

ИННОВАЦИИ ВЗАИМНОГО ОБЩЕНИЯ

Антон КРАСИН
Фото автора

Одной из задач проекта FrB-19018* «Разработка инструментов взаимодействия и межотраслевого сотрудничества для профессионального управления недвижимостью» является привлечение населения к участию в тепловой модернизации жилищного фонда. Какие стимулы могут помочь в решении проблемы и почему для повышения мотивации так важен международный опыт, обсудили участники регионального семинара, состоявшегося в Минске.



Участники регионального семинара

НА ДОСТУПНОМ ЯЗЫКЕ

В 2020 г. с жильцами многоквартирных домов в республике было проведено 2 тыс. 337 общих собраний по вопросам энергетической санации, где специалисты подробно рассказывали о выгоде данного мероприятия. Согласие собственников получено лишь в 30 случаях. Принято считать, что главной причиной такой гражданской пассивности являются низкие тарифы на услугу теплоснабжения, но вряд ли данный аргумент можно считать убедительным. Если говорить о финансовых и юридических инструментах, то законодательство Беларуси можно считать более

прогрессивным даже в сравнении с теми странами, где процесс уже давно поставлен на поток.

— У наших соседей участие людей в тепловой модернизации связано со множеством бюрократических проволочек, — говорит исполнительный директор Международной ассоциации менеджмента недвижимости Геннадий КАЛЕНОВ. — Например, в Украине процедура согласования состоит из множества этапов, а в Литве необходимо оформление финансовых обязательств с каждым собственником. У нас же нужно лишь принять положительное решение квалифицированным большинством на общем собрании участников совместного домовладения. Собственники

оплачивают лишь половину стоимости тепловой модернизации, рассрочка предоставляется по фиксированной стоимости в белорусских рублях. Ежемесячный платеж в течение 10 лет составит для двухкомнатной квартиры от 20 до 27 руб., и даже эту сумму со временем «съест» инфляция. Мало того, оплата начинается только после завершения всех запланированных работ, то есть когда человек уже начинает экономить на оплате жилищно-коммунальных услуг. В отличие от граждан других стран, белорусам не нужно брать кредит, обеспечивать под него залог, нет никаких рисков на случай хищения материалов, банкротства подрядчиков и других форс-мажорных обстоятельств. Казалось бы, условия идеальные, но лишь 1% собственников соглашается на них.

Немецкое энергетическое агентство DENA на совместных «круглых столах» с МАМН проанализировало этот феномен и пришло к однозначному выводу: факторы, сдерживающие участие граждан в энергоэффективных мероприятиях, кроются не только в низких тарифах, слабых знаниях людей об общем имуществе дома и патернализме, но и в дополнительных причинах. Их можно разделить на две основные группы: ошибки при подготовке общего собрания и ошибки при проведении общего собрания.

Другими словами, специалисты идут на встречу с людьми неподготовленными, рассчитывая лишь на свою харизму. Аргументы в виде нескольких общих цифр, не привязанных к конкретному зданию, никак нельзя назвать убедительными. Никто не спорит с тем, что комплексная тепловая модернизация повысит комфортность проживания и позволит снизить оплату за отопление, но, когда речь идет о финансовом участии собственников, они хотят слышать более развернутую информацию, причем на доступном им языке, без заумных профессиональных терминов и скучных юридических формулировок.

НАЖИВКА ДЛЯ ИНИЦИАТИВЫ

Прежде всего стоит объяснить разницу между капитальным ремонтом и тепловой модернизацией. В первом случае это всего лишь восстановление потребительских качеств дома, утраченных в процессе эксплуатации. То есть после проведения обязательного перечня работ собственники получают жилье, качество которого останется на

уровне проектных решений 50-летней давности. А как оно должно выглядеть, можно обсудить на простых мероприятиях. Например, предложить в процессе модернизации заменить встроенные в систему горячего водоснабжения полотенцесушители на электрические. Простое, на первый взгляд, решение позволит включать прибор в любое удобное для хозяина время, устанавливать нужную температуру и не греть воздух летом, когда и без того дышать нечем. Кроме того, повышается эстетический вид ванной комнаты.

Или можно поднять вопрос устройства вентилируемого фасада, среди преимуществ которого простота сборки, долговечность, возможность монтажа в любое время года, улучшение внешнего вида дома и др.

Таких тем для обсуждения может быть множество, но, чтобы знать, чем можно «зацепить» жильцов, нужно внимательно изучить не только состояние дома, но и их интересы, предпочтения и представление о комфорте. Вот почему так важен этап подготовки к общему собранию.

Специалисты агентства DENA советуют начать сбор информации с изучения счетов за отопление как минимум за последние три года, по возможности, произвести измерение температуры в помещениях. Затем организовать детальное обследование дома, и лучше всего это делать на основании опросного листа, который представляет собой таблицу с конкретным перечнем вопросов, ждущих ответа. Данный документ делится на четыре части:

*документация и общие данные;
данные по оболочке здания;
данные по техническому оборудованию;
потребительское поведение жильцов.*

Чтобы выявить предпочтения собственников и наглядно визуализировать их интересы, есть простой и эффективный способ. Сначала предлагается ответить на вопрос о том, какой в представлении человека должна быть «идеальная квартира в идеальном многоквартирном доме», а затем оценить состояние своего жилья. После этого остается просто сравнить ответы.

Собрав максимально полный объем информации, можно разработать концепцию проведения энергоэффективной модернизации, которая уже даст возможность предметно разговаривать с жильцами. В концепции расписывается перечень запланированных мероприятий по утеплению

« Комплексная энергоэффективная модернизация способствует продлению срока жизни здания, дает гарантию, что через какие-нибудь 20–25 лет дом не будет признан аварийным, а его жильцы не окажутся перед перспективой потери своей недвижимости. »

дома в соответствии с белорусским законодательством, а также перечень возможных дополнительных мероприятий, которые позволят еще больше увеличить степень комфорта и экономить энергию. Сравнивается возможный внешний вид дома после капитального ремонта, после капитального ремонта с тепловой модернизацией, после капитального ремонта с тепловой модернизацией и дополнительными мероприятиями.

ИНСТРУМЕНТЫ СОЦИАЛЬНОГО УЧАСТИЯ

Одной из главных ошибок в работе с жильцами немецкие специалисты считают то, что после собрания, на котором был получен отрицательный ответ, дальнейшая разъяснительная деятельность прекращается. Международный опыт показывает, что практически никогда, даже при проведении всех выше перечисленных мероприятий, не удастся убедить людей с первого раза. На предварительных встречах идет последовательное обсуждение всех нюансов ремонта, предлагаются различные варианты, и люди плавно подводятся к мысли, что от их сегодняшнего решения зависит не просто степень комфорта и размеры коммунальных платежей.

Комплексная энергоэффективная модернизация способствует продлению срока жизни здания, дает гарантию, что через какие-нибудь 20–25 лет дом не будет признан аварийным, а его жильцы не окажутся перед перспективой потери своей недвижимости.

Этот довод действует и на пожилых собственников, которые боятся рассрочки на 15–20 лет и свою осторожную позицию аргументируют пессимистичной фразой «сколько мне осталось...». Осталось на самом деле не так уж мало, поскольку у любого старика есть дети, которые в наследство могут получить не аварийное жилье, а современную, с высоким уровнем комфорта

квартиру, рыночная стоимость которой значительно возрастет после модернизации.

Чтобы донести всю перечисленную информацию до жильцов, одного собрания будет явно недостаточно, и здесь возникает главный вопрос: а кто, собственно, всем этим будет заниматься? Ведь если следовать рекомендациям специалистов агентства DENA, то при каждом предприятии ЖКХ надо создавать штатную единицу, а то и целый отдел с соответствующим финансированием. В Германии, например, работа аудитора оплачивается государством, у нас же она пока строится исключительно на энтузиазме работников ЖКХ, которым со своими прямыми обязанностями успеть бы управиться. Стоит ли удивляться столь низкой эффективности проведенных собраний.

Очевидно, что заказчикам должны быть предоставлены дополнительные финансовые возможности для проведения предварительных обследований самостоятельно или возможность нанимать сторонние организации для подготовки и проведения общих собраний.

— Для организации тепловой модернизации жилищного фонда необходимо разработать инструменты социального участия населения в этом процессе, а также наладить сотрудничество между организациями собственников и предприятиями ЖКХ, — делится мнением Геннадий КАЛЕНОВ. — Проект *FrB-19018* направлен на изучение практик и инноваций муниципальных жилищных компаний и жилищных ассоциаций Берлина, а в качестве пилотов в нашей стране выбраны три городские жилищные организации в Минске, Мозыре и Пинске. Кроме обучающих семинаров и консультационных встреч, намечено приобретение профессиональной литературы по управлению жильем и энергетической санации, разработка и выпуск брошюр с рекомендациями по организации работ, разработка и размещение плакатов в местах приема граждан в администрациях районов, КТОСах, РСЦ. Результаты проекта будут представлены Министерству жилищно-коммунального хозяйства, предприятиям ЖКХ, городским жилищным ассоциациям.

*Проект осуществляется при содействии Программы поддержки Беларуси (ППБ). Программа поддержки Беларуси реализуется Дортмундским международным образовательным центром (IBB Dortmund) по поручению Министерства экономического сотрудничества и развития (BMZ) и Германского общества по международному сотрудничеству (GIZ).