

**Исполнительный директор Ассоциации «Национальное объединение саморегулируемых организаций управляющих недвижимостью»
Д.Н.Назаров «Оценка финансовых последствий и возможных рисков введения саморегулирования».**

Практически любые оценки финансовых последствий и возможных рисков введения саморегулирования в сфере управления многоквартирными домами (далее – МКД) сейчас затруднительны. Действующее законодательство и сложившаяся практика не имеет определения такого вида деятельности как управление МКД и такого субъекта как управляющая компания (далее – УК). В данной сфере сложилась неопределенность отношений между собственниками МКД и УК, характеризующаяся:

- отсутствием регулирования вида деятельности по исполнению регламента безопасности МКД;
- несоразмерностью и неопределенностью ответственности УК;
- фактическим отсутствием ответственности товариществ собственников жилья (далее – ТСЖ) как способа управления за исполнение регламентов безопасности МКД;
- созданием «кустовых» ТСЖ (100 и более МКД в одном ТСЖ);
- отсутствием системы учета потребляемых энергетических ресурсов;
- неопределенностью видов и объема услуг, оказываемых управляющими компаниями и пр.

В условиях неопределенности отношений участников данного рынка, отсутствия регламента безопасности МКД, а также правил и стандартов деятельности по управлению невозможно определить реальную стоимость жилищно-коммунальных услуг. Например, собственники оплачивают содержание и текущий ремонт МКД в Хабаровске в среднем 35 рублей за кв.м., в Архангельске - 17 рублей, в Ижевске – 18 рублей, причем подавляющее большинство управляющих организаций не раскрывают какой состав, объем работ и по какой цене выполняют за эту стоимость.

В связи с вышеизложенным расчеты финансовых последствий введения саморегулирования, а также возможных рисков не будут отражать реальной картины прогнозируемых событий.

Можно лишь предположить, что в качестве рисков введения саморегулирования будут:

- монополизация отрасли, выражающаяся, во-первых, ценовым сговором со стороны УК, во-вторых, зависимостью от региональных и муниципальных властей, включая прямую подчиненность. Наступление последствий по данным рискам маловероятно, так как в первом случае при предполагаемом разграничении деятельности УК по видам работ повлечет за собой открытость цен и тарифов на услуги ЖКХ, а значит и прямую конкуренцию; во втором случае законодательством предусмотрен принцип экстерриториальности, при котором УК находящаяся в Калининграде вправе вступить в СРО во Владивостоке.

- появление чрезмерного количества саморегулируемых организаций, включая фиктивные (400 и более). Постепенное законодательное увеличение размера ответственности УК и повышение требований к количеству членов СРО (не менее 50) исключит возможность создания небольших СРО, включая фиктивные.

Тем не менее, можно описать общие тенденции к оптимизации ценовой (тарифной) политики, привести примеры и механизмы, которые приведут к стабилизации тарифа, а в долгосрочной перспективе и к его снижению.

Введение института обязательного саморегулирования позволит:

- сформировать определение вида деятельности и понятие «управляющая компания»;

- долгосрочно планировать свою деятельность управляющим компаниям и брать на себя многолетние инвестиционные проекты (энергоэффективность, санация, модернизация инфраструктуры).

- снизить административное давление, уменьшить коррупционную ёмкость данного рынка и как следствие на рынок будет допускать не узкий круг лиц, а сообщество профессионалов и

собственников, т.е. субъектов наиболее заинтересованных в эффективности всего процесса управления.

- определить понятие безопасности, и, как следствие, рисков управления и эксплуатации; это откроет возможность для соразмерного страхования имущества и ответственности за имущество.

- ввести материальную ответственность УК;

- обеспечить полную информационную открытость членов СРО, что позволит показать структуру цен, обеспечить полную прозрачность деятельности УК, а УК, соответственно, как субъект заинтересованный в получении прибыли получит правильную мотивацию к внедрению новых технологий, позволяющих без увеличения тарифа снизить затраты на содержание.

- обеспечить участие УК и СРО УК в качестве представителей собственников в отношениях с монополистами и прочими коммерческими структурами (банки, расчетные центры и т.д.), наличие коллективного «рычага» в виде объединения УК в СРО приведет к снижению комиссий по обслуживанию переводов «квартплаты» и т.д.;

- создать общественный регулятор отношений на ЖКХ.

Определенность в отношениях позволит ввести установление различного порядка оказания услуг в сфере ЖКХ и порядка осуществления ответственности всех участников этих отношений, в зависимости от того, к какой категории относится конкретная услуга:

- - услуги, связанные с исполнением публично-правовых (вытекающих из закона) требований технических регламентов безопасности зданий (в разрезе механической, инженерной, экологической и эпидемиологической безопасности зданий);

- услуги «монополистов» (поставщиков ресурсов/услуг – тепла, воды, канализации, связи и т.п.), связанные с исполнением гражданско-правовых требований (вытекающих из Договора поставки, в условиях правил тарифного ценообразования);

- услуги прочие (уборка, косметический ремонт общего имущества и т.п.), связанные с исполнением гражданско-правовых требований, вытекающих из Договора на оказания услуг.

В итоге в качестве результата предполагается сначала стабилизация тарифов и цен, а потом их уменьшение. Отказ от введения подобной меры в краткосрочной перспективе может быть более выгодным для недобросовестных участников рынка, но в долгосрочной перспективе огромный износ зданий, ввиду неграмотного управления станет толчком к увеличению тарифа. На основании изложенного можно сделать вывод об экономической целесообразности введения обязательного саморегулирования.

Данный вывод подтверждается множественными примерами деятельности СРО в сфере управления МКД, созданных управляющими компаниями на добровольной основе. В ряде случаев произошло не повышение, а наоборот, снижение стоимости услуг, например, за счет обеспечения прозрачности и открытости цен на эти услуги, отказа от услуг расчетных центров и т.п. Указанная практика регулярно обобщается созданной более полугода назад Ассоциацией «Национальное объединение саморегулируемых организаций управляющих недвижимостью», в которую входят 26 СРО, представляющих 43 региона России, объединяющих более 900 УК, управляющих более 200 млн. кв. м. жилья.

Справочно: Сайт Национального объединения саморегулируемых организаций (НОСО УН) – WWW.nosoun.ru

СРО как механизм открытости управляющих компаний

НП управляющих многоквартирными домами Иркутской области «Содружество ЖКХ» было создано в августе 2009 года. В декабре 2009 года организация получила статус СРО. В настоящее время в СРО вступило 43 управляющих организации. Обслуживаемая площадь составляет более 7 млн м².

В настоящее время очень много внимания уделяется вопросам работы управляющих компаний, в частности, очень поднимается тема о том, что население ничего не знает о работе своих управляющих компаний или не обладает информацией о поступлении и расходовании средств по своему дому. Обычный человек зачастую не знает – за что он платит, по каким статьям и как это все эти платежи рассчитываются.

А ведь управляющие компании далеко не всегда такие плохие, как сегодня зачастую это пытаются представить в некоторых СМИ, и они действительно пытаются вести честный и открытый диалог с населением. Поэтому для начала хочу остановиться на главном критерии открытости, определенным законом – это отчет о расходовании денежных средств. Допустим, отчет о расходовании денежных средств может быть предоставлен на собрании собственников жилья, но ведь собрать общее собрание жильцов нередко бывает достаточно проблематично. Можно, конечно, эти отчеты вывешивать в подъездах и на досках объявлений, но провисит он там тоже не долго. Потому что, если кому-то этот отчет стал интересен, то его оттуда просто сорвут и унесут к себе домой. Закономерно встает вопрос о доступном механизме, который позволит раскрывать деятельность управляющей компании.

Узнай о своей квартплате по Интернету!

Для этого нами, как саморегулируемой организацией «Содружества жилищно-коммунального хозяйства» Иркутской области, разработан портал жилищно-коммунального хозяйства. Большинство организаций, которые входят в нашу организацию договорились с нами, что на этом портале будет выставляться различная информация о деятельности управляющих компаний, и первый блок касается лицевых счетов. В настоящее время жильцу, для того чтобы посмотреть, сколько он должен заплатить за квартиру, нужно прийти или зачастую даже приехать в бухгалтерию конкретной компании и взять распечатку. На нашем же портале вся эта информация уже имеется. Человек прямо со своего домашнего компьютера заходит на сайт, набирает свой личный пароль, который ему присваивается управляющей компанией, и наглядно видит состояние лицевого счета. Причем, ему доступен полный «расклад» – по каким статьям он оплачивает, как эти статьи формируются, что считается платой с человека, а что – с квадратного метра жилплощади, сколько он уже оплатил за предыдущий период, и сколько должен или наоборот не должен за текущий период. Такая практика, как показывают социологические опросы, достаточно эффективна.

Узнай про свой дом!

Второй блок, который будет размещен на данном портале, это отчеты о поступлении и расходовании денежных средств по каждому дому. Человек может посмотреть всю информацию о финансовом состоянии дома, где он проживает. Он также заходит в портал, набирает свой пароль, однако в этом случае - он не может посмотреть информацию о чужом доме, а только о своем. Что имеется в виду? Есть определенная форма пообъектного учета, которая утверждена нашей саморегулируемой организацией, и которой придерживаются все управляющие компании, входящие в нее. По этой форме и публикуется вся информация на сайте - сколько денег собрано с дома, по каким статьям они собраны, и на какие статьи они потрачены. В дальнейшем, информация по этой системе будет накапливаться, и, к примеру, если на доме производятся какие-то виды работ, то помимо финансового отчета «вывешивается» еще и отчет о фактическом выполнении работ. Допустим, есть у нас в графе «расходование средств» статья «текущий ремонт». Допустим, по ней собрали десять тысяч рублей, а дальше идут подробные пояснения, что эти десять тысяч рублей потрачены, к примеру, на остекление подъезда, замену дверей, замену розлива и т. д. Этот второй публикуемый информационный блок позволит людям уже более досконально изучить интересующую их информацию. А когда люди обладают реальной информацией – за что они платят и куда эти средства идут, то это большой плюс, как для конкретной управляющей компании, так и для самих людей. Потому что, вопреки тиражируемому мнению, что управляющие компании не готовы к сотрудничеству с населением, большинство крупных УК стараются идти навстречу населению. Они хотят создать условия прозрачности и открытости своей деятельности, и вот такой механизм мы долго искали и нашли его в виде Интернет-портала нашей саморегулируемой организации, где все ее члены организации по строго установленной форме выставляют и предоставляют свою информацию.

Большинство УК готовы к диалогу...

Вся информация будет храниться именно на данном портале, и не будет переадресовывать жителя на сайт управляющих компаний. Основная идея заключается в том, что кампании готовы к диалогу предоставляют саморегулируемой организации свою информацию для размещения на портале, а наши специалисты организации уже проверяет эту информацию на достоверность и после этого выставляют на сайте. Информация о том кто, какой дом обслуживает, тоже будет вполне доступна. Человек может зайти сайт, набрать свой адрес и ему тут же будет известна управляющая компания, и контактные телефоны той организации, которая его обслуживает.

Мы составим действительно реальный рейтинг управляющих организаций

И третий блок – это на наш взгляд самый важный, это рейтинг управляющих компаний и критерий его деятельности. Нами совместно с Правительством Иркутской области разработаны критерии деятельности управляющих компаний, по которым люди могут сравнить деятельность той или иной управляющей компании. Эти критерии едины и поэтому появляется нормальная объективность деятельности. Что это за критерии? Это, прежде всего, зарплата управленческого

персонала в расчете на 1 квадратный метр, для того, чтобы люди могли понимать, из чего складывается зарплата управленца, и какова реальная степень нагрузки на персонал. Потому что у одной кампании это может быть 1 миллион квадратных метров жилья, а у другой всего 100 тысяч. Соответственно и зарплата более объективна, когда она рассчитывается на 1 квадратный метр. Далее идут материальные и нематериальные затраты управляющих компаний, управленческое вознаграждение, собираемость платежей и другие расходы. В них досконально разложены все критерии, по которым человек, обладающий даже с минимальными базовыми знаниями в сфере работы предприятия, может отследить – как расходуются его деньги. Либо большинство денег идет на заработную плату управленцам, либо они тратятся на приобретение каких-то материалов, чтобы в последующем производить на доме ремонт. Также будут представлены затраты по энергоресурсосбережению. На какие статьи деньги тратятся, что компания делает для того, чтобы сэкономить ресурсы и в последующем получить какую-то положительную дельту по энергосбережению. Такая информация очень важна.

Фальсификация невозможна

Но возникает вопрос о том – как проверить достоверность данной информации. А вдруг компании, понимая, что данная информация является для жителей основной, для создания условий реальной конкуренции, могут сфальсифицировать данные критерии. Поэтому мы опять же договорились с членами нашей саморегулируемой организации о том, что они нам открывают удаленный доступ в свою бухгалтерию. Т.е. открывают нам свою 1 с бухгалтерию и наши специалисты уже самостоятельно выбирают из бухгалтерских данных управляющих компаний ту информацию, которая необходима. Этим, на наш взгляд, достигается максимальная достоверность предоставляемых данных, управляющие компании, вступая в нашу саморегулируемую организацию, готовы к открытости своей деятельности, лишней раз подчеркивая то, что им нечего скрывать, и они делают максимум для того, чтобы предоставить всю эту информацию населению. Все сорок управляющих компаний, которые сегодня работают в составе СРО по Иркутской области - с этими условиями уже согласны.

Контакт-центр:

Для повышения качества обслуживания и оперативности реагирования на обращения граждан управляющими компаниями на базе процессингового центра разработан проект Контакт-центра. На текущий момент запущена реализация данного проекта.

Контакт-центра представляет собой многофункциональный программно-аппаратный комплекс для организации автоматического приема и обработки большого количества телефонных вызовов, обработки обращений граждан, поступающих в адрес управляющих компаний с использованием доступных способов связи (стационарные телефоны, мобильная связь, Интернет, электронная почта и т.д.). Основной задачей системы является оптимизация и повышение эффективности взаимодействия управляющих компаний со своими клиентами и партнерами. Например, позвонив в Контакт-центр по многоканальному номеру

горячей линии любой человек сможет сам выбрать категорию, к которой относится его вопрос, управляющую компанию, в которую ему необходимо дозвониться, или специалиста, у которого необходимо получить консультацию. Звонки для любого жителя Российской Федерации на номер горячей линии полностью бесплатны. Эти затраты на себя берут управляющие компании, подключенные к Контакт-центру.

Создание подобного Контакт-центра в сфере ЖКХ – это уже скорее неизбежность и необходимость, а не выдумки от безделья и лишних денег. Зачастую население просто не может дозвониться до необходимого специалиста в силу различных причин: ограничения телефонных линий, режим работы специалиста, непрофессиональное понимание сути вопроса, а иногда и просто грубость оператора, принявшего звонок. Использование такого Контакт-центра снизить количество неправильных ответов, увеличить скорость обработки обращений, исключит возможность потери обращения гражданина за счет регистрации всей входящей и исходящей информации. И самое, пожалуй, главное – это круглосуточная работа Контакт-центра!

Все это становится возможным благодаря вступлению управляющих организаций в СРО. Появляются общие решения, оперативно решаются вопросы и проблемы. С принятием закона об обязательном саморегулировании в сфере управления недвижимостью появиться больше порядка, условия ведения бизнеса и обслуживания населения станут прозрачными и цивилизованными.

Михаил Дамешек, исполнительный директор областного некоммерческого партнерства «Содружество ЖКХ»

Председатель Законодательного
Собрания Оренбургской области - Д.В.Кулагин

**Информация и предложения к парламентским слушаниям
на тему «О законодательном обеспечении механизмов
саморегулирования и самоуправления в сфере жилищно-коммунального
хозяйства»**

На протяжении последних лет в системе жилищно-коммунального хозяйства идет процесс реформирования. Приходится признать, что, несмотря на проводимые преобразования данной отрасли, она остается одной из самых проблемных частей социальной инфраструктуры России, в которой одним из крупнейших блоков проблем является регулирование сферы управления недвижимостью.

Эффективный выход из сложившейся ситуации предложила партия «Единая Россия», запустив новый партийный проект «Управдом», направленный на построение системы действенной защиты прав собственников жилья через повышение ответственности управляющих компаний путем создания саморегулируемых организаций при оптимизации государственных форм нормирования, стандартизации, контроля и надзора.

Оренбургская область поддерживает построение данной системы, и на сегодняшнем этапе проделана определенная работа. 08.09.2009 создано Некоммерческое партнерство управляющих организаций «Оренбуржье», которое решением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии от 17.12.2009 внесено в Государственный реестр саморегулируемых организаций.

Почему так важно ввести саморегулирование? В процессе управления жилыми домами участвуют несколько субъектов. Прежде всего, это жильцы и их объединения (товарищества собственников жилья, жилищные кооперативы, жилищно-строительные кооперативы). Второй субъект - это управляющие организации, то есть те, кто профессионально осуществляет управление. Далее, это поставщики услуг. Четвертый субъект - это органы

местного самоуправления. И, наконец, органы государственной власти. Очевидно, что спектр участников этого процесса весьма широк. И сегодня во многом эти элементы взаимодействуют между собой весьма неорганизованно.

Задача государства - отрегулировать процесс взаимодействия всех участников рынка услуг в сфере управления недвижимостью, установив при этом баланс интересов потребителей и исполнителей жилищно-коммунальных услуг, защитив жильцов от недобросовестных управляющих компаний и управляющие компании от недобросовестных жильцов, не желающих платить или выставляющих такие требования, что никто не возьмется обслуживать такой дом. Следует защитить интересы добросовестных управляющих компаний, которые выполняют свои обязательства, от недобросовестных, демпингующих за счет снижения качества услуг, убрав подобных с рынка. Необходимы стандарты оказания услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а также механизм компенсации ущерба, причиненного деятельностью или бездействием управляющих компаний.

Однако развитие процесса саморегулирования в сфере управления недвижимостью с учетом действующего законодательства даст некоторый положительный эффект, но не сможет достигнуть при этом необходимого результата, учитывая добровольность участия управляющих компаний в саморегулируемой организации. Поэтому представляется, что в первую очередь необходимо внести некоторые изменения в жилищное законодательство, в том числе в Жилищный кодекс Российской Федерации, в частности ввести следующие нормы:

- 1) ограничивающие деятельность управляющих компаний требованиями обязательного участия в саморегулируемой организации;

ограничивающие деятельность товариществ собственников жилья с обязательной передачей функций по управлению многоквартирным домом управляющей организации;

ограничивающие непосредственное управление многоквартирным домом количеством квартир.

Это позволит обеспечить учет всех действующих управляющих компаний на рынке услуг в сфере управления недвижимостью и дальнейший контроль их деятельности, даст возможность урегулировать отношения между участниками рынка жилищно-коммунальных услуг и определить сферу ответственности;

2) ограничивающие деятельность саморегулируемых организаций требованиями:

проведения аккредитации саморегулируемых организаций органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

формирования общего компенсационного фонда с определением минимального взноса члена саморегулируемой организации в компенсационный фонд;

участия управляющей организации только в одной саморегулируемой организации;

установления вертикали с закреплением обязательного участия саморегулируемой организации в национальном объединении саморегулируемых организаций.

Предлагаемые нормы позволят установить взаимосвязь между органами власти и бизнесом.

Также указанные предложения имеют цель урегулировать процесс создания саморегулируемых организаций, улучшить управляемость процессов саморегулирования и контроль над ними, тем самым не допустить превращения саморегулирования в формальный институт для получения допуска к деятельности по зарабатыванию денег;

3) определения обязательных требований к содержанию общего имущества в целях его безопасной эксплуатации, порядка определения затрат, необходимых для этого, и ответственного лица (муниципальный орган, саморегулируемая организация, управляющая компания),

формирующего соответствующий тариф;

по изменению механизма распределения расходов на содержание общего имущества по решению управляющей компании, в том числе по оплате сбора и вывоза твердых бытовых отходов и содержания лифта вне зависимости от площади жилого помещения.

Необходимо отметить, что основным регулятором деятельности саморегулируемых организаций должны стать общие для всех стандарты и положения, утверждаемые государством.

Стандарты должны быть установлены по следующим направлениям:

терминология;

безопасность при управлении и эксплуатации зданий;

организация качества эксплуатации зданий;

квалификационные требования к специалистам и компаниям.

Разработанные стандарты деятельности управляющих организаций позволят всем сторонам точно знать права и обязанности. Жильцы будут знать, какие услуги и как им должны оказывать. Управляющие компании будут грамотно общаться с жильцами. Органы государственной власти через жилищные инспекции будут контролировать выполнение услуг по реальным критериям. Наконец, стандарты деятельности управляющих организаций позволят избежать рейдерства. Если компания занижает цены, жильцы будут знать, что они чего-то недополучат.

Также считаем, что у саморегулируемых организаций в отрасли ЖКХ должны быть еще и особые функции.

Во-первых, саморегулируемая организация должна стать полномочным представителем потребителей коммунальных услуг - жителей многоквартирных домов. Это означает, что правила предоставления коммунальных услуг должны быть согласованы с саморегулируемой организацией. С участием саморегулируемой организации также должны быть разработаны типовые договоры с поставщиками коммунального ресурса. Таким образом можно обеспечить права рядового потребителя, ныне

от произвола естественных монополистов совершенно беззащитного.

Во-вторых, саморегулируемая организация должна принимать участие в приемке жилых новостроек в эксплуатацию. Сегодня новоселы в приемке своих домов никак не участвуют, в то время как само здание и полагающаяся инфраструктура построены за их счет. Застройщик, фактически продавая квартиры на ранних стадиях строительства, заинтересован в экономии средств. В противовес интересам реальных заказчиков он экономит на всех этапах, вплоть до проектирования. В результате впоследствии собственники вынуждены платить за переделки инженерных коммуникаций и замену оборудования. Приемные комиссии должны иметь заключения местной СРО о качестве проекта, о возможности нормальной эксплуатации объекта и об отсутствии недоделок.

Права на комфортное жилище гарантированы Жилищным кодексом и Конституцией Российской Федерации, однако до сих пор нет механизмов, реализующих эти продекларированные права. Качество жилья оставляет желать много лучшего. Поэтому именно саморегулируемые организации должны навести порядок в малоуспешной отрасли жилищно-коммунального обслуживания.

Система саморегулирования должна стать проводником и гарантом потребителя на рынке коммунальных услуг, управления недвижимостью и на рынке жилья.

**РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«АССОЦИАЦИЯ ЖИЛИЩНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ПО
РЕСПУБЛИКЕ БАШКОРТОСТАН»**

Адрес: 452680 Республика Башкортостан
г. Нефтекамск, ул. Социалистическая 87/1
Тел.: 5-70-11 Факс: 5-70-11

ИНН 0264055700 КПП 026401001
ОГРН 1070200001960

Исх. № 2
от 08.06.2010г.

**Предложения на парламентские слушания проводимые
15 июня 2010г.**

1. Необходимо законодательно урегулировать взаимоотношения с ресурсоснабжающими организациями, так как управляющие компании ТСЖ остаются в проигрышном положении по отношению к РСО, а это РСО отпускает ресурсы и требует 100% оплаты за отпущенные ресурсы в течение 10 дней после выставления счетов. УК и ТСЖ приходится направлять денежные средства собранные на содержание жилья, тем самым, уменьшая качество услуг по содержанию жилья. Многие УК и ТСЖ в таких условиях оказываются банкротами и ликвидируются.
2. Изменить позицию, которую сегодня занимает Жилищная инспекция, которая превратилась в карательный орган, хотя должна быть помощником для УК и ТСЖ.. Жилищная инспекция по любым малейшим замечаниям старается наложить на УК и ТСЖ штрафы, а штраф у них самый минимальный 45 тыс. руб., количество предписаний и выписанных штрафов в жилищной инспекции это показатель работы их инспекторов. УК и ТСЖ вынуждены оплачивать эти штрафы опять же за счет собственников, уменьшая тем самым количество и качество услуг предоставляемых собственникам. Изменив что-то в этих двух вопросах, значительно облегчится деятельность УК и ТСЖ.

С уважением
Председатель Ассоциации
жилищного самоуправления
по Республике Башкортостан



Саляхов Р.З.

1149 / 8.06.2010