлінню ним достатньо часу та уваги, а також довіряють обраному для цього аутсорсеру, тобто спеціалізованій компанії, яка займається управлінням житлом як ринкова структура, конкуруючи за клієнтів — багатоквартирні будинки — з іншими подібними компаніями. Залежно від обставин ця структура має назву **«управляюча компанія»** або **«управитель»**. Із представниками управителя у вашому будинку також варто познайомитися та бути на контакті.

Якщо ж будинок є невеликим (до 25 квартир), а співвласники є активними — найпевніше вони проводять збори та розподіляють між собою всі функції щодо догляду за будинком. Цілком можливо, що поселяючись у цьому будинку, ви переберете на себе обов'язки з догляду за ним, які зазвичай є посильними та нескладними.

Малюнок нижче допоможе зрозуміти, що мається на увазі під **«управлінням багатоквартирним будинком»**: на ньому розшифровується, що входить в послугу з управління, яку згідно із законодавством надають управителі.

Послуга з управління багатоквартирним будинком

Утримання будинку та прибудинкової території



Прибирання (будинок + прибудинкова територія)



Санітарно-технічні роботи



Утримання ліфтів



Обслуговування внутрішньобудинкових мереж (якщо це НЕ покладено на виконавця відповідної комунальної послуги)

Інші послуги



Купівля електричної енергії для забезпечення функціонування спільного майна



Поточний ремонт спільного майна



Інші послуги (за бажанням співвласників)

* Обов'язковий перелік послуг з утримання визначає Мінрегіон (наказ від 27 липня 2018 року № 190)

Незалежно від обраної форми управління важливо пам'ятати, що те, що відбувається у будинку, є відповідальністю його співвласників та мешканців, зокрема вас та вашої родини. І жоден орган місцевого самоврядування або державної влади не має права впливати на те, яким чином буде здійснюватися управління будинком. Тож не дивуйтеся, якщо у будинку є прийнятими деякі правила, які відрізняють його від подібних сусідніх будинків.

В Україні є традиційно поширеними різні форми демократичного волевиявлення та діяльності громад, тож мешканці можуть самі вирішувати, що є кращим саме для їхнього будинку. І в нас існує законодавство, завдяки якому така система ефективно працює зараз.

Детальніше про управління будинком рекомендуємо ознайомитися, переглянувши навчальний курс «Ваш багатоквартирний будинок: хто і як має ним управляти»: <https://upravbud.info/navchannya-ta-standarty/onlajn-kursy/navchalnyj-kurs-vash-bagatokvartyrnyj-budynok-hto-i-yak-maye-nym-upravlyaty>

Поради щодо взаємодії з ОСББ та управителями в багатоквартирному будинку

Як ви переконалися з тексту попереднього розділу, у вашому багатоквартирному будинку, найпевніше, є своєрідний «виконавчий директор», відповідальний за розвиток та безпроблемне функціонування будинку. Це може бути голова правління ОСББ, управитель або ж представник управляючої компанії.

Про те, хто це саме, точно знає ваш орендодавець або ваші сусіди. У них і можна запитати про контакти та фізичне місце перебування такої уповноваженої особи.

Вам варто скontaktувати з ним або з нею та познайомитися. Це буде не лише ввічливо, але й правильно, адже відповідальні за будинок мають знати, хто саме фактично проживає у будинку, — як мінімум, з міркувань безпеки воєнного часу. Крім того, можливо, в будинку вже є спеціальні анкети для нових мешканців або ж пам'ятки з найважливішою інформацією, і голова правління ОСББ чи управитель одразу вас зорієнтують щодо них. Так ви значно спростите собі адаптацію як у будинку, так і в місті.

При контактi з головою ОСББ/представником управителя варто поставити такі питання:

- Чи є чат мешканців будинку в одному з месенджерів? Чи можна до нього приєднатися?²
- Чи проводяться в будинку спільні заходи, на яких можна познайомитися з сусідами, зробити щось корисне та цікаве разом?
- Чи є особливі правила добросусідства в будинку, які вам варто знати, щоб уникнути помилок та конфліктів? (Такі правила можуть діяти щодо сміття, паркування, режиму тиші, домашніх тварин тощо).
- Чи є особливості оплати комунальних та інших послуг в будинку?
- Які сервісні служби надають послуги у будинку? Хто може оперативно допомогти у розв'язанні проблем? Які їхні контакти?
- Чи має ця особа якісь рекомендації для вас для швидкої адаптації в будинку та в місті?

² Нижче ми розповімо, чому це дуже важливо для вашої швидкої адаптації в будинку

Також представникам ОСББ та управителям можна спробувати поставити питання, наведені у попередньому розділі — вони можуть допомогти вам із корисною інформацією.

Правила використання спільного майна в багатоквартирному будинку

Є такі правила використання спільного майна :



Утримуйтеся від зберігання особистих речей (меблів, візків, велосипедів тощо) в коридорах поверхів та біля входу до квартири, за винятком спеціально відведених для цього місць.



Не смітіть та не залишайте побутове будівельне сміття у місцях загального користування та на прибудинковій території.



Уникайте перевантаження ліфта. Утримуйтеся від перевезення ліфтом вибухонебезпечних, легкозаймистих, хімічних матеріалів, а також матеріалів які можуть завдати шкоду кабіні ліфта.



Паркуйте автомобілі та інші транспортні засоби з дотриманням правил паркування (нанесеної розмітки та встановлених знаків) та ПДР.



Погоджуйте право розміщувати зовнішні блоки кондиціонерів, антен, вивісок, таблиць, плакатів, рекламних та агітаційних матеріалів тощо з органами управління ОСББ або управителем.



Не вживайте алкогольні напої у місцях загального користування та на прибудинковій території.



Не паліть сигарети (в тому числі електронні) в не призначених для цього місцях.⁸ У разі потреби скористатися підвальними (допоміжними) приміщеннями, горищем, технічним поверхом, доступом до інженерного обладнання будинку, зверніться за погодженням до правління ОСББ або управителя.



Дотримуйтеся правил утримання домашніх тварин. При супроводі домашніх тварин не залишайте їх без нагляду та слідкуйте за санітарно-гігієнічним станом місць загального користування та прибудинкової території.

Зверніть увагу на наявність намордника та повідка для вигулу собак та інших домашніх тварин, які можуть становити небезпеку для життя чи здоров'я людини. Розмістіть на домашній тварині нашійник з ідентифікуючими позначками.



Подавайте свої пропозиції до правління ОСББ або управителя щодо покращення умов проживання у будинку та користування спільним майном.

Правила користування індивідуальним майном в багатоквартирному будинку з повагою до прав інших мешканців

До правил користування індивідуальним майном в багатоквартирному будинку, які покликані забезпечити права та комфорт проживання інших мешканців, а також уникнути конфліктів, належать наступні:



Дотримуйтеся правил громадського спокою, не порушуйте норми шуму в нічний час з 22.00 до 08.00.



Прибираючи квартиру, не струшуйте пил та не викидайте сміття з вікон та балкону.



Повідомляйте правління ОСББ про початок проведення ремонтних робіт. Проводьте ремонтні роботи у встановлені ОСББ дні та години, дотримуйтеся санітарно-гігієнічних та протипожежних норм.



Подбайте про самостійне вивезення будівельного сміття та пакувальних матеріалів, які використовувалися під час ремонту.



Слідкуйте за технічним станом інженерних мереж (комунікацій), які обслуговують вашу квартиру.



Своєчасно повідомляйте правління ОСББ про виникнення аварійних ситуацій.



Не здійснюйте самовільного втручання у прилади обліку комунальних послуг та під'єднання до загальнобудинкових мереж (комунікацій).



Подбайте про періодичну прочистку систем вентиляції квартири та димо-вентиляційних каналів.



При експлуатації побутової техніки дотримуйтеся правил безпеки та технічних вимог до обладнання.



Не здійснюйте перепланувань приміщень (руйнування несучих стін), перенесення інженерних комунікацій без погодження з ОСББ та дозволу підприємств виконавців комунальних послуг та/або органів влади.



Поважайте право ваших сусідів на приватне та сімейне життя.

ПРАВИЛА ДОБРОСУСІДСТВА ТА ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТІВ У БАГАТОКВАРТИРНОМУ БУДИНКУ

Стосунки між людьми в багатоквартирних будинках. Правила добросусідства.

У багатоквартирному будинку значно менше приватного вільного простору. Сусіди проживають дуже близько, буквально за стінкою — і це ще добре, якщо в будинку хороша звукоізоляція. На перших порах проживання в будинку вам може заважати навіть ліфт або домофон.

Добросусідство — це стосунки між людьми, що проживають поруч, які базуються на повазі, толерантності та взаєморозумінні. Це дуже важливо для жителів багатоквартирних будинків, оскільки вони мають спільні майно та інфраструктуру (ліфти, сходові клітки, прибудинкова територія та інше), за утримання якої відповідальні всі співвласники.

Комфорт життя у будинку залежить від всіх його жителів. Це одночасно є і перевагою, оскільки самі жителі можуть приймати рішення щодо того, якими будуть правила проживання у їхньому будинку та домовленості, яких всі мають дотримуватися, і недоліком, адже якщо жителі не досягнуть спільної домовленості щодо ключових аспектів співжиття або не будуть її виконувати, життя у їхньому будинку не завжди буде комфортним.



В той же час, у добросусідства є дуже багато переваг. Якщо жителі будинку будуть дотримуватися принципів добросусідства, це допоможе покращити якість життя всіх мешканців. Наприклад, якщо кожен буде звертати увагу на те, скільки шуму він створює та як це впливає на інших, це зменшить кількість конфліктів та розбіжностей між мешканцями.

Дотримання добросусідських відносин може допомогти вирішувати різні проблеми, що виникають в будинку. Наприклад, якщо один із мешканців потребує допомоги, то його сусіди можуть допомогти йому.

Це є особливо актуальним під час війни, коли всі жителі мають уважніше ставитися одне до одного та допомагати з вирішенням побутових питань тим, хто цього потребує — наприклад, принести продукти або ліки людям літнього віку, допомогти з облаштуванням пандусу для маломобільних жителів — осіб з інвалідністю, родин із дитячими візочками тощо.

Як побудувати хороші стосунки з сусідами та уникати конфліктних ситуацій

Оселившись у новому будинку, варто подбати не лише про те, щоби дізнатися усі необхідні подробиці щодо технічних особливостей квартири та будівлі та правила безпеки й проживання, але й про інтеграцію в спільноту будинку: про взаємини із сусідами та попередження можливих конфліктів. Нижче наведемо низку порад щодо побудови стосунків та уникнення конфліктів на рівні будинку.

Познайомтесь із сусідами

Проживання у багатоквартирному будинку пов'язане з постійним спілкуванням із людьми, які проживають поряд — на сходовому майданчику, у вашому чи в сусідніх під'їздах. З цими людьми варто підтримувати приязні стосунки, адже вони можуть за потреби прийти на допомогу чи посприяти з порадами. Крім того, напруження та конфлікти з'являються там, де є недостатньо інформації. Цього варто уникати.

Нижче — декілька порад щодо того, як швидко познайомитися з сусідами.

- Якщо ви приєднались до будинкового чату, представтесь, коротко розкажіть, хто ви, звідки переїхали, чи є у вашій родині діти тощо. Ваше привітання може бути приблизно таким:

«Вітаємо, друзі, ми — ваші нові сусіди. Нас звати Володимир та Олена, з нами також наші діти Марійка (6 років) та Данило (3 роки), і наш пес Джессі, йоркширський тер'єр. Ми з Маріуполя. Зараз намагаємось адаптуватися до життя у вашому чудовому місті, тому будемо вдячні за ваші поради та підказки».

- Намагайтесь познайомитися зі всіма сусідами, з ким зможете. Вітайтеся при зустрічі у під'їзді або у дворі. Найлегший спосіб познайомитися — поставити якесь просте запитання щодо життя у місті або будинку:

«Вітаю, мене звати Олена, ми нещодавно переїхали. Підкажіть, будь ласка, а де придбати приладдя для шиття? Тут є такий магазин поруч?»

«Перепрошую, а де тут ремонт взуття поблизу, підкажіть, будь ласка?»

Якщо після цього запитання ви поцікавитесь ім'ям людини та коротко розкажете про себе — контакт буде встановлено. Головне — будьте доброзичливими та йдіть до людей із відкритим серцем.

- Найважливіше — познайомитися з найближчими сусідами, тими, хто живе на вашій сходовій клітці. З ними можна навіть ініціювати контакт — вибрати хороший час, подзвонити у двері, представитися, пригостити чимось, сказати, що просто хотіли познайомитися, бо тепер живете поряд. Варто обмінятися телефонами та домовитися контактувати за потреби.
- Найчутливішими до вашого сусідства будуть ваші сусіди знизу. На жаль, у багатоквартирних будинках часто погана звукоізоляція, тому все, що стукає, грюкає, падає або бігає, дуже чути, адже ваша підлога — це чиясь стеля. Щоб уникнути конфліктів, особливо якщо у вашій родині є активні діти варто одразу познайомитися з сусідами знизу та дізнатися їхні обставини. Можливо, там є немовля, яке спить у певний час, і варто намагатися менше шуміти в ці години. Вашим сусідом знизу може бути літня людина або людина з напруженим графіком роботи, для якої дуже важливо мати тишу після 23:00. Ваша спроба познайомитися, розпитати людей про їхні потреби й уважливо поставитися до цього — це прояв поваги та шлях до добросусідства.
- Якщо навпаки — особливі потреби в режимі тиші є у вас, бо, наприклад, в вашій родині є немовля, то аналогічно варто познайомитися з сусідами зверху (для яких ви — сусіди знизу та будете так само чути їх) та

попередити про це. Будьте максимально доброзичливі. Зробити такий крок на випередження та попередити людей — набагато ефективніше, ніж потім сваритися через шум та розбуджену дитину.

- Приєднуйтесь до спільних заходів з сусідами, якщо щось таке буде організовано: «суботник» (зазвичай це спільне прибирання території), волонтерська діяльність тощо. Такі спільні проекти будуть дуже ефективними для знайомства та подальших дружніх стосунків із людьми.

Намагайтеся уникати конфліктів та запобігати їх своїми діями

Найкращий спосіб подолати конфлікт — це його уникнути, точніше — не створювати узагалі. Які ж існують ключові й найбільш важливі правила у будинку? Чого варто уникати, щоб не провокувати конфліктів? За свідченнями експертів з питань ОСББ, найбільш частими причинами конфліктів у будинку є:

- Недотримання режиму тиші у відповідний час. «Тихі години» в будинку — це важливо. Порушників дуже не люблять. Люди можуть не протестувати, але обов'язково затамують негативні емоції.
- Неадекватна поведінка мешканців або гостей (через алкоголь абощо). Дуже важливо уникати публічного розпиття алкоголю або ж розмов із мешканцями у стані алкогольного сп'яніння (не кажучи вже про те, що надмірне споживання алкоголю шкодить здоров'ю).
- Куріння в невстановлених місцях. Обов'язкове правило, адже у мешканців може бути алергія на тютюновий дим, тож порушення цього правила — одне з найтяжчих.
- Неправильне поводження зі сміттям. Необхідно дізнатися, як сортувати сміття, коли та куди його виносити. Також не можна смітити на території будинку та двору. Краще візьміть участь в спільному прибиранні. Цим ви покажете, що ставитеся до будинку як до свого дому.
- Інші порушення норм щодо будинку. Вони можуть бути різноманітні, адже в будинку можуть бути своїправила, про які важливо знати.
- Побутові конфлікти через дискусійні питання щодо мови, політики тощо. Не варто вступати у конфлікт із власної волі, й так само не варто піддаватися на провокації.

ЯК ДІЯТИ ПРИ ВИНИКНЕННІ ПРОБЛЕМНИХ АБО АВАРІЙНИХ СИТУАЦІЙ

Специфіка багатоквартирного будинку полягає у значно складніших комунікаціях та інженерних рішеннях, ніж у приватній оселі. Чимало багатоквартирників в Україні вже здавна перебувають в поганому стані, тож комунікації (водопостачання, каналізація тощо) часом можуть виходити з ладу. Однак це лише тимчасова незручність, яку зазвичай ефективно усувають відповідні служби, тож треба лише знати, до кого варто вчасно звернутися. Утім, крім технічних негараздів можуть виникнути й інші проблемні ситуації, про які йтиметься нижче.

З якими проблемними або аварійними ситуаціями ви можете стикнутись у багатоквартирному будинку та як це попередити?

Технічні поломки та негаразди в квартирі: завжди майте план дій на випадок форс-мажорів.

Ми вже говорили про необхідність дізнатися про особливості квартири у її власника. Ця інформація допоможе вам підготуватися до можливих негараздів у квартирі — якщо техніка буде несправною, ви або знатимете, як із нею



повестися, або зможете оперативно повідомити власника, і він розповість, як діяти далі. Якщо ж мова про серйозніші поломки — наприклад, вас затопили сусіди — варто подбати й про таку потенційну можливість. Власники мають показати вам, як правильно перекрити комунікації та з ким контактувати щодо подібних аварійних ситуацій.

Технічні поломки та негаразди в будинку на прибудинковій території: ознайомтеся з потенційними проблемами та майте план дій.

Може йтися про технічні проблеми місць загального користування — тобто такі випадки, як несправність ліфта (саме тому і всередині, й назовні ліфта мають бути доступні телефони диспетчерської), замка або домофону вхідних дверей, прорив каналізації, затоплення підвалу, аварійні дерева на території тощо. Найпевніше, повідомити про виявлення цих проблем варто одразу ж управителя будинку, і вже будучи проінформованим, він прийматиме подальші рішення. Не варто самотійно ліквідувати аварії, ліпше дочекатися втручання фахівців.

Конфліктні ситуації з сусідами по будинку: уникайте або дійте в рамках закону.

Як ми писали вище, конфлікту найбажаніше уникнути взагалі, не провокуючи їх самим та ігноруючи провокації інших. Однак якщо конфлікт вже стався не з вашої вини — необхідно максимально коректно його завершити, неодмінно без порушень законів та норм, прийнятих у будинку. Найліпше в конфліктній ситуації — залучити до вирішення сторонніх людей, які можуть залагодити ситуацію. Також варто поставити до відома управителя будинку. Можливо, в особливо прикрих випадках варто звертатися безпосередньо до поліції та вирішувати ситуацію в правовому полі за сприяння правоохоронців.

Приклади вирішення будинкових питань та конфліктних ситуацій

Вміння спілкуватися є ключовим для комфортної взаємодії з іншими людьми. Про комунікацію написано багато книжок, але і досі багато конфліктів виникає через ситуації, в яких люди неправильно розуміють одне одного. Це є особливо актуальним для жителів багатоквартирних будинків, оскільки сусіди часто можуть ображатися одне на одного через те, що хтось заважає іншому комфортно проводити час у своєму житлі. Ми приходимо додому з бажанням відпочити, і авжеж, можемо ображатися та злитися на тих, хто заважає нам комфортно провести час удома. Це є нормальним та властивим природі людей, оскільки взаємодіючи з іншими, ми постійно ризикуємо відчувати дискомфорт від їхніх проявів. Але важливо знати, як поводити себе в таких ситуаціях, щоб, з одного боку, розказати про свої почуття та дати можливість іншому зрозуміти, як його поведінка впливає на ваше життя, а з іншого — уникнути конфліктів та зберегти добросусідські стосунки.

Що ж робити у випадках, коли вас не влаштовує поведінка іншої людини? В цьому розділі ми розглянемо найбільш поширені ситуації, що можуть виникнути у будинку, та надамо рекомендації щодо поведінки в кожній з них.

Що робити, коли сусіди палять цигарки, зокрема електронні, у під'їзді

Паління цигарок у під'їзді є не просто поведінкою, яка псує життя всім іншим жителям. Це адміністративне правопорушення, за яке передбачено відповідальність статтею 175-1 Кодексу про адміністративні правопорушення. Куріння цигарок у під'їздах житлових будинків заборонено статтею 13 Закону України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення». В той же час наявність законодавчих заборон та санкцій не завжди впливає на реальні ситуації, які трапляються у будинках.



Бувають ситуації, коли сусіди дійсно не усвідомлюють, що їхній під'їзд входить до переліку місць, де заборонено курити. Щоб заощадити свій час та попередити конфлікти, варто розклеїти у під'їзді оголошення або плакати про заборону куріння. В такому оголошенні можна одразу вказати розмір потенційного штрафу. **Штрафна санкція за куріння у під'їздах розраховується в розмірі від 3 до 10 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (від 51 до 170 гривень), якщо це перше правопорушення, і від 10 до 20 неоподатковуваних мінімумів (від 170 до 340 гривень), якщо це повторне правопорушення.** Рекомендуємо вказувати в оголошеннях найвищий можливий розмір штрафної санкції, щоб звернути увагу курців на ціну куріння у під'їзді.

Варто починати вирішення цієї ситуації з ввічливої бесіди, прохання не курити в під'їзді, надати аргументи щодо дискомфорту для самопочуття та загрози для здоров'я. Якщо ж це не допоможе, вам необхідно зафіксувати правопорушення — зняти відео або зробити фото факту куріння у під'їзді певним сусідом.

Це фото або відео необхідно подати вашому дільничному разом із заявою про адміністративне правопорушення. Саме дільничний відповідальний за те, щоб фіксувати подібні правопорушення та застосовувати передбачені законом штрафні санкції.

Що робити, коли сусіди шумлять у пізню годину

Життя в багатоквартирному будинку робить людей набагато ближчими одне до одного, адже сусіди постійно зустрічаються та мають всі можливості для встановлення близьких, добросусідських стосунків. Але поряд з усіма перевагами, які це дає, є і недоліки — наприклад, залежність від поведінки сусідів. Наприклад, якщо сусіди занадто шумно поведуться у пізню годину, це може вносити дискомфорт в життя інших.

Якщо ви опинилися в ситуації, коли ваші сусіди поведуть себе занадто гучно, почніть зі спілкування з ними — цілком можливо, що вони не усвідомлювали, що шум із їхньої квартири заважає сусідам. Якщо ж такі розмови не допомагають або ви не впевнені в тому, чи є безпечною розмова із сусідами, ви можете звернутися до поліції, адже згідно з Законом «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» в нічний час (від 22:00 до 8:00) забороняється: гучний спів і гучний крик, використання апаратури, яка відтворює звук (колонки з музикою, аудіоплеєри та інше).

Крім того, з 21:00 до 8:00, а також цілодобово у вихідні та неробочі дні заборонено проводити ремонтні роботи. Власник або орендар приміщень, у яких передбачається проведення ремонтних робіт, зобов'язаний повідомити мешканців прилеглих квартир про початок зазначених робіт. Якщо він досягне домовленості щодо проведення ремонтних робіт з мешканцями усіх прилеглих квартир, то ремонтні та будівельні роботи можуть проводитися також у святкові та неробочі дні. Шум, що утворюється під час проведення будівельних робіт, не повинен перевищувати санітарних норм цілодобово.

На практиці зафіксувати рівень шуму доволі складно, тому якщо ваші сусіди поведуть себе шумно і розмови не допомагають вирішити це питання, необхідно звернутися до поліції та описати ситуацію. Працівники поліції мають прибути на місце та провести бесіду з сусідами, які порушують встановлені законодавством вимоги щодо шуму.

До порушників громадського порядку, органами поліції або судом можуть бути застосовані покарання, передбачені ст. 182 КУпАП. **Так, за порушення вимог закону та інших нормативно-правових актів щодо захисту населення від шуму і дотримання тиші до винних осіб може бути застосоване покарання у вигляді попередження або штрафу в розмірі від 85 до 255 гривень. Якщо сусідом-порушником є підприємець або фірма, організація, підприємство, компанія, то розмір штрафу за перше порушення складає від 255 до 510 гривень; за повторне порушення протягом 1 року — від 850 до 2550 гривень із конфіскацією предмета порушення.**

Що робити, якщо сталося zalиття

Іноді у будинку можуть траплятися ситуації, які не тільки завдають морального дискомфорту, але й можуть вплинути на фізичний стан квартири. До таких ситуацій належить зокрема zalиття, яке, на жаль, може статися в будь-якому будинку. Вам як мешканцю-орендарю, ця ситуація може бути особливо актуальною, якщо ваш орендодавець за кордоном і всі подальші дії буде покладено на вас особисто.

Zalиття не завжди стається з вини конкретного сусіда. Трапляються ситуації, коли причиною zalиття є поганий стан сантехнічного обладнання та мереж у будинку. В такому випадку відповідальною за ліквідацію наслідків zalиття є особа, яка забезпечує утримання будинку та відповідає за його технічний стан.

В будь-якому випадку, для того, щоб отримати відшкодування у разі залиття, необхідно вчасно зафіксувати факт залиття, а вже опісля визначити, хто є винним у ситуації, що сталася.

Відповідно до інформації, викладеної на Довідково-інформаційній платформі правових консультацій «WikiLegalAid», створеної Координаційним центром з надання правової допомоги³, **план дій** у випадку залиття є наступним:

- зафіксувати факт залиття квартири;
- підтвердити фактичний розмір понесених збитків;
- визначитись із розміром моральної шкоди, завданої внаслідок залиття квартири;
- скористатись своїм правом на досудове врегулювання спору;
- звернутись до суду у випадку, якщо винуватець не йде на поступки щодо відшкодування збитків.

Для фіксації факту залиття необхідно обов'язково скласти акт залиття. В акті обов'язково має бути зазначена така інформація:

- дата складання акту (число, місяць, рік);
- прізвища, ініціали та займані посади членів комісії;
- прізвище, ім'я, по батькові власника (наймача, орендаря) квартири, що зазнала шкоди;
- адреса квартири, поверх, форма власності;
- прізвище, ім'я, по батькові власника (наймача, орендаря) квартири, з вини якого сталося залиття;
- адреса квартири, поверх, форма власності;
- характер залиття та його причини;
- завдана матеріальна шкода (обсяги необхідного ремонту приміщень квартири, перелік пошкоджених внаслідок залиття речей та їх орієнтовна вартість);

³ legalaids.gov.ua

- висновок комісії щодо встановлення вини особи, що вчинила залиття.

Якщо власник житла, який спричинив залиття, відмовляється від підписання акту, це не впливає на його правильність та юридичну значимість⁴.

Також рекомендуємо, окрім акту, **мати фото- чи відеоматеріали пошкоджень, завданих внаслідок залиття.**

Після складення акту необхідно підтвердити розмір матеріальних збитків, що були завдані внаслідок залиття. Якщо ви належним чином склали акт про залиття та відобразили в ньому всю передбачену законодавством інформацію, то для підтвердження розміру завданих матеріальних збитків можна використати кошторис будівельної організації, яка буде здійснювати ремонтно-відновлювальні роботи у вашому приміщенні. В той же час, такого кошторису часто буває недостатньо, і для неупередженого визначення розміру завданих збитків проводиться експертне дослідження відповідною експертною установою або сертифікованим експертом.

Коли у вас є розуміння, яким є розмір матеріальних збитків, завданих внаслідок залиття вашого помешкання, ви можете звертатися до особи, відповідальної за це залиття, з вимогою щодо відшкодування збитків. Якщо ця особа відшкодує вам завдані збитки у досудовому порядку, то ви маєте скласти про це відповідну угоду для фіксації факту відшкодування завданих збитків. Якщо ж особа відмовляється добровільно відшкодовувати збитки, вам необхідно звернутися до суду та у судовому порядку вимагати відшкодування завданих збитків. В цьому випадку рекомендуємо звернутися до юриста для отримання кваліфікованої правової допомоги.

Повна версія статті «Відшкодування матеріальної та моральної шкоди при затопленні квартири» від «WikiLegalAid» знаходиться тут:



⁴ постанова КЦС ВС у справі №753/20314/15-ц від 12.11.2018 року



РОЛЬ ОСББ ТА УПРАВИТЕЛІВ У ПІДГОТОВЦІ БАГАТОКВАРТИРНИХ БУДИНКІВ ДО СКЛАДНИХ СИТУАЦІЙ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ ВІЙСЬКОВОЮ АГРЕСІЄЮ РФ

Російська агресія щодо України викликала не лише гідний захоплення військовий та волонтерський спротив українців. Цивільні мешканці міст, жителі багатоквартирних будинків також показали, як варто поводитися в тилу: разом дбати про безпеку в будинках, допомагати сусідам та навіть розвивати будинок надалі.

На платформі «Управбуд»⁵ протягом першого року вторгнення, у час, коли обмін досвідом щодо безпеки та комунікації між мешканцями багатоквартирних будинків під час війни був особливо цінним, вийшла низка статей та інтерв'ю на цю тему, а також було проведене велике опитування управителів будинків та ОСББ. Тут ми наводимо приклади реальної роботи та турботи про будинки та їх мешканців від ОСББ та управителів.

Ми оформили їх у якості порад, проілюстрованих реальними прикладами роботи. Сподіваємось, що ці приклади допоможуть вам зрозуміти роль ОСББ, управителів та активних мешканців багатоквартирних будинків у забезпеченні комфорту проживання людей та підготовки будинку до можливих надзвичайних ситуацій, а також, можливо, надихнуть вас на те, щоб ініціювати подібні практики в будинках, де ви тепер проживаєте.

⁵ <https://upravbud.info>

Інформування та налагодження комунікації

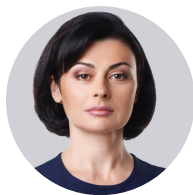
Необхідно, щоби ви, як і всі мешканці будинку, були знайомі з правилами безпеки за надзвичайних ситуацій. Варто спільно зі співвласниками закликати управителів подбати про безпечну інфраструктуру в будинку та роз'яснення правил безпеки.

«Планування багатоквартирного будинку коридорного типу нагадує лабіринт. Тож при пожежі має спрацьовувати аварійне освітлення, яке допоможе побачити, куди ви йдете. Але в Україні аварійним освітленням обладнані лише деякі будинки. Ці лампи мають бути з акумуляторами й спрацьовувати лише при вимкненні електропостачання: при пожежі електропостачання треба вимикати. Також зверніть увагу на шляхи евакуації: живучи в багатоквартирному будинку, люди здебільшого їздять ліфтом — але під час пожежі користуватися ним заборонено»



Андрій Саук,
Голова правління одного з броварських ОСББ.

«Проаналізувати усі ризики, пов'язані з безпекою багатоквартирного будинку, а також напрацювати чіткі правила безпеки і вже зараз покращити найбільш проблемні місця — нам у цьому дуже допоміг Аудит безпеки та доступності багатоквартирного будинку. Це така системна перевірка, яку я як управителька провела неодноразово у будинках разом зі співвласниками. Існує чіткий алгоритм та правила проведення цього аудиту, тому він такий ефективний. Щиро раджу це зробити усім: це цілком безкоштовно, а результат — значне покращення безпеки проживання в короткі терміни»



Ганна Прокіпець, управителька понад 20 багатоквартирними будинками з м. Дніпро.

Завантажити матеріали, про які розповідає Ганна Прокіпець, можна за посиланням. «Аудит безпеки та доступності багатоквартирного будинку та прибудинкової території в умовах воєнного стану Практичний посібник для мешканців, співвласників, ОСББ, менеджерів та управителів багатоквартирних будинків»: <http://bit.ly/3uGSwtX>

Варто долучитися до чатів ОСББ, там ви можете попросити сусідів про сприяння чи допомогу, або ж зможете запропонувати їх тим, хто потребує. З чатів ви знатимете усі найактуальніші новини, які стосуються будинку.

«Мешканці запропонували зібрати загальнобудинкову аптечку на випадок, якщо комусь знадобляться ліки, повідомили про це всім через чат. Також у вайбер-чаті будинку ми давали людям необхідні інструкції, щоби мешканці могли користуватись усім, що є в укритті. У місті не працювала система сповіщень повітряної тривоги, і чати ОСББ в Южному (ОСББ є майже в кожному будинку міста) спершу слугували системою оповіщення для усього міста. Кожен голова правління мав доступ до чату із представниками міської влади, і там нам повідомляли про початок і відбій повітряної тривоги, а ми ці повідомлення пересилали людям»



Ілля Юрченко,
голова правління одного з ОСББ м. Южне на Одещині.

«При зверненні поселених ВПО надавали їм всю необхідну інформацію, добавляли в чат, де знайомили з потребами будинку і правилами проживання»

голова правління 2-х ОСББ з м. Коломия Івано-Франківської області.

Зверніть увагу на дошку оголошень у вашому під'їзді або ліфті. Разом із чатами будинку це — один із найважливіших способів комунікації з мешканцями будинку.

«Ми постійно використовуємо інформаційні дошки для того, щоб повідомляти співвласникам про важливі зміни в будинку або новини. Не всі слідкують за чатами — а так менше шансів пропустити важливу інформацію»



Тетяна Афанасьєва,
голова правління одного з ОСББ м. Львова.

Якщо ви маєте труднощі в адаптації щодо сплати за комунальні рахунки, платіжки за які приходять по багатоквартирному будинку — зверніться за роз'ясненням до ОСББ або управителя будинку.

«У нас у кожній платіжці розписано, як утворюється вартість послуги за управління житлом, ми готові пояснювати співвласникам ціну, обґрунтовуючи кожен пункт»



Юлія Бородіна,
керівниця управляючої компанії, м. Київ

Сприяння адаптації ВПО в багатоквартирних будинках

Варто долучатися до тих ОСББ або управителів, які допомагають вимушеним переселенцям. Особливо це актуально, якщо ви також маєте таким статус і вже адаптувалися на новому місці й можете допомагати іншим.

«У рамках роботи волонтерського центру ми зверталися до людей, щоб ті, хто має кілька квартир або порожнє помешкання, поділилися цим майном із тими, хто його потребує. Ми зробили реєстр, у нас була особа, яка накопичувала цю інформацію та співпрацювала із переселенцями. Їй дзвонили люди, готові надати своє житло, і озвучували умови, на яких вони могли це зробити. Коли переселенці приїжджали, ми відправляли їх у Палац культури, де також була наша людина. Там дзвонили нашому координатору ВПО, і їх розселяли. Ця інформація розповсюджувалася і через чати взаємодопомоги, людям пропонували долучатися до ініціативи і в інших питаннях»



Ілля Юрченко,
голова правління одного з ОСББ м. Южне на Одещині

Якщо ви потребуєте роботи і знаєте, що можете бути корисними в багатоквартирному будинку, де тимчасово проживаєте — запропонуйте свої послуги управителю або правлінню ОСББ. Якщо у вас дещо інша сфера діяльності — якщо це доречно, пропонуйте власні послуги в будинковому чаті, якщо це передбачено його правилами.

«У нас є чималий досвід працевлаштування переселенців в ОСББ. У мене у квартирі жили внутрішньо переміщені особи, а в моїй компанії, яка займається бухгалтерським супроводом діяльності ОСББ, працювала дівчина-переселенка. Вона допомагала сортувати папери, архівувати, друкувати квитанції, цим заробляючи гроші. Так само є дуже багато переселенців, які виконують будівельні роботи. Хороших майстрів не завжди можна знайти для дрібних будівельних робіт, адже вони займаються великими об'єктами — тепер у нас є люди, які приїжджають і кажуть: «Я вмію те-то і те-то», і ми залучаємо їх до роботи. Люди інтегруються в життя громади, отримують зайнятість. Кожен, хто хоче знайти роботу, неодмінно її знайде — а ми допомагаємо переселенцям у цьому»,



Тетяна Афанасьєва,
голова правління одного з ОСББ м. Львова.

«Найбільший наш успіх в інтеграції внутрішніх переселенців у наше ОСББ — це працевлаштування одного з ВПО»

голова правління ОСББ з м. Одеса.

ОСББ в різних містах України уважні до проблем ВПО та дбають про їхні потреби. Водночас, у голів правлінь ОСББ добра комунікація поміж собою. Тому якщо ваше житло в будинку з ОСББ — можете звернутися з вашими потребами до голови правління: можливо, він знає про можливості, наявні в місті.

«Ми організували тимчасовий шелтер для проживання ВПО під час примусової евакуації (до 50-ти осіб) з 3-х разовим харчуванням»

голова правління ОСББ з м. Дніпро.

«Допомагали переселенцям адаптуватися у будинку. Вважали це важливою частиною нашої роботи, йшли назустріч людським потребам»

член правління ОСББ з Києва.

Водночас варто пам'ятати, що до відсутності інформації щодо ваших питань у голови правління ОСББ також варто ставитися з розумінням. Тож якщо голова правління не може вам зарадити — дізнайтеся, де ви можете отримати більше інформації. Це цілком закономірний процес розвитку подій.

«Держава довгий час не могла запропонувати алгоритму — що говорити ВПО, які потребують медичної допомоги, одягу та харчів, адже щодо цього вони постійно зверталися. Однак потім з'явилася інфографіка, роз'яснення. Але їх не доносять, ми все шукали самі»

менеджер/управитель, який керує 2-ма ОСББ у м. Київ.

«Складно оформити ВПО на роботу при частковій втраті документів, це потрібно поновлювати, потребує часу...»

коментує поширену ситуацію бухгалтер в ОСББ з м. Києва.

«Існує проблема того, що більшість співвласників не хочуть повідомляти про поселення ВПО, тому вони для ОСББ лише мешканці будинку, ми не розуміємо їхніх потреб, не можемо пояснити інформації по будинку, якщо є щось важливе»,

голова правління ОСББ з м. Рівне .

Не варто лякатися стереотипу щодо неможливості поселення вас із тваринами в будинку з ОСББ. Правильна комунікація, щире пояснення ситуації допоможуть вам не розлучатися з вашими улюбленцями.

«У нас були випадки, коли ми прихистили сім'ї з тваринами. Наприклад, якось родина вивезла з оточення 9 котів та лисицю. Всім братством допомагали з їжею та розміщенням усіх тваринок. Люди все зрозуміли»

управитель 2-х ОСББ з м. Києва.

Увічливість — дуже важлива риса, яка значно покращує шанси інтегруватися в спільноту. Деякі голови правлінь ОСББ особливо наголошують на увічливості як ключовому факторі безпроблемної адаптації в будинку.

«В моїх будинках більшість приємних та увічливих ВПО, яким жителі допомагають чим можуть і вже навіть подружилися між собою»

голова правління декількох ОСББ у м. Дніпро.

Якщо вам складно сплачувати за управління будинком — спробуйте домовитися про альтернативний спосіб відпрацювання перед управляючою компанією або ОСББ.

«Ми намагаємося знайти спільну мову зі всіма співвласниками, навіть із злісними боржниками. Адже з нами завжди можна домовитися, відпрацювати борг, або ж одразу домовитися так, щоб цих боргів не було — залучаємо таких людей до робіт по будинку»



Юлія Сабатюк,
голова правління АОСББ «Лучани».

Підтримка волонтерських ініціатив

Якщо у вас є бажання — запропонуйте правлінню ОСББ або управляючій компанії допомогти в нескладній справі, на якій ви розумієтеся (освітлення, бухгалтерська допомога тощо), або ж у соціальній ініціативі (озеленення, суботники тощо).

«Дуже важливо, що дружню атмосферу в наших будинках ми підтримуємо за рахунок суботників, спільних прибирань тощо. До цього залучаємо декого примусово, йдеться про боржників. Але зазвичай чимало наших співвласників добровільно допомагають будинкам ставати кращими»



Юлія Сабатюк,
голова правління АОСББ Лучани»

Якщо ви маєте потребу займатися й волонтерською діяльністю на користь Збройних сил України — зорієнтувати тут також може голова правління ОСББ. Адже чимало активістів об'єднань співвласників присвячують час волонтерству.

«У нашому ОСББ було організовано волонтерський штаб для допомоги ЗСУ, Нацгвардії, ТРО, постраждалим населеним пунктам та їхнім мешканцям, переселенцям, лікарням, тощо»

голова правління ОСББ з м. Києва.

Тож досвід найпершого фронту цивільного опору українців – громад багатоквартирних будинків, а також людей, які відповідально представляють ці громади – чи це голови правлінь ОСББ, або ж представники управляючих компаній – доводить нам, що взаємодія з цими людьми та тисячами їхніх колег по всій Україні – дійсно гідна справа.

Тож внутрішньо переміщеним особам, які проживають у багатоквартирних будинках, варто комунікувати з ОСББ або управителями, зокрема – щодо питань, представлених у цьому розділі.

Ви могли переконатися у важливості управителів та ОСББ у таких завданнях, як налагодження безпекової ситуації у будинку та ефективної комунікації між співвласниками, яка в багатьох випадках чудово показала себе при вирішенні не лише будинкових, але й загальноміських проблем.

Також відповідальні особи в ОСББ та управляючих компаніях можуть сприяти адаптації ВПО в багатоквартирних будинках, аж до прямого працевлаштування внутрішніх переселенців, тим паче це економічно вигідно для працедавців за новим українським законодавством.

Іще одна складова в актуальній діяльності ОСББ та загалом будинкових громад у ширшому сенсі – це волонтерська діяльність, а також залучення до громадських активностей у будинку. Тож якщо у переселенців є мета долучитися до волонтерської діяльності – це можна зробити разом із сусідами по новому помешканню.

За кожною нашою порадою стоїть досвід конкретних людей – ми показали обличчя лише деяких із них, однак досвід інших є не менш цінним, як і будь-яке здобуте в труднощах знання. Тож закликаємо застосовувати усі поради з нашого посібника на практиці.

ВИСНОВКИ. ЯКИМ БУДЕ ЦЕЙ ЕТАП ВАШОГО ЖИТТЯ — ПРОЖИВАННЯ В БАГАТОКВАРТИРНОМУ БУДИНКУ?

Теперішній період в історії України — травматичний для всіх українців. Утім, чи не найскладніший виклик доля кинула людям, чиї житла зайняли окупанти, або ж чиї будинки є зруйнованими, пошкодженими чи перебувають у небезпечній зоні. Природно, що кожен з нас дбає передовсім про безпеку власної родини, і саме тому найбільш прийнятне рішення тут — це шукати нове житло в безпечному місці. Тому й виникає ситуація, коли мешканці містечок, сіл, або ж передмість, які звикли до простору та автономного від сусідів життя, потрапляють у нові для себе обставини, орендуючи житло або оселяючись у багатоквартирному будинку. Тут на родину може чекати чимало нового, часом — і досить складні та непередбачувані ситуації. І метою цього посібника, як ви пересвідчилися, є максимальне спрощення вашої адаптації на новому місці.

Варто чітко усвідомлювати, що навіть за найскладніших обставин життя триває — і що швидше ми адаптуємося до його нового ритму та нової форми — то успішніше пройдемо цей непростий етап. Тому варто налаштуватися на позитив, наскільки це можливо. Зокрема позитив можна знайти й у проживанні в новому для себе місті, з яким буде цікаво познайомитися ближче, так і в проживанні у самому будинку. А це значить, що тут можна познайомитися з



цікавими людьми й навіть надбати нових друзів. Можливо, дехто зможе знайти собі нову роботу або ж продовжити займатися гобі — садівництвом, наприклад. Усе залежить від вашої ініціативності й правил та неформального життя, прийнятих у самому будинку.

Так само від вас залежить, наскільки добре ви засвоїте основні ризики при користуванні майном як у квартирі, так і в будинку. Усе це побудовано на нескладних правилах, які можуть бути непотрібними вам місяцями — але можуть виникнути ситуації, коли їхнє розуміння стане вам у великій пригоді. Тож уважно поставтеся до першого розділу цього посібника «Майно» — якщо у вас не буде сумнівів щодо жодної поради або питання, значить, ви захищені на майбутнє й убезпечені від більшості неприємних сюрпризів, або ж чітко знатимете, що робити за форс-мажорної ситуації.

Те саме стосується й спілкування з людьми: вашими сусідами, а також «виконавчою владою» будинку: передовсім головою правління ОСББ або управителем, а також представниками сервісних служб. Ви мусите мати контакти відповідальних осіб, розуміти, щодо яких питань до них варто звертатися, а також усвідомлювати правила добросусідства у будинку — як мінімум ті, про які ми говорили у другій частині цього посібника.

У проживанні в багатоквартирному будинку можна побачити свої мінуси: менше особистого простору, більше контактів із людьми, адже не всім це підходить, і водночас — інакші правила, аніж це прийнято у вашій спільноті в попередньому місці проживання. Але до усіх цих мінусів можна адаптуватися, і водночас, скористатися безумовними плюсами: адже ви проживаєте у місті, вам доступна медична, культурна та інша інфраструктура, часто на відстані пішої прогулянки. Крім того, сусіди можуть стати вашими друзями, в сам будинок — новим місцем роботи, підробітків чи навіть самореалізації через ваше гобі.

Головне — помислити над своїм новим становищем із акцентом на оптимістичному баченні. І не варто забувати: за кожним складним періодом у житті неодмінно будуть гарні новини й чудові життєві сюрпризи. Цілком можливо, що вони вже чекають на вас невдовзі, якраз під час життя у вашому новому багатоквартирному житлі!



Управбуд
професійне управління будинком



СПІЛЬНОТА "УПРАВБУД"

Підготовлено консультаційною програмою IFC «Енергоефективність та відповідь на кризу в Україні» у партнерстві з Європейським Союзом та Швейцарською Конфедерацією

2023



**Фінансується
Європейським Союзом**



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

Federal Department of Economic Affairs,
Education and Research EAER
State Secretariat for Economic Affairs SECO



IFC

**International
Finance Corporation**
WORLD BANK GROUP

Creating Markets, Creating Opportunities