



Проект финансируется
Европейским Союзом

ПРОЕКТ ЕС/ПРООН
СОДЕЙСТВИЕ РАЗВИТИЮ НА МЕСТНОМ УРОВНЕ
В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ



Полноправные люди.
Устойчивые страны.

УПРАВЛЕНИЕ ЖИЛЫМ ДОМОМ

В СТРАНАХ ЕС И СНГ

Сборник материалов для тренинга профессионалов
в рамках реализации инициативы
«Мой многоквартирный дом: повышение
осведомлённости в сфере управления частным жилым
фондом»

г. Чаусы, 29 марта 2016

Настоящая публикация была подготовлена при поддержке Европейского союза и Программы развития ООН в рамках проекта ЕС / ПРООН «Содействие развитию на местном уровне в Республике Беларусь».

Публикация не отражает официальную позицию этих организаций. Размер финансовой помощи Европейского Союза для реализации местной инициативы «Мой многоквартирный дом: повышение осведомленности в сфере управления частным жилым фондом» в г. Чаусы - 13 400 евро.

Раздел 1.

Структура городского жилья в Беларуси и странах ЕС

В СССР существовало два основных вида городского жилья – *арендные дома* и *кооперативы*. У арендных домов всегда был один собственник – либо государство, либо предприятие (государственное). У кооперативов также был один собственник – ЖСК (юридическое лицо). Совместных домовладений не было. Население оплачивало 100% стоимости ЖКУ, включая отчисления на капитальный ремонт.

После массовой приватизации 90-ых годов прошлого века в бывших странах СССР, в том числе Беларуси, остался фактически один вид городского жилья – *совместное домовладение*. Кооперативы массово превратились в совместные домовладения, так как законодатели разрешили приватизировать квартиры в ЖСК. А в новой редакции Жилищного кодекса организациям застройщиков (ЖСПК) отведена отдельная глава, но – это теперь форма управления совместным домовладением.

Тем не менее, совместное домовладение – самый сложный вид городского жилья с точки зрения управления, так как требуется постоянное принятие коллективных решений. Почти 100% доминирование совместных домовладений – это **самая большая проблема** в структуре городского жилья в Республике Беларусь.

В странах ЕС (за исключением бывших социалистических стран) доля совместных домовладений не большая (25-30%), а в Берлине, например, 85% жителей являются арендаторами. При этом, институциональная среда для собственников жилья в ЕС более совершенная.

1. Обучение начинается в школе – уже в начальных классах школьники получают информацию о принципах отношений в совместных домовладениях.

2. Для собственников квартир выпускается огромное количество литературы – это и книги по 500-600 страниц, и различные журналы, газеты и т.д.

3. Информирование собственников жилья входит в обязанности управляющих – именно они являются профессиональными консультантами в тех или иных вопросах.

4. Такие отношения складывались на протяжении 140 лет, а с 50-ых годов прошлого века приобрели характер саморегулируемой системы.

5. Доходы домохозяйств значительно выше, чем в странах СНГ.

При наличии всего выше перечисленного, управление совместными домовладениями в странах ЕС остаётся сложным процессом. Причина – разнородный состав членов совместного домовладения с разными интересами и финансовыми возможностями.

Принять решение, которое будет устраивать всех, невозможно. Поэтому меньшинство вынуждено подчиняться большинству.

В случае получения кредитов для модернизации жилого дома, в котором стоимость общего имущества составляет 90-95%, а стоимость самих квартир только 5-10%, необходимо учитывать финансовые возможности всех собственников, которые зачастую не могут между собой договориться без привлечения экспертов, специализирующихся на организации энергоэффективной модернизации.

А основной вызов современности – возможность модернизации старого жилого фонда при ужесточении норм энергопотребления нового строительства.

Рамочные условия для управления совместными домовладениями в Беларуси совершенно иные.

1. Обучение отношениям, связанным с коллективной собственностью на многоэтажные жилые дома в школах Беларуси – в планах, то есть целое поколение воспитано без базовых знаний.

2. Для собственников квартир специальная литература не печатается, газеты и журналы не издаются.

3. Информирование собственников жилья не является целью и обязанностью работников государственных организаций.

4. Отношения, связанные с коллективной собственностью, возникли всего 15 лет назад, после принятия закона «О совместном домовладении».

5. Доходы домохозяйств значительно ниже, чем в странах ЕС.

Поэтому возникало и возникает сомнение в целесообразности создания однородной среды городской недвижимости, в которой все поголовно являются собственниками недвижимости, в том числе граждане с низкими и очень низкими доходами.

Выходом из данной ситуации (в долгосрочной перспективе) может быть создание рынка арендного жилья, что и является в настоящее время государственной политикой в Республике Беларусь.

Раздел 2.

Арендное жильё в Беларуси и странах ЕС

Арендное жильё в Беларуси строится по госпрограммам за счёт 100% госфинансирования. В Минске есть целые кварталы арендного жилья, арендное жильё строится во всех крупных городах. Ставка аренды – ниже рыночной в несколько раз.

В то же время, в странах ЕС подход к строительству социального арендного жилья иной. Арендные дома строят в основном частные жилищные компании, которые всегда остаются собственником этих домов. Муниципалитет арендует у частных компаний эти многоэтажные жилые дома и платит им коммерческую стоимость аренды. А социально незащищённым гражданам пересдаёт по пониженным ставкам. Для каждой категории применяется свой коэффициент. В некоторых случаях аренда бесплатна. Такой подход привлекает на рынок много частных застройщиков, и бюджетное финансирование для строительства многоэтажных арендных домов не требуется.

Государство в лице муниципалитетов выполняет роль регулятора, то есть создаёт условия, при которых частникам всё равно, какие строить дома - доходные или социальные. А именно – предоставляет возможность кредитоваться под очень низкую процентную ставку в специальных банках, а также гарантирует, что бессрочно будет являться арендатором всего дома и оплачивать частному собственнику коммерческую стоимость аренды – но только в случае строительства «социального» арендного дома. При этом вся ответственность за эксплуатацию дома несёт собственник – коммерческая компания.

Сегодня же в Беларуси государство как застройщик и владелец такого дома тратит деньги из бюджета. А зачем одновременно изымать из бюджета огромные суммы, когда можно привлечь, к примеру, крупную компанию, которая бы построила арендные дома? Государство, будучи арендатором этого дома, в итоге за 30 лет потратит ту же сумму, за которую построило бы дом, но маленькими частями - разница для бюджета существенная.

Отдельно хотелось бы отметить отсутствие в Беларуси такого вида городского жилья, как *гостевые дома*, очень распространённые в Европе. Это обычный жилой многоквартирный дом, принадлежащий частной жилищной компании, и являющийся альтернативой гостинице. Например, к вам в гости приехала целая семья, на 1-2 недели, которая привыкла готовить на кухне, и гостиница её не устраивает – порядками и ценами. Тогда семья снимает квартиру в гостевом доме, недалеко от вашего дома, что можно сделать через Интернет заранее. Выгода для всех – двум семьям удобство и экономия (квартира в гостевом доме

всегда дешевле, чем гостиница), частному инвестору доход, государству налоги, всё прозрачно и безопасно. Но в Беларуси сегодня потребность в «гостевых домах» есть, а правовой базы нет.

При этом цивилизованный рынок арендного жилья предполагает совсем иные отношения между нанимателем и наймодателем, нежели существующие сегодня в Беларуси. Действующие в Беларуси договоры найма по сути формальны, и заключаются, проще говоря, для налоговой и регистрации. А классическая аренда в первую очередь подразумевает бессрочность: в арендованной квартире при желании вы можете жить всю жизнь. Права арендатора защищены даже больше, нежели собственника.

Даже если арендный дом продают другой компании – его передают вместе с арендаторами. Собственники могут меняться, но право арендатора жить в квартире первично.

Более того, новый собственник без согласия арендатора даже не имеет права осмотреть квартиру. Арендатор в Европе – это звучит гордо!

Кроме того, с определённой периодичностью официально публикуется «зеркало арендной платы»: данные о стоимости аренды жилья в определенных типах домов, районах. И если арендатор видит, что собственник жилья получает за аренду больше, чем «в среднем», – он идет в суд, который обязывает компанию снизить оплату до среднего уровня.

В Беларуси, не смотря на предпринимаемые усилия, в основном рынок аренды «серый». В 2015 году стоимость аренды в Минске составляла 10-11 евро за 1м² (в Берлине 6 - 9 евро). При этом в Беларуси нет ни одной ассоциации квартиросъемщиков!

Германский союз квартиросъемщиков - Deutsche Mieter Bund - был создан еще в 1868, сейчас в нем 1,2 млн. членов, с 1916 года действует во Франции Union Confédérale des Locataires, сейчас: 550 000 членов, с 1923 года работает Шведский Союз квартиросъемщиков (Sweden Hyresgästernas Riksförbund) сейчас в нем 535 000 членов и около 800 человек в аппарате Союза.

В странах бывшего СССР Национальная организация квартиросъемщиков создана только в Эстонии.

13 аргументов Всемирного Союза Квартиросъемщиков.

1. Право выбора.

Это наиболее важная причина, по которой Международный Союз Квартиросъемщиков ратует за сочетание различных форм использования жилых помещений:

- государственного / социального жилья наравне с частным арендным жильём, кооперативами, жильём в собственности и других форм использования жилья.

2. Удобство в использовании.

Аренда жилья позволяет минимизировать транспортные издержки и обеспечивает удобный образ жизни: близость к учебе, работе, транспортной, спортивной и развлекательной инфраструктуре.

По истечении срока найма квартиросъемщик волен переехать куда-либо еще.

Ни капитальный ремонт, ни техническое обслуживание помещения не являются обязанностью квартиросъемщиков.

3. Гибкость

В большинстве стран не составит труда отменить действующий договор аренды и переехать ближе к месту работы.

В случае владения домом переезд будет связан с высокими издержками, т.к. необходимо продать недвижимость, придав ей товарный вид, что также связано с затратами.

Кроме того, при продаже недвижимости владелец несет большие риски потери денег – срочная продажа требует снижения стоимости.

4. Мобильность

Один из главных интересов общества заключается в развитии жилищной системы, отвечающей потребностям населения.

Способность переезжать из одного помещения в другое, из города в город необходима в условиях современного мира. Развитый рынок жилья, обслуживающий как сектор владения, так и найма – определяющее условие мобильности населения.

5. Квартиросъемщики легче переносят кризисы

Во время экономических кризисов квартиросъемщики находятся в более выгодном положении по сравнению с владельцами недвижимости.

Покупка дома представляет собой сделку с долгосрочными обязательствами. При отсутствии у гражданина уверенности в том, что он проживет на одном месте, по крайней мере, пять лет, покупка недвижимости является не лучшим решением.

В Центральной и Восточной Европе, после почти 50 лет преобладания государственного жилья, недвижимость в собственности стала самой желанной формой использования жилой недвижимости, что обусловило резкий рост цен на рынке жилья. Однако те, кто приобрел жильё в собственность в 2007 году и позже, столкнулись со значительным сокращением стоимости своей недвижимости. В Болгарии к концу 2011 года реальные цены на жильё были на 30% ниже, чем в 2007 году. Стоимость недвижимости в Латвии резко сократилась почти на 50% в 2009 году. В Эстонии цены упали на 30%, в Литве – на 27%.

6. Защита от «мыльных пузырей»

Съемное жильё противодействует разрастанию «мыльных пузырей» на рынке жилой недвижимости.

Страны с большой долей съёмного жилья, как частного, так и социального, общественного и государственного (к примеру, Германия, Швейцария и Австрия) в целом менее подвержены воздействию экономического кризиса. Чего нельзя сказать об Ирландии и Испании, странах с высоким спросом на жильё в собственности и тонкой прослойкой съёмного жилья.

7. Социальная сплочённость

Примером эффективного сдерживания процессов социальной изоляции является Вена, где превалирует арендное жильё. Вена на протяжении долгого периода времени способствует социальной сплоченности жителей города. Квартиросъёмщики в Вене защищены от значительных изменений в арендной плате даже в случаях реконструкции района и смены владельца недвижимости. Более того, в Вене поддерживается сочетание трёх форм использования жилого помещения (жильё в собственности, частное съёмное и социальное жильё) в рамках одного дома.

8. Переселенческий фонд

Специальный (переселенческий) Жилищный фонд – необходимость любого общества!

В обществах с достаточным муниципальным арендным сектором арендное жильё часто может быть предоставлено людям, не имеющим дохода, а также временно бездомным, внезапно изменившим семейное положение, молодым специалистам, и так далее.

Для многих временное съёмное жильё – единственный способ решить возникающую жилищную проблему.

9. Предпочтение молодёжи

Большинство молодых людей не обладает достаточными средствами для покупки жилья, для внесения залога или получения ипотечного кредита.

Зачастую съёмное жильё для них – единственный выход.

Жизнь молодых людей изменчива: партнеры приходят и уходят, меняется работа в соответствии с предложением и интересами.

В условиях возможного переезда по работе или же вследствие изменения семейного положения, покупка жилья является не самым разумным решением.

Гибкость съёмного жилья помогает молодым людям в карьере, которая может потребовать смены места жительства. Даже при смене места жительства раньше истечения срока договора аренды, молодые люди теряют меньше, чем при попытке быстрой продажи жилья. Пары, которые планируют стать родителями, зачастую откладывают рождение ребенка до тех пор, пока не найдут подходящее жильё на долгосрочный период.

Это значит, что жилищная политика, поддерживающая предложение доступного жилья, может быть ключевым фактором для будущего роста населения в странах с низким уровнем рождаемости.

10. Предпочтение пожилых

Вместо того чтобы оставаться в большой семье на неопределенный срок, многие пожилые люди предпочитают снимать небольшую квартиру. После выхода на пенсию пожилые люди могут предпочесть активную и удобную жизнь, и съёмное жильё, во многих случаях более удобное в сравнении с жильём в собственности. Многие пожилые хотят иметь возможность закрыть дверь и пойти встретиться с внуками или друзьями, или же, если позволяют средства – отправиться в путешествие. Им не хочется волноваться о заросшем саде, протекающей крыше.

В Центральной и Восточной Европе многие пожилые люди живут в старых и, зачастую, слишком больших квартирах без современных удобств, в условиях регулируемой квартплаты. В силу отсутствия альтернативного жилья, пожилым людям с маленькой пенсией не удастся сменить большие квартиры на квартиры меньшего размера.

В то же время многие молодые семьи с ограниченными средствами в таких городах, как Прага, Краков, Братислава, Минск живут в условиях перенаселенности.

Если бы недорогое арендное жильё было доступно для пожилых, большие квартиры стали бы доступнее для молодых семей.

11. Бюджетные средства

Многие страны увлекаются чрезмерной поддержкой строительства арендного жилья за счёт бюджетных средств. Это запускает процессы инфляции и девальвации национальной валюты.

В странах с развитой и сбалансированной структурой арендного жилья основная финансовая нагрузка лежит на коммерческих застройщиках, а государство использует бюджетные средства для поддержки нуждающихся в дешёвом арендном жильё, компенсируя разницу между «социальными» ставками аренды и коммерческими.

12. Ключевые работники

По мере того, как ипотечный кризис продолжается, стабильное арендное жильё будет все более востребовано среди ключевых работников, необходимых современному сообществу: учителей, полицейских, пожарных, сотрудников медицинской отрасли и поставщиков других важных услуг.

При этом, согласно данным Национальной Коалиции Жильцов с Низким Доходом, семья со средним доходом ещё не может себе позволить двуспальные апартаменты, или проще – трёхкомнатную квартиру.

13. Развивающиеся страны

В развивающихся странах аренда позволяет людям более свободно распоряжаться своим бюджетом, перебираясь в более дешевое жилье в трудные времена и в более комфортное – при увеличении дохода.

Использование съёмного жилья высвобождает большую часть доходов для удовлетворения основных потребностей, таких как питание, образование и медицинское обслуживание. Более активное использование съёмного жилья облегчает организацию общественного транспорта при увеличении плотности населения.

Рекомендации по развитию арендного жилья в Беларуси

Возникновение арендного жилья.

1. Органы центральной и местной власти должны всячески поощрять строительство арендного жилья для различных групп населения, как один из основных способов удовлетворить конституционное право граждан на жильё.

2. Основным источником финансирования строительства арендного жилья со временем должны стать средства негосударственных организаций, как альтернатива использования в значительном объёме бюджетных средств.

3. Для привлечения частных инвесторов местные власти могут использовать налоговые и иные преференции.

4. Местные органы власти могут использовать такой инструмент для привлечения частных застройщиков арендных домов, как обязательство единого арендатора построенного объекта недвижимости по доказанным средним рыночным ставкам аренды. При этом местные органы власти предоставляют субарендаторам жилые помещения по ставкам аренды с понижающим коэффициентом (для социально незащищённых слоёв населения).

5. Регуляторами отношений в сфере арендного жилья, помимо местных органов власти, должны выступать некоммерческие объединения собственников жилья, арендаторов жилья, профессиональных управляющих жильём.

Общие положения.

1. Арендное жильё должно передаваться съёмщику на кратковременный либо долгосрочный срок.

2. Пользование жилым помещением должно происходить согласно общепринятым правилам и законодательным предписаниям.

3. Арендное жильё может предоставляться в пользование как частными лицами и организациями, так и муниципальными

предприятиями.

4. Арендное жилье может располагаться как в обычном многоквартирном доме, так и в доме, состоящем только из арендных квартир.

5. Квартиры в арендном доме могут принадлежать одному собственнику – в этом случае речь идёт о так называемом «доходном доме».

6. В случае, если все квартиры в многоквартирном доме имеют разных хозяев, такая форма собственности называется совместным домовладением.

7. Арендные дома должны служить разным целям:

- социальным (решение жилищного вопроса для молодых семей, командированных специалистов, малообеспеченных граждан и т.д.;
- коммерческим (апартаменты для туристов, гостевые дома для путешествующих семей, долгосрочная аренда для всех заинтересованных и др.)

8. Договор об аренде жилья должен заключаться как на определенный срок (например, молодой специалист планирует жить в данном городе 3 года), так и бессрочно. Необходимо предусмотреть, что если договор аренды жилого помещения не имеет указания о сроке аренды, то он является бессрочным.

9. Расторжение договора одной из сторон должно происходить в зависимости от срока действия договора. В случае заключения бессрочного договора договорные отношения должны расторгаться только из-за нарушения договора одной из сторон, либо в единственном случае, когда собственник жилого помещения нуждается в арендуемом жилье для собственного проживания.

Договор об аренде.

1. Договор об аренде жилья должен быть единым для всей территории страны, соответствовать законодательству страны и являться надежной основой для бессрочных арендных отношений.

2. Договор должен фиксировать адрес и размеры квартиры, сдаваемой внаём, точное описание её обстановки, размер арендной платы, дополнительные расходы, расходы по эксплуатации жилья, размер залога и прочие дополнительные пункты соглашения. Другие формы договора в интересах сторон могут использоваться в том случае, если они не выходят за законодательные рамки.

3. В договор включаются стороны договора и количество лиц, пользующихся жилым помещением, описание жилья (указание количества комнат с обстановкой и прочие особенности жилого помещения, такие как общая площадь и площадь отдельных помещений, не входящих в состав самой квартиры, например

парковочное место автомобиля, подвальное помещение и иные).

4. В договоре должен быть указан размер ежемесячной арендной платы, порядок оплаты сопутствующих расходов, коммунальных платежей.

5. Для защиты интересов арендодателя в договоре должен быть указан размер залога, рекомендуемый – сумма арендной платы за два - три месяца. Лучше, когда залог хранится на специальном банковском счете отдельно от средств собственника жилья, и проценты начисляются арендатору жилого помещения.

6. Оплата жилого помещения должна осуществляться только безналичным путём – для защиты интересов как арендодателя, так и арендатора (возможные судебные споры).

Размер арендной платы

1. В большинстве случаев размер арендной платы должен зависеть от соотношения цены и предложения в каждом конкретном случае, а также от готовности съёмщика жилья выплачивать ежемесячно определенную сумму.

2. При этом ростовщичество в сфере арендного жилья должно ограничиваться законодательно. При развитом и состоявшемся рынке арендного жилья общее повышение арендной платы не должно превышать 15% в течение трёх лет.

3. Необходимо учитывать средний уровень арендной платы. Средний уровень арендной платы должны подсчитывать местные органы власти, ассоциации собственников жилья (ассоциации управляющих), ассоциации квартиросъёмщиков - во многих городах и крупных населенных пунктах сельского типа с целью получения ориентировочного представления об уровне арендной платы в зависимости от местоположения жилья, обстановки и других условий. Информация о среднем уровне арендной платы должна быть общедоступной.

4. При требовании о повышении арендной платы отдельным собственником жилого помещения ему необходимо представить арендатору доказательства состоявшегося повышения арендной платы в этом же доме.

Въезд (заселение).

1. При въезде в арендную квартиру стороны совместно должны осматривать квартиру и составлять протокол.

2. В протоколе фиксируются показатели счетчиков, а также общее состояние жилья и его обстановки. Это необходимо для определения масштаба амортизации и ущерба при расторжении договора аренды.

3. Издержки по амортизации и устранению ущерба несет съёмщик квартиры. Данные средства могут быть удержаны из денежного залога.

Спорные случаи

1. В случае возникновения споров между сторонами они разрешаются в судебном порядке, причем в случае необходимости решение суда может быть обжаловано в судах высшей инстанции.

2. Причиной возникновения спорного случая могут послужить дефекты в объекте аренды, возникшие по вине обеих сторон, неоплата арендной платы, побочных расходов, коммунальных услуг, залога и иное. Нарушение общественного порядка арендатором также может послужить причиной расторжения договора.

3. Нарушения договора и нецелевое использование квартиры, проживание большего числа людей, чем прописано в договоре, использование помещения для профессиональной деятельности, а также непристойное или агрессивное поведение в отношении собственника жилья и других жильцов, если сложившаяся ситуация представляет собой обременение либо угрозу жизни и здоровью, должны являться основанием для досрочного расторжения договора.

4. Если жалоба собственника жилья с требованием о прекращении арендных отношений судом удовлетворена, а съёмщик жилья всё же не покидает помещение, то в суд подаётся прошение об освобождении помещения. В случае положительного решения суда съёмщик квартиры может быть выселен из квартиры принудительно.

Проведение текущего и капитального ремонта

1. Съёмщик жилья должен смириться с фактом проведения необходимых и своевременных ремонтных работ, если они проводятся в разумном масштабе и в том случае, если о них было предупреждено заранее. Факт проведения ремонтных работ не является основанием для того, чтобы уменьшить размер арендной платы, если ремонтные работы не выходят за определенные временные рамки и создаваемые неудобства не переходят определенных границ.

2. Владелец должен иметь право осматривать объект жилой недвижимости с целью его контроля не реже раза в год. Об осуществлении такого визита владелец должен предупреждать съёмщика заблаговременно и согласовывать дату визита.

3. Съёмщик жилья должен с пониманием относиться к необходимости посещения владельцем объекта недвижимости.

4. Осмотр квартиры владельцем в отсутствие съёмщика жилья или без его ведома не должен (законодательно) разрешаться, кроме тех случаев, когда задержка представляет собой опасность (авария,

задымление и т.д.).

5. Съёмщику жилья должно быть запрещено (законодательно) осуществлять изменения в объекте недвижимости. Такие изменения могут осуществляться только по договоренности с владельцем жилья при наличии его письменного согласия. Такое письменное согласие необходимо для урегулирования возможных споров, возникающих при проведении работ.

Обязательства собственника по поддержанию жилья в надлежащем состоянии

1. Съёмщик жилья обязуется путём проведения косметических ремонтов поддерживать жильё в надлежащем состоянии и должен нести расходы при их неисполнении, если такие ремонтные работы должны производиться собственником жилья. Косметический ремонт должен проводиться согласно законодательным предписаниям.

2. Съёмщик должен иметь право на уменьшение размера арендной платы, которое возникает при наличии дефектов в объекте недвижимости, приводящих к ухудшению характеристик данного объекта недвижимости. Для каждого вида дефектов органам юстиции необходимо составить соответствующий каталог, которым следует руководствоваться обеим сторонам при определении размера уменьшения арендной платы.

3. Съёмщик жилья через подписание договора должен давать письменное обязательство бережного обхождения с жилой собственностью и не предпринимать никаких действий, выходящих за рамки использования жилья.

4. В случае возникновения ущерба съёмщик обязан возместить все расходы собственнику. Сумма залога при этом может быть использована для возмещения ущерба.

Передача жилья собственнику (выселение съёмщика).

1. При передаче жилья собственнику также должен осуществляться осмотр жилого помещения, при этом должно происходить сравнение с протоколом, составленным при въезде съёмщика. Совместно фиксируются показания счетчиков, и съёмщик возвращает владельцу ключи. На этом отношения аренды должны прекращаться.

2. Исключением должны являться неоплаченные счета по сопутствующим расходам, накопившиеся с момента последней оплаты до дня передачи жилья собственнику.

3. В случае наличия неоплаченных счетов должно быть произведено удержание соответствующих сумм из денежного залога съёмщика.

5. Если средств денежного залога не хватает для того, чтобы покрыть расходы по задолженности за аренду жилья или за устранение возникшего ущерба, то съёмщик обязан оплатить все возникающие издержки (о чём он даёт письменные обязательства через подписание договора аренды до въезда в квартиру).

[illegible]

Раздел 3. Структура организаций на рынке управления жильём и предоставлении услуг в Беларуси и странах ЕС.

В Беларуси имеется небольшой выбор - либо ТС и ЖСПК (юридические лица, некоммерческие самоуправляемые объединения собственников жилых и нежилых помещений совместных домовладений), либо, если собственники не выбрали форму управления, внешнее управление в виде государственной управляющей организации (ГУО). Эту организацию (уполномоченное лицо) назначает администрация района (города).

Таким образом, собственники не могут заменить одну управляющую организацию на другую – и ТС, и ГУО имеют территориальную привязку. ТС может быть создано только в одном совместном домовладении, ГУО действует строго на территории района (города). Фактически, конкуренции нет. Частные управляющие компании запрещены.

Территориальный принцип управления жильём появился в СССР и сохранился почти во всех странах СНГ. При этом в России сохранение принципа территориальности (когда за одним ДЭЗ или ЖЭК было закреплено 40-60 многоэтажек на строго очерченной рамками границ территории) при приватизации этих самых ДЭЗ и ЖЭК сыграло пагубную роль. Частные, вновь созданные компании не стали работать лучше – зачем, когда с территории клиенты никуда не уйдут. Главное, не пустить на территорию захватчиков – конкурентов. Начались коммунальные войны. При этом тарифы всё время росли.

В странах ЕС есть более широкий набор организаций.

1. Коммерческие жилищные компании, которые покупают многоэтажные жилые дома и сдают квартиры в аренду с целью получения доходов, как правило 3-4% рентабельность.

2. Коммерческие жилищно-строительные компании, которые и покупают, и строят многоэтажки и сдают квартиры в аренду с целью получения доходов.

3. Некоммерческие жилищные кооперативы, которые покупают многоэтажные жилые дома с целью решения жилищных проблем, без получения доходов. Как правило, один кооператив владеет 10 – 50 многоэтажными жилыми домами, один дом – один кооператив является очень большой редкостью.

4. Некоммерческие жилищно-строительные кооперативы, которые покупают и строят многоэтажки с целью решения жилищного вопроса. При этом приватизация квартир в ЖК и ЖСК запрещена. Например, в Германии это регулируется Законом и кооперативе от второй половины 19-го века, который почти не претерпел изменений.

Жилищные кооперативы в Германии были образованы, в том числе, на основе построенных во времена ГДР ведомственных

многоэтажек, принадлежащих крупным заводам. Так как капитализация была уже произведена, рациональные немцы придумали очень интересную схему.

Для вступления в такой ЖСК необходимо внести пай (от 600 до 1400 евро за квартиру, в зависимости от площади квартиры), вступительный взнос (от 50 до 100 евро), и можно проживать в квартире пожизненно, вне зависимости от гражданства.

В случае выхода из ЖСК пай возвращается, и можно тут же стать членом ЖСК в другом районе или городе – в каждом ЖСК имеется список свободных квартир, информация о них, а также о размере квартплаты и пае вывешивается на 1-ом этаже дома.

Таким образом, пай в размере 50% месячной зарплаты даёт такие же права на пожизненное проживание, за исключением права приватизировать квартиру, и наследникам достаётся не квартира, а только пай. Квартира всегда остаётся собственностью ЖСК по закону о ЖСК от 1868 года.

Это позволяет свободно перемещаться по стране в поисках работы, и не быть связанным покупкой – продажей недвижимости.

Пример.

ЖСК «Марцанер Тор», Берлин образовано в 1999 году на базе жилфонда промышленных предприятий. В ЖСК более 4000 квартир. Годовой оборот 3,5 миллиона евро. Дома от 3 до 9 этажей, все дома полностью реконструированы и утеплены (90% панельных домов). Для управления домами ЖСК учредило ООО «Марцанер Тор», где имеется директор, технический директор, финансовый директор, секретариат. Общий штат – 45 человек. В каждом жилом доме есть свой хаусмастер, все вопросы жильцы адресуют ему. ЖСК также построило для себя административное здание, где размещается управление, а часть помещений сдаётся в аренду. В центре здания для удобства передвижения работников ЖСК расположен панорамный лифт. Это типичный ЖСК для Восточного Берлина.

Жилищные компании и кооперативы объединяются в ассоциации и союзы с годовым оборотом в миллиарды евро, и в общей сложности управляют миллионами квартир.

Пример

Союз Берлинско - Бранденбургских жилищных компаний BBU. Цель деятельности - сотрудничество с органами местной власти и правительством, обучение управляющих. Жилищные компании и жилищные кооперативы, члены Союза, владеют многоэтажными жилыми домами и сдают квартиры в аренду (жилищные кооперативы через вступление в кооператив, с внесением пая). Для жилищных кооперативов членство в Союзе обязательно. Это самый крупный Союз Германии, который был зарегистрирован в числе первых во второй половине прошлого века. У членов BBU, юридических лиц, 1,1 млн

квартир, 5,2 миллиарда евро годовой оборот. У больших жилищных компаний, членов ВВU, до 400 000 квартир в собственности. До 1991 года Союз выдавал сертификаты соответствия и Жилищным компаниям, и Жилищным кооперативам, теперь выдаёт только кооперативам. Членами Союза также являются сопутствующие компании – производители приборов учёта, водоснабжающие, сервисные.

5. *Управляющие и сервисные компании* управляют совместными домовладениями, студенческими общежитиями. Структура таких компаний неоднородна, это, как правило, группа компаний. Есть головная компания и много дочерних, каждая из которых занимается своим профильным бизнесом. Для этих компаний признак территориальности не существует – поиск клиентов осуществляется за тысячи километров и даже в других странах.

Пример.

Группа компаний VEGIS - это действующее с 1984 года частная управляющая группа компаний в сфере бытового обслуживания и индустрии недвижимости. 136 сотрудников фирмы представляют разнообразный производственный спектр. Успешные факторы деятельности - это ориентация на клиента, компетенция и надежность.

Группа предприятий VEGIS управляет, обслуживает и сдаёт внаём объекты жилой недвижимости примерно в 60 разных местах Германии. Объектов недвижимости (квартир) примерно 16.000 единиц. При этом речь идет об их общей стоимости примерно 1,2 млрд. €. Ежегодные платежи найма и эксплуатационные расходы собственниками квартир и арендаторами составляют больше чем 42 млн. €. Управляемые VEGIS объекты распределяются в пределах всей Германии. Поэтому региональное ограничение не существует. Но имеются основные филиалы (дочерние фирмы) в 5 крупных городах Германии, включая Берлин.

В течение 26 лет со дня основания управляющая и сервисная компания VEGIS стала сильным партнером в недвижимом менеджменте. Для решения специальных вопросов компания привлекает высококвалифицированных адвокатов и архитекторов. С помощью современного программного обеспечения VEGIS может гибко реагировать на все требования её клиентов.

Дочерняя управляющая компания VEGIS - PRO CONCEPT Gebäudedienstleistungen GmbH. Она предлагает услуги для технического обслуживания и модернизации зданий.

Следующая дочерняя фирма - это ASI Immobilienverwaltungen GmbH с местонахождением в Мюнхене, которая предлагает услуги в управлении собственностью и управлении арендой.

Группа предприятий была в 2010 году расширена во Франкфурте. Производственными основными вопросами этого общества является управление земельными участками и совместными домовладениями.

О деятельности компании можно более подробно понять на примере Берлинского филиала. VEGIS – Берлин расположена в арендованном многоквартирном здании, построенном в стиле хай тек. В центральной части здания находится лифт, соединяющий различные этажи и соответственно различные отделы компании. Вся копияльно – множительная техника, а также серверы, расположены в удалённом изолированном помещении, чтобы шум не создавал проблем на рабочем месте сотрудникам компании. VEGIS ведёт электронный документооборот, для этого все "старые" документы на бумажных носителях отсканировали.

Филиал расположен в районе Берлина, где имеется квартал так называемых "социальных домов", которые почти не отличаются от других районов плотной панельной застройки. Дома четырёх - шестиэтажные, часть домов уже выкупил инвестор с целью их санации, изменения внешнего облика для возможности сдачи в аренду по более высоким ценам. Тем не менее, территориально расположение объекта (жилого дома) ничего не значит, равно как и удалённость от офисного здания компании - это может быть и дальний пригород.

VEGIS, как и другие берлинские компании, не имеют своих "баз" наподобие белорусских ЖРЭО с мастерскими и тракторами, складами и другой инфраструктурой. Цель деятельности компании - управление объектами жилой недвижимости и их ремонт, а для ремонта и уборки привлекаются подрядные организации, которых тысячи.

Берлинский филиал VEGIS учреждён 15 лет назад и выполняет две задачи:

- непосредственное управление недвижимостью;
- услуги для домовладельцев, уборка, текущий ремонт и санация домовладений.

Географическая дальность объектов жилой недвижимости от офиса - до 100 км. Всего в управлении более 3500 квартир в совместных домовладениях, а также общежития и апартаменты. VEGIS оказывает помощь гражданам, которые купили квартиры с целью сдачи в аренду третьим лицам - услуги по поиску арендаторов, сдаче и приёмке квартир, следит за соблюдением сроков платежей и т.д. Некоторые сотрудники фирмы занимаются только сдачей квартир в аренду.

Структурно в каждом кабинете фирмы оборудованы места для двух работников. Принцип - если один работник отсутствует или заболел, второй работник его подменяет. Находясь длительное время вместе, сотрудники знают специфику объектов друг друга, тем не менее, за каждым закреплены свои объекты, за которые сотрудники

несут ответственность. Это – управляющие, которые не имеют высшего образования. Каждый год Берлинский филиал VEGIS привлекает нового специалиста, для этого он проходит специальное обучение. Срок обучения - 3 года, после чего молодой специалист занимает место (разумеется, в кабинете на двоих) рядом с более опытным сотрудником фирмы. Такой стажёр проходит практику, перенимая опыт у более старшего коллеги, в течении года. После чего может самостоятельно принимать решения и даже занять место обучающего, если к нему направят стажера.

Обычно крупные управляющие компании в Германии, такие как VEGIS, имеют свои обучающие структуры, но это не обязательно. В стране имеются многочисленные учебные заведения, где можно получить профессию в сфере экономики недвижимости, начиная от техника, заканчивая магистром и бакалавром. Но даже имея диплом, без прохождения практики (как правило год) в управляющей компании или в ассоциации управляющих компаний, управлять объектом недвижимости нельзя.

Самое большое по численности совместное домоуправление, заключившее контракт с VEGIS на управление, насчитывает 200 квартирных единиц. Один раз в год техники VEGIS проводят осмотр зданий (инженерные коммуникации, архитектурные конструкции, кровля и придомовая территория, т.е. общее имущество). По результатам осмотра управляющий составляет смету на текущий ремонт.

При этом имеется чёткое определение: если одна деталь интерьера, например, восстанавливает свои утраченные способности - это текущий ремонт, если свойства детали улучшаются - это модернизация, если меняется принцип расположения деталей - это капитальный ремонт (комплексная санация здания). Отчисления на капитальный и на текущий ремонт обязательны, их размер зависит от возраста здания и его особенностей, актуального состояния.

Финансовый план на текущий год (расходы и планируемые доходы) и план текущего ремонта выносится на обсуждение общего собрания совместного домовладения, которое управляющая компания VEGIS обязана провести в каждом совместном домовладении не реже одного раза в год. Протоколы собраний, а также реестр решений общих собраний, оформляет и хранит также VEGIS.

В случае, если общее собрание не утвердит предложения VEGIS, вся ответственность за "недоремонт" ложится на собственников квартир и общего имущества, то есть членов совместного домовладения. Проголосовавшие "против" подчиняются большинству, проголосовавшему "за".

При проведении текущего ремонта, расходование суммы 5000 евро - это свободное решение управляющего, расходование суммы

более 5000 евро - по согласованию с "советом совместного домовладения", выборным аналогом белорусского правления товарищества собственников.

Этот совет оказывает помощь управляющему, консультируя его по специфике этого домовладения, а также контролирует расходы по совместному домовладению, осуществляемые управляющим VEGIS. Никаких "ревизионных комиссий" в совместных домовладениях нет.

Текущий, капитальный и любой иной ремонт начинается только в том случае, если на счёте совместного домовладения, которым распоряжается VEGIS, имеется >75% суммы, необходимой на быстрый и качественный ремонт. Начинать работы, не имея 3/4 необходимых средств, категорически запрещено. Только при наличии необходимой суммы, которую должны собрать члены совместного домовладения, управляющий подписывает договора с подрядчиками на проведение работ и покупку материалов.

VEGIS периодически публикует различную информацию в своих журналах и информационных цветных 4-страничных листках формата А4. периодичность – один раз в 2 месяца. Информационные листки двух видов – для клиентов и для сотрудников.

Информация различная – от представления новых сотрудников до юмористических шаржей на руководство компании. Редакторами и дизайнерами изданий выступают сами сотрудники VEGIS, а главным редактором является собственник компании, господин Вернер Меркель.

На верхнем этаже офисного здания имеется смотровая площадка с великолепным зимним садом. На площадке расположены различные приспособления для приготовления барбекю. Здесь проводятся различные корпоративные мероприятия – вечеринки для собственников квартир после завершения общего собрания, а также отмечаются юбилеи компании, празднуются дни рождения сотрудников и здесь же поздравляют с приёмом на работу новых сотрудников.

6. *Муниципальные жилищные ОАО* представляют из себя общества со смешанным капиталом, иногда полностью принадлежат муниципалитету. Таких компаний в странах ЕС незначительное количество – до 5% в структуре всех компаний.

7. *Физические лица (управители, управляющие недвижимостью)*, имеющие лицензию. Такая практика распространена в Польше.

Управляющий недвижимостью или предприниматель действуют на основе соглашения об управлении недвижимостью, заключенном с ее владельцем, жилищным товариществом либо иным лицом или организационной единицей, владеющей правом на недвижимость, с правовыми последствиями непосредственно для этого лица либо организационной единицы. Соглашение требует письменной формы. В соглашении указывается управляющий недвижимостью, профессионально ответственный за его выполнение, а также номер его

профессиональной лицензии. В соглашении помещается свидетельство о страховании гражданской ответственности за ущерб, причиненный в связи с осуществлением деятельности по управлению недвижимостью. Управляющий недвижимостью подлежит обязательному страхованию гражданской ответственности за ущерб, причиненный в связи с осуществлением деятельности управляющего. Страхование управляющего гарантирует товариществу, что в случае ошибки либо недосмотра управляющего возможные потери, понесенные по этой причине, будут покрыты страховкой.

Границы прав и обязанностей управляющего вытекают из положений права, а также из соглашения об управлении недвижимостью, а величина вознаграждения за управление недвижимостью определяется в соглашении. Управляющий недвижимостью не может из управления недвижимостью черпать иные выгоды, нежели получение вознаграждения.

Управляющий недвижимостью обязан выполнять работу в соответствии с принципами, вытекающими из положений права и профессиональными стандартами с особой старательностью, соответствующей профессиональному характеру этой деятельности, а также с принципами профессиональной этики. Он также обязан руководствоваться принципом охраны интересов лиц, с вещами которых связана эта деятельность.

Охрана интересов лиц, поручивших управление своей недвижимостью, требует знания закона и его изменений, а они в Польше вносятся непрерывно. Поэтому управляющий недвижимостью обязан постоянно повышать профессиональную квалификацию. Если изменится положение и появится какая-нибудь обязанность товарищества, связанная (например) с безопасностью системы газоснабжения, управляющий должен проинформировать об этом товарищество и довести до выполнения этого обязательства. Товарищество не может принять объяснения незнанием права или недавним изменением положений. Такой недосмотр может дорого стоить товариществу.

Управляющий недвижимостью, не выполняющий добросовестно своих обязанностей, подлежит профессиональной ответственности. По отношению к управляющему в связи с профессиональной ответственности могут быть вынесены следующие дисциплинарные наказания: замечание, выговор, приостановление профессиональной лицензии на период от 6 месяцев до 1 года; приостановление профессиональной лицензии пока заново не сдаст экзамен; лишение профессиональной лицензии с возможностью снова добиваться ее получения по истечении 3 лет от дня лишения.

Одновременно управляющий, как физическое лицо, подлежит гражданской ответственности и может подлежать судебному

преследованию в связи со вредом, нанесенным заказчику. Поэтому необходимо страхование управляющего от такой ответственности. Очевидно, страховкой можно воспользоваться только тогда, когда в поведении управляющего отсутствовал злой умысел.

При выполнении профессиональной деятельности в связи с заключенным соглашением об управлении недвижимостью, в рамках этого соглашения управляющий, профессионально отвечающий за его выполнение, имеет право ознакомления, а также получения соответствующих копий, выписок и заверенных справок из: кадастровых книг; кадастра недвижимости; учет сети инсталляции на земельном участке; таксационных таблиц и карт; планов местности, анализах условий и направлений развития территориального хозяйства гмин, а также решений об условиях застройки и освоения территорий; данных по учету населения.

Эти права необходимы для исчерпывающего знания объекта недвижимости, а благодаря этому – возможности нести полную ответственность за выполненную работу.

8. *Квартирные товарищества* распространены в странах Балтии.

В Эстонии все члены правления квартирного товарищества, или КТ, имеют ответственность, которая длится в течении 5 лет после прекращения полномочий члена правления, и вносятся в специальный электронный реестр. Члены правления, имея ответственность, в том числе уголовную, могут подменять председателя правления. Кроме того, члены правления должны пройти обучение. Членом правления может быть - один, или несколько. Членом правления не может быть избрано лицо, в отношении которого суд применил запрет на ведение коммерческой деятельности. Общее собрание решает, кто из членов товарищества полномочен заключить "договор поручения" с членом правления. Члены правления, которые причинили ущерб КТ, отвечают за причинённый ущерб солидарно. Член правления освобождается от ответственности только в случае, если он докажет, что выполнял свои обязанности с должным усердием.

Членом правления не может быть лицо, в отношении которого суд применил запрет на деятельность в качестве члена правления или запрет на ведение коммерческой деятельности, а также лицо, у которого имеется запрет действовать в той же сфере деятельности, в которой работает недоходное объединение, или у которого имеется запрет быть членом правления на основании закона или судебного решения.

С членом правления квартирного товарищества заключается договор поручения. Нельзя считать правильным заключение с членом правления трудового договора или договора подряда. Заключение трудового договора исключает закон о трудовом договоре, на

основании которого трудовой договор не может применяться в отношении договора члена управляющего органа юридического лица.

Права и обязанности членов правления определены законом, уставом КТ и договором, заключенным с членом правления. В законе определены общие основы прав и обязанностей члена правления. Права и обязанности члена правления конкретизированы в уставе товарищества и договоре, заключенном с членом правления.

На основании закона о недходных объединениях правление представляет и управляет недходным объединением. Отсюда вытекают две основные функции правления: представление и управление товариществом. Относительно права представления закон определяет, что у каждого члена правления есть право представлять недходное объединение при осуществлении всех сделок, если законом не определено иначе. Последнее означает, прежде всего, то, что в случае, если уставом предусмотрено ограничение представления, на основании которого члены правления могут представлять товарищество только вместе, то это нужно учитывать при заключении сделок. Например, в случае правления из трех человек все три члена правления должны подписывать договоры.

Государственный суд подчеркивает, что у КТ есть две целевые задачи: единое управление идеальными долями предмета квартирной собственности и представление единых интересов членов товарищества. Первоочередной обязанностью товарищества является забота о надлежащем управлении единой собственностью. Планирование и организация надлежащего управления единой собственностью, а также представление единых интересов членов проводится правлением квартирного товарищества вне общих собраний.

Член правления КТ должен быть общителен, уметь выслушивать проблемы и находить решения, избегать интриг, знакомить с документами и проектами, касающимися товарищества, и давать разъяснения, уметь примерять стороны в конфликтных ситуациях. Причины конфликтных ситуаций, это как правило большие счета, отсутствие ответов на заявления, самовольный захват совместной собственности, востребование долгов, невыполнение решений общего собрания, громкая музыка, парковка автомобилей, ссоры между соседями, курение в подъездах и другие. Правление должно предоставить членам некоммерческого объединения необходимую информацию о руководстве и предоставлять по их требованию соответствующий отчет. Если собственник квартиры в КТ Эстонии неоднократно нарушает свои обязанности по отношению к другим собственникам квартир и если собственники квартир не считают возможным его дальнейшее пребывание в объединении, то они могут потребовать отчуждения им своей квартирной собственности.

9. В странах старой Европы *совместное домовладение* с момента образования автоматически становится «юридическим лицом с ограниченными правами». Выбор формы управления, как в Беларуси, не нужен. Это особое юрлицо не требует наличия руководителя, бухгалтера, юридического адреса и офиса, других расходов, но имеет право открыть расчётный счёт в банке, выступать истцом и ответчиком в судах. При этом – в странах ЕС за всё отвечают собственники жилья, которые всегда несут субсидиарную ответственность.

Совершенствование системы управления в Республике Беларусь

Концепция «совместного домовладения» заключается в необходимости реализации управления домом всеми собственниками либо напрямую, либо через делегирование этих полномочий третьим лицам. Для этого требуются необходимый уровень понимания процессов управления самими собственниками и необходимый уровень знаний и компетенций лицам, непосредственно осуществляющим управление.

В настоящее время в Республике Беларусь управление общим имуществом многоквартирного жилого дома может осуществляться:

1) непосредственно собственниками жилых и нежилых помещений в многоквартирном жилом доме, если в таком жилом доме находится не более пяти жилых и нежилых помещений, принадлежащих разным собственникам;

2) товариществом собственников или организацией застройщиков;

3) уполномоченным лицом по управлению общим имуществом многоквартирного жилого дома, назначаемым местным исполнительным и распорядительным органом в соответствии с законодательством.

В Республике Беларусь распространение получили 2-й и 3-й способы управления. Также стоит отметить, что нынешняя система управления жилфондом сформирована в условиях административно-плановых методов управления экономикой, когда управление в жилищной сфере осуществлялось преимущественно одним лицом – государством, выступающим в качестве единого собственника. Это привело к совмещению исполнительной и контрольной функций, что, как показывает нынешняя практика, не является эффективным, поскольку государство и созданные для этого специальные организации не могут качественно и с низкими затратами эффективно решить вопросы управления МЖД и стимулирования снижения стоимости жилищно-коммунальных услуг.

Например, УП ЖКХ выполняет функции управления (службы заказчика) жилищным фондом как уполномоченное лицо, но одновременно является обслуживающей этот фонд организацией и

материально заинтересовано в прибыльной работе. В данном случае налицо противоречия интересов службы заказчика и интересов обслуживающей организации.

Таким образом, основной идеей реформирования является рациональное разделение функций между участниками данного процесса: собственника, заказчика (управляющей компании) и обслуживающих организаций. Создание служб заказчика – институтов, которые на профессиональной основе будут осуществлять управление жилищным фондом – позволит исключить данные противоречия.

Формирование службы заказчика как субъекта рыночных отношений является ключевым вопросом развития конкуренции в жилищном обслуживании для построения современной системы управления недвижимостью в жилищной сфере. Служба заказчика должна быть направлена на удовлетворение нужд нанимателей и собственников в части предоставления им жилищно-коммунальных услуг.

Предполагается возложить на службу заказчика решение следующих основных задач :

- 1) выбор наилучшего подрядчика по предоставлению жилищных и коммунальных услуг на вверенном ей в управление жилищном фонде;
- 2) заключение договоров с выбранными подрядчиками на предоставление жилищных и коммунальных услуг заданного количества, качества и стоимости;
- 3) обеспечение системы контроля предоставления этих услуг и оплаты их по факту предоставления.

На основании вышесказанного служба заказчика будет являться организацией, подотчетной собственникам жилищного фонда, а ее деятельность будет финансироваться за счет средств собственников жилья.

В договоре на управление жилищным фондом целесообразно закрепить следующие критерии, с помощью которых будет контролироваться и оцениваться деятельность управляющей организации:

- качество и объем предоставляемых жилищно-коммунальных и прочих услуг;
- наличие и исполнение подомовых перспективных и текущих планов работ по содержанию и эксплуатации жилищного фонда;
- уровень сбора платежей за жилищно-коммунальные и прочие услуги;
- своевременность расчетов платежей согласно заключенным договорам с подрядными организациями и организациями, оказывающими жилищно-коммунальные услуги;

- отсутствие (снижение) задолженности перед подрядными организациями;
- отсутствие (снижение) количества жалоб населения на содержание и обслуживание жилья, переданного в управление управляющей организации.

Оценка деятельности управляющей организации на основе разработанной собственником жилищного фонда системы критериев и показателей оценки в дальнейшем сможет непосредственно влиять на оплату услуг по управлению. Формирование экономической заинтересованности управляющей организации очень важно для повышения эффективности управления жилищным фондом. Оно позволит повысить качество проживания, снизить стоимость предоставления жилищно-коммунальных услуг, инициировать процесс ресурсосбережения у потребителей ресурсов, что, в свою очередь, создаст условия для снижения стоимости предоставляемых жилищно-коммунальных услуг.

В настоящее время при совершенствовании системы управления жилищным фондом акцент необходимо сделать на стимулировании развития конкуренции в этой сфере.

Результатом создания конкурентной среды, в которой будут функционировать управляющие компании, позволит значительно повысить качество оказываемых потребителю жилищно-коммунальных услуг.

От удовлетворенности собственника качеством предоставляемых услуг зависит, будет ли в следующем периоде управлять его жильем данная управляющая компания или ей на смену придет другая.

В свою очередь, управляющая компания будет требовать от подрядчиков качественного выполнения работ и оказания услуг, будет контролировать объемы выполняемых работ и стараться минимизировать их стоимость. С недобросовестными подрядчиками и обслуживающими организациями будут расторгаться договоры. Таким образом, все хозяйствующие субъекты в ЖКХ будут материально заинтересованы в выходе отрасли на совершенно иной качественный уровень.

Учитывая, что управление жильем является комплексной деятельностью, которое требует выполнения административных, технических, финансовых, профориентационных функций, государство в лице Министерства ЖКХ должно инициировать изменения текущего положения дел в данной сфере, которые должны включать следующее:

- разработку общей концепции управления МЖД на уровне государства;
- развитие нормативно-правового обеспечения организации управления МЖД;

Раздел 4. Квалификационные требования управляющих в странах ЕС

Недвижимое имущество многоквартирного дома требует управления. Если собственники не берут управление в свои руки, то для этих целей нанимается третье лицо. Здесь возникает вопрос о профессиональной квалификации управляющего и сможет ли он справиться с такими задачами, как поддержание здания в надлежащем состоянии и увеличение стоимости недвижимого имущества.

Ценность жилой недвижимости и её сохранность являются неоспоримыми критериями качества жизни, поэтому государство должно заботиться о том, чтобы на рынке труда имелись соответствующие специальности, которые бы гарантировали профессиональное управление недвижимым имуществом.

Специальные знания или образование могут быть получены различными способами, будь то профтехобразование или высшее образование.

Так, например в Германии, уже на протяжении десятилетий существует и хорошо зарекомендовало себя профессиональное образование, отвечающее потребностям сферы управления недвижимостью. Это образование находится под контролем государства и обеспечивает единый стандарт обучения.

Профессию управляющего недвижимым имуществом можно освоить за 30 - 36 месяцев, а заключительный экзамен сдаётся в Торгово-промышленной палате. При этом содержание обучения является одинаковым для всех федеральных земель Германии и таким образом предоставляет потребителю сопоставимые критерии для оценки. В данный момент абитуриенты этих специальностей пользуются большим спросом на рынке труда.

Во время учебного периода, который проходит согласно дуальной системе образования, студент должен регулярно посещать учебное заведение и параллельно иметь место работы в одной из управляющих компаний. Исходя из общей успеваемости обучающихся, принимается решение, может ли студент быть допущен к сдаче заключительного экзамена по истечению 30 месяцев. В особенности дуальное обучение – 2,5 дня в неделю на производстве и 1,5 дня в неделю обучение в профтехучилище – даёт студенту преимущество объединить теоретические и практические знания. Таким образом, после успешной сдачи заключительного экзамена мы имеем дело не только с теоретиком, но и с практиком, который обладает хорошим опытом работы.

Для того, чтобы организовать для студентов практику, необходимы управляющие компании, которые могут себе позволить иметь студентов-стажёров.

У них должно быть достаточное количество сотрудников и достаточно большой фонд жилья в управлении. Тогда управляющие компании в состоянии хорошо позаботиться о новичках, обеспечить их заданиями, соответствующими уровню их образования и развить у них практические навыки. Стажёры не должны ни в коем случае рассматриваться в качестве дешевой рабочей силы, так как получаемое ими денежное пособие составляет лишь 35% от их будущей заработной платы. Они должны получить возможность, освоить все участки работы в управляющей компании.

Там, где ощущается нехватка профессиональных управляющих, необходимо активизировать профессиональную подготовку кадров для будущего. Лучшей возможности для знакомства и интеграции будущих сотрудников, чем обучение на собственном производстве в течении 2-3 лет не существует.

В средней управляющей компании Германии или Австрии регулярно получают 3-х летнее образование от 15 до 18 стажёров, что позволяет компенсировать нехватку рабочих кадров.

Особенностью немецкой системы является то, что после сдачи заключительного экзамена, договор между предприятием и студентом, заключённый на время обучения, прекращается, так что предприятие не обязано принимать студента на работу. Таким образом, предприятие имеет право выбора, кого оно в будущем трудоустроит, а кого нет.

Основные элементы профессионального образования управляющего:

- Экономика, социология
- Бизнес-администрирование в сфере жилищного хозяйства
- Бухгалтерский учет
- Коммерческое управление и контроль, организация

Типичные области работы включают в себя не только управление жилыми домами, но также и:

- Обслуживание/эксплуатация недвижимости
- Управление жилой недвижимостью
- Покупка и продажа земельных участков
- Новое строительство, модернизация и реконструкция
- Продажа объектов недвижимости и финансирование
- Консультирование и работа с клиентами
- Маркетинг, сдача жилья в аренду, управление, продажа объектов недвижимости и услуг

Задачи управляющего:

- Составление общедомовых правил и обеспечение их соблюдения
- Подготовка и проведение собраний собственников квартир

- Выполнение решений собственников квартир; приведение в исполнение требований суда; информирование собственников о судебных спорах

- Поддержание в исправности общего имущества, осуществление ремонта и организация накоплений для капремонта

- Заключение страховки от рисков: пожара, затопления, шторма, града

- Составление хозяйственного плана и ежегодного отчёта

- Управление финансами объединений собственников жилья и собирание денежных средств

- Добиваться реализации решений спорных вопросов, принятых большинством голосов

- Следить за соблюдением сроков (напр. по оплате ЖКУ)

- Принятие и рассмотрение документации

- Мониторинг всех ремонтных работ и технического обслуживания зданий

- Следить за работой хаусмайстера и уборщиц.

Важным требованием к управляющему является порядочность, так как финансовая деятельность управляющего в данном случае приравнивается к ведению бизнеса, и соблюдение им основополагающих правил управления жилой недвижимостью, в противном случае он несет ответственность за все убытки и потери.

Требования к управляющему:

- Правовое управление (арендное право, право собственности на жильё (Закон о жилой собственности), строительное право)

- Бизнес-управление (общее управление, сдача в аренду, управление арендным жильём, заключение страховок)

- Управление финансами (бухгалтерия, платежи, напоминания, бизнес-план, годовой отчёт, инвестиции, финансы)

- Техническое управление (сохранения надлежащего состояния объекта недвижимости, предотвращение повреждений, ремонт и техническое обслуживание общедомовых систем, регулярный осмотр объекта).

Чтобы зарекомендовать себя на рынке и предоставлять профессиональные услуги в сфере управления недвижимостью, важно иметь в наличии соответствующих специалистов. Потому что профессиональные действия предотвращают ошибки и снижают риски, что, в конечном счете, идёт во благо потребителям.

Вряд ли бы кто-нибудь согласился отдать свой автомобиль в ремонтную мастерскую, которая находилась бы в тёмной подворотне и имела в наличии сомнительных рабочих и инструменты, даже по самым низким ценам. То же самое касается ценной жилой недвижимости, которую надо поддерживать в надлежащем состоянии и следить за тем, чтобы ею управляли именно профессиональные управляющие.

Возможность обучения управляющих недвижимым имуществом совместного домовладения из числа лиц со средним специальным образованием в Республике Беларусь.

В процессе взаимодействия учреждений профессионального образования и работодателей возникла необходимость ответа на вопрос: «Могут ли выпускники учреждений среднего специального образования, занимать должность «Управляющий недвижимым имуществом совместного домовладения?». Поэтому была проанализирована квалификационная структура должностей сферы жилищно-коммунального хозяйства, которые могут занимать специалисты со средним специальным образованием и соответствующих специальностей среднего специального образования.

В результате было выявлено, что наиболее близкой к должности «Управляющий недвижимым имуществом совместного домовладения» по содержанию профессиональной деятельности и требованиям квалификационной характеристики является должность «Специалист по комплексному обслуживанию и эксплуатации жилых домов», которая была введена Постановлением Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 28.11.2013 №109 в Выпуск 23. «Должности служащих, занятых в жилищно-коммунальном хозяйстве» Единого квалификационного справочника должностей служащих по инициативе Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь.

Таблица 1. Сопоставление содержания должностных обязанностей в квалификационных характеристиках «Управляющий недвижимым имуществом совместного домовладения» и «Специалист по комплексному обслуживанию и эксплуатации жилых домов»

Управляющий недвижимым имуществом совместного домовладения	Специалист по комплексному обслуживанию и эксплуатации жилых домов
Организует работу по управлению недвижимым имуществом совместного домовладения, техническому обслуживанию и ремонту жилого дома (домов), обеспечению собственников коммунальными услугами.	Обеспечение сохранности, санитарного содержания, правильной технической эксплуатации, своевременного и качественного обслуживания жилых (энергоэффективных жилых) домов. Обслуживание и организация ремонта
Организует проведение работ по техническому обслуживанию и ремонту общего имущества совместного домовладения.	конструктивных элементов, инженерных систем (систем отопления, водоснабжения и водоотведения).

Обеспечивает своевременную и качественную подготовку общего имущества совместного домовладения к эксплуатации в осенне-зимний и весенне-летний период.	Подготовка здания к сезонной эксплуатации (осенне-зимний и весенне-летний периоды года).
Осуществляет контроль за исправностью и сохранностью инженерного оборудования и контрольно-измерительных приборов. Обеспечивает контроль расходования воды, электроэнергии, тепла и показаний приборов счетчиков контроля. Организует работу по обеспечению сохранности и содержанию общего имущества совместного домовладения в исправном техническом и эстетическом состоянии в соответствии с правилами и нормами технической эксплуатации	Ведение журнала показаний контрольно-измерительных приборов инженерных систем. Снятие показаний групповых приборов учета расхода воды, тепла и электрической энергии. Осмотр вводно-распределительных установок, электрощитовых, электропроводки, осветительной арматуры, квартирных электрощитков, оценка состояния и ремонт. Содержание в технически исправном состоянии электрооборудования жилых домов и домовых электросетей. Осмотр и обслуживание конструктивных элементов зданий. Обслуживание, организация ремонта и регулировка системы рекуперации тепла и ее оборудования. Регулировка и наладка систем центрального отопления, настройка программ автоматического регулирования тепловой энергии. Осмотр, ремонт, поддержание в рабочем состоянии трубопроводов, отопительных приборов, запорно-регулирующей арматуры, канализационных труб и т.д.
Ведет учет и контроль выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту общего имущества, предоставленных коммунальных услуг.	Ведение исполнительной и эксплуатационной документации.

Обеспечивает бесперебойную работу оборудования и устройств жилищного фонда, надлежащее содержание элементов внешнего благоустройства, санитарную очистку и уборку зданий и прилегающей территории совместного домовладения.	Ремонт конструкций здания (кровли, дверных и оконных проемов), внутренней и наружной штукатурки, облицовки стен, внутренней и наружной окраски. Восстановление архитектурного вида отделки фасада. Содержание в технически исправном состоянии водомерных и тепловых узлов, бойлерных установок. Осмотр и ремонт оборудования детских и спортивных площадок, дворовой территории.
Обеспечивает соблюдение работниками правил и норм охраны труда и пожарной безопасности. Разрабатывает и организует осуществление мероприятий по экономному и рациональному использованию воды, тепла и электроэнергии. Принимает необходимые меры по ликвидации аварийных ситуаций на территории совместного домовладения. Осуществляет контроль за выполнением собственниками обязанностей по обеспечению надлежащего содержания и ремонта жилых и нежилых помещений, находящихся в их собственности: по своевременной оплате расходов по содержанию и ремонту общего имущества, за водо-, тепло-, газо-, электроснабжение, горячее водоснабжение, канализацию и иные предоставленные им коммунальные услуги в соответствии с законодательством; выполнением условий договоров на участие в расходах по содержанию и ремонту общего имущества и оплате коммунальных услуг.	

Информирует собственников о проводимой работе по управлению недвижимым имуществом, организации содержания и ремонта общего имущества, предоставлению коммунальных услуг.	
--	--

По результатам сравнительного анализа должностных обязанностей можно сделать вывод, что специалист по комплексному обслуживанию и эксплуатации жилых домов фактически выполняет те же функции, что и управляющий недвижимым имуществом совместного домовладения в части, связанной с организацией эксплуатации, обслуживания и ремонта систем и оборудования жилых домов. Положительным аспектом деятельности—специалиста по комплексному обслуживанию и эксплуатации жилых домов, является практическая направленность его функциональных обязанностей, что подразумевает умение не только организовывать эксплуатацию, обслуживание и ремонт, но и осуществлять их непосредственно в практической деятельности.

Весомым отличием управляющего недвижимым имуществом совместного домовладения является его взаимодействие с собственниками жилых и нежилых помещений подробно отраженное в квалификационной характеристике. У специалиста по комплексному обслуживанию и эксплуатации жилых домов данная позиция не выделена. Вместе с тем нельзя представить, что выполнение функций специалиста возможно без взаимодействия с собственниками жилых и нежилых помещений.

Анализ раздела квалификационных характеристик «Должен знать» позволяет утвердиться в том, что должность управляющего больше ориентирована на распорядительно управленческое сопровождение процессов эксплуатации, обслуживания и ремонта недвижимости, в то время как специалист по комплексному обслуживанию, совмещая в себе функции рабочего по эксплуатации систем и оборудования, одновременно должен выполнять и организаторские функции.

На основании квалификационной характеристики специалиста по комплексному обслуживанию и эксплуатации жилых домов и по инициативе Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь в 2014 году в ОКСК была введена специальность среднего специального образования «Обслуживание и эксплуатация жилых домов». Подготовка по данной специальности открыта в целом

ряде учреждений образования, реализующих образовательные программы среднего специального образования Республики Беларусь.

В процессе реализации образовательной программы среднего специального образования учащиеся изучают следующие учебные дисциплины: «Электроснабжение и электрооборудование жилых зданий», «Электрические сети и электрическое освещение», «Технология электромонтажных работ», «Техническое обслуживание и ремонт электрооборудования», «Санитарно-техническое оборудование жилых зданий», «Котельные установки и тепловые сети», «Отопление», «Вентиляция и кондиционирование воздуха», «Производство санитарно-технических работ», «Техническая эксплуатация санитарно-технических систем и оборудования жилых зданий», «Строительные материалы и изделия», «Техническая эксплуатация зданий», «Автоматизация инженерного оборудования жилых зданий», «Диагностика технического состояния зданий» и др. Свыше 50% учебного времени отводится на освоение практических умений и навыков. Учащиеся получают первичные умения по «Электромонтажной», «Слесарной», «Плотнично-столярной», «Штукатурно-малярной» практикам, а также по электротехническим, санитарно-техническим и отделочным работам.

Так, в содержании образовательного стандарта по специальности «Обслуживание и эксплуатация жилых домов» присутствуют области знаний, которые при углубленном изучении способствуют формированию у выпускника компетенций, которые позволят осуществлять эффективное взаимодействие с собственниками и научиться осуществлять нормативно-правовое сопровождение производственной деятельности. Углубление знаний в области коммуникации, экономики и права можно осуществлять за счет использования учебных часов вариативного компонента типового учебного плана по специальности.

Таким образом, выпускники колледжей могут быть претендентами на должность не только специалиста по комплексному обслуживанию и эксплуатации жилых домов, но и претендовать на должность управляющего недвижимым имуществом совместного домовладения.

При изучении квалификационной характеристики должности «Управляющий недвижимым имуществом совместного домовладения» было отмечено, что к данному специалисту предъявляются следующие квалификационные требования: высшее профессиональное (техническое или инженерно-экономическое) образование и стаж работы в жилищно-коммунальном хозяйстве не менее 3 лет либо среднее специальное образование и стаж работы в жилищно-коммунальном хозяйстве не менее 5 лет.

В дальнейшем, на основании независимой оценки качества подготовки выпускников по данной специальности, можно будет принять решение о необходимости сохранения в квалификационной характеристике должности «Управляющий недвижимым имуществом совместного домовладения» требований, предъявляемых к стажу работы, для выпускников учреждений среднего специального образования с квалификацией «Специалист по комплексному обслуживанию и эксплуатации жилых домов».

Квалификация управляющего в Латвии

Управлять многоквартирным домом имеет право лицо, имеющее необходимое профессиональное образование, не ниже четвертого профессионального уровня квалификации.

Если многоквартирным домом управляет юридическое лицо - необходимую квалификацию должен иметь тот сотрудник, который выполняет задачу управления.

Стандарты профессий

- Управляющий недвижимостью;
- Управляющий домами;
- Мастер управления домами (хаусмастер).

Профессиональное обучение

1. Рижский Технический университет

- Профессиональный бакалавр в управлении недвижимой собственностью;

- Магистр;
- Доктор;

2. Четвёртый профессиональный уровень квалификации (2 г. очно или 2,5 г. заочно):

- Екабпилский колледж агробизнеса;
- Рижская международная высшая школа экономики и администрации бизнеса (RISEBA);
- Высшая школа социальных технологий;
- Рижский Технический университет;
- Юридический колледж.

3. Третий профессиональный уровень квалификации (960 часов):

- Елгавский техникум, в сотрудничестве с ООО «Jelgavas nekustamā īpašuma pārvalde», обучение проводится в рабочей среде;
- Латвийская Ассоциация управляющих недвижимой собственностью;
- Учебный центр «Robotex»;
- Учебный центр «Biznesa ideju Centrs»;
- Юридический колледж;
- «Komplekss Citadele» ООО Школа профессионального обучения «Citadele»;

- Учебный центр «BUTS».

Обучение в рабочей среде

- Мероприятия финансируемые в рамках инициативы по обеспечению занятости молодежи

- Елгавский техникум совместно с ООО Управления недвижимости Елгави предлагает молодым людям приобрести профессию за средства «Еврофонда» в рамках проекта рабочей программы «Экономический рост и занятость»

- Обучения производится на предприятии
- При успешной учёбе студенты получают стипендию ЕС

Учебные предметы

- Защита труда и окружающей среды
- Электро-безопасность и пожаро-безопасность
- Основы предпринимательства
- Основы бухгалтерского учета
- Основы управления и обслуживания жилых домов
- Административное управление зданий
- Правовая основа недвижимости
- Делопроизводство
- Обследование и ремонт инженерных коммуникаций и строительных конструкций здания
- Профессиональное общение
- Информатика
- Основы строительства
- Основы налоговой системы

Основные выгоды образования в рабочей среде

1. Молодежь до 27 лет осваивают специальность или переквалифицируются.
2. Осваивают профессию на предприятиях управления недвижимостью, преподаватели - работники предприятия.
3. Работники, подготавливаясь к учебным занятиям, совершенствуют свои знания.
4. Работодатель в ходе учебного процесса имеет возможность оценить учащихся и выбрать лучших потенциальных работников.
5. Обучаемые имеют возможность ознакомиться и принять участие в корпоративной деятельности потенциального работодателя.

[illegible]

Раздел 5. Хаусмастер в странах ЕС – основные отличия от практики использования смежных специальностей в Беларуси

В последнее время это немецкое слово «хаусмастер» очень часто стало звучать в Беларуси. Хаусмастерами почему-то стали называть «рабочих по комплексному обслуживанию и ремонту зданий и сооружений», состоящих в штате ЖЭСов и других организаций системы минжилкомхоза.

Но это совершенно разные профессии, хотя обе - очень важные. Причём в Германии даже не существует профессии «хаусмастер», это скорее должность, для которой не нужно специального образования.

Но первый человек, к которому обращаются немцы в случае любых проблем в доме или во дворе, это хаусмастер, и без него не обходится ни одно совместное домовладение.

В чём основные идеи массового привлечения хаусмастеров для эксплуатации жилья в Германии? Хаусмастер – это правая рука управляющего, менеджер на месте, мастер по дому.

Главное – не требуется привлечения самых разных специалистов для выполнения мелких работ, не требующих высокой квалификации. Ведь у специалиста высокой квалификации соответственно и большая зарплата. Например, зачем высококвалифицированному электрику, который разбирается в электрических схемах и решает самые сложные задачи, поручать ... менять лампочки в подъездах? Эту работу может выполнить практически любой человек, и за гораздо меньшую оплату.

Вот хаусмастер и выполняет до 85 видов работ, подменяя целый штат специалистов, и экономя деньги собственникам жилья. Но – в электрощитовую хаусмастер не пойдёт, так как это опасно и может привести к серьёзной аварии, это работа как раз для высококвалифицированных электриков.

У хаусмастера нет в подчинении никого, и он находится внизу с точки зрения служебной карьеры. Это, как правило, мужчина, и как правило со средним специальным образованием (например плотник или электрик, не имеет значения), чаще среднего возраста, главная черта которого хозяйственность, коммуникабельность и умение вести диалог с жильцами многоэтажек. Умение общаться с жильцами не свойственно совсем молодым людям, и средний возраст мужчины кроме того обусловлен обязанностями (например осмотр кровли дома), для выполнения которых пожилые люди не пригодны. Средний возраст успешных мастеров составляет 40–45 лет. Ценны не руки, а знания и образ мышления. Хороший хаусмастер должен свою работу любить, ценить свой дом, уважать людей в нем живущих.

И хотя хаусмастеров никто не готовит, за десятилетия их деятельности сформировалась целая «гильдия», члены которой просто осознают себя хаусмастерами и часто передают свои навыки по

наследству. Это облегчает поиск таких работников. Утверждение хаусмастера происходит на общем собрании собственников, причем на конкурсной основе. Уволить его также можно только решением собрания. Хороший опытный специалист всегда пользуется спросом на рынке. Если хаусмастер заболел или собирается в очередной отпуск, то управляющий находит ему временную замену. Иногда его рабочий день превышает установленные нормативы, но это особенность работы.

Хаусмастера получают зарплату либо в совместных домовладениях (нанимателем являются все собственники квартир), либо в управляющих и сервисных компаниях. Лучше всего если хаусмастер живет в том же доме, который он обслуживает – тогда его работа становится более эффективной и удобной, а хаусмастер со стажем в десяток лет экономит жильцам большую кучу денег. Он не просто знает, а чувствует дом, предупреждая аварии и дополнительные расходы. Все жильцы, в свою очередь, знают этого человека, и могут обратиться к нему в любое время.

В случае чрезвычайной ситуации (затопления, например), хаусмастер всегда на месте и может перекрыть воду даже в 2 часа ночи. Кстати, в Германии отсутствует аварийная служба, и тоже в целях экономии – обязанности аварийки выполняет хаусмастер.

Товарищество собственников квартир само решает, какую зарплату они готовы платить хаусмастеру, и может сменить его по своему желанию. Основное преимущество, обеспечивающее высокую эффективность такой работы – то, что один человек знает всё здание, инженерные конструкции, систему отопления, систему водоснабжения и водоотведения, отвечает за двери, кладовки, гаражи – всё до каждого болтика.

Принципиальная разница между рабочими по комплексному ремонту ЖЭСа и хаусмастерами заключается в следующем.

Хаусмастер осуществляет контроль над общим состоянием недвижимости и внешних сооружений, за плотностью напорного водопровода, кранов и вентилей, над уборкой здания и дворовой территории, проверяет работу отопительной системы, лифтов.

Он осуществляет уход за зданием и прилегающей территорией, замену фильтров в вентиляционных и водопроводных системах, ламп накаливания и люминесцентных ламп в подъездах и лестничных пролетах и выполняет ещё целую кучу работ, связанных с самим зданием. Как видим, он обслуживает всё здание, за исключением частных квартир.

Более того, если к нему обратится собственник с просьбой выполнить работы в квартире, хаусмастер обязан отказать ему и объяснить, что в его обязанности это не входит и что для этого есть специализированные фирмы.

За тайные сделки с жильцами он подлежит немедленному увольнению. То есть он не делает платный ремонт внутри квартир, он следит за состоянием дома в целом.

Хаусмастер имеет право раз в год, по договоренности с жильцами, делать обход квартир для проверки целостности инженерных и других систем, проходящих через квартиры. Если хаусмастер чувствует, что его квалификации недостаточно в некоторых вопросах, он имеет право привлекать к обходу других специалистов.

К задачам рабочих ЖЭСов, кроме задач обслуживания зданий, обязательно входит также и работа внутри квартир – оказание платных услуг населению. При этом рабочие обязаны выполнять и неквалифицированные работы (замена ламп, мелкий ремонт светильников), и высококвалифицированные, например ремонт электропроводов. Но это не правильно и экономически нецелесообразно, или как говорят немцы – не профессионально.

Из истории наших стран видно, почему по-разному сложились системы обслуживания здания. В Германии складывались поколения хаусмастеров, когда обслуживание данного объекта переходило от отца к сыну, и часто жена хаусмастера, например, осуществляла уборку лестниц, подъезда и прилегающей территории, ухаживала за садом, косила и поливала газоны, выращивала цветы, оформляла живую изгородь. Такой вариант собственниками только приветствуется. Считается, что если супруги работают сообща, то они пришли надолго и будут выполнять обязанности добросовестно.

В Беларуси такое не принято. Многоквартирные дома всегда обслуживали государственные организации, со штатом специалистов согласно стандартов времён СССР. А жаль!

Так, например, не менее одного раза в неделю хаусмастер обязан проводить консультации для жителей дома по вопросам эксплуатации здания. Для них он первый советчик. Прямой обязанностью хаусмастера является выслушивание всех просьб и пожеланий людей, причем даже личного характера, и в этом никаких ограничений не предусмотрено.

А вот при возникновении аварийной ситуации обязанности хаусмастера расписаны досконально. От него требуется оперативно определить масштаб ущерба, постараться его минимизировать. К примеру, при затоплении квартиры — перекрыть стояк и вызвать ремонтников, проконтролировать их работу, обо всех случаях обязательно нужно проинформировать управляющего.

Если в здании необходимо провести значительный ремонт, то хаусмастер должен проанализировать предложения, изучить ценовой вопрос. При необходимости он имеет право пригласить профессиональных оценщиков. В данном случае он выступает и как рабочий, и как менеджер.

На хаусмастера могут возлагаться обязанности по сбору арендной платы. Он должен совершать обходы и производить тщательные осмотры квартир в присутствии арендатора, покидающего жилье или желающего вселиться в квартиру, составлять соответствующие протоколы и договоры аренды.

Традиционные задачи хаусмастера:

1. Надзор

- Контроль за общим состоянием жилого дома и внешних сооружений, включая внешние замки.
- Контроль за состоянием гаражей, включая подземные гаражи.
- Проверка работы отопительной системы (обслуживание, выпуск воздуха, заполнение водой, проверка соответствия стандартам).
- Контроль за состоянием лифта.
- Курьерская служба – осуществление покупок, в т. ч. закупок материалов для совместного домовладения.
- Контроль за соблюдением правил внутреннего распорядка – порядком.
- Проверка аварийных выходов, аварийного освещения и предупредительных надписей.
- Контроль за соблюдением сроков перепроверки противопожарной системы.
- Контроль за плотностью напорного водопровода, кранов и вентилей.

2. Уход за зданием и территорией

- Работы по уборке подъездов, влажной уборке подъездов.
- Уход за садом и прилегающей территорией (косьба и полив газонов, удаление сорняков, оформление живой изгороди, полив цветов).
- Уборка мусора (очистка мусорных баков – служба уборки мусора).
- Зимняя служба уборки (уборка снега, посыпка противогололедной смесью).
- Освобождение от хлама и мусора чердака и иных помещений, вывоз негабаритного мусора.
- Очистка канав, канализационных решеток и водоприёмных отверстий.
- Замена фильтров в вентиляционных и водопроводных системах.
- Борьба с вредителями (крысы, мыши, насекомые).
- Очистка водосточных желобов.

3. Ремонт

- Замена прокладок в водопроводной арматуре.
- Устранение функциональных неисправностей в дверных замках (замена цилиндров замков).
- Замена ламп накаливания и люминесцентных ламп.
- Установка и замена мебельной фурнитуры.
- Устранение/шпатлевание повреждений в стене.
- Мелкий ремонт сухих поверхностей стен.
- Мелкие малярные работы/лакокрасочные работы.
- Смазывание маслом дверных петель.

4. Обязанности, выполняемые в чрезвычайных обстоятельствах

- При разрыве водопроводной трубы, закупорке канализации, отключении электричества и в прочих чрезвычайных ситуациях необходимо немедленно устранить опасность, даже если она возникла вне рабочего времени (например, перекрыть воду).
- При возникновении ущерба необходимо проинформировать сотрудников домоуправления.
- Срочный ремонт должен выполняться без отлагательств, в случае, если промедление представляет опасность.

5. Прочие задачи

- Оказание помощи другим специалистам в ходе проведения оценки состояния здания и необходимости ремонта.
- Проверка договоров о техническом обслуживании, если таковые имеются, а также оценка качества работ по техническому обслуживанию.
- Приём арендной платы за квартиру (в случае оплаты наличными).
- Осмотр квартиры совместно с потенциальными съёмщиками жилья.
- Процедура передачи квартиры в пользование съёмщику жилья.
- Приём и передача ключей при смене съёмщика жилья.
- Процедура приёма квартиры при окончании срока аренды.
- Заказ специалистов по выполнению ремонтных работ (стоимостью до определенной суммы) и контроль за их выполнением.
- Снятие показаний общедомовых приборов учёта.

В конечном счёте, главным документом, регламентирующим деятельность хаусмастера, является перечень работ и услуг, а также трудовой договор, подписанный нанимателем, то есть товариществом собственников квартир, и работником, то есть хаусмастером.

Данные документы являются основой для принятия решений касательно выполнения тех или иных задач.

Интересный факт - в районе компактной застройки Берлина, районе Марцан-Холесдорф один хаус-майстер обслуживает 20 86-

[illegible]

Раздел 6. Опыт стран ЕС в партнёрском управлении, механизмы и формы участия местных сообществ

Внедрение механизмов стимулирования деятельности местных сообществ необходимо для решения наиболее актуальных на местном уровне проблем жилищно-коммунального и социального обеспечения, повышения качества обслуживания населения и развития городской инфраструктуры.

Возможность граждан участвовать в принятии решений на уровне своего города является неотъемлемой частью гражданского общества, основополагающим принципом устойчивого развития и подразумевает исполнение трех ролей:

- Гражданин как заказчик услуг;
- Гражданин как получатель услуг городской администрации;

Гражданин как соучастник общественных процессов, влияющий на их формирование и развитие.

Целью партнерского управления городским хозяйством является улучшение социально-эколого-экономических условий проживания в населенных пунктах, повышения эффективности коммунальной политики путем развития диалога и взаимодействия исполнительных органов государственной власти с органами местного самоуправления, общественными организациями, представителями бизнеса и общественности.

Внедрение европейского опыта позволяет решить следующие важные задачи:

- Активизировать участие граждан в коммунальных реформах, поддержать развитие общественного самоуправления и механизмов общественного контроля;
- Консолидировать усилия различных участников жилищно-коммунальных отношений, объединить имеющиеся в их распоряжении ресурсы (информационные, людские, финансовые) и повысить эффективность их использования в интересах достижения общих целей;
- Перераспределить управленческие и контрольные функции в коммунальном секторе, высвободив органы государственного управления от части мелких, незначительных дел, передав их на уровень общественных структур (в т.ч. общественных советов);
- Добиться учета интересов различных групп населения в вопросах развития территорий, их участия в создании образа желаемого будущего для их местного сообщества, реализации их замыслов, создания позитивного имиджа населенного пункта (района, микрорайона);

Способствовать снижению социальной напряженности, выработке консенсуса по спорным вопросам, предотвращению или разрешению конфликтов.

Принципы диалога и взаимодействия

Для создания и поддержания атмосферы диалога и партнерства исполнительных органов государственной власти с органами местного самоуправления, общественными организациями и другими представителями местного сообщества важно обеспечение следующих условий:

- Равенство сторон, независимость, добровольность и заинтересованность в участии;
- Субсидиарность: задачи должны решаться на самом низком, малом и удаленном от центра уровне, на котором их решение возможно и эффективно;
- Развитие: самореализация участников, обучение, усиление профессионализма, укрепление мотивации, развитие потенциала, корректировка планов, расширение круга участников диалога;
- Возможность контроля выполнения решений, мониторинг (отчетность, оценка результативности действий).

Организационно-правовые (институциональные) предпосылки

- Европейский опыт подтверждает, что развитая законодательная база создает необходимые предпосылки для активного участия граждан в жилищно-коммунальной политике.

- Местные уставы коммун создают условия для регулирования взаимоотношений на локальном уровне по следующим вопросам: проведения собраний, установления приемных часов граждан (жильцов), участия граждан в качестве экспертов в комитетах местных коммунальных парламентов. Так, например, в Берлине на уровне земли и районов существует трехступенчатая система принятия «народных решений»: «инициатива», «обоснованное требование», «решение». Кворум необходимый для принятия решения возрастает с каждой ступенью. В то время как для «инициативы» достаточно собрать 50 тысяч подписей в течение 4 месяцев, на следующих стадиях необходимо собрать значительно большее количество подписей в более короткие сроки. Проверка и установление легитимности осуществляется государственными органами. Решение об использовании результатов «народного решения» принимается парламентом земли или района.

- Строительный кодекс ФРГ регулирует взаимоотношения между участниками строительных проектов. Обязательным является своевременное информирование граждан о больших строительных проектах, предоставление возможности выразить свое мнение перед тем, как коммунальным парламентом будет принято окончательное решение, которое в свою очередь также может быть опротестовано в судебном порядке.

- С 1971 года в Законе о поддержке городского строительства было обеспечено вполне конкретное участие жильцов в принятии

решений о мероприятиях по модернизации жилых многоэтажных домов. В рамках «подготовительных исследований» необходимо определить позиции собственников, арендаторов и других пользователей, а также выслушать их предложения по планируемой санации и обсудить способы предотвращения отрицательных влияний.

Немецкий опыт показывает, что для практической реализации законодательной предпосылки необходимо признание важности участия граждан со стороны органов власти. Активность граждан и их общественную работу можно обеспечить, только если существует реальная возможность повлиять на принятие решений. Для этого необходима согласованная процедура, регулирующая участие граждан (ответственное лицо в администрации с контактными данными, ссылка на интернет-странице, установленные сроки обработки обращений граждан).

Возможность участия граждан Польши в общественной жизни городов предусмотрена Законом о самоуправлении муниципалитетов. В этом законе в параграфе 5а написано, что в предусмотренных законом случаях, а также в других важных для муниципалитетов случаях разрешено привлечение граждан в принятие решений, касающихся общественной жизни муниципалитетов. Правила и условия участия граждан определяются постановлением местного совета. Например, в польском городе Губин действует постановление городского совета депутатов от 24.03.2011 года, которое регулирует правила участия жителей города в общественной жизни:

- все жители города Губин, если тема касается всего города,
- жители определенного района Губина, если тема касается данного района,
- определенные группы жителей, если тема касается этой группы.

Латвия со своим недавним статусом государственности не имеет ни созданных демократических традиций, ни практики в их реализации. Первый закон, который предусматривает участие общественности в процессе принятия решений, появился только после восстановления независимости в девяностых годах двадцатого века. Пространственное планирование было первой отраслью, в которой было предусмотрено участие общественности.

Требования участия общественности в местном планировании на уровне развития планирования определены во многих законах и правилах: «Закон о пространственном планировании развития»; «Закон о строительстве»; Закон «Об оценке воздействия на окружающую среду»; «Закон об административных процедурах»; «Закон о заявлениях» и т.д.

- Процедура участия общественности в процессах территориального планирования и развития определяется условиями

Кабинета министров, направленными на содействие эффективному, открытому, своевременному и ответственному участию граждан. Это предполагает повышение качества процесса планирования и соответствие результатов планирования потребностям и интересам общества.

Трудности и проблемы привлечения местного сообщества к партнерскому управлению

1. Позитивные эффекты гражданских инициатив требуют времени.

Представители администраций зачастую должны сами позаботиться о мотивации граждан и гражданских инициативах к участию в местных процессах. С одной стороны, краткосрочно для них это означает больше затрат, осложнения и конфликты. С другой стороны, уже существует множество положительных примеров инициатив, разработанных совместно с населением в сфере городского планирования и развития.

2. Слишком высокие ожидания от гражданских инициатив – слишком мало терпения

На практике часто прибегают к привлечению гражданских инициатив, когда напряженность между гражданами и/или политиками/ администрацией достигла своего пика. Однако ни ресурсы (материальные, финансовые и другие), ни поставленные временные рамки не соответствуют проблеме. В результате изначально запрограммированы – неудача в реализации целей, разочарование участников. При этом политики и чиновники увидят причины неудачи скорее в личностном составе гражданской инициативы, нежели в структурных проблемах.

3. Некомпетентное обращение с проблемами в коммуникации и взаимодействии

Сложности в коммуникации и во взаимодействии гражданских инициатив имеют следующие истоки:

- *различный язык общения*: проектировщики аргументируют в основном технически, участники – скорее эмоционально, так как речь идет об их интересах

- *групповая динамика*: симпатия и антипатия возникают также из-за различных или меняющихся сфер интересов, как со стороны политиков и чиновников, так и со стороны гражданских представителей.

Знания о таких причинных взаимосвязях снимают груз с плеч участников. Проблемы в меньшей степени рассматриваются как личностные ошибки. В тоже время потребность в сопровождении гражданских инициатив остается, и прежде всего за счет привлечения профессионального «модератора».

4. Предотвращение тенденций институционализации

Зачастую встречаются одни и те же люди, образующие при этом определенную прочную структуру, принимающую решения, которая идет в разрез креативным дискуссиям. Отчасти поддерживается лоббирование интересов определенных групп. Без четкого структурирования заседаний и выступлений некоторые участники могут преследовать исключительно личные интересы или заминать постоянную оборонительную позицию, которая будет отягощать работу группы.

Участие граждан может потерпеть неудачу если:

- *отсутствует поддержка* со стороны лиц, принимающих решения, и они опасаются ограничения своей власти;
- *отсутствует реальная возможность внедрения* решений граждан, так как основные решения уже приняты или граждане слишком поздно были вовлечены в данный процесс;
- граждане не хотят принимать участие по причине *плохого опыта в прошлом*, или для них открыта другая возможность реализовать свои пожелания в жизнь;
- *социальное неравенство* между участниками в совместных дискуссиях и в конкретной реализации мероприятий.

Специалисты из стран Балтии отмечают следующие барьеры для эффективного участия общественности:

- инертность общественности, в обществе бытует неверие, что его вмешательство может изменить ситуацию. Жители высказывают свою заинтересованность только в тех случаях, которые затрагивают только частные интересы (связанные с их собственностью или собственностью непосредственной близости);
- нехватка навыков и знаний организаторам процесса участия общественности.

Наиболее значимые документы местного планирования развития Латвии, которые определяют перспективу пространственного развития, допустимое применение и ограничения использования - Стратегия долгосрочного развития, Территориальное планирование, Программа развития, локальное и детальное планирование.

Поэтому планирование развития территории наиболее охватывают общественные интересы. В то же время пространственное планирование и строительство – это отрасли, где больше всего возникают разнообразные конфликты интересов между различными группами (гражданами, предприятиями, неправительственными организациями и т.д.).

В этом процессе нередко конфликтуют противоречивые права и интересы, поскольку, с одной стороны, есть собственники, которые хотят использовать своё имущество наиболее эффективным способом, но с другой стороны, есть права общества на благоприятную

окружающую среду. Следовательно, для того, чтобы обеспечить интересы всех заинтересованных сторон в развитии территории, одной из важнейших задач в планирование процесса развития является - во многих случаях даже противостоящих, согласование интересов и мнений.

Это возможно только при активном участии всех заинтересованных сторон в процессе планирования и принятия решений. Легитимизацию решений планирования обеспечивает эффективное участие общественности в процессе планирования развития и строительства.

Но, чтобы процесс участия общественности не был формальным, необходима профессиональная и эффективная работа ответственных учреждений, а также желание общественности принимать участие и добиться того, чтобы его мнение было услышанным и понятым.

Опыт некоторых стран Европейского Союза в партнерском управлении: механизмы и формы участия

Широкое распространение во многих странах мира получила такая форма участия общественности в процессах развития территорий как *Местные повестки-21* (МП21 разработка и реализация стратегий устойчивого развития локальных территорий). В рамках Местных повесток-21 наиболее распространенной формой работы является формирование и деятельность тематических рабочих групп. Часто темами этих рабочих групп являются вопросы жилищно-коммунального обслуживания.

При этом, как отмечается в «Руководстве по Местной повестке-21» Совета европейских муниципалитетов и регионов, «жизненно важно, чтобы местные власти не доминировали в процессе МП21, а выступали только как инициаторы деятельности, стремящиеся вовлечь других и быть примером для других в своей деятельности». Через консультации и установление консенсуса интересов местные администрации учатся у граждан и локальных организаций и получают необходимую информацию для формулировки оптимальных стратегий.

Германия

Анализ основных тенденций развития в Восточной Германии после 1989 года показывает, что в короткие сроки возникли различные формы прямого участия граждан в общественной жизни. Среди них:

- *Круглые столы* на всех политических и территориальных уровнях с целью решения комплексных (часто – конфликтных) общественных вопросов. Эта организационная форма дает возможность вести равноправный диалог между всеми участниками, который модерировается независимым ведущим;

- *Встречи независимых экспертов* по общественно важным темам;

- Многочисленные *гражданские инициативы: гражданские комитеты и объединения*, в которые входят жильцы, предприниматели с целью решения местных вопросов.

Одной из форм, способствующих повышению социальной активности жильцов и ответственности власти за руководство, является, к примеру, *«форум граждан»*, идея которого возникла в 1970-ые года в Германии. Суть форума граждан – в возможности для представителей населения наравне с чиновниками, экспертами и политиками выбирать пути решения насущных вопросов. Из людей, желающих принять участие в гражданском форуме, методом случайной выборки формируется гражданское жюри, которое выслушивает выступления экспертов, знакомится с действующим законодательством и дополнительным аналитическим материалом по рассматриваемой проблеме. На основании полученной информации независимыми членами жюри принимается решение, отражающее, как правило, позицию большинства членов общества. Результаты форума публикуются, доводятся до сведения управляющих органов. Тем самым у власти появляется возможность узнать позицию общества по тем или иным вопросам и учесть это мнение в принятии дальнейших решений.

Вопросы, касающиеся всего населения города, обсуждаются на *городских форумах*. Цель такой практики заключается в обеспечении путем проведения публичных слушаний возможности широкого участия граждан в подготовке и принятии градостроительных решений при соблюдении социального баланса общественных и частных интересов в развитии города.

Например, в городе Нойруппин, форум созывается два раза в год. Приглашаются граждане и другие заинтересованные лица и обсуждаются актуальные вопросы городского развития. В результате обсуждений городского форума создаются рабочие группы: например, рабочая группа по разработке проектов, направленных на увеличение привлекательности центра города, или рабочая группа по развитию молодежной культуры. Согласованные проекты совместно реализуются при волонтерском участие представителей общественности и финансовой помощи администрации и государственных или европейских программ поддержки.

Конкретным примеров участия граждан являются *«представительства задействованных лиц»*. Они начали создаваться в Восточном Берлине с 1990 г. по инициативе районных администраций в связи с модернизацией больших городских кварталов с привлечением бюджетных средств. Законодательная необходимость создания таких структур регулируется в Строительном кодексе. С целью создания представительств администрация созывает собрания жильцов, на которых из присутствующих выбираются члены. В «представительства задействованных лиц» входят представители жильцов, собственников,

малого и среднего бизнеса района. Члены «представительств задействованных лиц» активно привлекаются к процессу принятия важных решений о модернизации кварталов. За свою работу они получают небольшую денежную компенсацию затрат и могут использовать для своей работы некоторые административные ресурсы.

Следующим примером участия граждан ФРГ в решении местных, региональных и национальных проблем являются *местные и профессиональные советы*. Их задачи заключаются в консультировании районных администраций, планировании и сопровождении локальных мероприятий. Члены советов – эксперты, жильцы, депутаты муниципальных советов, представители других советов, собственники жилья и другие. Создание таких советов частично регулируется нормативными предписаниями. Так, советы созываются как представителями администрации, так и по инициативе граждан, на безвозмездной основе. Целесообразность работы таких советов обусловлена тем, что привлечение людей к решению конкретных вопросов, связанных с использованием финансовых средств, вызывает большую мотивацию и серьезное детальное обсуждение. В результате возникают проекты, пользующиеся большим признанием общественности. Так, например, в Берлине работает совет квартала «Мэркишес Фиртель» по реализации программы благоустройства района, повышению качества проживания и престижа района. В его состав входят 35 членов – жильцы, представители местных организаций и учреждений (объединения квартиросъемщиков, школ, церквей, торговли, спортивные и культурных клубов и т.д.).

Интересным инструментом для работы общественных советов является *мастерская будущего*. Суть этого метода заключается в развитии общих идей и разработке возможностей их практической реализации.

Мастерская будущего реализуема без больших затрат. Для ее проведения достаточно одних выходных, а иногда и одного дня.

Важна, однако, хорошая подготовка, которая заключается в выборе подходящего помещения и обеспечении канцтоварами и иными материалами. Рекомендуются также модерация данного процесса человеком, которому доверяют участники. Число участников не должно превышать 25 человек. Мастерская будущего в значительной степени ориентирована на практические действия и поэтому особенно подходит для групп, давно работающих вместе. Важно, чтобы это не было однократным мероприятием, а работало на постоянной основе.

В Германии местные администрации содействуют и принимают участие в образовании и поддержке гражданских структур и инициатив с целью решения локальных жилищно-социальных проблем. Участие граждан стало, например, одним из принципов работы районной администрации Марцан в Берлине. Эта администрация занимается

рассмотрением предложений от инициативных групп, проводит собрания для жильцов с целью информирования о планируемых строительных проектах. Раз в год происходит вручение приза гражданской активности. В районе Марцан жильцы привлекались к разработке концепций сноса, перепланировки домов, улучшения социальной инфраструктуры, создания велосипедных дорожек, детских и спортивных площадок и т.д.

Здесь основаны *бюро по работе с населением* с целью консультирования жильцов, проведения собраний, организации праздников для жильцов. В их задачи входит обсуждение локальных проблем и популяризация коммунальных проектов по городскому развитию. Они обеспечивают обмен информацией, сопровождают и поддерживают мероприятия, способствующие диалогу между различными субъектами.

В социально проблемных районах создаются *бюро «менеджмент городского квартала»* для финансовой и организационной поддержки. Цель их работы заключается в развитии добрососедских отношений среди жильцов, формировании социально разнообразной структуры района, поддержке добровольной общественной деятельности, а также в содействии интеграции мигрантов. В таких районах проживает много безработных, мигрантов и населения с низким уровнем образования. Всего в Берлине существует около 35 таких бюро. Их бюджетное финансирование в 2016 составит порядка 23 миллионов евро, дополнительно оплачивается персонал.

Офисы сотрудников администраций, работающих в них, находятся в городских кварталах, за которые они отвечают (около 50.000 жильцов). В круг их задач входит обеспечение коммуникации между гражданами, местными структурами и администрацией, поддержка самоорганизации жильцов и посредничество при возникновении проблем. Жильцы выносят свои предложения на совет квартала, которые дискутируются в бюро по работе с населением, выбираются наиболее интересные проекты, впоследствии реализуемые при поддержке администрации района. В результате совместных акций образуются партнерские сети, вандализм и небрежное отношение к местам общего пользования, как правило, сокращаются.

Конфликтный менеджмент.

Почти 50 городов и поселков земли Бранденбург используют эту новую форму участия. Идея заключается в том, что граждане могут через специальную интернет-платформу подать жалобу и заявить в городскую администрацию о какой-то коммунальной проблеме. С помощью маркировки на карте можно отметить, где имеются проблемы с инфраструктурой. Это могут быть разного рода сообщения, от незаконной свалки до проблем с движением транспорта (сломанный светофор).

Администрация в свою очередь информирует всех пользователей этой платформы о ходе решения заявленных проблем. Светофорные символы информируют о стадии обработки. Красный свет обозначает, что сообщение о проблеме принято, желтый – период обработки, зеленый – вопрос решён.

Латвия

В Латвии участие общественности играет важную роль в любом процессе принятия решений, но особенно актуально участие общественности:

- в разработке документов планирование пространственного развития;
 - в разработке планов по охране окружающей среды;
 - в проведении оценка воздействия на окружающую среду (ОВОС) и стратегической экологической оценке (СЭО);
- в общественном обсуждении строительного намерения.

На практике используются формальные и неформальные формы участия общественности в процессах планирования.

К формальным инструментам относятся общественное обсуждение территориального планирования, детального планирования, предложения развития или строительных планов, которые включают в себя определенные законодательными актами ряд мероприятий:

Информирование общественности. Информация публикуется в газетах и на сайте муниципалитета. Таким образом, общественность своевременно проинформирована об ожидаемых изменениях, в запланированных мероприятиях и имеет возможность выразить свою точку зрения, внести предложения и рекомендации.

Публичный показ документа территориального планирования или строительного намерения. Очень важно, чтобы материалы были доступны и в администрации, и в интернете. Они должны быть понятны, легко и четко воспринимаемы.

Собрания общественных обсуждений являются неотъемлемой частью процесса общественного обсуждения и непосредственно связаны с предложением развития и планирования и публичной демонстрацией материалов. Требования по организации собраний в рамках проектов планирования и развития предусмотрены почти во всём законодательстве Европейских стран. Для граждан участие в общественных собраниях является наилучшим способом, чтобы напрямую общаться и участвовать в процессе планирования путем выявления интересующих вопросов, высказывая возражения и предложения, а также формируя своё мнение о вещах и явлениях. Это очень важный инструмент, чтобы обеспечить участие общества, потому что сразу показывается обратная связь. Тем не менее, результат зависит от того, насколько профессионально эти встречи подготовлены и

проведены. Заявления населения с предложениями и возражениями - это неотъемлемый инструмент для обеспечения участия общественности, так как позволяет каждому человеку выразить свои предложения и возражения дистанционно, и в установленные сроки получить обоснованные ответы.

Анкетирование населения. Обеспечивает комплексные взгляды на будущее развитие территории.

Часто оказывается, что для достижения положительного исхода недостаточно использование формальных методов, имеющих строгие ограничения согласно нормативным предписаниям. Поэтому, чтобы обеспечить реальное и эффективное участия общественности в процессе планирования, на практике используются различные неформальные методы участия путем адаптации их к конкретному проекту и сочетая их с формальными методами.

Неформальными методами участия являются - мастерские, рабочие группы и т.д. В зарубежной и Латвийской практике используются различные формы сотрудничества - наиболее популярными являются форумы (круглые столы), модерация, медитация, инициативные группы граждан, местные партнерства, электронное участие. Также могут быть организованы инициативные группы граждан, которые создаются, чтобы активизировать народ к самопомощи и самоорганизации в реализации своих интересов в различных сферах жизни, начиная с улучшения парка или двора жилого дома и заканчивая безопасностью детей на улицах.

Сотрудничество этих групп с местными органами власти и учреждениями, участвующими в процессе планирования, облегчает общение между участниками и показывает пути достижения интересов жителей, а также способствуют образованию групп интересов. Это даёт возможность оперативно передавать информацию, повышает уровень осведомленности о проблемах, способствует формированию рациональной аргументации и позволяет реализовать инициативу граждан.

Польша

Опытом Польши в партнерском управлении городским хозяйством на примере маленького города Тихи (с одиннадцатью тысячами жителей и самой известной польской пивоварней Тиски) поделилась польская ассоциация городов-побратимов.

"У нас граждане могут участвовать в городском планировании через *бюро местных инициатив*. Предложения иногда поступают от управления по делам граждан, иногда от самих граждан / местных инициатив. Поданные в службу предложения дискутируются и конкретизируются. Инициаторы идеи (например, школа) должны подготовить обоснование, почему их инициатива важна и необходима для данного района города, какую пользу и кому она принесет и т.д.

На основании этого совместными усилиями в управлении по делам граждан разрабатывается концепция по реализации инициативы. Если, например, мы хотим что-то изменить, построить возле школы, мы привлекаем к участию жильцов соседних домов, так как с их согласия у нас намного выше шансы получить финансовую поддержку администрации на реализацию проекта".

Бюро местных инициатив существуют во многих польских городах. Спектр их деятельности довольно широкий и зависит от активности местного населения.

Во многих польских городах мэрия направляет и координирует процессы участия граждан. Местному сообществу предоставляются следующие возможности:

- делиться своим мнением или высказывать недовольство;
- получить ответ на поставленные вопросы;
- выбрать из предложенных вариантов способы решения проблемы.

Результаты участия анализируются мэром города, после чего он обязан составить протокол. Протокол с результатами затем должен быть представлен городскому собранию депутатов во время следующих заседаний.

С 2010 года в городе Губин на границе с Германией граждане приняли участие в рассмотрении следующих тем:

- ликвидация поселения как управленческой единицы города. Приняло участие 75% жителей города Губин;
- разбивка города на избирательные районы и определение их границ, нумерация и число депутатов в одном избирательном районе, а также разбивка города на постоянные избирательные округа и определение их границ, нумерация;
- долгосрочный план развития и модернизации установок для обеспечения водоснабжением и отвода сточных вод на 2015–2019 годы;
- изменение названия района Кросно Одрзански на «Кросниенско-Губински».

Кроме того, каждый год происходит участие граждан по программе о совместном сотрудничестве с различными видами общественных организаций.

Нидерланды

Нидерланды характеризуются большим количеством мигрантов, а также огромным и успешным стремлением мигрантов принимать участие в общественной жизни.

Приведем пример одного социального центра в Амстердаме, который располагается в районе с низким социальным уровнем, особенно среди мигрантов.

В этом центре предлагают разные возможности изучения голландского языка, дают консультации и, как первый шаг участия в

общественной жизни, мигрантов призывают к участию в голосовании за проекты центра, его окружающей территории и строительные проекты микрорайона. В результате мигранты получают возможность полноценно участвовать в процессах местного планирования. Это является лучшей возможностью для укрепления их связи с жилым районом, домом и имеет большое социальное значение.

Эстония

В Эстонии муниципалитеты не реже одного раза в год должны дать информацию обществу о всех намеченных детальных планах. Инициировав разработку детального плана, публикуется сообщение и информируются владельцы, находящиеся на затронутой территории. Закон Планирования предусматривает, что в разработку детального плана должны быть вовлечены не только землевладельцы, но и владельцы сетей инженерного обеспечения и управляющие объектами, расположенными на причастной территории. В законодательных актах указаны правила организации общественных обсуждений и подачи материала, на практике готовятся настенные диаграммы, модели. Общественные обсуждения длятся минимум 2 недели. В случаях, предусмотренных законом, проводится как минимум одна общественная встреча.

Дания

В Дании важную роль играет процесс общественного обсуждения, во время которого выбирается оптимальное решение и достигается согласование интересов. От предложения локального плана до его утверждения, самоуправление обеспечивает, по меньшей мере, 8 недель для общественного обсуждения. В течение этого периода, у национальной власти есть право вето, если предложение локального плана противоречит национальным интересам. После утверждения локального плана муниципалитет должно его опубликовать, включив в национальную систему планирования. Самоуправление публикуют на своих сайтах все локальные планы.

Выводы и рекомендации для Беларуси из европейского опыта по использованию механизмов участия населения в решении вопросов, связанных с развитием территорий, жилищно-коммунальным управлением.

Разработка и правовое закрепление аналогичных механизмов участия населения в решении вопросов, связанных с развитием территорий, жилищно-коммунальным управлением, требует в ближайшей перспективе воплощения в жизнь в Беларуси.

Опыт заключается в осознание того, что предложения и идеи граждан необходимо воспринимать всерьез. Даже самые смешные фантазеры часто являются очень ценными помощниками с хорошими идеями. Центральным аспектом в налаживании долгосрочного устойчивого сотрудничества между участниками диалога является

широкая демонстрация и освящение положительных примеров и успешно реализованных проектов.

Важным также является существование надежных механизмов обратной связи, таких, например, как менеджмент обработки предложений, когда точно и прозрачно отрегулированы сроки ответа на заявки граждан, или механизмов, регламентирующих порядок организации и проведения собраний / встреч граждан. Тогда граждане начинают серьезно относиться к предложениям местных администраций, что ведет к развитию равноправного диалога.

В процессе развития взаимоотношений между участниками важно обеспечить постепенный переход от низших уровней участия (распространение и получение информации) через средние (обсуждение) к высшим (привлечение и партнерство). Процесс диалога должен быть хорошо спланирован и интегрирован в процесс принятия решений.

Возможности местного самоуправления в решении городских проблем могут быть значительно расширены посредством механизмов социального партнерства власти и населения. Для того, чтобы эти механизмы работали, необходимы финансовые рычаги, которые бы стимулировали население вкладывать реальные усилия, а также софинансировать осуществление практических мер по повышению благосостояния.

Работа с жильцами, активное и постоянное участие граждан в развитии местных стратегий и реализации проектов безусловно требует значительных затрат, профессиональной подготовки, времени и терпения. Необходимо учитывать сложности, возникающие при разъяснении технических аспектов, стараться доступно изложить преимущества планируемых проектов, разбудить интерес среди населения. Однако, как подчеркивают европейские эксперты, эти затраты и усилия оправданы, так как в результате укрепляется связь жильцов со своим районом и вносится вклад в локальное устойчивое развитие.

За счёт взаимодействия с общественными организациями нагрузка на местные органы власти снижается. Разумеется, это создаёт необходимые возможности для урегулирования возникающих проблем и исключает действия граждан по сценарию «жалобы в органы власти», как это и практикуется в Беларуси.

Приоритетные направления деятельности по вопросам развития диалога в области жилищной политики для законодательной и исполнительной органов государственной и местной власти:

- Закрепить в нормативных актах возможность участия граждан в жилищных реформах на местном уровне, государственной поддержки жилищных общественных инициатив, развития общественного самоуправления и механизмов общественного контроля;

- Инициировать создание при Советах или исполкомах Общественных координационных советов (или других консультационных и совещательных органов) по вопросам городского развития с участием представителей общественных организаций, товариществ собственников, ЖСК, научных учреждений и университетов, бизнеса;

- Обеспечить (совместно с общественными структурами) регулярную организацию и проведение публичных дискуссий, постоянное функционирование «горячих линий», общественных приемных по вопросам городского развития.

Организация градостроительных решений с применением установленных градостроительным кодексом процедур общественного участия обеспечивает:

- принятие решений, отвечающих истинным потребностям населения, общественности, согласованных с государственными интересами, интересами стратегического развития города и способствующих стимулированию роста экономики города;

- снижение уровня правовой неопределенности и потенциальной конфликтности интересов («нежелательные объекты» уже не могут появиться неожиданно), уменьшаются риски для инвесторов-застройщиков; повышается уровень компетентного участия граждан в принятии решений;

- возможность жителям отстаивать свои интересы, участвуя в публичных слушаниях по поводу намечаемого строительства.

Активное взаимодействие местной власти с жильцами, с одной стороны, обеспечивает обратную связь администрации с населением, укрепляет связь жильцов со своим районом, и с другой – позволяет оперативно реагировать на желания и потребности людей, снижая тем самым социальную напряженность в обществе. Таким образом, расширение участия граждан в решениях политиков и администраций должно приветствоваться «сверху», а инициатива должна исходить «снизу».

Вовлечение местными властями и хозяйственными государственными структурами местного общественного потенциала в решение городских проблем позволит повысить уровень жилищно-коммунального обслуживания населения. Диалог власти и общественных организаций, установление деловых контактов для решения общих вопросов создадут условия для расширения ресурсного «поля» деятельности государственных организаций в области управления городским хозяйством.

[illegible]

Раздел 7. Организация работы общественных советов при местных органах власти в Республике Беларусь

Повышение ответственности собственников жилья и профессионализма управляющих в Беларуси является ключевым фактором устойчивого развития рынка управления жильём. Основой процесса управления совместными домовладениями являются - осведомленный, информированный собственник квартиры, профессиональный управляющий и их взаимное доверие.

При этом следует учесть опыт стран Европейского Союза. Собственники арендных (доходных) домов очень хорошо осознают свою ответственность. Арендный дом – это самый эффективный с точки зрения управления вид городского жилья. Например, собственники арендных домов первыми организуют, финансируют и осуществляют энергоэффективные мероприятия, связанные с модернизацией многоквартирных жилых домов (МЖД).

Жилищные кооперативы (некоммерческие организации, которые всегда являются собственником многоэтажных жилых домов) также не испытывают проблем с управлением. Принцип тот же – у многоэтажных домов один собственник (кооператив). К сожалению, в Беларуси деятельность жилищных кооперативов фактически прекращена, так как законодатели допустили приватизацию квартир в ЖСК, и все кооперативы де-факто являются совместными домовладениями.

Совместное домовладение – самый сложный вид городского жилья с точки зрения управления. При этом собственники квартир в странах ЕС очень хорошо информированы о своей ответственности, так как при покупке квартиры нотариально заверяют свои обязательства, и заранее осведомлены и о своих обязанностях. Печатается огромное количество книг, брошюр и пособий для собственников квартир в совместных домовладениях. Но даже в этих условиях процесс принятия решений (например, о модернизации МЖД) сложен и требует высокой профессиональной подготовки управляющего общим имуществом.

Требуется учесть опыт некоторых стран бывшего СССР, и сделать вывод, что только самоуправление собственников жилья (создание ТС и ЖСПК) не решает имеющихся проблем и не приводит к созданию саморегулируемого устойчивого рынка управления жильём.

Необходим постоянный диалог власти и создаваемых жилищных ассоциаций и профессиональных союзов управляющих жильём с целью совершенствования законодательства и установления общих стандартов управления жильём.

Важную роль играют изменения, связанные с повышением ответственности собственников жилья и их информирования. Необходимо создание школ жилищного просвещения населения, школ грамотного потребителя и других форм просвещения и обучения собственников жилья.

Для повышения профессионализма управляющих жильём необходимо законодательное (постепенное) регулирование квалификационных требований, предъявляемых к управляющим, в зависимости от уровня их ответственности (индикатор - количество квартирных единиц в управлении, площадь управляемых объектов и т.д.).

Представляется необходимым создание и развитие ресурсных центров на базе учебных заведений, которые оказывают поддержку как управляющим жильём государственных и частных организаций (создание программ повышения квалификации), так и собственникам квартир, предпринимателям и другим заинтересованным.

В дальнейшем, при создании законодательных рамочных условий и развитии жилищных профессиональных ассоциаций и союзов, последние также должны создавать свои школы повышения квалификации управляющих и предоставлять юридические консультации и информационную поддержку собственникам квартир (бюро по работе с населением).

На первом этапе роль ассоциаций могут выполнять общественные советы, создаваемые при местных органах власти и не являющиеся юридическими лицами (преимущество - отсутствие расходов на хозяйственную деятельность).

Определение Общественного совета.

Общественный Совет ТС, ЖПК, ЖСПК является постоянно действующим, совещательным, коллегиальным органом, образуемым при местных исполнительных распорядительных органах и (или) их отделах.

Общественный совет создаётся для обеспечения взаимодействия государственных органов с ТС, ЖПК, ЖСПК, уполномоченными по управлению недвижимым имуществом в целях обеспечения общественного участия в решении вопросов в сфере управления жильём, координации деятельности ТС и ЖСПК, ЖПК. А также - в целях повышения эффективности управления частным жилым фондом, обмена опытом между руководителями ТС, ТС, ЖПК, ЖСПК, председателями Советов совместных домовладений при назначении в них уполномоченных лиц, совершенствования правового реагирования в этой сфере, достижения высокого уровня управления и качества предоставляемых коммунальных услуг.

Совет в своей деятельности руководствуется законодательством Республики Беларусь и «Положением об общественном совете», утверждаемом местным исполнительным органом.

Совет осуществляет свою деятельность на общественных началах. Председатель общественного Совета избирается на первом собрании.

Решения Совета носят рекомендательный характер.

Общественный Совет формируется из представителей местных органов власти и наиболее опытных и активных руководителей ТС, ЖПК, ЖСПК и их союзов (ассоциаций), председателей Советов совместных домовладений (при назначении уполномоченного по управлению общим имуществом) и иных заинтересованных лиц, например, депутатов местных Советов, участников местных общественных объединений и других инициатив.

Активизация деятельности созданных и создаваемых общественных Советов.

1. Важно определить точную программу работы в достижении поставленных целей и задач, которые направлены на координацию деятельности, постоянного информирования всех заинтересованных и обмен информацией между органами местной власти и собственниками квартир в ТС, ЖПК, ЖСПК;

2. Для более чёткого определения направлений деятельности, связанной с обменом опытом между руководителями ТС, ЖПК, ЖСПК, рекомендуется выделить наиболее актуальные и распределить их по секторам и создать рабочие группы внутри совета по каждому сектору:

- организационная деятельность и делопроизводство (организация мероприятий, общих собраний, дискуссий, заседаний правления с последующим документальным оформлением);

- юридическое сопровождение (консультирование с привлечением третьих лиц в целях получения компетентной информации, защиты интересов ТС, ЖПК, ЖСПК, совместный анализ изменений в законодательстве);

- экономическая деятельность (координация финансово-экономической деятельности ТС, ЖПК, ЖСПК, анализ бухгалтерского учета);

- технические консультации (привлечение третьих лиц для получения компетентной информации при подготовке к ОЗП, эксплуатации и ремонта инженерных систем, текущем ремонте и модернизации МЖД);

- информационная деятельность (создание современных информативных систем, круглые столы с представителями районных, городским СМИ).

3. Соборания общественного Совета должны проводиться не реже одного раза в квартал (а в первый год деятельности Общественного совета – один раз в месяц).

4. Решения по теме собрания принимают члены общественного Совета. В целях управляемости и оптимизации процесса принятия решений рекомендуемое количество членов совета должно быть нечетным и не должно превышать 19-ти человек. Целесообразно предусмотреть секретаря и заместителя председателя совета.

5. В процессе работы важно изучать мнение собственников квартир, озвученных ими проблем и готовить предложения по их решению, проводить анализ местных проблем в сфере управления жилым фондом и проблем, связанных с несовершенством законодательных актов, и обобщать проблемные вопросы для дальнейшего разрешения;

6. В обязательном порядке должен быть организован диалог с заинтересованными собственниками квартир для оказания им помощи при выборе способа управления совместным домовладением, при организации и проведении общих собраний в совместных домовладениях.

7. Необходимо рассматривать и поддерживать инициативы граждан по совершенствованию взаимодействия между собственниками жилья и управляющими, своевременно информировать население о новациях, а также изменениях в нормативно-правовых актах.

8. Необходимо изучение и распространение самых успешных практик членов общественного совета, например, в организации и проведении общих собраний в ТС и ЖСК, субботников, текущего ремонта, организации раздельного сбора ТКО и других мероприятий.

9. Необходимо обеспечивать открытое, гласное взаимодействие членов общественного совета с органами местной власти и публиковать в открытых источниках перечень обсуждаемых проблем.

10. За каждым членом общественного совета рекомендуется закрепить определенное количество ТС, ЖСК, ЖСК, с которыми он на добровольных началах взаимодействует и информирует по вопросам, включенным в план работы общественного совета.

11. Целесообразно включать членов общественных советов в комиссии и рабочие группы, создаваемые при местных администрациях, по локальным вопросам. Например, по распределению бюджетных ассигнований на покрытие убытков ТС, ЖСК и ЖСК по текущему ремонту, техническому обслуживанию многоквартирных жилых домов. Такая практика уже применяется в Первомайском районе г. Витебска с января 2016 года.

Важно осознавать, что общественные советы являются:

- с одной стороны, возможностью для общественности посредством диалога и дискуссий обобщить и донести для органов власти свои проблемы, а также предложить пути их цивилизованного решения;

- с другой стороны, для органов местной власти общественные советы являются дополнительным не капиталоемким ресурсом, который, при правильном его использовании, позволяет им принимать взвешенные, правильные управленческие решения и одновременно снижает финансовую нагрузку на местный бюджет.

Общественные советы могут стать основой для создания в дальнейшем полноценных ассоциаций и союзов ТС, ЖПК, ЖСПК. Это не основная их роль, но очень важная с точки зрения устойчивого развития.

[illegible]

Раздел 8. Рекомендации по организации и проведению общего собрания по выбору способа управления (в совместных домовладениях) и в созданных товариществах собственников

Если Вы решили выбрать формой управления совместным домовладением товарищество собственников (ТС), Вам просто необходимо знать, что высшей формой управления ТС является общее собрание. И от того, владеете ли Вы навыками организации, проведения общего собрания и оформления протокола, зависит очень многое. По крайней мере, относиться к общему собранию по принципу «как ни будь» ни в коем случае нельзя.

Рекомендации, которые мы подготовили для Вас, основаны на 15-летнем опыте десятков председателей ТС и ЖСПК, и также подтверждены опытом членов ТС, которые успели получить эти рекомендации и опробовать их на практике. Вам не нужно идти путём проб и ошибок – просто внимательно прочитайте информацию, которую мы, эксперты Международной ассоциации менеджмента недвижимости, подготовили для Вас.

Время и дата проведения собрания:

1. Не рекомендуется проведение собрания: в понедельник, в пятницу, накануне больших праздников, в выходные и праздничные дни. В эти дни люди менее всего заинтересованы тратить своё время.

2. Начинать собрание рекомендуется не ранее 19-00, завершать не позднее 21-00. Во-первых, многие просто не смогут приехать с работы ранее 19-00, ну а примерно в 21-00 биологические ритмы большинства людей настроены на отдых.

Место проведения общего собрания.

Наихудшее место проведения общего собрания – дворовая территория. Этот вариант необходимо сразу исключить, хотя бы потому, что проведение собрания во дворе попадает под действие Закона «О проведении массовых мероприятий в Республике Беларусь» и требует получения разрешения в местном исполнительном органе. Ну и эффективность такого собрания минимальна.

Наилучшее место проведения общего собрания – в большом зале, например в школе. В соответствии с Законом «О местном управлении и самоуправлении в Республике Беларусь» местные власти не просто могут, а обязаны помочь Вам с выбором такого зала. Разумеется, вопросы оплаты аренды зала Вы должны решать сами.

Оборудование зала для проведения собрания.

Для качественного и быстрого проведения общего собрания Вам необходимы:

- звукоусиливающая аппаратура; микрофон (лучше два); проектор и экран для демонстрации слайдов, фотографий; удалённый компьютер (например ноутбук, подключённый к проектору); школьная доска или офисный мольберт (большой блокнот или магнитная доска для рисования); ноутбук для членов счётной комиссии.

Возможно, Вам кажется, что это сложно – нет, в каждой школе наверняка уже есть всё перечисленное, а если нет, у одного из членов ТС наверняка есть что-либо из списка.

Поверьте, всё выше указанное – необходимые инструменты для Вашего мероприятия. И вот почему.

Без **звукоусиливающей аппаратуры** собрание быстро трансформируется в увлекательную игру «Кто кого перекричит». В результате наиболее заинтересованные участники просто «махнут рукой» и покинут зал.

Два микрофона – один для выступающего, второй для вопросов из зала (не тратится время на «путешествия» из зала к единственному микрофону и обратно).

Офисный блокнот или школьная доска – на пальцах, конечно, можно показать всё что угодно, но доверие к такой информации у зала минимальное, напишите на доске мелом (крупными цифрами, буквами) – зал это обязательно оценит.

Проектор, экран и ноутбук. Это самая важная часть оборудования. 90% процентов всей информации, воспринимаемой человеком, приходится именно на зрение. Глаз способен воспринимать миллионы бит в секунду, ухо — только десятки тысяч. К тому же, данные, воспринятые с помощью глаз, более осмысленны и лучше сохраняются в памяти. Не зря говорят: «Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать». Поэтому, если Вы будете только читать очень хорошо составленный доклад, достигнутый результат (реакция зала) будет составлять примерно 10% от результата, полученного при «показе» небрежно подготовленного доклада, но выполненного в виде слайд-презентаций.

Как использовать проектор. При чтении доклада без использования проектора, Вас обязательно будут перебивать и задавать вопросы. В случае, если заранее подготовленная визуальная часть доклада проецируется на экран, зал слушает Ваши слова, одновременно воспринимая визуальную информацию на экране. Опыт показывает, что в этом случае в зале полная тишина, а остановки и паузы просто не возникают.

При этом, выступающему должен помогать ещё один человек, который управляет «удалённым компьютером», например ноутбуком. В

распечатанном крупными буквами докладе выступающего, например председателя правления ТС, нет пауз, и выступающий читает доклад лицом к залу, глядя в доклад и не глядя на экран, без остановок и пауз. В точно таком же распечатанном крупными буквами докладе, у помощника, между абзацами проставлены номера слайдов подготовленной слайд-презентации. Помощник слушает выступающего, и когда очередной абзац завершён и помощник видит очередную цифру (номер слайда), он просто нажимает кнопку клавиатуры и на экране появляется следующее изображение. Всё происходит быстро и синхронно. Поверьте, такой уровень организации присутствующие оценят на 10 баллов.

Рекомендации помощнику. При дальнейших ответах на вопросы из зала (выступающим), помощник должен быстро реагировать, и выводить на экран документы, фотографии, которые имеют отношение к задаваемым вопросам. Разумеется, помощник должен владеть информацией, и лучше, когда это член правления ТС или работник ТС, а документы и фотографии необходимо подготовить заранее. Например, при обсуждении должностных окладов работников ТС лучше вывести на экран утверждаемое штатное расписание, при обсуждении ремонта лучше вывести фотографии жилого дома до ремонта, во время ремонта, после ремонта и т.д. Это очень важная помощь как выступающему, так и всем членам ТС для правильного и объективного восприятия информации.

В паузах между выступлениями лучше показывать фотографии двора, детской площадки, видеоролики о товариществе собственников, например субботники с участием жильцов дома.

Ноутбук для членов счётной комиссии. В ноутбуке должен быть файл с реестром собственников в формате Excel. После регистрации участников общего собрания в листах регистрации (под роспись) один из членов счётной комиссии кликает на соответствующие номера квартир в файле ноутбука, и сразу получает результат – каким % голосов обладает общее собрание и есть ли кворум для принятия решения. Кроме того, при проведении сложного голосования, когда визуально определить большинство невозможно, члены счётной комиссии записывают номера квартир проголосовавших, кликают номера в файле, и мгновенно получают результат. При «ручном» подсчёте времени тратится гораздо больше и вероятность ошибок достаточно высока.

Документация для подготовки общего собрания и оформления протокола.

Для подготовки общего собрания и оформления протокола необходимо иметь: листы регистрации участников собрания с подписями участников собрания (не более 50 регистрируемых на 1 члена счётной комиссии); карточки для голосования (1\4 часть листа А4

с указанием номера квартиры, Ф.И.О. собственника, доли в общем имуществе совместного домовладения, в %); доверенности на представление интересов собственников квартир, делегирующих своё право на участие в собрание третьим лицам; отчёты выступающих, рукописные протоколы секретарей общего собрания (лучше, когда секретарей два).

Карточки для голосования (для удобства счётной комиссии) выглядят примерно так:

29
Матюлин А.А.
0,623%

номер квартиры

фамилия собственника

доля в общем имуществе

Карточки для голосования могут быть цветные, из плотной бумаги или обычной, но главное – номер квартиры должен быть виден с расстояния примерно 5 метров. Карточки имеют также важное психологическое значение – собственники квартир видят серьёзную подготовку и организацию собрания, лучше осознают свою роль в управлении совместным домовладением и принимают более взвешенные решения.

Листы регистрации, доверенности, отчёты (если они были) сшиваются вместе с протоколом общего собрания, составленного на основании двух рукописных протоколов секретарей. Протокол подписывает председатель общего собрания, члены счётной комиссии, секретари общего собрания. Протокол опечатывается печатью товарищества собственников, и хранится бессрочно.

Очное собрание или письменный опрос?

В соответствии с положениями Жилищного Кодекса, общее собрание, при необходимости, может быть проведено путём письменного опроса при кворуме более чем 2/3 голосов членов ТС.

Мы рекомендуем проводить очное собрание: если собрание отчётно-выборное, экстренное, или когда длительное время очное собрание не проводилось.

А письменный опрос - лучше проводить при утверждении многостраничного финансового плана, а также при голосовании по малозначимым для большинства вопросам, а также при наличии при голосовании большого объёма информации, особенно цифр.

Разумеется, это всего лишь общие рекомендации.

Выбор председателя общего собрания.

Почему-то сложилось распространённое мнение, что председателем общего собрания обязательно должен быть председатель правления ТС. Но опыт показывает, что это наихудший вариант из возможных. Кроме того, согласно положений нового Жилищного Кодекса, общее собрание должно делегировать председателю собрания право подписать трудовой договор с вновь избранным председателем ТС. Таким образом, по крайней мере на отчётно-выборном собрании, председателем собрания руководитель ТС быть не должен.

Лучший вариант, когда председателем собрания избирается один из членов ТС, или лицо, представляющее интересы одного из членов ТС. Такой человек должен быть хорошо подготовлен, то есть иметь практический опыт проведения каких-либо собраний, не обязательно в товариществе собственников.

При этом руководитель ТС открывает собрание, и сразу предлагает выбрать председателя собрания. Разумеется, кандидатура (кандидатуры) лучше подготовить заранее. Далее происходит голосование по выбору председателя собрания.

Роль председателя собрания: поставить на голосование (утвердить) время для докладов и время для выступлений в прениях; поставить на голосование (утвердить) повестку дня с изменениями или без изменений; поставить на голосование (утвердить) состав счётной комиссии и секретарей собрания; выяснить у счётной комиссии наличие кворума. Если кворума нет, председатель собрания объявляет собрание несостоявшимся.

При наличии кворума председатель собрания обязан строго следить за соблюдением регламента и пресекать любые его нарушения, в том числе со стороны членов правления и руководителя ТС, то есть быть подчёркнуто нейтральным лицом. Это обстоятельство способствует порядку и доверию, пресекает попытки спровоцировать скандалы, что иногда случается.

Подсчёт голосов при проведении общего собрания.

Право голоса при проведении общего собрания равно доле члена ТС в общем имуществе совместного домовладения. Например, если площадь квартиры Иванова А.А. 48 м², а сумма площадей всех квартир 5200 м², доля Иванова А.А. $48 \text{ делим на } 5200 = 0,923\%$. Эта доля

должна отражаться в реестре членов ТС, а также в листах регистрации и файлах для подсчёта голосов членами счётной комиссии, карточках для голосования.

В случае единогласного решения общего собрания, может использоваться правило подсчёта голосов «один собственник – один голос».

Как достигнуть кворума при проведении общего собрания?

Кворум при проведении первого общего собрания составляет не менее половины голосов от их общего количества. Потому здесь можно или добиваться кворума, или... попросту не готовиться к первому собранию, понимая, что кворума достичь не удастся. Повторное собрание требует кворума не менее четверти голосов от их общего количества, и это значительно проще.

Тем не менее в ТС, где члены правления имеют навыки подготовки к общему собранию, всегда удаётся достичь кворума и на первом собрании. Для этого мы рекомендуем несколько простых правил.

1. Используйте доверенности на представление интересов - вместо члена товарищества собственников в заседании общего собрания может участвовать его представитель, действующий на основании доверенности, удостоверенной в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь либо председателем правления товарищества собственников. Это может быть любой гражданин – на усмотрение члена ТС. Например, за неделю до назначенной даты общего собрания члены правления могут обойти часть квартир и вежливо поинтересоваться, планируют ли члены ТС участвовать в собрании. Если нет, можно попросить заполнить доверенность на представление интересов на общем собрании, для достижения кворума. Кого выберет член товарищества – это его дело, но как правило члены ТС доверяют это право либо своим родственникам (членам семьи), либо членам правления и председателю, т.е. тем, кого знают. Бывали случаи, когда 40-50 доверенностей члены ТС выдавали председателю правления, и в этом ничего противозаконного нет, так как законодательство не содержит подобных ограничений.

2. Приглашайте на общее собрание представителей местной администрации, например архитектора района, а также депутатов, работников РОВД. Людям всегда интересно узнать – какие магазины, детские сады планируют построить в районе, какие преступления наиболее характерны для данной местности и как защитить себя, членов своей семьи и своё имущество, а также получить другую полезную информацию из компетентных источников.

4. Включайте в повестку дня вопросы, интересующие большинство – установка ограждения, создание системы видеонаблюдения, разметка территории для парковки автомобилей и т.д.

Мы желаем Вам успеха в проведении общего собрания, у Вас всё обязательно получится!

[illegible]

Раздел 9. Рекомендации по взаимодействию между управляющим недвижимым имуществом и собственниками квартир в совместном домовладении

Опыт стран ЕС показывает, что основой процесса управления жилыми домами являются - осведомленный, информированный собственник квартиры, профессиональный управляющий и их взаимное доверие. Это главные факторы, которые могут обеспечить качественное управление жилыми домами в течение продолжительного периода времени.

Результат управления жилыми домами виден ни через день, ни через год. Одной из важнейших особенностей процесса управления является его непрерывность. Именно непрерывность процесса обеспечивает сохранность жилого дома на всем протяжении его эксплуатации. Действия по управлению домом не могут быть периодическими, время от времени уделяя внимание решению какой – либо из возникающих проблем.

Содержание собственности – это процесс, который требует не только затрат времени, но также наличия знаний и денежных средств, и именно профессиональный управляющий – это тот, кто может увидеть взаимосвязь, привлечь внимание собственников квартир к проблемам и установить приоритеты в последовательности выполняемых работ, соизмеряя расходы на содержание жилого дома с платежеспособностью жильцов.

Вопросы, которые управляющий должен решать в процессе управления жилым домом, включают в себя санитарную уборку дома, техническое содержание, управление финансовыми средствами и надзор за их израсходованием, а также обеспечение соблюдения минимальных требований энергоэффективности. Осведомленный собственник квартиры – это лучший помощник в этом процессе.

Информированный собственник квартиры.

Существует несколько способов, как стать собственником квартиры. Квартиру можно купить, приватизировать, унаследовать, получить в дар. Наряду с радостью от обладания полученным имуществом, становясь собственником квартиры, возникает также обязанность участвовать в процессе управления жилым домом.

Приобретение квартиры - это граница между тем периодом, когда кто - то другой, со стороны, заботится о содержании квартиры и своими собственными новыми обязанностями.

Для того чтобы принимать участие в содержании жилого дома, собственник должен быть проинформированным и знать область ответственности - за что отвечает каждый собственник квартиры сам и за что он несет ответственность вместе с другими собственниками квартир жилого дома.

За любой вопрос в жилом доме, который затрагивает находящуюся в совместной собственности часть, несут ответственность и решают все собственники квартир дома в целом.

Они решают и определяют, как будет поддерживаться чистота и порядок в доме, как будет обеспечиваться поставка тепловой энергии, услуги водоснабжения и канализации, вывоз бытовых отходов, содержание оборудования и коммуникаций, планирование работы управления, а также управление финансовыми средствами дома.

Процесс управления жилого дома заключается в выполнении принятых решений. Поэтому только знающий и информированный собственник квартиры может принимать ответственные, качественные и долгосрочные решения и успешно руководить процессом управления.

Существует несколько источников, из которых можно получать информацию. Это - жильцы дома, средства массовой информации (газеты, журналы, телевидение, радио), местные органы власти, общественные организации, контролирующие органы, законодатели и, конечно, управляющий. В Беларуси это – председатель ТС, ЖСПК, директор райжилкомхоза или ЖЭС, директор частной эксплуатирующей организации и т.д.

Обязанность управляющего жилого дома – предоставлять полную информацию, прояснять все вопросы, которые связаны с управлением жилым домом.

Практический опыт подтверждает: чем более информированными будут собственники квартир многоквартирного дома, тем активнее их участие в решении вопросов, которые относятся к процессу управления домом. Таким образом, процесс управления происходит более качественно, потому что жильцы имеют понимание и в отношении нормативных актов, и в отношении своих обязательных действий и деятельности управляющего.

Но в большей мере именно от инициативы и готовности управляющего пояснять собственникам квартир актуальные вопросы зависит то, насколько успешным будет сотрудничество между управляющим и жильцами домов, что может существенно упростить и поспособствовать принятию решений.

Профессиональный управляющий

Только профессиональный управляющий может прояснить требования действующих нормативных актов в области управления недвижимостью, их применения и предусмотреть последствия, которые могут возникнуть при несоблюдении этих требований.

Зачастую квартирная собственность – это наиболее ценное, что принадлежит человеку, но именно связанные с квартирной собственностью вопросы часто не входят в круг приоритетно решаемых вопросов, и жильцы о них нередко вспоминают только тогда, когда проблема уже существует и требует срочного решения.

Закономерно, что в этом случае нужно считаться также с большими финансовыми вложениями, потому что устранение уже существующей проблемы нередко стоит намного дороже, чем превентивно выполненные работы.

Для того чтобы избежать таких ситуаций, управляющий, в процессе коммуникации, должен обеспечить регулярность в предоставлении информации, а так же в просвещении. Таким образом собственники квартир постепенно проявляя заинтересованность в вопросе управления дома, вовлекаются в этот процесс. Важно, что таким образом у них создаются также понимание и углубленный интерес в области хозяйственного управления, и собственники квартир, становясь более компетентными в этих вопросах, уже намного смелее проявляют инициативу и увереннее выражают свою точку зрения.

Почему именно управляющий должен быть тем, кто знает «правила игры»? Потому, что управляющий жилого дома должен быть профессионалом в своей области и уметь сотрудничать с каждым отдельным собственником квартиры.

В многоквартирном доме один человек не может принимать решения в единоличном порядке. И поэтому нужно считаться с совладельцами, которые имеют то же самое право выражать свою точку зрения в отношении приоритета выполняемых работ. Надеяться, что между собственниками квартир многоквартирного дома будет царить абсолютное единогласие, - это более, чем наивно.

И потому, что у каждого собственника квартиры различное понимание о том, что такое упорядоченная среда, и потому, что у каждого в отношении совместной собственности имеются свои идеи, мысли и видение, на которое в большей мере влияет его материальное обеспечение.

Отличается также уровень знаний и понимание о процессе управления собственностью, и в этой ситуации принять единогласное решение практически невозможно, потому что то, что для одного важно, для другого – малозначительно. Как часто приходится сталкиваться с ситуацией, когда жильцы первого этажа дома работы по ремонту крыши или лифта считают работами, которые могут подождать, по сравнению, например, с неутепленным подвалом, работы в котором, с их точки зрения, нужно сделать в первую очередь!

Профессиональный управляющий должен осуществлять информативные мероприятия и обеспечивать их на нескольких уровнях. Для того, чтобы актуальная информация достигла по возможности большей аудитории и была доступна для различных категорий жильцов. И для таких собственников квартир, которые в получении информации отдают предпочтение современным технологиям, и для людей, у которых возможности пользования интернетом ограничены.

И для пожилых людей, которым в большинстве случаев необходим личный подход в пояснении того или иного вопроса.

В заявлениях, опросах собственников квартир, на общих собраниях и переговорах обсуждаются проблемы и ситуации, к которым собственники квартир должны уделять большее внимание. Управляющий, выслушивая точку зрения клиентов, имеет возможность получить представление об общей ситуации в целом, осознать и обсуждать проблемы, которые нужно решать, и, руководствуясь этими решениями, актуализировать вопросы, которые клиентам нужно пояснить подробнее.

Одновременно это позволяет управляющему находить способы, как проинформировать по возможности больший круг собственников квартир по актуальным вопросам и проблемам.

Успешным решением в этом отношении можно считать организованные управляющим *тематические встречи и циклы информативных семинаров*. Таким образом, небольшим группам собственников квартир, поясняя различные актуальные вопросы, например, структуру и юридические нюансы договора управления, изменения в законодательстве, которые непосредственно влияют на собственников квартир, целесообразность мероприятий по утеплению многоквартирных домов, возможности борьбы с должниками.

Опыт управляющего показывает, что эти циклы семинаров имеют очень важное значение – собственники квартир становятся отзывчивыми, заинтересованными, и эту инициативу управляющего оценивают положительно.

Следующий шаг заключается в том, что уже сами клиенты инициируют эти тематические циклы семинаров, побуждая управляющего обсудить конкретные темы, которые они желают изучить подробнее, и о которых они с удовольствием получили бы углубленное понимание. Конечно, этот процесс требует значительных вложений управляющего, потому что семинары организуются не в рабочее время, чтобы их могли посетить также работающие люди, но эти вложения со временем обязательно оправдываются.

Взаимное сотрудничество

За содержание жилого дома несет ответственность каждый сосособственник в равной мере, потому что совместная собственность – это общая собственность нескольких людей, а управляющий, - за выполнение обязательств договора управления.

Фактически роль управляющего в процессе содержания совместной собственности дома еще больше. В его обязанности входят не только порученные собственниками квартир жилого дома действия по управлению, а также пояснять, информировать, обучать собственников квартир.

Чтобы они по отношению к своей совместной собственности могли принимать обоснованные и объективные решения в интересах большинства, к тому же такие решения, которые будут актуальны в долгосрочной перспективе.

Собственникам квартир, чтобы принять решение, одной информации будет мало, потому что человек начинает прислушиваться только к такому совету, который дал человек или предприятие, которому он доверяет.

Нужно осознавать, что доверие клиентов за один день невозможно завоевать – иногда должно пройти несколько лет, и управляющий дома за этот период своим отношением и работами должен доказать, что он – добросовестный партнер по сотрудничеству. Только в том случае, когда собственники квартир получили уверенность, что денежные средства, которые каждый месяц они оплачивают управляющему за содержание и управление дома, целенаправленно расходуются на содержание совместной собственности, будет создана основа для взаимного доверия партнеру по сотрудничеству – управляющему дома.

Сотрудничество собственников квартир и управляющего дома тесно связано с оборотом финансовых средств, с информированием клиентов, но и этого может быть недостаточно, чтобы образовалось взаимное доверие.

Информирование, конечно, - это способствующий фактор, потому что он указывает на желание управляющего пояснять актуальные вопросы в данной отрасли. Несмотря на это, изменения в законодательстве зачастую самым непосредственным образом относятся к собственникам квартир, для них намного важнее знать, что происходит именно в их «хозяйстве» – в их многоквартирном доме, управление которым доверено предприятию управления.

Поэтому особенно важно, чтобы каждое действие управляющего было прозрачным и понятным для каждого клиента, независимо от уровня его знаний и компетенции в отрасли управления недвижимостью. Также управляющий в любой момент должен быть готов произвести отчет и детально обосновать израсходование финансовых средств клиентов.

На практике каждого управляющего встречаются случаи, когда финансовый отчет по расходу средств вызывает непонимание клиентов. Управляющий должен быть готов не только обосновать, но также пояснить, что сами клиенты могли бы сделать по-другому, чтобы оптимизировать расходы.

В качестве примера можно упомянуть, например, замену лампочки в подъезде – это платная услуга, которую по просьбе собственников квартир может выполнить управляющий.

Закономерно, что в данном случае затраты существенно выше, чем в случае, когда лампочку заменят сами жильцы. В стоимость услуги входят затраты на материалы, транспорт и рабочую силу. В свою очередь, если бы это сделали сами жильцы, потребовалось бы только купить лампочку.

Это только один пример из множества ситуаций, когда жильцы могут сэкономить средства предусмотренные для управления домом. Мы, в Международной ассоциации менеджмента недвижимости, по своему опыту можем сказать, что клиенты ценят эту информацию, которая, в свою очередь, также способствует и повышению взаимодоверия.

Информативная система

Опираясь на многолетний опыт работы в области управления, был сделан важный выбор – управление недвижимостью необходимо основывать на максимальной открытости, прозрачности финансовых отчетов, информированности клиентов - собственников квартир и их вовлечение в принятие долгосрочных решений. Вместе с тем мы жизнь выдвигает высокие критерии в области управления.

Для осуществления такого замысла нужно обобщить и систематизировать всю доступную информацию о каждом жилом доме и предоставить возможность собственникам квартир с ней ознакомиться. Есть такое понятие «Дело дома». В практическом понимании «Дело дома» - это: совокупность технической, юридической и финансовой информации о жилом доме и ее изменения в течение жизненного цикла дома.

Объем информации характеризующей дом – обширный, и он постепенно дополняется. Наиболее простым решением, как сделать его доступным для собственников квартир было бы таким: приглашать клиентов в наше рабочее время в большие помещения с множеством столов, стульев и полок где хранятся папки с документацией.

Но, если придут все владельцы многоквартирного дома? Или половина, или четверть... Нужно идти другим путем.

Необходимо создать *Информативную и образовательную систему* в интернет среде. Такой способ имеет преимущества: управляющему – дополнять информацию в режиме оперативной связи, а собственникам квартир - возможность ознакомиться с информацией дистанционно, в удобное для них время и месте, тогда не надо искать это огромное помещение с горами документов.

Изначально Информативная система создаётся как источник максимально обширной и достоверной информации по всем вопросам, которые связаны с управлением жилого дома. Затем система включает в себя характеризующую дом информацию.

Включая планы этажей и техническую документацию, копии документов, подтверждающих право собственности, договоров и решений собственников дома, регистр о собственниках квартир, информацию об установленных в доме измерительных приборах учета услуг, архив ежемесячных счетов за управление и за полученные услуги и другую.

Клиентам предлагается оплачивать счета за управление и полученные услуги в системе в электронном виде в различных крупных банках.

Информативная система позволяет зарегистрированным пользователям соответствующего дома детально ознакомиться с развернутыми сметами и актами выполненных в доме ремонтных работ и следить за использованием денежных средств.

В конце каждого периода доступен отчет об израсходовании средств дома, который позволяет проследить за накоплением или снижением имеющихся в распоряжении дома средств и в сводке указывает оборот денежных средств в целом.

Нельзя забывать также о должниках. Зарегистрированные в системе пользователи могут ознакомиться со списком квартир, собственники которых не рассчитались за управление домом и полученные услуги.

Возможность попадания в список должников мотивирует владельцев вовремя оплачивать счета за управление и услуги. Обязательства каждого собственника квартиры оказывают влияние на финансовую ситуацию дома в целом, потому что собственник квартиры - должник, становится должником перед остальными совладельцами жилого дома.

Развернутая и упорядоченная информация позволяет собственникам квартир найти ответ на интересующие их вопросы по управлению домом и израсходованию средств. Система позволяет также задать вопрос управляющему. Ответ компетентного специалиста будет предоставлен в течение 3 рабочих дней.

Для принятия решений в доме необходимо большинство голосов собственников квартир. В рамках Информативной системы собственникам квартир предоставляется возможность создавать мини - форумы и в электронном виде взаимно общаться для обсуждения какого-либо вопроса. Это обеспечивает создание общей позиции собственников квартир для принятия взвешенных решений по вопросам дома.

Используя Информативную систему, клиент становится более информированным, заинтересованным, а также может принимать участие в процессе управления своим домом удаленно.

Базирующаяся в интернет среде Информативная система позволяет участвовать в управлении своей квартирной собственностью также тем клиентам, которые работают за границей. Собственник квартиры может дистанционно следить за процессом управления домом, производить оплату счетов, получать информацию, высказывать предложения.

Владельцы, сдающие квартиру в аренду, имеют возможность делегировать квартиросъемщика: информировать управляющего об объемах потребления услуг, получать счета за услуги и оплачивать их в электронном виде.

После внедрения Информативной системы значительно снижается число необоснованных обвинений и вопросов в отношении управления жилым домом и израсходованным финансовым ресурсом. Клиенты становятся партнерами по сотрудничеству и зачастую высказывают конструктивные предложения в области управления.

Многолетний опыт, в том числе в странах бывшего СССР, показывает, что качественное управление жилым домом возможно лишь совместно с собственниками квартир.

За несколько прошедших десятилетий в странах ЕС удалось создать мост между проинформированным собственником квартиры и профессиональным управляющим.

Этот мост называется - доверие.

Раздел 10. Рекомендации по страхованию многоэтажного жилого дома как единого целого

Представьте себе, что жилой дом (совместное домовладение) серьезно поврежден от пожара. Более 20% квартир становятся непригодными для жилья и жильцы этого дома должны быть временно размещены в другом месте до устранения всех неисправностей и возможности повторного заселения. Похожая ситуация может возникнуть и от прорыва труб внутри здания, и со стороны неисправностей в канализации, и от дождя, бури или града.

Что делать владельцам квартир в таком случае? Они зависят от посторонней помощи; в конечном счете, государство должно отвечать за тех, кто оказался без крова. Учитывая высокие затраты на устранение повреждений, и высокую стоимость стройматериалов, в европейских странах это может привести собственников как к потере имущества, так и к банкротству семьи собственника квартиры.

И кто же должен прийти на помощь при отсутствии страхования здания в Беларуси? Только государство.

Именно так это происходило раньше и в странах ЕС, но очень давно. А в странах постсоветского пространства, до начала большой приватизации в начале 90-х годов, люди мало знали о частной собственности и поэтому собственники не беспокоились о страховании всего дома. Собственник жилья не имел чувства ответственности даже за свою квартиру.

На сегодняшний день в большинстве постсоветских стран, включая Россию, законодатель не требует страховать здание как единое целое. Так как до приватизации государство само отвечало за находящийся в его руках национальный жилой фонд, не нужно было заключать страховые полисы на здания. Эта уверенность и ответственность государства укрепились в мышлении населения. После приватизации государственного жилого фонда и появления совместных домовладений, управляемых через ТСЖ и ЖСК, как это часто бывает в таких случаях, населению не объяснили должным образом, что такое «частная собственность» и какие она включает в себя обязательства.

С передачей квартир в частную собственность государство объявило, что теперь ответственность за квартиры лежит на жильцах, но не объяснило дополнительно, что новое приобретение подразумевает и дополнительные обязательства. Откуда неопытные граждане могут знать о возможных опасностях, которые могут возникнуть с приобретением жилья, и как эти опасности можно минимизировать или предотвратить?

Таким образом, государство не обязано и не должно стремиться продолжать нести ответственность за неполадки в жилых зданиях. Но оно должно защитить своих граждан с помощью введения обязательного страхования всего дома в целом, чтобы в случае повреждения общего имущества и самих квартир жильцы могли получить соответствующую помощь.

Государство должно заботиться о том, чтобы собственники сами с помощью страхования отвечали за свои дома. Оно должно также делать всё, чтобы это реализовывалось на практике. Это можно осуществить, дав поручения страховым компаниям, большинство которых являются государственными, разработать необходимые предложения для совместных домовладений с соответствующим сроком страхования. Со стороны государства было бы неплохо подумать и над созданием свободного рынка страхования (на перспективу). Такая конкурентная среда создаст прозрачность и возможность выбора для потребителей, как в любой иной сфере деятельности.

На постсоветском пространстве лишь у незначительного количества собственников квартир есть страховка от ущерба, причинённого индивидуальной собственности в квартире, в том числе от пожара. Это страховка распространяется только на собственную квартиру и на погашение ущерба, который причинён соседям по вине страхователя, но не затрагивает остальных жильцов дома и общее имущество дома. Эти риски, по прежнему, берёт на себя государство, то есть за ущерб фактически платят все граждане страны.

Страхование всего здания.

Почему выгодно страховать целое здание?

Хотя здание состоит из определенного количества квартир, но они связаны между собой наружными стенами, крышей, окнами, лестницами и подвалами, образуя общую неделимую единицу. Мы говорим о частной собственности, если имеем в виду нашу квартиру, и об общедомовом имуществе, когда имеем в виду то, что окружает нашу квартиру и представляет единое целое.

Путём страхования всего здания, как частной, так и общедомовой собственности, страхуется весь дом. В результате, не возникает вопросов относительно разграничения отдельных квартир. Также играет роль, как и где произошло повреждение, если это случилось неумышленно. В этом случае страховая компания немедленно возместит весь ущерб, но расследует происшествие и сама потребует от того, кто нанёс ущерб, возмещения средств.

Свободный страховой рынок в большинстве постсоветских стран не развит и европейские страховые компании в настоящее время не заинтересованы инвестировать в страхование жилого фонда в этих

странах, так как отсутствует правовое обеспечение, соответствующее отношение, а также готовность жильцов платить за такие услуги.

Одна из основных проблем в этой области - это неразвитое и устоявшееся мышление и уверенность в том, что за дом в целом отдельные собственники не отвечают. Тут присутствует ещё старый менталитет, вера в то, что государство должно заботиться обо всем.

Это также прослеживается и в других сферах – таких как эксплуатация и ремонт здания – и способствует нередко постепенному разрушению здания. Опасное и неэффективное состояние дома приводит в большинстве случаев к большим затратам, независимо от того, кому в конечном итоге приходится платить за это.

Страхование жилого дома.

Страхование жилого дома относится к надлежащему управлению им, а также производится в интересах собственников квартир и государства. Они вместе обязаны позаботиться об обязательном страховании от:

- пожара (открытый огонь, возникновение которого несущественно);
- для защиты здания и индивидуальной собственности его жильцов (собственников и арендаторов).

Этот вид обязательного страхования должен быть заключён таким образом, чтобы гарантировать восстановление прежнего состояния дома и инженерного оборудования. Заключение договора страхования производится председателем совета совместного домовладения (председателем ТСЖ, ЖСК) после утверждения такого решения собственниками квартир. Ежегодная оплата производится путем ежемесячных отчислений на р/с совместного домовладения, пропорционально доли каждого владельца в общем имуществе дома.

Рекомендуется также страхование от повреждений и следующих опасностей:

- водопроводная вода, сточная вода, шторм и град;
- элементарные (наводнение, выход из берегов проточных вод, погодные осадки, оседание грунта, снежные бури и т.д.);
- неназванные опасности включая повреждения от граффити, повреждение стекла (всего здания или помещения общего пользования) и другие.

Эти виды страхования являются индивидуальными, в зависимости от типа здания и мнения на этот счёт собственников жилья, которые принимают решения, исходя из необходимости данных мер. Расширение страхового полиса имеет смысл только в случае соответствующих угроз. Эти виды страхования не делают различия между частным и общим имуществом. Поэтому все взаимосвязанные

части дома застрахованы одинаково. Все отчисления производятся собственниками дома по решению общего собрания.

Страхование от ответственности

Также к обязательным видам страхования должно в перспективе относиться «Страхование от ответственности на дом и земельный участок».

Этот вид страхует владельцев от претензий третьих сторон, связанных с рисками от возмещения убытков в жилом доме и на земельном участке (повреждение имущества, личный, материальный ущерб).

Особенностью страхования от ответственности в Германии, например, является то, что оно одновременно представляет собой своеобразную защиту. Оно защищает совместное домовладение от необоснованных претензий. Оно предоставляет возможность проверить, исходя из собственных интересов, законность требований. На защиту в суде нужны немалые деньги. Застрахованный собственник получает от своей страховой компании правовую защиту в лице адвоката для судебных тяжб. Здесь используется также принцип пропорциональности, согласно которому сравниваются суммы отчислений и суммы возмещения ущерба.

Выводы из всего сказанного.

Учитывая повышенные риски, изменение климата, старение жилого фонда, а также ситуации, когда по неосторожности жильцов случаются аварии, которые приводят к большой нагрузке на бюджет совместного домовладения, заключение надлежащего страхового полиса является просто необходимым. За не заключение надлежащего страхования необходимо даже предусмотреть административную ответственность (наложение штрафов).

Но для этого должны быть выполнены некоторые основные требования: с одной стороны, государство должно создать правила, которые могли бы сделать возможным существование таких страховых полисов. В особенности, страхование от пожара должно стать обязательным, без которого ТС, ЖСПК и другие не могло бы вести свою деятельность. В конечном счете, на рынке должны присутствовать и частные страховые компании для обеспечения прозрачности, выбора, улучшения качества услуг и условий.

Во-вторых, необходимо проводить разъяснительные работы с собственниками жилья относительно ответственности каждого за общее имущество. Управление жилой собственностью подразумевает не только отдельные квартиры, но и общее имущество, как неотъемлемая часть целого.

Руководящим принципом здесь является: "Не существует индивидуальной и общей собственности».

В конечном счете, государство тоже выигрывает от этого процесса, потому что это снимает с него необходимость финансировать все случаи повреждения общего имущества.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Раздел 11. Как разъяснить собственникам квартир, что такое общее имущество в многоквартирном жилом доме, являющимся совместным домовладением

В Республике Беларусь почти каждый многоквартирный жилой дом является совместным домовладением. С большой долей вероятности – и Ваш дом тоже.

Мы все любим, чтобы в поступках людей, которые нас окружают, была логика, предсказуемость, то есть порядок. Порядок в отношениях граждан, проживающих в белорусских городах, и организаций, имеющих отношение к жилому фонду, определяет Жилищный кодекс.

Вот как Жилищный кодекс определяет «совместное домовладение» — это правоотношения собственников объектов недвижимого имущества, находящихся в собственности двух и более собственников.

Это значит, что если в Вашем доме два и более собственника (например, блочный одноэтажный дом на две семьи), то это и есть совместное домовладение. Или, например, в государственном многоквартирном жилом доме приватизированы 1 или 10 или 50 (не имеет значения) квартир – возникает совместное домовладение, так как домом перестал владеть один собственник (государство).

Зачем вообще необходимо было вводить в обиход это понятие – совместное домовладение? Если гражданин владеет частным обособленным домом, проблем не возникает – всё капитальное строение и земельный участок принадлежит одному лицу, и он один отвечает за стены, кровлю и инженерные коммуникации своего дома.

Но в многоквартирном жилом доме появляется общее имущество, которым необходимо управлять. Это как, например, четыре стула, каждым из которых владеет один человек – проблем нет. Но если эти четыре человека купят общий стол, возникает вопрос – кто будет его чистить, чинить, сколько должен платить каждый за ремонт стола и где хранить общие деньги. То же самое происходит в совместном домовладении. Каждому гражданину принадлежит на праве частной индивидуальной собственности жилое помещение (квартира), а также часть общей собственности, которое нельзя отделить от индивидуальной собственности. Так, например, крыша дома общая, она принадлежит всем членам совместного домовладения, и её необходимо периодически ремонтировать.

Поэтому в Жилищном кодексе есть специальный раздел, который так и называется – «Совместное домовладение». В этом разделе определены обязанности участника совместного домовладения (например, собственника квартиры) по несению расходов по эксплуатации общего имущества - пропорционально его доле в праве

общей собственности на это имущество, если иное не установлено законодательством.

Следует особо отметить, что при строительстве многоэтажного жилого дома стоимость «общего имущества» составляет 90-95% всей стоимости капитального строения, и только 5-10% стоят сами квартиры. А что собственно имеет материальную стоимость в квартире? Штукатурка на потолке, стенах, стяжка на полу, 50 метров провода и 10 метров труб, несколько радиаторов отопления. Всё остальное собственнику квартиры не принадлежит!

Таким образом, есть порядок – все члены совместного домовладения имеют обязанности по содержанию главного - общего имущества, без которого не может быть собственности на квартиру.

Доля отдельного собственника в «общем имуществе» определяется просто – общая площадь жилого помещения собственника квартиры делится на сумму площадей всех квартир в доме. Именно поэтому в извещении на оплату, именуемом «жировкой», в графе «техобслуживание» проставлено *количество м2 общей площади квартиры*. То есть это проще, чем проставлять долю каждого члена совместного домовладения, которая будет выглядеть примерно так – 0,345% и общую сумму «техобслуживания» по дому.

Часто граждане жалуются – я за «техобслуживание» плачу, а мне в квартире ничего не делают. Это заблуждение (что должны что-то делать в квартире) происходит от прочтения в «жировке» цифр о количестве метров квадратных квартиры. Но теперь мы знаем, что эти метры к работам в квартире не имеют никакого отношения, а лишь определяют долю в общем имуществе многоквартирного жилого дома.

Жилищный кодекс Республики Беларусь даёт такое определение общему имуществу — помещения, расположенные за пределами квартир и (или) нежилых помещений и предназначенные для обслуживания двух и более жилых и (или) нежилых помещений в жилом доме, ином капитальном строении (здании, сооружении), а также крыши, ограждающие несущие и ненесущие конструкции, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, обслуживающее два и более жилых и (или) нежилых помещения и находящееся внутри или за пределами жилого дома, иного капитального строения (здания, сооружения), групповые приборы учета расхода воды, тепловой и электрической энергии, газа, а также объекты, расположенные на придомовой территории и предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства жилого дома, иного капитального строения (здания, сооружения).

Если проще – всё, чем не владеет один из членов совместного домовладения, является общим имуществом.

Так, например, лифт и лифтовая шахта тоже являются общим имуществом совместного домовладения. Практически во всех странах

мира, включая наших соседей – Россию, Украину, Казахстан, Прибалтийские страны и другие, расходы по техническому обслуживанию лифтов и потребляемой им электроэнергии распределяются пропорционально доли в общем имуществе между всеми членами совместного домовладения. В расходах по содержанию участвуют также собственники квартир первого и второго этажей дома.

Такая же норма содержится и в ЖК Республики Беларусь. Но в Беларуси, помимо Жилищного кодекса, действует иные нормативные акты законодательства, в том числе Постановления Совета министров. Согласно этим правилам, в 2016 году (временно) оплата производится в зависимости от зарегистрированных в квартире или проживающих граждан – чтобы люди привыкли к «новым» правилам (по м²), которые действуют во всём мире. Экспертам МАМН не известно ни одной страны, где бы оплата за общее имущество производилась «по зарегистрированным», как временно это делается в Беларуси.

Необходимо также иметь ввиду, что отчисления на «капитальный ремонт» и на «текущий ремонт» предназначены именно для ремонта общего имущества и к индивидуальной собственности (квартирам) не имеют никакого отношения. То есть накопления на ремонт квартиры собственники должны делать самостоятельно. А вот делать накопления на ремонт общего имущества они обязаны в размерах, устанавливаемых облисполкомами и мингорисполкомом. При этом деньги поступают на специальный расчётный счёт местного исполнительного органа и сразу же расходуются – на ремонт домов, которые более всего в этом нуждаются. То есть накоплений не происходит.

В соседних с Беларусью странах необходимый размер отчислений на капитальный и текущий ремонт рассчитывает управляющий и предоставляет на согласование общему собранию совместного домовладения. Эти деньги хранятся в «коммунальной кассе дома», то есть на специальном расчётном счёте совместного домовладения. При продаже квартиры собственник не имеет права требовать возврата этих денег – также, как и в Беларуси.

Необходимо также понимать, что *капитальный ремонт* – это услуга по восстановлению основных физико-технических, эстетических и потребительских качеств жилого дома, утраченных в процессе эксплуатации. Но в современном мире всё чаще применяется *модернизация* – а это уже не восстановление, а улучшение указанных качеств жилого дома, например утепление фасадов или внедрение систем принудительной циркуляции воздуха, пристройка лоджий и лифтов и другое. Эти работы требуют гораздо больше отчислений, чем отчисления на капитальный ремонт. В странах ЕС модернизация общего имущества дома проводится по решению общего собрания собственников квартир.

[illegible]

Раздел 12. Рекомендации по использованию практики создания единых правил до продажи первой квартиры совместного домовладения в странах ЕС

В соответствии с параграфом 8 Закона «О жилой Собственности» Германии разрабатывается «Декларация о разделении собственности» многоэтажного дома (Декларация, потому что в ней заявляют перед ведомством, которое ведёт поземельные книги в Германии (Государственный Комитет по имуществу в Беларуси), что соответствующий земельный участок и капитальное строение будет разделён между разными собственниками).

Как правило, собственник земельного участка (застройщик), когда внесёт «декларацию» на согласование, определяет и содержание «Правил», которые являются частью «Декларации». «Декларацией» формируется собственность жилья, а «Правила» регулируют права и обязанности собственников жилья между собой. «Правила» - это своеобразный Устав совместного домовладения (не путать с Уставом ТС или ЖСПК).

В «Декларации» разделяются понятия индивидуальной и общей собственности. Кроме того, если недостаточно тех норм, которые прописаны в законе или в «Правилах» совместного домовладения, то в данном документе регулируются также следующее:

- необходимость взаимодействия в целях обеспечения сохранности здания,
- проведение общих собраний собственников,
- страховка здания,
- расчет оплаты услуг за обслуживание здания,
- форма расчёта и коэффициенты разделения платежей,
- права и обязанности, помимо предусмотренных законом.

Декларация в частности может содержать, например, следующее:

Часть 1. Декларация о разделении собственности.

§ 1 - Описание участка

§ 2 - Декларация о разделении собственности и план местности с разбивкой на участки

Часть 2 - Порядок совместного проживания в доме

§ 3 - Основное положение

§ 4 - Общая собственность и индивидуальная собственность

§ 5 - Правила пользования

§ 6 - Особые правила пользования

§ 7 - Сдача в аренду

§ 8 - Строительные изменения индивидуальной собственности

- § 9 - Ответственность за причинение ущерба
- § 10 - Передача жилой собственности
- § 11 - Текущий и капитальный ремонт индивидуальной собственности
- § 12 - Текущий и капитальный ремонт общей собственности
- § 13 - Отчисления на текущий ремонт
- § 14 - Страхование
- § 15 - Восстановление и реконструкция
- § 16 - Эксплуатационные и коммунальные расходы
- § 17 - Большинство, обладающее правом собственности
- § 18 - Собрание собственников
- § 19 - Совет управления и управление
- § 20 - Права и обязанности управляющего

Часть 3 - Форма заявления о внесении в поземельную книгу и доверенность

- § 21 - Разрешение на регистрацию и заявление
- § 22 - Доверенность

Часть 4 - Общие постановления

- § 23 - Частичная недействительность
- § 24 - Место исполнения обязательства и юрисдикция
- § 25 - Внесение изменений в «Правила совместной эксплуатации».

Декларация содержит подробное описание отдельных квартир, а также планы всего дома. Составной частью декларации является «план разделения». Он содержит все необходимые для изображения дома чертежи в 1:100 (горизонтальный и поперечный разрез, фасад). Также содержит «удостоверение замкнутости» (все квартиры должны быть раздельные и иметь собственный вход). «Удостоверение замкнутости» является юридической основой разделения собственности.

Создаётся индивидуальная собственность квартир, а также нежилых помещений (т.е., нежилое помещение существует с самого начала существования совместного домовладения). Декларация точно и детально определяет, какие элементы дома представляют индивидуальную, а какие общую собственность дома.

Лишь теперь, после того как соответствующие органы перепроверили и согласовали данные планы, «Декларация о разделении собственности» и «Правила» совместного домовладения, а также после того, как данные документы были на постоянный срок причислены к актам поземельной книги, выдаётся разрешение на продажу и квартиры могут быть проданы.

По всем вопросам совместной эксплуатации дома принимает решение на основе законодательства общее собрание собственников. Роль государства по этим вопросам – создавать необходимые рамочные условия, например, юридические.

«Правила» регулируют следующее:

- Право пользования общей собственностью. Общая и индивидуальная собственность
- Право на пользование общей собственностью на особых основаниях (напр. сад, место парковки автомашин)
- Сдача в аренду
- Конструктивные изменения индивидуальной собственности
- Животные в квартире
- Ответственность за ущерб третьим лицам
- Право голоса на общем собрании
- Обязанность информировать о существующих дефектах
- Текущий и капитальный ремонт общей собственности
- Страхование дома
- Получение согласия управляющего при продаже квартиры
- Отчуждение жилой собственности
- Привлечение управляющего
- Права управляющего
- Назначение Совета собственников (общее собрание выбирает три собственника в качестве членов Совета. Они консультируют управляющего о потребностях собственников квартир и спорных вопросах)
- Разработка хозяйственного плана, включая отчисление на капитальный ремонт и т.д.

Изменения Декларации и Правил (как составной части Декларации) возможно лишь при условии, что все собственники (100%) дали на это свое согласие (в некоторых случаях необходимо согласие кредитных учреждений). Изменённые Декларация и Правила вновь заверяется нотариусом. (Практически изменения вносятся крайне редко).

Как правило, Декларацию и Правила разрабатывает и определяет застройщик (собственник) земельного участка и будущего многоквартирного дома, который он хочет продать по квартирам, до формирования совместного домовладения. Будущим собственникам квартир, перед тем как они выкупают квартиры в доме, рекомендуется тщательно изучить положения Декларации и Правил и проанализировать, какие проблемы для них могут возникнуть в будущем из обязанности соблюдать «Правила».

В случае завершённого строительством многоэтажного дома

Застройщик назначает управляющего (уполномоченное лицо, юридическое или физическое) в форме письменного решения § 23 абз. 3 ЗЖС (заключает с ним договор об управлении домом), после того как заявлена Декларация и началась продажа квартир. После подписания рабочего договора одним из первых шагов, которые управляющий должен предпринять, является открытие текущего счёта для совместного домовладения, или по-немецки «объединения собственников жилья» ОСЖ.

Управляющий на основании предъявления полномочия открывает банковский счет для ОСЖ. При этом банк должен быть поставлен в известность имеет ли управляющий один право подписи или только совместно с представителем совета ОСЖ (или с председателем совета). По немецкому законодательству совет ОСЖ всегда состоит из трёх членов. Соответствующее соглашение о праве подписи управляющий должен уже иметь на руках.

Пример: В договоре управляющего содержится следующее регулирование - "...управляющий обязуется вести для объединения совладельцев дома отдельный денежный счет и фидуциарно (доверительно) им управлять. Собственники жилья тем самым предоставляют управляющему полномочие на открытие денежного счета объединения. Для создания резервных отчислений на техническое содержание и ремонт здания, управляющим в пользу объединения открывается депозитный счет. О том насколько долгосрочным должен быть денежный вклад на депозитном счету, управляющий решает совместно с председателем совета объединения".

Итак, для резервных отчислений на содержание здания, т.е. на текущий ремонт должен быть заведен отдельный депозитный счет. Здесь принципиальное значение имеет право двойной подписи, а именно управляющим и председателем совета.

При открытии и ведении счета, управляющий должен обязательно соблюдать одно правило в соответствии с § 27 абз. 4 ЗЖС: деньги объединения всегда должны содержаться обособлено, как от его личных средств, так и от денежных средств других объединений, которые находятся в его управлении. Поэтому открытие единого общего счета для многих или для всех объединений, ведомых управляющим – недопустимо!

Если ОСЖ не имеет управляющего (например, в случае смерти управляющего; сложения им своих полномочий или в силу других причин, из-за которых он не может долгосрочно исполнять свои обязанности; если собственники не могут договориться о выборе нового управляющего, а бывший управляющий уже уволен (или уволился сам)), то в таких неотложных случаях через суд согласно § 26

абз. 3 ЗЖС (по представлению ходатайства собственников или одного собственника) назначается так называемый «принудительный» управляющий.

Как эта норма (о применении «правил» по созданию совместного домовладения) могла бы выглядеть в Жилищном кодексе Республики Беларусь:

Статья 208. Создание товарищества собственников в строящихся многоквартирных жилых домах, иных капитальных строениях (зданиях, сооружениях), расположенных на общей придомовой территории в границах акта землепользования.

1. Инициирование создания товарищества собственников из числа кандидатов в правообладатели на объекты недвижимого имущества создаваемого застройщиком совместного домовладения, а также подготовку для регистрации его устава осуществляет застройщик до ввода объектов недвижимости в эксплуатацию.

2. До инициирования создания товарищества собственников, застройщик разрабатывает «Положение о совместном домовладении», с описанием индивидуального и общего имущества совместного домовладения, потребительских качеств многоквартирного жилого дома, включая энергетическую характеристику многоквартирного жилого дома, а также «Правила проживания и участия в расходах по содержанию общего имущества совместного домовладения», которые утверждает в уполномоченных государственных организациях.

3. Решение о создании товарищества собственников в строящихся многоквартирных жилых домах и (или) иных капитальных строениях (зданиях, сооружениях), расположенных на придомовой территории, принимается на общем собрании кандидатов в правообладатели, которым будет принадлежать право собственности на объекты недвижимого имущества.

Раздел 13. Важность внедрения поквартирного учёта теплоэнергии в многоквартирных жилых домах с целью снижения энергопотребления

Не имея учета — экономить конечно возможно, но только это быстро перестанет быть интересным и надоест, так как нет «обратной связи»: экономь — не экономь, а почувствовать результат этого не получится. Ну, разве что, будет чувство «полного морального удовлетворения». Только в наше время этого явно недостаточно. Хочется ощутить результат собственного поведения своим же «карманом».

О терморегуляторах — почему они лучше вентиля?

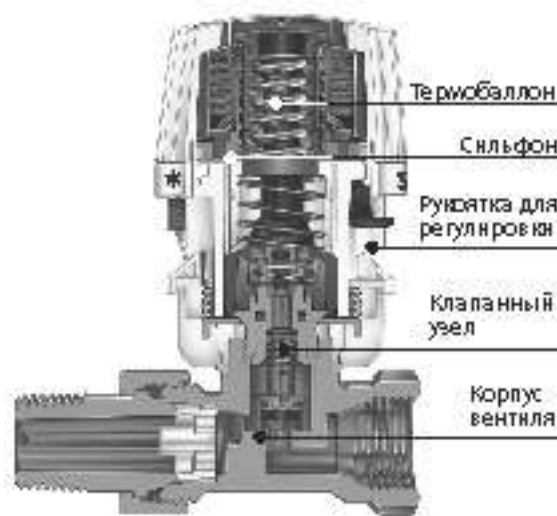
А почему автоматическая стиральная машина лучше ручной стирки? Все дело в слове «автоматическая»! Так и с терморегуляторами. Вне зависимости от используемой в них технологии, их сложности и функциональности, суть их работы заключается в автоматическом поддержании заданной температуры.

Самый простой и «индивидуальный» вариант терморегулятора — радиаторный термостат. В отличие от вентиля, положение которого требуется менять вручную, что не всегда возможно (например, если дома никого нет, а солнышко нагрело комнату), радиаторный термостат сделает всю работу сам, автоматически, в соответствии с заданной настройкой.

В регулирующей головке термостата находится термобаллон со специальным веществом, которое значительно изменяет свой объем при изменении температуры в помещении. Изменение объема приводит и перемещению штока клапанный узел, через который протекает теплоноситель — горячая вода системы отопления. В помещении стало теплее — вышло солнце, пришли люди — объем вещества увеличится, а подача горячей воды в радиатор уменьшится. В результате будет не только экономия тепла, но и будут созданы более комфортные условия в помещении.

Все, что требуется от человека, задать желаемую температуру в помещении при помощи поворота регулирующей головки.

Причем сделать это можно, в отличие от вентиля, достаточно точно — на головке радиаторного термостата всегда имеется шкала, позволяющая задать желаемую температуру.



В каждом помещении можно задавать свою температуру: на кухне, к примеру, 18 °С, а в комнате — 20 °С.

Имеются модификации термостатов, которые позволяют применять их во всевозможных системах отопления и в самых разных условиях (например, если клапан термостата закрыт мебелью или шторами, то его датчик можно разместить на некотором расстоянии от него, в точке, где мебель и шторы не будут оказывать влияние на его работу).

И все это без подачи электропитания!

Имеются и электронные терморегуляторы, которые могут управлять температурой не только в отдельном помещении, но и системой отопления здания в целом. К ним подключаются котлы, насосы, датчики наружной и внутренней температуры, они могут быть запрограммированы на различные режимы работы, что очень актуально для офисных зданий.



Следует знать, что каждый лишний градус температуры выше необходимого приводит к увеличению потребления тепла на 7%! Использование термостатов позволяет избежать ненужного расхода тепла и достичь заметной экономии денег.

Только не шаровой кран!

В первых проектах жилых домов во исполнение Строительных норм Республики Беларусь СНБ 4.02.01-03 от 30 декабря 2003 г. в качестве регуляторов появились шаровые краны. Но они являются запорными, а не регулируемыми устройствами. Ими, конечно, можно пользоваться как регуляторами, но только при постоянном участии человека. Кроме того, шаровые краны имеют 2 крайние точки — открыто и закрыто. Добиться промежуточных положений непросто и это может сопровождаться побочными эффектами в виде шумов.

Виды приборов учета



Самый известный вид приборов учета — счетчики тепла (теплосчетчики). Используя разные физические принципы, они вычисляют количество тепла, которое было потреблено. Все теплосчетчики состоят из расходомера (механического, электромагнитного, ультразвукового), измеряющего количество теплоносителя прошедшего через систему отопления, и датчиков температуры, которые измеряют температуру на входы в систему отопления (подающий трубопровод или «подача») и на выходе из нее (обратный трубопровод или «обратка»).

Однако данные приборы могут применяться только для отдельной системы отопления — всего здания, либо отдельной квартиры с так называемой горизонтальной системой отопления.

Горизонтальная система отопления в отечественном жилье (квартирах) стала применяться не так давно. Подавляющее большинство жилых домов используют вертикальную систему, когда трубы отопления «пронзают» здание снизу вверх (или сверху вниз – кому как нравится называть) проходя через разные квартиры (так называемые «стояки»). В этом случае применять теплосчетчики для учета потребления тепла не получается, так как квартиры на разных этажах принадлежат разным людям и правильно разделить между ними общий объем потребленного тепла не получится. В таком случае может использоваться только индивидуальный распределитель расходов на отопление (или короче — распределитель тепла).

Распределитель тепла — прибор, который учитывает количество тепла, отданного отдельным радиатором. Соответственно на каждом радиаторе в квартире должен быть установлен свой распределитель тепла!



Электронные распределители тепла обеспечивают высокую точность измерения, не требуют обслуживания в течение длительного периода времени (до 10 лет) и имеют много дополнительных функций, например, возможность дистанционного считывания показаний по радиоканалу.

Перерасчет за потребление тепла — как он происходит?

Расчет потребления тепла не так прост по сравнению с расчетом потребления электричества, воды или газа. Здесь приходится учитывать больше условий и особенностей конкретных жилых помещений и зданий в целом. Поэтому говорить о том, что потребитель сам сможет посчитать, сколько тепла он использовал и сколько ему заплатить за него, не приходится.

Для расчета потребления тепла существуют не только приборы, обеспечивающие его, но и целая специальная технология, которая используется и совершенствуется в ведущих странах уже около 60 лет. Также необходима и нормативная база — в данном случае это «Методические рекомендации определения потребления тепловой энергии на отопление жилых, нежилых и вспомогательных помещений на основании показаний распределителей тепла и приборов индивидуального учета тепловой энергии», которые утверждены приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства №116 от 31 августа 2011 г.

Итак, как это все происходит и работает.

Договор

Сначала необходимо заключить договор на установку, обслуживание и проведение расчетов со специализированной

организацией, которая занимает именно таким видом деятельности. Кто угодно заниматься расчетом потребления тепла не может — уж очень это специфическое дело!

Договор заключается между организацией, ведущей расчеты и организацией, осуществляющей управление зданием (жилым домом) — райжилкомхозом, ЖЭСом, товариществом собственников, кооперативом и т.п. Порядок заключения договора регулируется статьей 10 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» от 16 июля 2008 г., согласно которой для заключения договора требуется простое большинство голосов, которое должно быть отражено в протоколе очного или заочного (опросный лист) голосования.

При заключении договора необходимо определить процентное соотношение помещений, потребление тепла которыми рассчитывается на основании показаний распределителей тепла (или теплосчетчиков в случае применения горизонтальной системы отопления), и помещений общего пользования, которые используются всеми жильцами и тоже отапливаются — лестничные клетки, холлы, лифты и т.п. Кроме этого, может потребоваться определение специальных корректирующих коэффициентов для помещений, имеющих различное расположение в здании — например, для квартир, расположенных в торцах здания. Также для обеспечения правильного расчета необходимо учитывать тип и модель каждого конкретного радиатора и его физические размеры.

Монтаж

Далее осуществляется монтаж приборов учета (теплосчетчиков или распределителей) и регулирования (радиаторных термостатов), заполнение необходимой технической документации, которая будет использоваться в дальнейшем при проведении расчетов.

Теперь у жильцов появляется возможность поддерживать в помещениях комфортную температуру с помощью термостатов и, с их же помощью, рационально использовать тепло. Расчет за отопление в течение всего отопительного периода (если это не оговорено иначе в договоре) производится по средним значениям, которые использовались до установки системы. По завершении отопительного периода организация, ведущая расчеты, производит считывание показаний распределителей тепла.

Считывание показаний с распределителей тепла

Непосредственное считывание показаний

При использовании электронных распределителей считывание происходит быстро и точно. Какие-либо другие действия с прибором не производятся.

О времени проведения считывания жильцы уведомляются организацией, осуществляющей обслуживание здания. Присутствие совершеннолетнего представителя владельца квартиры обязательно.

Еще большее удобство и комфорт для потребителя достигается при дистанционном считывании данных. В этом случае информация с распределителя передается на специальное считывающее устройство и непосредственного доступа в квартиру к распределителям не требуется. Владелец помещения и специалисту, осуществляющему считывание не приходится ждать друг друга.

Окончательный расчет производится с учетом показаний распределителей тепла, показаний общедомового прибора учета тепла, а также и с учетом других данных, которые всегда индивидуальны для каждого здания.

Считывание показаний с теплосчетчиков

Теплосчетчики могут устанавливаться как в квартире, так и рядом с ней — в тамбурах или на лестничных клетках.

При непосредственном считывании специалист обходит все приборы и записывает показания. При этом ему может понадобиться попасть внутрь тамбура или квартиры, то есть необходимо предварительно договориться с владельцем(ами) помещения о встрече.

Дистанционное считывание информации производится либо по проводной системе, либо по радиоканалу. Такое считывание можно организовать вообще без доступа в здание.

Участие жильцов и организации, обслуживающей здание

Само по себе ничего работать не будет. Для получения заметного результата необходимо активное участие жильцов. Оно заключается не только в утеплении окон и дверей, но и в правильном использовании радиаторных термостатов, правильном проветривании помещений и рациональном использовании общедомовых помещений.

Для проведения расчета администрация здания должна своевременно предоставлять необходимую информацию, такую как сведения о потреблении тепла всем зданием, данные о смене собственников помещений и т.д.

Порядок расчетов

В течение отопительного сезона суммы за отопление начисляются по среднедомовой величине, независимо от того, кто и как использовал тепловую энергию. По результатам расчета, сделанного на основании показаний приборов с учетом всей дополнительной информации в конце отопительного сезона, экономные пользователи получают частичный возврат уплаченных сумм, а неэкономные производят доплаты.

Все движения денежных средств отражаются в квартирных счетах и производятся только безналичным путем.

Преимущества индивидуального расчета за отопление

- Применение системы позволяет существенно — на 15–50% — снизить потребление тепла за счет более экономного и рационального его использования. А это экономит Ваши деньги!

- Оборудование системы обеспечивает тепловой комфорт в помещении за счет автоматического поддержания желаемой температуры, использования «бесплатных» источников тепла — тепла, выделяемого людьми, лампами освещения, техникой и солнечного тепла, а также повышения качества теплоснабжения.

- Система дает возможность влиять на расход тепла — теперь имеется возможность устанавливать в каждом помещении желаемую температуру, а при длительном отсутствии — уменьшать температуру и тем самым дополнительно экономить тепло.

- Уменьшение потребности в тепле ведет к снижению объемов его производства, что, в свою очередь, уменьшает загрязнение окружающей среды.

Необходимость согласия большей части собственников квартир для внедрения поквартирного учёта

Если в масштабе отдельной квартиры энергосбережение — дело индивидуальное и зависит только от воли и желания владельца квартиры (утеплил окна на зиму — молодец — экономит!), то в масштабах здания — жилого дома — все может быть намного сложнее.

Каждый видит задачу по своему, понимает ее технические аспекты в большей или меньшей степени, да и просто может быть в плохом настроении в тот момент, когда принимается решение об использовании системы индивидуального учета тепла.

И если порядок заключения договора на использование системы индивидуального расчета за тепло определен законодательно, то «жизнь» с системой должна определяться здравым смыслом, материальной выгодой от ее использования и положительным примером экономных граждан, пример которых нагляднее и важнее тысяч слов!

Список литературы

- Аалтонен, С., & Креуц, Э. (2009). *От информирования к вовлечению. Руководство по вовлечению заинтересованных сторон для местных органов власти*. Финляндия: Комиссия по охране окружающей среды Союза Балтийских городов (UBC EnvCom).
- Герда Яспер, М. Р. (2002). *Исследование. Участие и вовлеченность населением - исходная точка во взаимодействии инициатив и политики/ управления*. Берлин.
- Зеннер, К. (24. 01 2013). Презентация "Участие граждан в рамках интегрированного городского развития".
- Исследование «Участие общественности в вопросах планирования и строительства. (2008).
- Ломпшэр, К. (2004). *Демократическое управление и участие граждан на примере Берлина. (перевод с немецкого языка)*. Берлин.
- Настольная книга собственника квартиры многоквартирного жилого дома (2015). *Сборник материалов экспертов МАМН*
- Маро, Ф. (2015). Презентация "Опыт города Губен в партнерском управлении городским хозяйством".
- Маро, Ф. (2015). Записка.
- Методический материал "Координация интересов местной власти, жителей и предпринимателей – общественное обсуждение как инструмент". (2011). Рига.
- Общественные советы в сфере ЖКХ (2013). *Брошюра общественного совета при Витебском облисполкоме*.
- Патриция Нанц, М. Ф. (2012). *Пособие по участию граждан. Механизмы и участники, шансы и барьеры (перевод с немецкого языка)*. Бонн.
- Проект "Жилищные реформы с участием населения". (2009-2010). *Концепция диалога и взаимодействия исполнительных органов государственной власти с органами местного самоуправления, общественными организациями, товариществами собственников и их ассоциациями в области жилищной политики на местном уровне*.
- Прус И.В. (2015). *Энергия мира. Ресурснезависимое градостроительство – от теории к практике*.
- Сборник материалов II Международной конференции «Роль управленческих кадров в развитии ресурснезависимого коммунального хозяйства» (2015). *Академия управления при Президенте Республики Беларусь*.
- Сборник рекомендаций МАМН (2014). *Сборник предложений и рекомендаций органам госуправления Республики Беларусь*
- Сиваграков, О. (2010). *Жилищные реформы с участием населения: выводы и рекомендации*.
- Федеральное министерство окружающей среды, о. п. (1992). *Конференция ООН по окружающей среде и развитию. Документы. Программа 21. Рио-де-Жанейро*.
- Флатау, С. (31. 10 2015). Больше денег для четырех горячих точек города. *Берлинер Morgenpost*.
- Фонд "Институт экономики города". (2008). *Кодекс лучшей практики в сфере муниципального управления*. Москва.
- Центр консультаций МАМН (2015). *Программа для смартфонов с профессиональной информацией*.

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1.	
Структура городского жилья в Беларуси и странах ЕС	1
Раздел 2.	
Арендное жильё в Беларуси и странах ЕС	3
Раздел 3. Структура организаций на рынке управления жильём и предоставлении услуг в Беларуси и странах ЕС	14
Раздел 4. Квалификационные требования управляющих в странах ЕС	27
Раздел 5. Хаусмастер в странах ЕС – основные отличия от практики использования смежных специальностей в Беларуси ...	38
Раздел 6. Опыт стран ЕС в партнёрском управлении, механизмы и формы участия местных сообществ	44
Раздел 7. Организация работы общественных советов при местных органах власти в Республике Беларусь	60
Раздел 8. Рекомендации по организации и проведению общего собрания по выбору способа управления (в совместных домовладениях) и в созданных товариществах собственников ...	65
Раздел 9. Рекомендации по взаимодействию между управляющим недвижимым имуществом и собственниками квартир в совместном домовладении	72
Раздел 10. Рекомендации по страхованию многоэтажного жилого дома как единого целого	80
Раздел 11. Как разъяснить собственникам квартир, что такое общее имущество в многоэтажном жилом доме, являющимся совместным домовладением	85
Раздел 12. Рекомендации по использованию практики создания единых правил до продажи первой квартиры совместного домовладения в странах ЕС	89
Раздел 13. Важность внедрения поквартирного учёта теплоэнергии в многоэтажных жилых домах с целью снижения энергопотребления	94
Список литературы	100