



**PROMHOUSE** - Promoting professional housing management in Kazakhstan and Uzbekistan  
**PROMHOUSE** - Профессионализация управления жилищным фондом в Казахстане и Узбекистане



# Newsletter №5 | Информационный бюллетень №5

August | август 2023

## Overview February – August 2023 | Обзор февраль – август 2023

### Summary

We are pleased to share details of our latest achievements and the work we have done over the months. This issue contains information about the “Training of Trainers” (ToT) educational program, a round table in Kazakhstan, a series of trainings for management companies by the Association of Professional Managers and Housing Services Organizations in Uzbekistan (ASSOCIATION UYUSHMASI), the Condominium Modeling Concept in the Republic of Kazakhstan, developed with the support of the PROMHOUSE project, regional exchange of experience between Kazakhstan and Uzbekistan and the final conference in Tashkent.

### ToT training program

IV. phase of TOT within the framework of the PROMHOUSE project is over. This phase consisted of 54 academic hours of seminars and webinars dedicated to vocational education and cooperation with colleges to ensure quality training of caretakers, housing managers, including knowledge on energy efficiency in buildings. We sought to disseminate international experience, innovative ideas and know-how in the field of housing management. The webinars also reviewed the interesting experience of Estonia in the city of Tartu on energy modernization of multi-family dwellings (MFD) of “khrushchekas” converted into “smart(ovkas)”. We aimed to disseminate international experience, innovative ideas and know-how on digitalisation in housing management and maintenance. In March 2023, a three-day webinar on “Digitalisation in Real Estate” was held (see <https://en.uyushma.uz/international-activities/post/webinar-on-digitalization-in-the-real-estate-industry> for more details).

The ToT educational program started in October 2020 and finished its work with the completion of IV Phase. Phase in August 2023. The program aimed at increasing the knowledge potential in the field of housing management for both practicing professionals and college professors who were interested in introducing new specialties: “caretaker” and “residential property manager”. They were the main target group. In the context of the COVID-19 pandemic, the training events were held online. This allowed to attract more international experts and participants.

The ToT program was carried out for four years (2020–2023) and consisted of four phases with a total volume of 256 academic hours. It involved teachers from nine countries, including the EBZ project

### Содержание

Мы рады поделиться подробностями о наших последних достижениях и работе, которую мы проделали за эти месяцы. В данном выпуске содержится информация об образовательной программе «Тренинг для тренеров» / «Training of Trainers» (ToT), круглом столе в Казахстане, о проведении серии тренингов для управляющих компаний Ассоциацией организаций профессиональных управляющих и обслуживающих жилищный фонд в Узбекистане (АССОЦИАЦИЕЙ ПУОЖФ), о Концепции моделирования кондоминиума в Республике Казахстан, разработанной при поддержке проекта PROMHOUSE, региональном обмене между Казахстаном и Узбекистаном и заключительной конференции в Ташкенте.

### Обучающая программа ToT

Завершилась IV. Фаза ToT в рамках проекта PROMHOUSE. Данный этап включал 54 академических часа семинаров и вебинаров, посвящённых профессиональному образованию и сотрудничеству с колледжами для обеспечения качественной подготовки хаус мастеров, управляющих жильём, включающей в том числе знания по повышению энергоэффективности в зданиях. В ходе вебинаров был рассмотрен интересный опыт Эстонии в г. Тарту по энергетической модернизации многоквартирных жилых домов (МЖД) «хрущёвок», преобразованных в «smart(овки)». Мы стремились к распространению международного опыта, инновационных идей и ноу-хау по цифровизации в области управления и обслуживания жилищного фонда. В марте 2023 был проведет трёхдневный вебинар «Цифровизация в сфере недвижимости» (см.: <https://uyushma.uz/meropriyatiya-mejdunarodnie/post/vebinar-na-temu-cifrovizaciya-v-sfere-nedvizhimosti>).

Образовательная программа ToT начала реализовываться в октябре 2020 г. и закончила свою работу завершением IV. Фазы в августе 2023 г. Программа ставила своей целью повышение потенциала знаний в области управления жильём как для специалистов из практики, так и преподавателей колледжей, которые были заинтересованы во введении новых специальностей: «хаус мастер» и «управляющий жилой недвижимостью». Они и являлись основной целевой группой. В условиях пандемии COVID-19 обучающие мероприятия проходили онлайн. Это позволило



*This project is funded by the European Union*

*The document reflects the position of the project and can in no way be taken to reflect the views of the European Union*

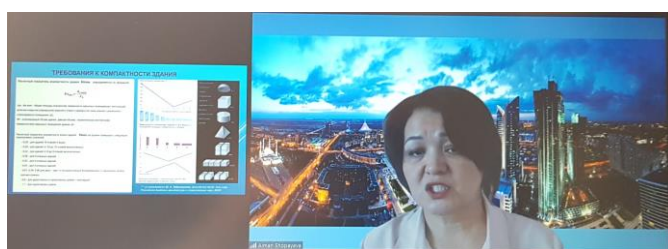
*Данный проект осуществляется при финансовой поддержке Европейского Союза*

*Мнения, выраженные в настоящей публикации, являются мнениями ее авторов и не обязательно отражают взгляды Европейского Союза*



partner (European Training Centre of the housing and real estate business, Bochum, Germany), as well as experts from the IWO network (Germany, Kazakhstan, Uzbekistan, Moldova, Belarus, Ukraine, Latvia, Lithuania and Estonia). The program was attended by about 1300 housing specialists from the project partner countries. The training was conducted on the following modules: “Housing Management”, “Digitalisation”, “Caretaker”, “Organization of Vocational Training”, “Communication”, “Energy Efficiency in Residential Buildings”. At the request of the project partners, an AUDIO COURSE “House Management of Homeowner Associations (HOAs) – German Experience” was developed (30 hours). It contains important practical topics for the management and maintenance of the MFDs: “Decision-making in the HOAs”, “Organization, holding and meetings’ documentation of apartment owners in the MFDs”, “Distribution of HOAs’ expenses, financial plan and annual report”, “Communication and decision conflicts”, “Energy modernization of residential buildings”. All materials of ToT, including the AUDIO COURSE, you can find on the project website: <https://uyushma.uz/biblioteka> (RU)

привлечь большее количество иностранных экспертов и участников. Программа ToT проводилась в течение четырёх лет (2020–2023) и состояла из четырёх фаз с общим объёмом 256 академических часов. В ней были задействованы преподаватели из девяти стран – партнёры проекта ЕБЦ (Европейского образовательного центра экономики жилищного хозяйства и недвижимости, г. Бохум, Германия) и эксперты из ИВО-сети из Германии, Казахстана, Узбекистана, Молдовы, Беларуси, Украины, Латвии, Литвы и Эстонии. В программе приняли участие около 1300 специалистов жилищного хозяйства стран-партнёров проекта. Обучение проводилось по следующим модулям: «Управление жильем», «Цифровизация», «Хаус мастер», «Организация профессионального обучения», «Коммуникация», «Энергоэффективность в жилых домах». По запросу партнёров проекта был разработан АУДИОКУРС «Управление домами объединений собственников жилья (ОСЖ) – опыт Германии» (30 часов). Он содержит важные практические темы управления и обслуживания МЖД: «Принятие решений в ОСЖ», «Организация, проведение, документация собрания собственников квартир в МЖД», «Распределение расходов ОСЖ, финансовый план и годовой отчёт», «Коммуникация и решение конфликтов», «Энергетическая модернизация жилых зданий». Все материалы ToT, включая АУДИОКУРС Вы сможете найти на сайте проекта: <https://uyushma.uz/biblioteka>



Photos: ©IWO  
II. Фаза ToT, семинар 36, Вебинар 19, Айман Шопаева, эксперт проектов по энергоэффективности, г. Нур-Султан, Казахстан

Photo: ©Association UYUSHMASI  
IV. Фаза ToT, семинар 36, г. Ташкент, Узбекистан 20.04.2023

II. Phase of ToT, Workshop 36, Webinar 19, Aiman Shopaeva, Energy Efficiency Project Expert, Nur-Sultan, Kazakhstan

IV. Phase of ToT, Workshop 36 and tour of modernized residential areas of Tashkent, Uzbekistan, 20.04.2023

### The concept of condominium modeling in RK

There is a lively discussion in the society about legislative changes in the field of effective housing stock management. President Kassym-Jomart Tokayev criticized the replacement of AOC (apartment owners cooperatives) with POA (property owners associations). There are supporters and opponents of the proposed changes. Problems

### Концепция моделирования кондоминиума в РК

Общество ведет оживленную дискуссию о законодательных изменениях в области эффективного управления жилым фондом. В начале года президент Касым-Жомарт Токаев критиковал замену КСК (кооператив собственников квартир) на ОСИ (объединение собственников имущества). Существуют сторонники и



with various forms of housing management organizations have been identified: AOC is considered non-transparent, POA is considered economically unprofitable, and a general partnership (GP) is insufficiently controlled and difficult to implement in practice. In this regard, some Kazakhstani experts consider a consumers cooperative (CC) as a possible alternative to residential real estate management.

Project partners from Kazakhstan believe that the problem lies not in the form of management, but in insufficient justification of a special type of property - condominium.

Condominium is a type of property in which parts of real estate are allocated to separate ownership, and the rest of the real estate is allocated to common ownership exclusively by all owners of these parts.

However, only 25% of condominiums were registered in the country, many of them with violations. The development of the relevant legal framework is not progressing properly, and management practices do not meet international standards. Since the 1990s, the country has not created a general Concept for managing the housing stock, including the modernization of buildings and the extension of their service life, as is done in other countries.

In this regard, the Association of Management, Service and Energy Services in the Housing Sector "Shanyrak" (ASSOCIATION SHANYRAK), a partner of PROMHOUSE, with the active participation of experts from Germany and Belarus, based on the analysis of the legislation of other countries, developed the document "Condominium Modeling Concept in Kazakhstan":

[https://uyushma.uz/f/koncepciya\\_modelirovanie\\_kondominiuma\\_v\\_rk.pdf](https://uyushma.uz/f/koncepciya_modelirovanie_kondominiuma_v_rk.pdf) (RU)

The Concept contains proposals aimed at a more thorough justification of a special type of property 'condominium' and improvement of the real estate management system. New legislation is proposed, such as the Condominium Act and amendments to some Codes. The document was discussed at various venues with the participation of deputies of the Mazhilis of the Parliament of the Republic of Kazakhstan, representatives of various government agencies and the expert community. Some provisions of the Concept were taken as a basis for the development of the next amendments to the law on housing relations. The position of the ASSOCIATION SHANYRAK – in Kazakhstan it is necessary to organize a process of deep revision of the legislation on the issues of a special type of property "condominium" and issues of management and maintenance of residential real estate with the involvement of a wide range of specialists and the public. Most of the housing stock is in need of modernization, and the imperfection of the legislation is an obstacle. Successful energy modernization and refurbishment requires the development of a legislative condominium model that takes into account various aspects, including ownership and management rules, as well as the mandatory quality of refurbishment and energy modernization. Only an integrated approach to solving all the problems associated with condominiums will allow us to achieve positive results in the future.

противники предлагаемых изменений. Обсуждаются проблемы с различными формами организаций управления жильём: КСК считается часто непрозрачным, ОСИ – экономически невыгодным, а простое товарищество (ПТ) – недостаточно контролируемым и трудно реализуемым на практике. Некоторые казахстанские эксперты рассматривают потребительский кооператив (ПК) как возможную альтернативу управления жилой недвижимостью.

Партнёры проекта PROMHOUSE из Казахстана считают, что проблема лежит не в форме управления, а в недостаточном обосновании особого вида собственности 'кондоминиума'. Кондоминиум – вид собственности, в котором части недвижимого имущества выделены в отдельную собственность, а остальная часть недвижимого имущества выделена в общую собственность исключительно всем владельцам этих частей. Однако, всего лишь 25% кондоминиумов были зарегистрированы в стране, многие из них с нарушениями. Разработка соответствующей законодательной базы не продвигается должным образом, а практики управления не соответствуют мировым стандартам. С 90-х годов в стране не создана общая Концепция управления жилым фондом, включая модернизацию зданий и продление их срока службы, как это делается в других странах.

В этой связи, Ассоциацией субъектов управления, сервиса и энергосервиса в жилищной сфере «Шанырак» (АССОЦИАЦИЯ ШАНЫРАК), партнёром PROMHOUSE, с активным участием экспертов из Германии и Беларуси на основе анализа законодательств других стран разработан документ «Концепция моделирования кондоминиума в Казахстане»:

[https://uyushma.uz/f/koncepciya\\_modelirovanie\\_kondominiuma\\_v\\_rk.pdf](https://uyushma.uz/f/koncepciya_modelirovanie_kondominiuma_v_rk.pdf)

В Концепции содержатся предложения, направленные на более тщательное обоснование особого вида собственности 'кондоминиум' и совершенствование системы управления недвижимостью. Предлагается принятие новых законодательных актов, таких как закон о Кондоминиуме и внесение изменений в некоторые Кодексы. Документ обсуждался на различных площадках с участием депутатов Мажилиса парламента РК, представителей различных госорганов и экспертного сообщества. Некоторые положения Концепции были взяты за основу для разработки очередных изменений в закон о Жилищных отношениях. Позиция АССОЦИАЦИИ ШАНЫРАК – в Казахстане необходимо организовать процесс глубокого пересмотра законодательства по вопросам особого вида собственности 'кондоминиум' и вопросам управления и обслуживания жилой недвижимости с привлечением широкого круга специалистов и общественности. Большая часть жилого фонда нуждается в модернизации, и несовершенство законодательства является препятствием. Для успешной энергетической модернизации и ремонта необходима разработка законодательной модели кондоминиума, учитывающей различные аспекты, включая правила владения и управления, а также обязательность качественного ремонта и энергетической модернизации. Только комплексный подход к решению всех проблем, связанных с кондоминиумами, позволит достичь положительных результатов в будущем.



### Round table, Kazakhstan

On June 29, 2023, a round table “Professional Housing Management and Energy Efficiency Refurbishment of the Housing Stock” was held in Astana. The event was held with the participation of the EU Delegation to Kazakhstan, Ministry of Industry and Infrastructural Development of the Republic of Kazakhstan (MIIR), The National Chamber of Entrepreneurs “Atameken”, Kazakhstan Center for Modernization of Housing and Communal Services and “Electric power and energy saving development Institute (Kazakhenergoexpertise)” JSC.

According to the Ministry of Investment and Development of the Republic of Kazakhstan, buildings in Kazakhstan currently consume 47% of the total energy, and the housing stock accounts for 34% of this amount. Improving the energy efficiency of buildings is an important condition for the de-carbonization of the national economy, which is the goal in Kazakhstan's Strategy to achieve carbon neutrality by 2060. At the round table, the solution to this challenge through a large-scale energy modernization of the housing stock was discussed. The participants talked about the initiation, implementation and management of projects for the modernization of residential buildings, as well as the qualifications of specialists in the field of residential real estate management. During the event, an advanced experience from the countries of the European Union, including Germany and Lithuania, on conceptual approaches to organizing the process of energy modernization.



Photo: © IWO  
Йоханнес Баур, Глава Отдела по сотрудничеству,  
Представительство Европейского Союза в Казахстане (в середине)  
Круглый стол в г. Астане, Казахстан, 29.06.2023

Johannes Baur, EU Delegation to Kazakhstan, Head of Cooperation (in the middle), Round table in Astana, Kazakhstan, 29.06.2023

The Head of the Cooperation Section of the Delegation of the European Union to Kazakhstan, Johannes Baur, expressed support for Kazakhstan's ambitious goal of achieving carbon neutrality by 2060 and the EU's willingness to share its experience, know-how and

### Круглый стол, Казахстан

29 июня 2023 г. в г. Астане состоялся круглый стол «Профессиональное управление жилой недвижимостью и энергетическая модернизация жилого фонда». Мероприятие прошло при участии Представительства Европейского Союза в Казахстане, Национальной Палаты Предпринимателей РК «Атамекен», Министерства индустрии и инфраструктурного развития (МИИР) РК, Казахстанского центра модернизации и развития ЖКХ и Института развития электроэнергетики и энергосбережения.



Photo: © IWO  
Круглый стол в г. Астане, Казахстан, 29.06.2023

Round table in Astana, Kazakhstan, 29.06.2023

Согласно сообщению МИИР РК, здания в Казахстане на текущий момент потребляют 47% от общего объема энергии, а жилищный фонд составляет 34% от этой суммы. Повышение энергоэффективности зданий является важным условием для декарбонизации национальной экономики, что является целью в Стратегии Казахстана по достижению углеродной нейтральности к 2060 году. На круглом столе было обсуждено решение этого вызова через широкомасштабную энергетическую модернизацию жилого фонда. Участники обсудили инициирование, проведение и управление проектами по модернизации жилых домов, а также квалификацию специалистов в области управления жилой недвижимостью. В ходе мероприятия был представлен передовой опыт из стран Европейского Союза, включая Германию и Литву, по концептуальным подходам к организации процесса энергетической модернизации.

Глава Отдела по сотрудничеству Представительства Европейского Союза в Казахстане, Йоханнес Баур, выразил поддержку амбициозной цели Казахстана достичь углеродной нейтральности к 2060 г. и готовность ЕС делиться своим опытом, ноу-хау и технологиями для достижения этой цели. Подробнее см. статью: <https://uyushma.uz/meropriyatiya-v-kazahstane/post/povyshenie-energoeffektivnosti-zdanij-odno-iz-neobhodimym-uslovij-dlya-dekarbonizacii-nacionalnoj-ekonomiki>



technologies to achieve this goal. More detailed see the article: <https://uyushma.uz/meropriyatiya-v-kazahstane/post/povyshenie-energoeffektivnosti-zdaniy-odno-iz-neobhodimym-uslovij-dlya-dekarbonizacii-nacionalnoj-ekonomiki> (at the end of the article: the program (RU, EN), presentations (RU) and **recommendations** (RU)).

(в конце статьи находятся: программа, презентации и **рекомендации**).



Photo: © IWO  
Айгуль Арипова, советник мэра г. Кокшетау  
Круглый стол в г. Астане, Казахстан, 29.06.2023

*Aigul Aripova, Advisor to the Mayor of Kokshetau  
Round table in Astana, Kazakhstan, 29.06.2023*



Photo: © IWO  
Валиус Сербента, международный эксперт по энергоэффективности в зданиях, Литва, в беседе с представителями Национальной палаты предпринимателей «Атамекен», Круглый стол в г. Астане, Казахстан, 29.06.2023

*Valius Serbenta, international expert on energy efficiency in buildings, Lithuania, in conversation with representatives of the National Chamber of Entrepreneurs "Atameken", Round table in Astana, Kazakhstan, 29.06.2023*



Photo: © IWO  
Сакен Махамбетов, Председатель правления,  
АССОЦИАЦИЯ ШАНЫРАК, Круглый стол в г. Астане, Казахстан,  
29.06.2023

*Saken Makhambetov, Chairman of the Board, the ASSOCIATION SHANYRAK  
Round table in Astana, Kazakhstan, 29.06.2023*



### Appeal to the president of the Republic of Kazakhstan

After holding a round table in Astana, on June 29, 2023, the ASSOCIATION SHANYRAK, which is the national coordinator of the PROMHOUSE project, proposed the creation of a "Project Office" with the involvement of the main stakeholders important for making decisions on the energy modernization of the housing stock. The project office is a collegial advisory body whose activities allow accumulating the work of government bodies, businesses and public institutions to identify and implement priority development projects (see the link below). The task of the Project Office will be: 1) to identify the Coordinating Center /Responsible Structure / Specific Responsible Persons for the development of framework conditions for the modernization of the housing stock; 2) to develop specific strategic proposals for the modernization of the housing stock.

In this regard, the ASSOCIATION SHANYRAK sent two letters to the President of the RK with proposals:

i. Letter (1) on the topic "The concept of condominium modeling in the Republic of Kazakhstan" with proposals to improve the legislative provisions for a special type of property - condominium, as well as to further reform the field of residential property management.

ii. Letter (2) on the organization of the work of the Project Office for the energy modernization of the housing stock.

You can find the letters and appendices on the project website:

<https://en.uyushma.uz/meropriyatiya-v-kazahstane/post/energy-modernization-of-the-housing-stock-an-appeal-to-the-president-of-the-republic-of-kazakhstan>

### THE ASSOCIATION UYUSHMASI is recognized as an expert

In accordance with the Concept for the provision of services, developed within the framework of the PROMHOUSE project <https://uyushma.uz/otchetiy> (RU), the ASSOCIATION UYUSHMASI conducted a series of training events for representatives of housing sector management companies. The ASSOCIATION UYUSHMASI has also offered its members separate seminars on current topics related to their activities in the past. In the course of the project, this activity took on a systematic character based on the Concept. To date, 18 online and offline trainings have been held, in which more than 200 people have taken part. Training events were held in the cities - Tashkent, Almalyk, Bukhara, Kokand, Khiva, Samarkand. Two more days of training are planned before the end of the year. The trainers are employees and active members of the ASSOCIATION UYUSHMASI, who have extensive practical experience in the field of housing management and have been trained in the ToT educational program (see above).

During the training, topics such as the legal framework for real estate management in the housing sector, the management of an residential building: goals, directions and functions of management, the organization of a comprehensive the energy-efficient refurbishment of their residential housing stock, the relationship between the development of the housing services market and the development of companies were discussed.

### Обращение к президенту Республики Казахстан

После проведения круглого стола в г. Астана, 29.06.2023 г. АССОЦИАЦИЯ ШАНЫРАК предложила со здание «Проектного офиса» с привлечением основных стэйкхолдеров, важных для принятия решений по энергетической модернизации жилого фонда. Проектный офис — это коллегиальный совещательный орган, деятельность которого позволяет аккумулировать работу органов власти, бизнеса и общественных институтов для определения и реализации приоритетных проектов развития (см. ссылку ниже). Задачей Проектного офиса будет: 1) определить Координирующий центр / Ответственную структуры / Конкретных ответственных лиц для развития рамочных условий по модернизации жилфонда; 2) выработать конкретные стратегические предложения по модернизации жилфонда.

В связи с этим АССОЦИАЦИЕЙ ШАНЫРАК на имя Президента РК были направлены два письма:

i. Письмо (1) на тему "Концепция моделирования кондоминиума в Республике Казахстан" с предложениями об улучшении законодательных положений по особому виду собственности – кондоминиуму, а также о дальнейшем реформировании области управления жилой недвижимостью.

ii. Письмо (2) с предложением об организации работы Проектного офиса по энергетической модернизации жилищного фонда. См. письма и приложения: <https://uyushma.uz/meropriyatiya-v-kazahstane/post/energeticheskaya-modernizaciya-zhilogo-fonda-obrashchenie-k-prezidentu-respubliki-kazahstan>

### АССОЦИАЦИЯ ПУОЖФ развивает услугу по повышению квалификации управляющих жилой недвижимостью

В соответствии с Концепцией по оказанию услуг, разработанной в рамках проекта PROMHOUSE <https://uyushma.uz/otchetiy>, АССОЦИАЦИЕЙ ПУОЖФ была проведена серия обучающих мероприятий для представителей управляющих компаний жилищного сектора. АССОЦИАЦИЯ ПУОЖФ и в прошлом предлагала своим членам отдельные семинары по актуальным темам, связанным с их деятельностью. В ходе проекта эта деятельность приняла на основе Концепции системный характер. До сегодняшнего дня были проведены 18 онлайн и офлайн тренингов, в которых приняли участие более 200 человек. Обучающие мероприятия проводились в городах – Ташкент, Алмалык, Бухара, Коканд, Хива, Самарканд. До конца года запланировано ещё 2 дня тренингов. Тренерами являются сотрудники и активные члены АССОЦИАЦИИ ПУОЖФ, имеющие большой опыт практической работы в сфере управления жильём и прошедшие обучение в образовательной программе ToT (см. выше).

В ходе обучения обсуждались такие темы, как правовые основы деятельности по управлению недвижимостью в жилищной сфере, управление многоквартирным домом: цели, направления и функции управления, организация комплексной энергетической модернизации многоквартирного жилого дома, взаимосвязь между развитием рынка жилищных услуг и развитием компаний.



Photo: ©ASSOCIATION UYUSHMASI  
IV. Фаза ToT, Семинар в г. Бухара, Узбекистан, 16.05.2023

IV. ToT Phase, Seminar in Bukhara, Uzbekistan, 16.05.2023

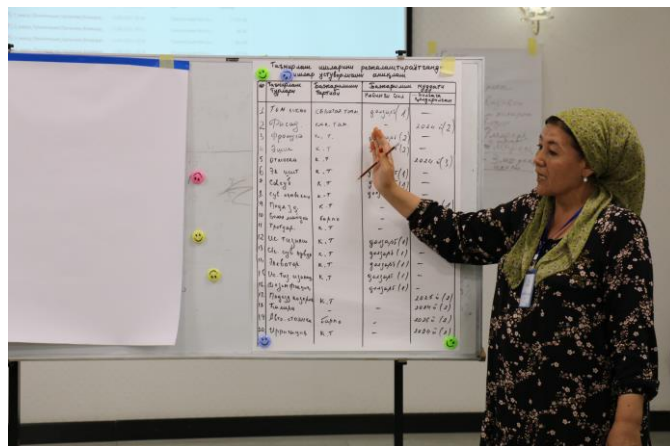


Photo: ©ASSOCIATION UYUSHMASI  
Семинар в г. Коканде, Узбекистан 13.06.2023

Seminar in Kokand, Uzbekistan 13.06.2023

Today, in the Republic of Uzbekistan, a course has been taken for the competent professional management of residential buildings, however there is no clear mechanism for regulating the cost of services. Therefore, the most relevant topics of the moment were also considered, such as financial management, active and passive services of management companies and leadership development of housing managers. During the training seminars, participants in small groups trained to form tariffs, and draw up cost estimates for different residential buildings. In a playful way, they developed the skills of effective communication with residents and presentation of their company and services. The participants also got acquainted with the activities of leading management companies and visited technical schools and vocational colleges, where they will study future residential real estate management specialists.

Based on the results of the training seminars, effective communication was established between participants from various regions of Uzbekistan. The formation of a communication platform for training and exchange of experience between representatives of management companies will serve to improve the quality of services provided to the population living in residential buildings. The participants returned home after the seminars with certificates, prizes, positive impressions and new knowledge.

Сегодня в Республике Узбекистан взят курс на грамотное профессиональное управление многоквартирными домами, однако отсутствует четкий механизм регулирования стоимости услуг. Поэтому также рассматривались наиболее актуальные темы на сегодняшний момент, такие как финансовый менеджмент, активные и пассивные услуги управляющих компаний и развития лидерских качеств управляющих жилищным фондом. Во время семинаров-тренингов участники в малых группах тренировались формировать тарифы и составлять смету расходов для разных многоквартирных домов. В игровой форме развивали навыки эффективной коммуникации с жителями и презентации своих компаний и услуг. Также участники ознакомились с деятельностью передовых управляющих компаний и посетили техникумы и профессиональные колледжи, где будут обучаться в будущем специалисты по управлению жилой недвижимостью. По итогам семинар-тренингов была установлена эффективная коммуникация между участниками из различных областей Узбекистана. Формирование коммуникационной платформы для обучения и обмена опытом между представителями управляющих компаний будет служить повышению качества оказываемых услуг для населения которые проживают в многоквартирных домах. Участники возвращались домой после семинаров с сертификатами, призами, позитивными впечатлениями и новыми знаниями.



Photo: ©ASSOCIATION UYUSHMASI  
Ролевая игра. Марварид Абдукаримова, управляющая компанией «Number One Servis», г. Ташкент, представляет свою компанию. Бобойёр Тураев, тренер-психолог. Семинар в Акташ, Узбекистан, 14-15.03.2023

Role play. Marvarid Abdukurimova, Executive director of the company "Number One Servis", Tashkent, introduces her company. Boboyor Turayev, trainer-psychologist. Seminar in Aktash, Uzbekistan, 14-15.03.2023

#### THE ASSOCIATION UYUSHMASI is recognized as an expert

On April 24, 2023, the executive director of the association, Rakhima Ortikova, took part in a consultation meeting with the Administration of the President of Uzbekistan. As part of this event, the ASSOCIATION UYUSHMASI sent a number of proposals to improve legal standards in the field of housing stock and improve interaction between residents and management companies (MCs). Here are a few examples of issues raised by the association at this meeting:

The association proposes to develop a new unified technical standard for the management, maintenance and operation of the housing stock of the Republic of Uzbekistan, based on the experience of Estonia, which members of the ASSOCIATION UYUSHMASI became familiar with during the educational trip of the PROMHOUSE project. This will streamline the work of management companies as modern organizations that are obliged and called upon to provide a professional approach to the management and preservation of the entire housing stock of the country as a whole.

According to the Law on Management of multi residential, management organizations must train and certify at least two of their employees. The training is conducted by the State Unitary Enterprise "Kommunalukow", which is a monopoly organization for advanced training of employees of management companies and homeowners' associations. There are no training programs to train and build capacity in soft skills, and international occupational standards are just beginning to be developed. At the moment, the professional standard "Housing Manager" has been approved, and the standard "Housing and Communal Services Specialist"



Photo: ©ASSOCIATION UYUSHMASI  
IV. Фаза ToT, Семинар в г. Бухара, Узбекистан, 16.05.2023  
IV. ToT Phase, Seminar in Bukhara, Uzbekistan, 16.05.2023

#### АССОЦИАЦИЯ ПУОЖФ признана экспертом

24 апреля 2023 г. исполнительный директор ассоциации Рахима Ортикова приняла участие в консультационной встрече при Администрации президента Узбекистана. В рамках данного мероприятия АССОЦИАЦИЯ ПУОЖФ направила ряд предложений по совершенствованию правовых норм в сфере жилого фонда и улучшению взаимодействия между жильцами и управляющими компаниями (УК). Приведем несколько примеров, какие вопросы поднимались ассоциацией на данной встрече:

Предлагается разработать новый единый технический Стандарт по управлению, содержанию и эксплуатации жилищного фонда Республики Узбекистан, основываясь на опыте Эстонии, с которым члены АССОЦИАЦИИ ПУОЖФ ознакомились в ходе образовательной поездки проекта PROMHOUSE. Это позволит упорядочить работы УК как современных организаций, которые обязаны и призваны обеспечить профессиональный подход к управлению и сохранению всего жилищного фонда страны в целом.

Согласно Закону об управлении многоквартирными домами, управляющие организации должны обучать и сертифицировать хотя бы двух своих сотрудников. Обучение проводится ГУП "Комуналукув", которое является монопольной организацией для повышения квалификации сотрудников УК и ТСЖ. Отсутствуют программы обучения в области подготовки и наращивания потенциала "мягким" навыкам (Soft Skills) кадров, и только начинают разрабатываться международные профессиональные стандарты. На данный момент утвержден профессиональный стандарт "Управляющий жилищным хозяйством", а также регистрируется стандарт "Специалист жилищно-коммунального хозяйства (Хаус Мастер. Следует организовать тренинги и семинары для специалистов УК, проводить аттестацию их знаний. Это поможет улучшить качество работы УК, общение с жителями, а также решение вопросов по ремонту и аварийным ситуациям.





(HouseMaster) is being registered. Trainings and seminars should be organized for management specialists, and their knowledge must be certified. This will help improve the quality of management work, communication with residents, as well as resolving issues related to repairs and emergency situations. It is also necessary to develop a series of trainings on various aspects of the activities of the management company.

An important step is to intensively involve the media and social networks in promoting a competent owner. Regular talk shows, counselling programs and videos on the rights and responsibilities of building residents should be held. This will help broaden the understanding of the multi-apartment residential building management law, especially with a focus on the rights and responsibilities of apartment owners and management organizations.

The above questions and a number of others, for example, adjacent territories and information about them in the land cadastre for multi-apartment residential buildings; The return of loan funds that were provided to homeowners' associations for renovations was discussed at a consultation meeting in April this year.

On May 10, 2023, Order (AF-25) of the President of the Republic of Uzbekistan was issued on the preparation of short-term and long-term program documents to improve the economic sphere, social society, state and public administration, as well as the judicial system. The Order identified responsible ministries for various areas, as well as experts who should involve ministries when developing program documents. The ASSOCIATION UYUSHMASI was involved as a consultant in the following areas: construction of the "New Uzbekistan" massifs; effective implementation of the mortgage program; implementation of the "My First Home" program in the regions; development of the building materials market; construction of inexpensive housing for socially vulnerable segments of the population; use of modern energy-saving technologies; improvement of the management system for multi-storey buildings; improvement of the landscaping system in the adjacent areas of high-rise buildings.

Thus, actively developing and increasing potential in European Union projects PRO HOUSE, 2017–20. and PROMHOUSE, 2020–23. THE ASSOCIATION UYUSHMASI has become a recognized expert in Uzbekistan on issues related to the housing stock, its management and the development of professional management companies

#### Regional exchange of experience continues

On August 15, 2023, the conference "MANAGEMENT AND MAINTENANCE OF HOUSING IN UZBEKISTAN AND KAZAKHSTAN" was held in Tashkent. This event is a continuation of the regional exchange between the two countries planned and implemented in the PROMHOUSE project in 2022 - June 08-10 events in Kazakhstan and November 22-25 in Uzbekistan:

(<https://www.uyushma.uz/promhouse> (RU), section 'News').

The conference was initiated and held by the Association of KSK, the Training Center "ZHKKH-INFO", Almaty, Kazakhstan and the ASSOCIATION UYUSHMASI, Tashkent, Uzbekistan.

Conference participants are heads of management and service

Также нужно разработать серию тренингов по различным аспектам деятельности УК.

Важный шаг – интенсивно вовлекать СМИ и социальные сети в пропаганду грамотного собственника. Регулярные ток-шоу, консультационные передачи и ролики о правах и обязанностях жителей домов должны быть проведены. Это поможет расширить понимание Закона об управлении многоквартирными домами, особенно с фокусом на права и обязанности собственников квартир и управляющих организаций.

Вышеперечисленные вопросы и ещё ряд других, например, придомовые территории и информация о них в земельном кадастре для многоквартирных жилых домов; возврат кредитных средств, которые были предоставлены товариществам собственников жилья для ремонта, обсуждались на консультационной встрече в апреле этого года.

10 мая 2023 г. вышло Распоряжение (АФ-25) президента Республики Узбекистан о подготовке краткосрочных и долгосрочных программных документов по совершенствованию экономической сферы, социального общества, государственного и общественного управления, а также судебной системы. В Распоряжении были обозначены ответственные министерства за различные направления, а также эксперты, которые должны привлекать министерства при разработке программных документов. АССОЦИАЦИЯ ПУОЖФ была привлечена в качестве консультанта по следующим направлениям: строительство массивов «Новый Узбекистан»; эффективная реализация ипотечной программы; реализация программы «Мой первый дом» в регионах; развитие рынка строительных материалов; строительство недорогого жилья для социально незащищенных слоев населения; использование современных энергосберегающих технологий; совершенствование системы управления многоквартирными домами; совершенствование системы озеленения в придомовых территориях высотных зданиях.

Таким образом, активно развиваясь и наращивая потенциал в проектах Европейского Союза PRO HOUSE, 2017–20 гг. и PROMHOUSE, 2020–23 гг. АССОЦИАЦИЯ ПУОЖФ стала в Узбекистане признанным экспертом по вопросам, связанными с жилым фондом, его управлением и развитию профессиональных управляющих компаний.

#### Региональный обмен опытом продолжается

15 августа 2023 года в Ташкенте прошла конференция «УПРАВЛЕНИЕ И СОДЕРЖАНИЕ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА В УЗБЕКИСТАНЕ И КАЗАХСТАНЕ». Это мероприятие является продолжением запланированного и реализованного в проекте PROMHOUSE регионального обмена между двумя странами в 2022 г. – 08–10 июня мероприятия в Казахстане и 22–25 ноября в Узбекистане (<https://www.uyushma.uz/promhouse>, раздел 'Новости'). Конференция была инициирована и проведена Ассоциацией КСК, Учебным Центром «ЖКХ-ИНФО», г. Алматы, Казахстан) и АССОЦИАЦИЕЙ ПУОЖФ, г. Ташкент, Узбекистан.

Участники конференции – руководители управляющих и сервис-



companies, associations from different cities of both countries. Rakhima Ortikova, the head of the ASSOCIATION UYUSHMASI, emphasized that the purpose of the association is, among other things, interaction with state authorities, local self-government bodies of citizens and with public associations, homeowners' associations (HOA) and their associations in order to represent the interests, tasks, activities of organizations, managers and maintenance of housing stock. The implementation of the tasks facing managers in recent years of reforms became possible thanks to the involvement of experienced practitioner Ozoda Juraeva, Deputy Minister of Construction and Housing and Communal Services of Uzbekistan, in the management of the country's housing stock, who herself went from being the chairman of the HOA and the head of the management companies to deputy minister.

ных компаний, ассоциаций из разных городов обеих стран. Рахима Ортикова, руководитель АССОЦИАЦИИ ПУОЖФ подчеркнула, что целью ассоциации является в том числе и взаимодействие как с органами государственной власти, органами местного самоуправления граждан так и с общественными объединениями, товариществами собственников жилья (ТСЖ) и их ассоциациями с целью представления интересов, задач, деятельности организаций, управляющих и обслуживающих жилищный фонд. Реализация задач, стоящих перед управляющими в последние годы реформ, стала возможной благодаря привлечению к управлению жилищным фондом страны опытного практика Озоды Джураевой, Заместителя министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Узбекистана, которая сама прошла путь от председателя ТСЖ и руководителя управляющей компании до заместителя министра.

На конференции Озода Джураева отметила, что участие в европейских проектах PRO HOUSE и PROMHOUSE оказало значительное влияние на реформирование управления жильём – курс взят на профессионализацию этой сферы. Жилой недвижимостью должны управлять специалисты! Также проекты Европейского Союза дали толчок в развитии темы энергетической модернизации жилых домов. АССОЦИАЦИЯ ПУОЖФ стремится внедрить лучшие практики, новые технологии и мероприятия по энергосбережению в практику управления, обслуживания и ремонта жилищного фонда. Касательно обучения заместитель министра подчеркнула важность внедрения профессиональных стандартов, образовательных программ, внедрение новых специальностей. В настоящее время в одном из колледжей начинают подготовку хаус мастеров, необходимых для обслуживания жилых домов. АССОЦИАЦИЯ ПУОЖФ активно работает во многих городах страны, оказывая помощь по различным вопросам. Они организуют тренинги и тимбилдинги, на которых сложные вопросы осваиваются через игровую форму. Основной целью ассоциации является формирование грамотных и ответственных заказчиков жилищных услуг, включая собственников и управляющих домами.

И на всех этапах управляющий государственный орган в лице Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства поддерживает АССОЦИАЦИЮ ПУОЖФ и управляющие компании. Также Озода Джураева рассказала о масштабной работе, которую проводит министерство в рамках проекта по модернизации и капитальному ремонту зданий и жилых домов. И осталась подробнее на методах поддержки государством управляющих компаний (финансирование за счёт бюджета, освобождение от налогов и заморозка кредитов).

Аркадий Рубцов, председатель ассоциации КСК г. Алматы и руководитель жилищного комитета СРО НАК РК, поделился информацией о текущем состоянии реформы в жилищной сфере Казахстана. Он осветил изменения и поправки, внесенные в Закон о жилищных отношениях РК, а также рассказал о различных формах управления, таких как ОСИ, ПТ и НСУ. В своем выступлении он также затронул вопросы, связанные с тем, почему прежние формы управления, например КСК, были оставлены в системе. Он поделился информацией о сложностях, с которыми



*Photo: ©ASSOCIATION UYUSHMASI*

*Выступает Алия Богаева, Руководитель учебного центра «ЖКХ-ИНФО», слева Аркадий Рубцов, Председатель Ассоциации КСК, г. Алматы, Казахстан. Справа: Рахима Ортикова, Исполнительный директор АССОЦИАЦИИ ПУОЖФ, г.Ташкент, Узбекистан конференция «УПРАВЛЕНИЕ И СОДЕРЖАНИЕ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА В УЗБЕКИСТАНЕ И КАЗАХСТАНЕ»*

*Speaker: Aliya Bogaeva, Head of the training center "Housing and communal services-INFO", Almaty, Kazakhstan*

*Left: Arkady Rubtsov, Chairman of the KSK Association, Almaty, Kazakhstan*

*Right: Rakhima Ortikova, Executive Director of the Association of Organizations professional managers and maintenance of housing stock, Tashkent, Uzbekistan*

*The conference "MANAGEMENT AND MAINTENANCE OF HOUSING IN UZBEKISTAN AND KAZAKHSTAN", Tashkent, Uzbekistan*

At the conference, Ozoda Juraeva noted that participation in the European projects PRO HOUSE and PROMHOUSE had a significant impact on the reform of housing management - the course was taken to professionalize this area. Residential real estate must be managed by specialists! Also, European Union projects gave impe-



tus to the development of the topic of energy modernization of residential buildings. The ASSOCIATION UYUSHMASI strives to introduce best practices, new technologies and energy saving measures into the management, maintenance and repair of housing stock. Regarding training, the Deputy minister emphasized the importance of introducing professional standards, educational programs, and the introduction of new specialties. Currently, one of the colleges is beginning to train house technicians needed to service residential buildings. The ASSOCIATION UYUSHMASI actively works in many cities of the country, providing assistance on various issues. They organize trainings and team building activities, where complex issues are mastered through games. The main goal of the Association is to form competent and

responsible customers of housing services, including owners and managers of houses. And at all stages, the governing state body represented by the Ministry of Construction and Housing and Communal Services supports the Association and management companies. Ozoda Juraeva also spoke about the large-scale work that the ministry is carrying out as part of the project to modernize and overhaul buildings and residential buildings. And she dwelled in more detail on the methods of state support for management companies (financing from the budget, tax exemption and freezing of loans).

Arkady Rubtsov, chairman of the KSK association in Almaty and head of the housing committee of the SRO NAC RK, shared information about the current state of reform in the housing sector of Kazakhstan. He highlighted the changes and amendments made to the Law on Housing Relations of the Republic of Kazakhstan, and also spoke about various forms of management, such as OSI, PT and NSO. In his speech, he also raised questions related to why previous forms of governance, such as the KSK, were retained in the system. He shared information about the difficulties that management companies face and how they overcome these difficulties. It was noted that in the near future it is planned to create a working group that will analyse and discuss proposals received from different regions of the country regarding reform. Work in this direction continues and remains active.

### Final conference in Tashkent

On November 7, 2023, the final conference “Development of the market for professional management of residential real estate” will be held in the capital of Uzbekistan from 10:00 – 13:00 local time, during which the results of the project will be summed up. For all questions, please contact Rakhima Ortikova, Executive Director of the ASSOCIATION UYUSHMASI, Tashkent, Uzbekistan, e-mail: [rakhima\\_rl@mail.ru](mailto:rakhima_rl@mail.ru)

### Contact / Контакт

Housing Initiative for Eastern Europe (IWO), Germany / Инициатива «Жилищное хозяйство в Восточной Европе», Германия  
e-mail: [schreckenbach@iwoev.org](mailto:schreckenbach@iwoev.org), [www.iwoev.org](http://www.iwoev.org)

сталкиваются управляющие компании, и каким образом они преодолевают эти трудности. Отмечено, что в ближайшей перспективе планируется создание рабочей группы, которая будет заниматься анализом и обсуждением предложений, поступивших из разных областей страны относительно реформы. Работа в этом направлении продолжается и остается активной.



Photo: ©ASSOCIATION UYUSHMASI  
Ozoda Juraeva, Заместитель министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Узбекистана  
Конференция «УПРАВЛЕНИЕ И СОДЕРЖАНИЕ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА В УЗБЕКИСТАНЕ И КАЗАХСТАНЕ»

Ozoda Juraeva, Deputy Minister of Construction and Housing and Communal Services of Uzbekistan  
The conference “MANAGEMENT AND MAINTENANCE OF HOUSING IN UZBEKISTAN AND KAZAKHSTAN”,  
Tashkent, Uzbekistan

### Заключительная конференция в Ташкенте

07.11.2023 г. в столице Узбекистана пройдет заключительная конференция «Развитие рынка профессионального управления жилой недвижимостью» с 10:00 – 13:00 по местному времени, в ходе которой будут подведены итоги проекта. По всем вопросам просьба обращаться к Рахиме Ортиковой, Исполнительный директор АССОЦИАЦИИ ПУОЖФ, г. Ташкент, Узбекистан, e-мэйл: [rakhima\\_rl@mail.ru](mailto:rakhima_rl@mail.ru)

Larissa Schreckenbach / Лариса Шреккенбах  
Project Director / Руководитель проекта



THIS PROJECT IS FUNDED BY THE EUROPEAN UNION

**Проект PROMHOUSE** – Профессионализация управления жилищным фондом в Казахстане и Узбекистане  
**Project PROMHOUSE** - Promoting professional housing management in Kazakhstan and Uzbekistan

**Цель проекта:** стимулировании развития частного сектора и диверсификации экономики в Центральной Азии путем расширения прав и возможностей и укрепления частных компаний в области управления жилищным фондом в Казахстане и Узбекистане  
**Project objective:** to boost the development of the private sector and the economic diversification in Central Asia by way of empowering and strengthening private companies in the sector of housing management in Kazakhstan and Uzbekistan

**Проект направлен на** внедрение профессионально-технического образования и подготовку управляющих жилой недвижимостью (работа с профессиональными колледжами и отраслевыми организациями). В рамках проекта будет развиваться профессиональный потенциал профильных ассоциаций, в том числе в сфере оказания услуг для их членов  
**The project activities aim** at introducing a vocational education and training of housing managers (working together with colleges and industry organisations). The project will develop the professional capacity of subject associations, incl. the provision of services to their members

**Страны-партнеры:** Казахстан, Узбекистан, Германия  
**Partner countries:** Kazakhstan, Uzbekistan, Germany

Со всеми новостями проекта можно ознакомиться здесь: <https://uyushma.uz/project>  
All project news can be found here: <https://uyushma.uz/project>

## КООРДИНАТОР ПРОЕКТА / PROJECT COORDINATOR



Инициатива «Жилищное хозяйство в Восточной Европе» (IWO e.V.), Германия  
Housing Initiative for Eastern Europe (IWO e.V.), Germany

## ПАРТНЕРЫ / PARTNERS



Европейский образовательный центр экономики жилищного хозяйства и недвижимости (EBZ), Германия  
European Educational Centre for the Housing and Real Estate Industry (EBZ), Germany



Ассоциация субъектов управления, сервиса и энергосервиса в жилищной сфере «Шанырак», Казахстан  
"SHANYRAK" Association of Management, Service and Energy Service Entities in the Housing Sector, Kazakhstan



Ассоциация организаций профессиональных управляющих и обслуживающих жилищный фонд, Узбекистан  
Association of Professional Managers and Housing Services Organizations, Uzbekistan



Представительство ООН в Республике Казахстан  
UNDP's representation in Kazakhstan