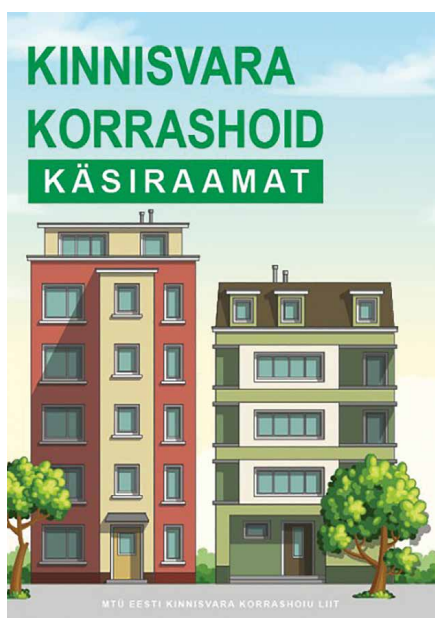


Сертификация организаций и физических лиц в секторе ухода за недвижимостью Эстонии

Геннадий КАЛЁНОВ,
исполнительный
директор Международной
ассоциации менеджмента
недвижимости

В связи с развернувшейся дискуссией в Беларуси о необходимости обучения менеджеров-управляющих (уполномоченных лиц и организаций собственников) после появления услуги «управление общим имуществом совместного домовладения», Международная ассоциация менеджмента недвижимости готовит цикл исследований об аналогичных практиках в сопредельных странах. Первая публикация была о новых правилах подтверждения квалификации управляющих совместными домовладениями в Германии. Но эстонская практика подтверждения квалификации более совершенна.



Руководство по содержанию недвижимости продается в книжных магазинах Ehituskeskus (Rävala pst 8) и Apollo и Rahva Raamat по всей Эстонии. Авторское право MTÜ EKKL, 2020

Обеспечение процесса управления жилым домом (в том числе принятие связанных с управлением жилым домом решений, заключение сделок) в Эстонии является обязанностью собственника жилого дома, в том числе коллективного собственника многоквартирного жилого дома. Если квартирное товарищество (КТ — аналог ТС в Беларуси) не выбирает Правление КТ, местная власть передает внешнее управление КТ крупной компании. Если Правление выбрано, все члены Правления несут ответственность за свои действия, а также за непринятие мер. Члены Правления и Председатель не обязаны, но, как правило, проходят краткое обучение (от 26 часов до 96) и курсы повышения квалификации. Эти курсы проводят Союзы КТ, иногда их оплачивают местные муниципалитеты.

Примерно половина КТ выбирает **профессиональное управление**. Эстонские управляющие знают, что у собственника многоквартирного дома всегда есть обязанности перед обществом. Но выполнение всех обязанностей самим собственником — нереально. Поэтому собственник должен передать обязанности. Чем больше обязанностей сознательно передает собственник, тем больше развивается сфера профессиональной деятельности.

Чтобы управлять многоквартирным домом или оказывать сервисные услуги, юридические лица или ИП обязаны пройти сертификацию в организации, которая выиграла это право (сертифицировать) на конкурсе, организованном государством. В настоящее время это право имеет Союз управляющих и сервисных компаний Эстонии (ЕККЛ), который и разработал Стандарты по уходу за недвижимостью. Как правило, Правление Союза объявляет сертификацию два раза в год и для рассмотрения представленных ходатайств о сертификате и получения оценки создает квалификационную комиссию. Типы сертификатов (НА — управление, НО — техническое обслуживание, НК — благоустройство, КК — комплексный сервис или «уход за недвижимостью») в свою очередь подразделяются на четыре класса качества сертификата — от 1 до 4 звезд. **(Таблица 1)**

Профессиональный стандарт — это документ, который описывает работу и набор навыков, знаний и отношений, необходимых для ее успешного выполнения, то есть требований к компетенции. Например, разработан профессиональный стандарт **управляющего квартирного товарищества 4-го уровня** — для оценки профессиональной компетентности лиц и в качестве основы

для учебных программ повышения квалификации. Названия: ЕТ — Управляющий квартирного товарищества, уровень 4, ЕН — Управляющий многоквартирного дома, уровень 4, действуют с 19.06.2017 по 18.06.2022 (пять лет).

Пункт 28 (1) Закона «О квартирной собственности и квартирных товариществах» Эстонии предусматривает, что лица, выступающие в качестве управляющих домами, должны с 01.01.2018 иметь профессию управляющего недвижимостью, управляющего квартирным товариществом или управляющего жилым домом в значении, предусмотренном Законом о профессиях. Уровни квалификационных рамок Эстонии предполагают, что уровень 4 — это свидетельство о получении среднего профессионального образования или профессионального обучения 4-го уровня, уровень 5 — свидетельство об окончании профессионального обучения 5-го уровня, уровень 6 — степень бакалавра, уровень 7 — степень магистра.

Кроме того, нормативы качества каждого строения в Эстонии, в том числе многоквартирных жилых домов, предусматривают **четыре уровня качества, соответствующие назначению строений (объектов недвижимости):**

- А — представительское, высококачественное;
- В — повышенное качество, соответствует особым или повышенным требованиям;
- С — обычное качество, подходит для пользования;
- О — законсервированный или закрытый объект недвижимости с минимальными требованиями.

(Таблица 2)

Обучение (подготовка к сертификации). Управляющих для услугодателей готовят ЕККЛ, Тартуский техникум и Таллиннский технологиче-

Таблица 1. Работники управляющих и сервисных компаний также обязательно должны иметь уровни профессиональной квалификации

Специальность	Уровень	Профессиональный стандарт	Тип сертификата
Работник по обслуживанию	4	Обслуживающий техник	Н04
Работник по обслуживанию	5	Обслуживающий мастер	Н05, НК 5
Работник по обслуживанию	6	Руководитель	Н06
Управляющий недвижимостью	4	Младший управляющий	НА4
Управляющий недвижимостью	4	Управляющий многоквартирным домом	КЕН4
Управляющий недвижимостью	5	Управляющий	НА5
Управляющий недвижимостью	6	Старший управляющий	НА6
Руководящий работник по уходу	7	Руководитель по уходу	КН7

Таблица 2. Соответствия между уровнями качества объекта недвижимости, уровнями качества услуг по уходу за недвижимостью, классом качества услугодателей и уровнем квалификации специалистов

Классы качества объекта недвижимости	Классы уровня качества услуги	Классы качества услугодателей	Уровень квалификации специалистов услугодателей
класс А	класс 4 высокое качество	уровень сертификата НА **** и уровень сертификата НО, НК ***	покрытие всех объектов НА6 и как минимум один НО6, покрытие всех объектов НО5
класс В	класс 3 цикличная экономичность продукта	уровень сертификата НА *** и уровень сертификата НО, НК **	как минимум один НА6, покрытие всех объектов НА5 и покрытие всех объектов НО5
класс С	класс 2 систематичность	уровень сертификата НА ** и уровень сертификата НО, НК *	по меньшей мере один НА5 и по меньшей мере один НО5
класс О	класс 1 минимальные меры	уровень сертификата НА *	по меньшей мере один НА4 и КЕН4

ский университет (аттестованные специалисты). При этом, чтобы сертифицироваться в ЕККЛ, специалисту не обязательно иметь диплом — только компетенции. Но сертификацию по принципу самообучения получить практически невозможно (сначала необходимо сдать экзамен на компьютере, а ответив правильно на 2/3 вопросов, необходимо сдать устный экзамен на знание Стандартов и Кодексов).

Обучение управляющего многоквартирным домом (аттестованного специалиста) в учреждении образования — это первоначально 227 академических часов, а затем ежегодно 12 часов — повышение квалификации. Обучение состоит из лекций, курсовой работы, защиты или экзамена. Регистрация управляющего в регистре обязательна — по фамилии управляющего можно определить, какая у него степень квалификации и какими объектами он управляет. Это создает предпосылки надежности для клиентов.

Организация сертификации компаний — юридических лиц также входит в компетенцию Правления ЕККЛ, для чего Правление на основании устава ассоциации и основ сертификации формирует своим решением профессиональный комитет и утверждает его устав. Как правило, Правление Союза дважды в год объявляет рассмотрение заявок на сертификацию и заявок на поданные сертификаты, а также созывает профессиональный комитет для получения оценки.

Для сертификации ходатайствующее предприятие представляет в правление ЕККЛ на имя квалификационной комиссии пакет документов, состоящий из двух основных частей:

- предпосылочные документы являются общими для всех сертифицируемых предприятий, независимо от того, о каком уровне они ходатайствуют (т. н. «предпосылки рассмотрения»);

- уровневые документы должны быть составлены и скомплектованы в соответствии с тем, о каком уровне сертификата предприятие ходатайствует.

Предпосылочные документы состоят из заявления о выдаче сертификата, которое сопровождается необходимыми подтверждающими документами. В заявке должны быть указаны тип, класс и код запрашиваемого сертификата. Прилагаемые документы:

- название компании;
- адрес (почтовый адрес, веб-сайт);
- средства связи (общие, службы поддержки, телефоны специальных служб и экстренных служб, факс, электронная почта);
- перечень услуг, предусмотренных в уставе, которые определяют вид деятельности, подлежащей сертификации (управление, техническое обслуживание, благоустройство и озеленение, комплексное управление и обслуживание);
- действующая копия карты В торгового реестра;
- справка из таможенно-налогового департамента об отсутствии налоговой задолженности;
- заявление заявителя в свободной форме о том, что против него не было возбуждено производство по делу о ликвидации или банкротстве, в соответствии с требованиями Кодекса добросовестной практики ЕККЛ;
- платежный документ (его копия) о перечислении сертификационного сбора на расчетный счет ЕККЛ;
- общее представление компании и копия устава;
- подтверждение от заявителя в свободной форме о том, что основные требования по управлению, обслуживанию или комплексному содержанию недвижимости были выполнены;

- копия полиса страхования ответственности компании, который действителен в течение срока действия запрашиваемого сертификата и должен охватывать общий объем деятельности, выполняемой на всех объектах компании (требование действует с приложением класса ***).

Документами уровня являются:

- копии документов, закрепленных за заявителем;
- карты услуг (управленческие (НА) или ремонтные, техобслуживание (НО) или работы по благоустройству (НК) или комплексному уходу за недвижимостью (КК)), предоставляемых клиентам;
- таблица плана обучения персонала соискателя;
- документ о должностных инструкциях сотрудников соискателя;
- таблица качественного анализа персонала соискателя;
- графические описания моделей обслуживания НА или НО, НК или КК, используемых заявителем;
- сводная таблица обеспечения качества партнеров, включенная в модель обслуживания заявителя НА или НО, НК или КК, и подтверждающие документы партнеров по обеспечению качества;
- описание процедур составления и управления контрактами заявителя;
- описание основных процедур управления, связанных с качеством управления (НА) или техническим обслуживанием (НО), или благоустройством (НК), или интегрированным сервисным обслуживанием (КК);
- описание документации и управления информацией заявителя с копиями используемых сертификатов программного обеспечения;
- примерный план качества объектов заявителя с перечнем объектов недвижимости;
- программа работы заявителя с объектами недвижимости.

Для сертификатов всех классов приведенный выше список критериев сформирует основу для рассмотрения и оценки заявки на сертификацию. Отдельные документы, приложенные к заявке, подтверждают и описывают выполнение условий, установленных в качестве предварительного условия для соответствующего класса. Необходимо принять во внимание, что в случае более высокого класса все критерии, которые были предпосылкой для сертификатов более

низкого класса, также должны быть соблюдены.

Срок действия всех выданных сертификатов составляет три года, и невозможно механически продлить срок его действия. По истечении срока действия сертификата можно подать заявление на получение нового, оплатив сертификационный сбор в соответствии с прейскурантом. Любая компания, которая уже была сертифицирована, может подать заявку на повторную сертификацию в течение срока действия выданного документа (например, из-за значительных изменений в обслуживании клиентов).

ЕККЛ управляет базой данных сертификатов, присвоенных компаниям, и организует публикацию информации о сертификатах на своем веб-сайте.

Плата за сертификацию состоит из суммы основного сбора за тип и уровень сертификата, на который подается заявка на сертификацию, и дополнительных сборов за обозначения кодов, запрошенных в этом заявлении. Члены Союза ЕККЛ имеют право на 50-процентное снижение базовой пошлины за тип и уровень запрашиваемого сертификата, а также пошлины за указания в заявленной области, т. е. общего сбора за сертификацию.

Стоимость сертификации следующая:

при подаче заявления на получение сертификата типа НА, НО или НК:

- уровень * — базовая плата 200 евро + дополнительная плата 50 евро за каждую отметку в заявленной области;
- уровень ** — базовая плата 280 евро + дополнительная плата 70 евро за каждую отметку в заявленной области;
- уровень *** — базовая плата 380 евро + дополнительная плата 90 евро за каждую отметку в заявленной области;
- уровень **** — базовая плата 500 евро + дополнительная плата 120 евро за каждую отметку в заявленной области;

при подаче заявления на получение сертификата типа КК:

- уровень ** — базовая плата 380 евро + дополнительная плата 70 евро за каждую отметку в заявленной области;
- уровень *** — базовая плата 500 евро + дополнительная плата 90 евро за каждую заявленную отметку;
- уровень **** — базовая плата 640 евро + дополнительная плата 120 евро за каждую отметку в заявленной области.