

ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ПО ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ ЖКХ

© И.Ю. Балашкина, 2015,
аспирант,
Владимирский филиал РАНХиГС

Аннотация: статья посвящена исследованию опыта предоставления жилищно-коммунальных услуг и услуг по управлению ЖКХ в ряде зарубежных стран.

Ключевые слова: жилищная политика, зарубежный опыт, многоквартирный дом, улучшение жилищных условий, частная собственность, жилье, европейское законодательство, качество, контроль, жилищно-коммунальное хозяйство, управление, управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищный фонд.

Abstract: The article investigates the experience of housing and utilities services extension and services in housing and utilities management in several foreign countries.

Keywords: housing policy, foreign experience, apartment building, improved housing, private property, housing, European legislation, quality, control, housing- and municipal services, management, managing company, partnership of housing owners, housing facilities.

От количества и качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг зависит, насколько благоустроено и комфортно живет человек. Жилищно-коммунальное обслуживание перестает быть общественным благом и становится продуктом личного потребления. Обратимся к зарубежному опыту, который знакомит нас с наиболее передовыми знаниями в области управления жилым многоквартирным домом. Основным в сфере предоставления коммунальных услуг за рубежом является оказание качественных услуг и обеспечение надежности функционирования всех обслуживаемых объектов.

Как пишет в своей работе «О некоторых вопросах управления многоквартирными домами» Генцлер И.Г.: «Особенностью жилищной и жилищно-коммунальной западно-европейской политики является отделение управления от владения. Опыт западных стран (Великобритания, Германия, Швеция) показывает, что крупные структуры, занимающиеся содержанием общественного жилого фонда, менее отвечают современным требованиям по эксплуатации жилищного фонда, чем организации среднего размера. Владельцы и организации съемщиков жилья имеют право выбирать и в случае необходимости менять управляющую компанию» [1]. Наличие конкуренции между фирмами на рынке жилищно-коммунальных услуг определяет высокую степень ответственности и заинтересованности компаний в качественном и эффективном выполнении работ. В большинстве зарубежных стран контроль за частными фирмами, привлекаемыми для технического обслуживания жилья, осуществляется с помощью системы лицензирования, налогового регулирования и договорных цен. Основами деятельности компаний на рынке предоставления услуг по управлению и жилищно-коммунальному обслуживанию являются такие как: конкурентный отбор организаций (в основном частных предприятий) на выполнение услуг по управлению и жилищно-коммунальному обслуживанию.

живанию; широкое развитие методов экономического стимулирования развития частного бизнеса в сферах традиционно-монопольного выполнения работ (предоставления услуг). Как пишет Зимина И.А.: «В жилищной сфере развитых стран можно выделить три типа действующих участников: общественный, частный и так называемый добровольный сектор. Общественный сектор представлен государственными и муниципальными органами власти, основная функция этого сектора заключается в обеспечении социальной стабильности общества в процессе потребления жилищных благ. Потенциал частного сектора, представленного различными частными коммерческими предприятиями и организациями, используется в процессе создания жилищных благ. Добровольный сектор включает различные некоммерческие организации, основным направлением деятельности которых является предоставление жилья приемлемого качества за невысокую плату» [2].

В зарубежных странах бизнес по управлению в жилищной сфере давно и широко развит. Он представлен различными управляющими организациями, действующими от имени и по поручению владельцев недвижимости и занимающимися текущим управлением и обслуживанием жилых домов. Такие компании заключают договоры с владельцами и получают так называемое менеджерское вознаграждение за свои услуги. Вознаграждение определяется в зависимости от требуемого набора услуг и от их объема, которые в свою очередь обусловлены передаваемым в управление объектом недвижимости. Затраты на санитарное содержание и техническую эксплуатацию объекта, заработная плата технического персонала, материалы, услуги по подрядным договорам - оплачиваются из средств владельца, а не из средств управляющей компании и, следовательно, не входят в менеджерское вознаграждение. В большинстве зарубежных стран, например во Франции, Нидерландах, США, Канаде, Польше, Словакии, Чехии, Мексике, Сингапуре, Малайзии и других, управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства рассматривается как отдельный вид предпринимательской деятельности, за которую управляющая организация получает вознаграждение от собственников помещений, а ответственность перед ними за содержание здания несет объединение (ассоциация, товарищество) собственников жилья.

Западные страны и США демонстрируют развитый рынок жилищных услуг с узкоспециализированной деятельностью организаций в сфере содержания и ремонта жилья [7]. Так, в США широко распространено привлечение специализированных фирм к управлению многоквартирными жилыми домами или комплексами. Развитие новых форм собственности на жилье повлекло за собой появление различных типов управляющих компаний. Компании по предоставлению услуг в сфере управления подразделяются на категории в соответствии с объемом деятельности. Наиболее полное (комплексное) управление предоставляется «фирмами по управлению активами», которые обеспечивают надлежащее функционирование жилого комплекса, консультируют владельцев по эффективному использованию их собственности. Владельцы жилья в США предпочитают иметь дело именно с фирмами, которые предлагают весь комплекс услуг и обладают большим опытом и хорошей деловой репутацией [2]. Зарубежные страны демонстрируют развитый рынок жилищных услуг с узкоспециализированной деятельностью организаций в сфере содержания жилья в соответствии с требованиями повышения экономической эффективности их деятельности. За рубежом обслуживающие организации постепенно разделились на организации более узкой специализации в соответствии с требованиями повышения экономической эффектив-

ности их деятельности. Таким образом, рынок развивается в сторону специализации и усиления конкуренции между организациями с одинаковой специализацией [7].

Например, на Западе и в США инженерные сети внутри дома обслуживает одна фирма, приборы учета на системах теплоснабжения - вторая, насосы, установленные на системах теплоснабжения, - третья, бойлер (теплообменник) - четвертая и т.д. В странах Восточной Европы (Венгрия, Словакия) также управленческо-ремонтно-обслуживающие организации разделились на более специализированные, поскольку это диктуется экономической эффективностью деятельности. В сфере ЖКХ Польши действуют поставщики разных форм собственности. В то же время на рынке таких услуг как уборка, вывоз мусора, обслуживание жилья и ремонта много частных. Развитие рынка идет в сторону специализации и возрастания конкуренции между организациями с одинаковой специализацией. Специализация организации на определенной деятельности и увеличение числа ее клиентов обычно снижают себестоимость услуг, а в условиях конкуренции управляющие, заинтересованные в приобретении новых клиентов и сохранении имеющихся, не могут завышать цену на свои услуги.

Рынок жилищно-коммунальных услуг предъявляет требования к управляющим компаниям, невыполнение которых делает компанию неконкурентоспособной. Примером может служить жилищно-коммунальные хозяйства Финляндии и Франции, которые отличаются высоким качеством предоставляемых ЖКУ. В подавляющем большинстве коммунальные услуги оплачиваются потребителями поставщикам напрямую, минуя счета объединений собственников. Во Франции и Финляндии после строительства инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства все ее объекты передаются муниципалитету. В Финляндии 1,4 миллиона домов объединены в 70 тысяч акционерных обществ – владельцев жилой недвижимости. 50 тысяч из них пользуются услугами компаний по управлению недвижимостью (управляющих компаний), 20 тысяч управляются самостоятельно. Управляющая компания отвечает за ежедневное управление в соответствии с договором на управление, в котором оговариваются условия и перечень услуг и расценки. Управляющая компания выбирает эксплуатирующую организацию, для небольших объектов члены товарищества выбирают ее сами. Эксплуатирующая организация предоставляет жилищно-коммунальные услуги либо самостоятельно, либо по договору со специализированными компаниями (ремонтно-строительные, уборка территории, снега, охрана, вывоз мусора). Эксплуатирующая организация ежегодно отчитывается перед жильцами о доходах и расходах, а также балансе общества собственников жилья.

Важным является то, что сама система управления строится по одинаковым правилам: минимизация издержек и использование передовых технологий. Кроме того, конкурентоспособность управляющей организации повышает наличие сертификатов, подтверждающих ее профессионализм, опыт и финансовую стабильность, а также неуклонное следование стандартам в сфере ЖКХ. У горожанина есть право и технические возможности выбрать, у кого выгоднее покупать услуги. В этом случае он должен оплатить городским сетям услуги передачи электроэнергии от альтернативных источников. При этом власти следят, чтобы у компаний не было конкурентных преимуществ. В Германии, например, если реальные расходы более чем на 10% превышают среднестатистический показатель для данной местности, приведенный в сборнике, то квартиросъемщик вправе потребовать от хозяина жилья исчерпывающих разъяснений. Он может затребовать оригиналы счетов за отопление, за холодную и горячую воду, за

вывоз мусора и т. д., сравнить их с собственными счетами. Коммунальные услуги (горячая и холодная вода, газ, отопление и т.д.) оплачиваются по тарифу, устанавливаемому каждый год. В конце года производится перерасчет фактически использованных коммунальных услуг в соответствии с показаниями счетчиков. Если, исходя из полученных данных, был потрачен большой объем коммунальных услуг, потребитель необходимо доплатить образовавшуюся разницу. Если было потрачено меньше, чем оплачено, остаток возвращается. А на следующий год формируются новые тарифы исходя из объемов потребления в предыдущем году [3].

Например, в Швеции широко развито движение квартиросъемщиков, которые следят за качеством предоставляемых жилищно-коммунальных услуг и ценами на них, ведет работу по взаимодействию с государственными и муниципальными органами власти, защищают свои права в суде. Главная цель жилищного движения – повышение заинтересованности собственников жилья в выработке грамотных решений относительно домов, в которых они живут, вовлечение самих собственников в процесс принятия решений. Для решения проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства в Швеции создан и успешно функционирует Жилищный суд, результатами работы которого являются: полная прозрачность деятельности всех структур жилищно-коммунального хозяйства и тарифов на жилищно-коммунальные услуги; отсутствие коррупции; высокое качество обслуживания потребителей [3]. В Польше, которая перешла на управление в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством, создав акционерное общество со 100-процентным государственным или городским капиталом, были объединены все виды коммунальных услуг в единую компанию.

Основной направлением работы общества является оказание качественной услуги и обеспечение надежности функционирования всех объектов. Развитие рынка управленческих услуг выгодно для потребителей-собственников. Собственникам жилых помещений необходим такой управляющий, который знает рынок подрядных работ и преимущества применения различных технологий, ориентируется в ценах, владеет различными инструментами финансирования и выступает как консультант по этим вопросам. Выделение за рубежом управления многоквартирным домом в самостоятельный вид деятельности способствует увеличению предложений со стороны профессиональных управляющих и формированию конкурентного рынка услуг в сфере управления жилым помещением. В связи с этим законодательством зарубежных стран установлены высокие требования к управляющему недвижимостью. Системная подготовка специалистов по управлению жильем, которая имеет большое значение в повышении качества обслуживания жилого фонда.

Например, в Германии управляющий должен иметь высшее образование и квалификацию экономиста, инженера, юриста или социального работника, а также обладать такими личностными качествами, как коммуникабельность, разрешать конфликты, умение вести переговоры. За рубежом профессиональные сообщества управляющих предлагают различные образовательные курсы, повышающие квалификацию. Обучение на таких курсах дает специалисту-управленцу серьезные знания и практические навыки. Так, в Венгрии в соответствии с законом «О товариществах собственников жилья» управляющими кондоминиумами могут быть только лица, прошедшие соответствующую профессиональную подготовку [4]. В Германии вне зависимости, кто управляет жилым домом, собственники квартир получают финансовый отчет за текущий год и бизнес-план на следующий год. В каждом жилом доме

имеется «управдом», или хауз-мастер, к которому непосредственно обращаются жильцы при наличии технических вопросов. В некоторых государствах Восточной Европы и Прибалтики собственники помещений в многоквартирном доме имеют право не создавать товарищество - юридическое лицо, а заключить на равных для них условиях общий договор с управляющим. В таком случае органом, ответственным за принятие решений, выступает общее собрание собственников жилья, а управляющий готовит свои предложения для вынесения их на его рассмотрение и утверждение. Таким образом, выделение за рубежом управления многоквартирным домом в самостоятельный вид деятельности способствует увеличению предложений со стороны профессиональных управляющих и формированию конкурентного рынка услуг по управлению, развитию малого и индивидуального предпринимательства в области управления жильем.

Литература

1. Генцлер И.Г. О некоторых вопросах управления многоквартирными домами. Международный опыт / И.Г. Генцлер // Законы России. Опыт, анализ, практика. 2008. № 8. С. 12-18.
2. Зимина И.А. Модели развития жилищной сферы за рубежом / И.А. Зимина // Вестник Московского государственного лингвистического университета. 2011. № 629. С. 57-70. ISSN: 1993-4750.
3. Кирсанов С. А. Зарубежный опыт управления многоквартирными домами / С.А. Кирсанов // ЖКХ: журнал руководителя и главного бухгалтера. 2011. № 10. С. 12-23.
4. Ломова М.Н. Опыт зарубежных стран в решении проблем управления жилым фондом в России / М.Н. Ломова // Экономическая наука и практика: материалы международной научной конференции. — Чита: Молодой ученый, 2012. С. 201-203.
5. Луянен М. Законодательные проблемы обеспечения надлежащего содержания и ремонта многоквартирных домов с частной собственностью на квартиры / М. Луянен // Вопросы государственного и муниципального управления. 2011. № 1.
6. Михайлушкин П. В. Методы и средства государственного регулирования экономики России: опыт зарубежных стран / П. В. Михайлушкин, А. А. Баранников // Молодой ученый. 2012. № 9. С. 135-140.
7. Нелюбина О.М., Толстых Ю.О., Михайлина С.С., Учинина Т.В. Сравнение особенностей организации капитального ремонта и реконструкции зданий в России и за рубежом / О.М. Нелюбина, Ю.О. Толстых, С.С. Михайлина, Т.В. Учинина // Современные проблемы науки и образования. 2014. № 5.
8. Левченко Н.А. Особенности контроля качества жилищно-коммунальных услуг / Н.А. Левченко // Вестник Южно-российского государственного технологического университета (НПИ) им. М.И. Платонова. 2013. № 6. С. 56-62. ISSN: 2075-2067.
9. Рудометкин К.А. Современные проблемы реформирования системы жилищно-коммунального обслуживания населения / К.А.Рудометкин // Мир человека. 2008. № 3. С. 4. ISSN: 1999-7531.
10. Свистунов А.В. Проблема эффективности управления в сфере жилищно-коммунального хозяйства / А.В. Свистунов // Современная экономика: проблемы, тенденции, перспективы. 2010. № 3. С.75-89. ISSN: 2222-6532.