

Виктор КИСЛЫЙ
Фото автора

Коммуникация комфорта

Основой развития современного европейского города является конструктивный диалог между всеми участниками управления населенным пунктом, службами коммунальных услуг, населением. Для этого необходимо создавать возможности для обучения и самообучения собственников жилья, а также повышать профессионализм работников управляющих и сервисных компаний. Участники международного круглого стола, который прошел в зале коллегий Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, обсудили итоги сразу нескольких крупных инициатив, реализуемых в нашей стране.

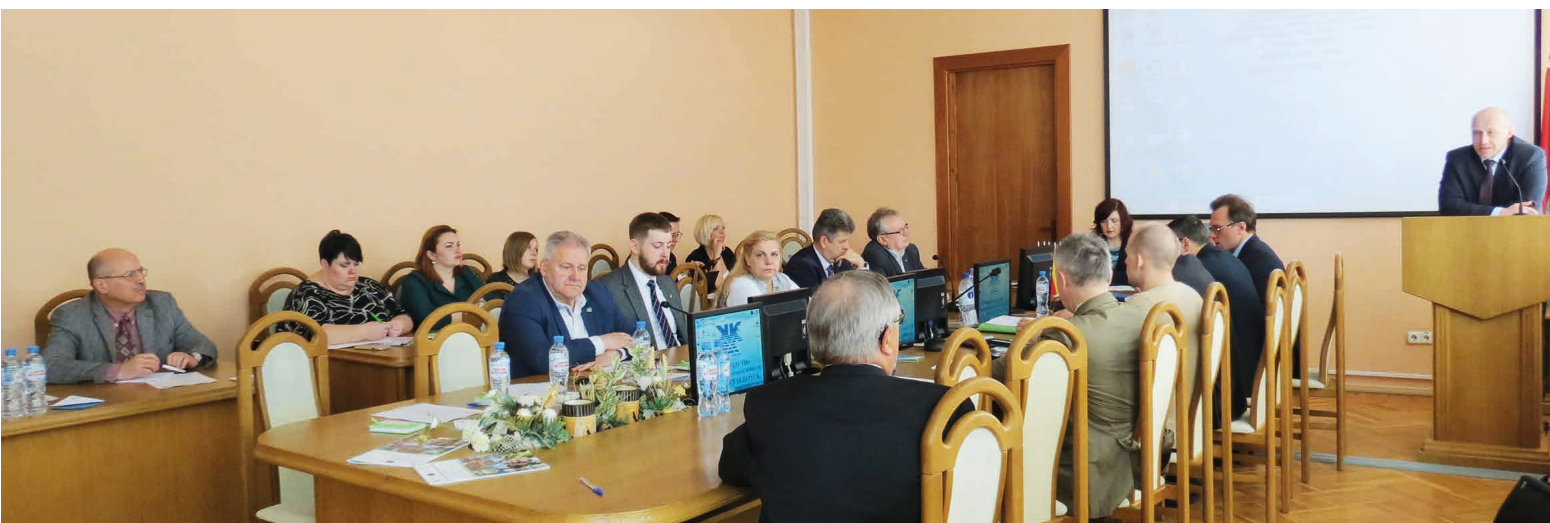
ПРЕОДОЛЕНИЕ БАРЬЕРОВ

В мероприятии приняли участие партнеры проекта ЕС «Коммунальное управление в городах — коммуникация и управление для вовлечения общественности в управление городским хозяйством в Беларуси — КОМГОР», проекта FpB 1650 «Устойчивое развитие региональных жилищных ассоциаций в Республике Беларусь», проекта ЕС «Потребность в эффективном управлении жилищно-коммунальным хозяйством», представители администраций городов из Беларуси, Германии, Латвии, России, Эстонии, а также лидеры девяти городских жилищных ассоциаций Беларуси.

По мнению экспертов, в Беларуси формируется правовая база для участия общественности в реше-

нии важнейших проблем, а партнерство становится не только инструментом для снижения количества конфликтов, но и средством достижения целей комплексного развития городов и совершенствования процесса управления. Тем не менее эффективные механизмы партнерского управления еще предстоит разработать. При этом всем участникам процесса — городским администрациям и службам, жителям, планировочным организациям, бизнесу — надо развивать компетенции сотрудничества не только в области знания правовой базы, но и в умении организовывать и вести диалог.

— *Необходимо искать новые формы участия граждан не только в вопросах управления общим имуществом жилого дома, но и в организации комфортных условий городской среды,* — отметил заме-



ститель Министра жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь Геннадий ТРУБИЛО. — *Меняются подходы организации к информированию населения об объемах и качестве предоставляемых услуг, совершенствуются механизмы обратной связи с потребителем, системы управления жилищно-коммунальным хозяйством. В настоящее время разрабатывается проект нормативного правового акта, в котором данные подходы будут пропагандироваться в рамках совместных домовладений. И, хотя ответственность за содержание жилья в конечном итоге сегодня лежит на органах местной власти, большие надежды в организации управления недвижимостью возлагаются на объединения и союзы товариществ собственников. Поэтому для нас так важно изучение международного опыта.*

В странах Евросоюза процедуры, стандарты и структуры для вовлечения заинтересованных сторон чаще всего определяются местной властью, при этом не исключаются возможности эксперимента и адаптивного управления. В Беларуси одним из основных барьеров для такой стратегии остается отсутствие положительных примеров при завышенной требовательности к ожидаемым результатам как населения, так и администраций и планировочных организаций. Мы хотим всего и сразу и, желательно, без особых затрат. Но эффективность реализации любой инициативы определяется количеством участников и степенью их вовлечения в процесс, от местных администраций и городских служб до молодежных объединений и частных граждан.

СМАЙЛИК ДЛЯ УПРАВЛЯЮЩЕГО

Проект ЕС «КОМГОР» («Коммуникативное управление в городах») как раз и направлен на то, чтобы показать, как это работает на практике. При поддержке Европейского Союза в Могилеве, Чаусах и Барановичах планируется реализовать конкретные инициативы по улучшению комфортности городской среды при непосредственном участии общественности. Так что положительные примеры подобного сотрудничества в Беларуси все-таки есть. Но учиться совместному управлению можно уже сейчас на опыте наших ближайших соседей.

Представитель администрации латвийского города Елгава Юрис ВИДЖИС отметил, что любой проект, влияющий на городскую среду, даже если речь идет

о непопулярном решении, нужно начинать с публичного обсуждения. Эта норма закреплена в законодательстве. Граждане имеют право ознакомиться со всеми материалами, выразить свое мнение, а при необходимости — пригласить независимых экспертов.

Жители Латвии могут повлиять и на величину тарифов ЖКУ. При каждой отрасли (газоснабжение, теплоснабжение, водоснабжение, обращение с отходами и др.) созданы комиссии по регулированию общественных услуг — независимые автономные институты, подчиняющиеся только Парламенту. В задачи этих образований входит не только защита интересов потребителей, но и забота о развитии отрасли, а также лицензирование поставщиков услуг. Комиссия перед утверждением тарифа может инициировать общественное обсуждение, в котором принимают участие только пользователи конкретной услуги.

В Елгаве для вовлечения населения в решение вопросов управления создана структура, очень напоминающая белорусскую службу «115» и портал «Мой город». Центр оперативной информации Елгавского самоуправления занимается мониторингом объектов инфраструктуры, регистрацией предложений и жалоб граждан, координацией обслуживающих предприятий, а также сбором различной информации и обеспечением оперативной обратной связи. Интересная деталь, выразить свою оценку обслуживания потребитель может в виде смайлика: «хорошо», «плохо», «удовлетворительно». Такая красочная иллюстрация мнения куда убедительнее длинных комментариев.

ВЕРХИ МОГУТ, НИЗЫ ХОТЯТ

Опыт постсоветских стран интересен тем, что изначально у нас были одинаковые стартовые позиции и идентичные экономические условия. В Эстонии, например, процесс приватизации проходил практически по тому же сценарию, что и в Беларуси. Но вот обучением собственников и управляющих там занялись гораздо раньше и куда более радикальными методами. Так, проблему низкой посещаемости общих собраний решили очень просто: если в первый раз кворум не состоялся (не пришло необходимое количество членов совместного домовладения), то на повторном собрании для принятия решения достаточно всего двух голосов.

В Германии большая часть жилья остается в статусе арендного, но это ничуть не мешает развиваться конструктивным отношениям между управляющими, собственниками и арендаторами. При этом с Эстонией и Латвией есть одна общая особенность: государство и администрация города никогда не вмешиваются в управление многоквартирными, за исключением экстремальных случаев.

Потребителям уже в процессе приватизации дали понять, что ни городская администрация, ни какое-либо министерство не вправе вмешиваться в деятельность квартирного товарищества. Вернее, администрация всегда готова помочь в реализации проектов, но инициатива должна исходить от собственников.

Завезти песок в песочницу, сделать контейнерную площадку, построить парковку, организовать велосипедную стоянку — любое желание удовлетворяется только при условии софинансирования: 50% стоимости оплачивают собственники квартир, 50% — бюджет. Но делается это не хаотично, по первому желанию случайного человека. До 1 сентября текущего года все претенденты подают в администрацию заявки, которые анализируются и включаются в городской бюджет на следующий год. Надо отметить, что последние 6 лет местной властью не отклонялось ни одного предложения.

Ежегодно город с населением 100 тыс. жителей выделяет 200 тыс. EURO на реализацию проектов, инициированных снизу. К примеру, кто-то предлагает создать безбарьерную среду на перекрестках, кто-то — разбить парк отдыха возле реки, кто-то — обустроить велосипедную дорожку. Все инициативы выносятся на общественное обсуждение, и реализуется та, которая набирает большинство голосов.

Мэрия не участвует в эмоционально изматывающих спорах, не доказывает необходимость того или иного мероприятия, администрация лишь спокойно принимает взвешенное решение на основании мнения большинства жителей.

Надо сказать, что город оказывает поддержку квартирным товариществам (аналог ТС и ЖСПК в Беларуси) в виде бесплатных консультаций, два

раза в неделю всех желающих принимают юристы, бухгалтеры, технологи. Например, люди могут узнать, как технически грамотно и на каких финансовых условиях провести тепловую реновацию дома.

РАМКИ ЗАКОНА ДЛЯ БОЛЬШИНСТВА

Не стоит думать, что чувство ответственности появляется исключительно с момента приватизации квартиры. В Германии большая часть жилья остается в статусе арендного, но это ничуть не мешает развиваться конструктивным отношениям между управляющими, собственниками и арендаторами. При этом с Эстонией и Латвией есть одна общая особенность: государство и администрация города никогда не вмешиваются в управление многоквартирными, за исключением экстремальных случаев.

— *Единственная инстанция, решающая все спорные вопросы, — суд, — подчеркнул председатель правления Международной ассоциации менеджмента недвижимости Вернер МЕРКЕЛЬ. — Управляющие (в основном это профессиональные группы управляющих и сервисных компаний с рентабельностью от 3% до 4%) организованы в земельные ассоциации, которые уполномочены вести диалог с федеральными администрациями. Управляющий (работник управляющей и сервисной компании) действует в рамках Федерального закона, контракта и на основании решения общего собрания совместного домовладения по управлению счетом (расходом средств совместного домовладения).*

Таким образом, независимо от сложившейся системы управления жильем, главным условием устойчивого развития остается участие населения в решении неотложных вопросов. Не случайно МОО «Экопроект», МАМН и Инициатива «Жилищное хозяйство в Восточной Европе» IWO (г. Берлин) инициировали проекты «Коммунальное управление в городах — КОМГОР» и FrB 1650 «Устойчивое развитие региональных жилищных ассоциаций в Республике Беларусь», направленные в том числе и на развитие навыков партнерского управления и воспитание правовой грамотности населения с помощью городских жилищных ассоциаций. Возможно, самые успешные международные практики и адаптация их к отечественным условиям помогут быстрее устранить барьеры, мешающие развитию новых отношений в сфере управления жильем. ■